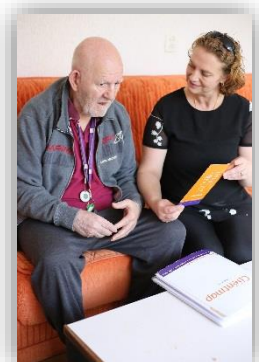
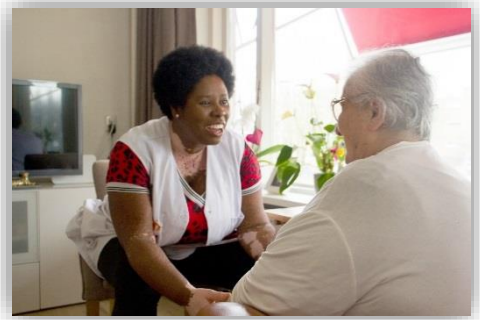




MOB. Onderdeel van de oplossing.



Wonen
met
24 uurs
zorg



Kwaliteitsverslag

MOB

Juni 2019



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB). Dit verslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Met de focus op samen leren, ontwikkelen van welzijn en verbeteren waar nodig is het kwaliteitsverslag tot stand gekomen in samenwerking met de cliëntenraad, teamleiders van de betrokken locaties, (wijk)verpleegkundigen, een verzorgende, de verpleegkundig specialist en de medewerkers van de afdelingen HR en kwaliteit.

Door deze werkwijze en samenwerking streeft MOB naar continu verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend, maar continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele medewerkers.

Ismail Meral en Jacco Lamper
Raad van Bestuur MOB

Juni 2019

Inhoud

Voorwoord.....	2
1. Inleiding	5
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	6
2.1 Compassie.....	6
2.2 Uniek zijn	8
2.3 Autonomie	9
2.4 Zorgdoelen.....	9
3. Wonen en welzijn	11
3.1 Zingeving.....	11
3.2 Zinvolle tijdsbesteding.....	11
3.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	12
3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	12
3.5 Wooncomfort	12
4. Veiligheid	14
4.1 Medicatieveiligheid	14
4.2 Decubituspreventie	15
4.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	15
4.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen.....	16
5. Leren en verbeteren aan kwaliteit	17
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	17
5.2 Kwaliteitsplan	17
5.3 Kwaliteitsverslag.....	17
5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	17
5.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk	18
6. Leiderschap, governance en management	19
6.1 Visie op zorg.....	19
6.2 Sturen op kernwaarden	19
6.3 Leiderschap en goed bestuur	19
6.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	20
6.5 Inzicht hebben en geven.....	21
6.6 Verankeren van verpleegkundige expertise.....	21
7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	22
7.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	22
7.2 Specifieke kennis, vaardigheden	23

7.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	23
7.4 Personeelssamenstelling	24
8. Gebruik van hulpbronnen.....	26
8.1 De gebouwde omgeving en facilitaire zaken.....	26
8.2 Technologische hulpbronnen	26
8.3 Materialen en hulpmiddelen	27
8.4 Financiën en administratieve organisatie.....	27
8.5 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten.....	27
9. Gebruik van informatie.....	28
9.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit.....	28
9.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen	28
9.3 Openbaarheid en transparantie	28

1. Inleiding

Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) levert al bijna vijftien jaar zorg en maatschappelijke ondersteuning aan doelgroepen met cultureel diverse achtergronden. Waar MOB in 2004 begonnen is met een klein team van maatschappelijk werkers in Rotterdam, is het uitgegroeid tot een organisatie met ongeveer 600 medewerkers voor zorg en ondersteuning in de gebieden Rotterdam-Rijnmond, Drechtsteden en Amsterdam-Amstelland. MOB biedt zorg en ondersteuning aan ouderen, GGZ-cliënten, lichamelijk beperkten en gezinnen met problematiek.

De kracht van MOB komt voort uit de grote diversiteit van klanten en medewerkers. Of het nu gaat om wonen, zorg, welzijn of hulpverlening, MOB biedt altijd meer dan zorg alleen. Er is persoonlijke aandacht voor de cliënt en er wordt rekening gehouden met de interesses, normen, waarden en de culturele en levensbeschouwende achtergrond van de cliënt. MOB stelt kwetsbare personen in de gelegenheid om zo lang mogelijk, op een zelfgekozen wijze zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij.

In dit verslag ligt de focus op locaties De Boomgaard (23 cliënten) en Boekenrode (11 cliënten) waar MOB 24 uren zorg en ondersteuning biedt met Volledig Pakket Thuis (VPT). Hier wordt een geschikte woonruimte aangeboden met een scala aan zorg- en dienstverlening met onder andere dagactiviteiten, was- en maaltijdservice en voorlichtingen. Bij alle diensten staat de cliënt centraal en wordt gestreefd naar zorg op maat. Na het succes van De Boomgaard en Boekenrode zal MOB in mei 2020 een 3^{de} locatie Beyt Esselaam met VPT zorg openen.

Locatie De Boomgaard

Locatie Boomgaard, geopend in 2013 in hartje Rotterdam, is speciaal voor Chinese ouderen. De cliënten ervaren de zorg in de Boomgaard zonder uitzondering als warm en voelen zich thuis door de Chinese medewerkers en Chinese inrichting van de locatie. De cliënten op onze locatie Boomgaard zijn tevreden met de zorg en ondersteuning die ze krijgen. Omdat alle bewoners ook leden van de Chinese Kerk zijn is dit voor onze een belangrijk kanaal om dit te weten omdat bewoners regelmatig daar ook naartoe gaan.

Locatie Boekenrode

De locatie Boekenrode is gestart begin 2018 in de wijk Zuidwijk (Charlois, Rotterdam). In de loop van het jaar is langzaam begonnen met het inhuren van de bewoners en is gestart met communicatie naar verschillende verwijzers dat er woningen beschikbaar zijn voor bewoners die verpleegzorg, wijkverpleging en/of thuisbegeleiding in zware vorm nodig hebben. Locatie Boekenrode heeft naast VPT-cliënten ook ZVW en WMO cliënten. Aan het eind van 2018 had Boekenrode 11 VPT cliënten.

Inspectiebezoek

Op 4 december bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een inspectiebezoek aan locatie De Boomgaard. De inspectie heeft geconstateerd dat de geboden zorg op De Boomgaard grotendeels voldoet aan de getoetste normen. Volgens de IGJ kan de kwaliteit van zorg verder verbeterd worden door aandacht te besteden aan het vastleggen van cliënt-specifieke informatie in het zorgdossier en aan de afweging en toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen. De personele bezetting is kwetsbaar, gezien de specifieke doelgroep cliënten in De Boomgaard. Alles bij elkaar genomen heeft de inspectie op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop MOB stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. Op basis van de bevindingen zag de inspectie op geen aanleiding om De Boomgaard opnieuw te bezoeken. De resultaten van het inspectierapport worden besproken in dit kwaliteitsverslag.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
4. Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

2.1 Compassie

Aangezien De Boomgaard alleen uit Chinese cliënten bestaat zijn de medewerkers ook Chinees (op 1 uitzondering na). Bij Boekenrode is de medewerkerssamenstelling net als de cliëntengroep multicultureel, alhoewel de cliëntengroep nu overwegende een autochtone achtergrond heeft. De cliënten worden zo veel mogelijk aangesproken in hun eigen taal en zijn de medewerkers bekend met de cultuur, normen en waarden van de cliënten.

De zorg- en dienstverlening sluit zich aan bij de wensen en behoeften van de cliënt. De familie en/of mantelzorgers worden altijd betrokken bij de intake en de cliënt voelt zich veilig op onze locaties. Door de taalbarrière bij de cliënten is dit nog steeds een uitdaging. We zullen proberen om dit op te lossen met een "translator" die zorgt voor goede vertalingen zodat we meer medewerkers met een ander achtergrond kunnen inzetten.

De inspectie heeft de volgende norm getoetst: Norm 1.4 Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

- Oordeel IGJ: Volgens de inspectie **voldoet** De Boomgaard aan deze norm. De cliënten in De Boomgaard spreken geen Nederlands. Alle zorgverleners spreken Kantonees en Mandarijn. Uit de gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners in De Boomgaard de taal en de cultuur van de cliënten kennen. De zorgverlening sluit aan op de cultuur van de cliënten. Zo wordt er drie keer daags warm gegeten. Het bereiden van de maaltijden gebeurt in de eigen keuken van De Boomgaard. Uit de observaties komt naar voren dat zorgverleners de cliënten op een persoonlijke en respectvolle manier aandacht geven. De inspectie ziet dat een zorgverlener op een respectvolle manier enkel door haar lichaamshouding aan de cliënt duidelijk maakt welke kant hij moet op lopen om naar de lift te gaan. Tijdens het bezoek komt naar voren dat de zorgverleners de cliënten de gelegenheid te geven hun geloof te beleven door het bezoeken van de kerkdienst.

Clienttevredenheid

In november 2018 is bij Boomgaard en Boekenrode een interne clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het responspercentage bij Boomgaard was 61% en bij Boekenrode 75%.

Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Boomgaard = 9,29 Boekenrode = 8,2 Gem. VPT cliënten = 8,75

Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

Boomgaard = 8,86 Boekenrode = 7,67 Gem. VPT cliënten = 8,27

Net Promoter Score (NPS)

Boomgaard = 86 Boekenrode = 40

Er waren geen slechte scores uit het cliënttevredenheidsonderzoek naar voren gekomen. Hoewel de resultaten uit het onderzoek positief zijn blijft de aandacht voor kwaliteit van zorg- en dienstverlening een prioriteit en een continu proces. Op de volgende thema's hebben we besloten om verbetermaatregelen in te zetten voor locatie Boekenrode.

Thema: Activiteiten

Vraag: Worden voldoende activiteiten aangeboden door de organisatie?

Respons: 33% beantwoord met een "onvoldoende"

Verbetermaatregel: Huiskamer project gestart waar alle cliënten door de weeks naar toe kunnen.

Op maandag en donderdag zijn er altijd activiteiten, rest van de week kunnen de cliënten gezellig bij elkaar komen in de huiskamer. Het huiskamer project draait op vrijwilligers. Voor de dagbesteding is er een activiteitenbegeleider.

Thema: Deskundigheid medewerkers

Vraag: Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?

Antwoord: door 1 cliënt: Sommige medewerkers mogen best meer (vak)kundig zijn

Verbetermaatregel: Geven van trainingen en klinische lessen over rapporteren, onbegrepen gedrag en dementie door o.a. verpleegkundig specialist. Medewerkers zullen actief gebruik maken van e-learning modules van Noordhoff Health.

Thema: Voeding

Vraag: Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?

Antwoord: door 1 cliënt: Voeding kan gezonder dan nu en meer gevarieerd dan nu.

Verbetermaatregel: Er zijn een aantal afspraken gemaakt met de koks: op donderdag wordt varkensvlees klaargemaakt voor de cliënten die dat lusten. Dagelijks is er een keuze uit rijst en aardappelen. Er wordt alleen met verse ingrediënten gekookt.

Zelfstandigheid en activiteiten

Vraag: Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?

Respons: 50% beantwoord met "nooit"

Verbetermaatregel: Er wordt een apart vragenlijst ontwikkelt om te achterhalen wat de cliënten belangrijk vinden. Hier wordt gekeken naar o.a. dagelijkse activiteiten, beweging, voorlichting, voeding, entertainment, wooncomfort etc.

Klachten

Klachten worden in eerste instantie zo laag mogelijk opgepakt. Schriftelijke klachten komen binnen bij de interne onafhankelijke klachtenfunctionaris van MOB. In het jaar 2018 zijn 0 officiële klachten binnengekomen van De Boomgaard en Boekenrode.

De cliënten en hun mantelzorgers worden tijdens de intake ingelicht over het klachtenreglement en mogelijkheden. Tijdens de interne audit op 06-03-2018 van locatie Boomgaard bleek dat er geen klachtenfolders aanwezig waren in de fysieke zorgdossiers. Dit is als verbeterpunt opgepakt en in alle zorgdossiers zijn de folders geplaatst.

Analyserapporten van de incidenten en klachten worden besproken in het teamoverleg en voorgelegd aan directie, Raad van Commissarissen en de cliëntenraad.

Cliëntenraad

In 2018 is een nieuwe lid als vertegenwoordiger van De Boomgaard aangenomen dat de Chinese taal machtig is en met de cliënten gesprekken kan voeren en eventueel de tevredenheidslijsten afnemen. Ook heeft dit lid een signalerende functie en denkt mee met de activiteiten voor de cliënten.

2.2 Uniek zijn

Elke cliënt is uniek en heeft zo zijn eigen specifieke wensen en behoeften. Er is aandacht voor wat de cliënt belangrijk en zinvol vindt en dit wordt meegenomen bij het opstellen van het zorgplan. Ook wordt dit meegenomen bij de keuze aan activiteiten, en de beschikbaarheid van mogelijkheden waardoor de cliënt zijn eigen keuze kan maken. De cliënten worden kunnen gezellig gezamenlijk eten in de eetzaal, maar wil een cliënt dat het eten thuis geserveerd wordt dan bestaat deze mogelijkheid. Wil een cliënt liever 's avonds gedoucht worden in plaats van in de ochtend dan wordt hier rekening mee gehouden.

Bij Boekenrode is het een uitdaging om te voldoen aan de voedingswensen van alle cliënten, aangezien de cliëntengroep multicultureel is en ieder zijn eigen eetgewoonten heeft. Zo wordt er nu sinds kort ook varkensvlees gebruikt in het eten van de niet islamitische cliënten die in tegenstelling tot de verwachting ruim 80% van de bewoners zijn geworden. Dit vergt voor de medewerkers ook een aanpassing omdat ze de cultuur van veel bewoners eigen moeten maken.

Een mooi voorbeeld binnen de Boomgaard dat laat zien dat er rekening gehouden wordt met specifieke wensen zijn de mogelijkheden betreft dieetwensen. Zo wordt rekening gehouden met de Chinese keuken en 3 soorten rijst -extra zacht, zacht en normaal- gemaakt afhankelijk van de cliënt.

De inspectie heeft de volgende norm getoetst: Norm 1.2 Zorgverleners kennen de cliënt zijn wensen en behoeften.

- Oordeel IGI: Volgens de inspectie **voldoet** De Boomgaard **grotendeels** aan deze norm. Uit de observaties en de gesprekken blijkt dat zorgverleners de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten kennen.

Een zorgverlener vertelt dat zorgverleners regelmatig aan de cliënten vragen welke activiteiten zij leuk vinden. Zij stemmen het aanbod van activiteiten hierop af. Tijdens het bezoek is er gym en op een later moment een zanguurtje. In de huiskamer kunnen cliënten een Chinees bordspel doen en naar de televisie (Chinese zender) kijken.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de fysieke leefomgeving aansluit op de wensen en zorgvragen van de cliënt. De cliënten kunnen hun appartement naar eigen smaak inrichten. De inrichting van de huiskamer en eetkamer is afgestemd op de Chinese cultuur en identiteit. Zorgverleners leggen de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten niet volledig in het zorgdossier van de cliënt vast. Ook ziet de inspectie niet de persoonlijke voorkeuren van de cliënten in het zorgdossier staan. In de gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners deze informatie wel kennen.

Daarentegen ziet de inspectie tijdens het bezoek dat de levensloop van de cliënten nauwelijks bekend is bij de zorgverleners. Bij de opname in De Boomgaard vragen zorgverleners naar bijvoorbeeld over de gezinssituatie en het arbeidsverleden van de cliënten. Deze informatie legt de zorgaanbieder niet vast.

Uit het oordeel van de inspectie komt naar voren dat medewerkers grotendeels wel persoonsgericht werken maar dit niet altijd goed wordt vastgelegd in het zorgleefplan en zorgdossier. Om een omslag te maken van taakgericht naar persoonsgericht en methodisch werken vorm te geven is een projectplan opgesteld dat in 2019 geïmplementeerd wordt. Hierbij wordt ook gekeken naar de mogelijkheden in Nedap voor het beter vastleggen van cliëntinformatie en opstellen van het zorgleefplan.

2.3 Autonomie

De cliënten van de Boomgaard en Boekenrode krijgen de mogelijkheid om zoveel mogelijk regie en inspraak te blijven houden op het eigen leven. Het doel hierbij is om de cliënt in de gelegenheid te stellen zo lang en zo goed mogelijk zelfstandig deel te laten nemen aan de maatschappij. Bij alle diensten staat de cliënt centraal en wordt gestreefd naar zorg op maat.

De cliënten worden geïnformeerd over de mogelijkheden voor hun laatste levensfase. Samen met de cliënt, familie en huisarts wordt gekeken wat de wensen zijn en of de cliënt op locatie bij MOB blijft of naar de hospice/verpleeghuis gaat. Eventueel wordt ondersteuning aangeboden voor overplaatsing naar de hospice/verpleeghuis. Alle afspraken die voor het proces worden gemaakt worden vastgelegd in het zorgleefplan.

De inspectie heeft de volgende norm getoetst: Norm 1.3 Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden.

- Oordeel IGJ: Volgens de inspectie **voldoet** De Boomgaard aan deze norm.

Een zorgverlener vertelt dat De Boomgaard bij de ADL rekening houdt met wat de cliënt nog zelf wil en kan.

Uit de gesprekken komt naar voren dat zorgverleners de eigen regie van de cliënt respecteren. Tijdens de observatie ziet de inspectie dat een aantal cliënten bij de maaltijd op hun verzoek gebruik maken van een slab, een aantal cliënten niet. Na het eten gaat een aantal cliënten rusten; andere cliënten doen mee met het zanguurtje.

Tijdens het bezoek wordt duidelijk dat de zorgverleners de cliënten naar bed brengen als de cliënt dat aangeeft. Een groot aantal cliënten ligt op hun eigen verzoek al vroeg in de avond op bed.

De zorgcoördinator vertelt dat De Boomgaard veel aandacht heeft voor de wensen van cliënten in de laatste levensfase. Dit is ook terug te vinden in het kwaliteitsverslag. De Boomgaard informeert dan bij de cliënt en de familie wat de wensen zijn en sluit daar zoveel mogelijk op aan.

Tijdens het bezoek komt naar voren dat de zorgverleners de cliënten ondersteunen met de post. Dit omdat de cliënten de Nederlandse taal niet machtig zijn.

2.4 Zorgdoelen

Ieder cliënt heeft een actueel zorgleefplan dat in samenspraak met de familie/mantelzorgers is opgesteld. Hierin worden heldere afspraken gemaakt tijdens de intake over de gewenste zorg, ondersteuning en dieet behoeften. Het zorgleefplan wordt zo vaak geëvalueerd als nodig waarbij de zorg en ondersteuning indien nodig worden aangepast en/of bijgesteld. Het zorgleefplan wordt binnen 6 weken door een verpleegkundige niveau 4 opgesteld. Het is de bedoeling om in 2019 de zorgleefplannen te laten opstellen door een verzorgende niveau 3 en meer aandacht te besteden aan methodisch rapporteren en meer inzet van behandelaren en psycholoog voor de omgangsvormen met de cliënten. EVV-ers nemen een leidende rol op zich en worden hierbij gecoacht door een verpleegkundig specialist. Ook zal welzijn en activiteiten en de achtergronden van de cliënten beter vastgelegd gaan worden en van daaruit opgepakt worden door de medewerker welzijn en activiteiten.

Ten aanzien van de behandeling van onze cliënten zal de verpleegkundig specialist de visites gaan doen samen met de EVV-er van de cliënt en zorgen voor multidisciplinaire behandeling waarbij er nauw contact is met de huisarts (beide locaties hebben voor alle cliënten dezelfde huisarts) als hoofdbehandelaar zal zijn. Ook is een specialist oudergeneeskunde beschikbaar voor complexe situaties. Voor Boekenrode maken we gebruik van de behandelaren van Aafje, bij de Boomgaard van zelfstandige behandelaren. In de loop van 2019 zullen we waar nodig deze behandelaren meer gaan betrekken ons zorgleefplan.

Voor informatie-uitwisseling en potentiële verbeterinitiatieven in de cliëntenzorg wordt een multidisciplinair overleg (MDO) met deskundigen uit andere beroepsgroepen gehouden.

MDO's Boomgaard

- 1 keer per maand met de ergotherapeut en fysiotherapeut
- 1 keer per maand met de diëtist
- 1 keer per kwartaal met de huisarts
- 2 keer per jaar met de apotheker

Tijdens de MDO's worden complexe cliënten standaard besproken anders is dit afhankelijk van de situatie van de cliënt. Minimaal 1 keer per half jaar wordt elk cliënt met de specialisten besproken. Per cliënt wordt een MDO verslag opgesteld dat wordt voorgelegd aan de cliënt om te ondertekenen. Er zijn twee evv-ers in de Boomgaard die ook kunnen deelnemen aan de MDO's

MDO's Boekenrode

- 2 keer per jaar een cliëntevaluatie met cliënt, mantelzorger, EVV-er, wijkverpleegkundige en zo nodig verpleegkundig specialist.
- per casus met de huisarts
- 4 keer per jaar met de apotheker

Op dit moment is er geen vaste overleg met de fysiotherapeut, maar hier willen ze bij Boekenrode wel mee beginnen.

De inspectie heeft de volgende normen getoetst:

Norm 2.1 Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

- Volgens de inspectie **voldoet** De Boomgaard grotendeels aan deze norm. De risico's worden goed in kaart gebracht en naar doelen vertaald in het zorgleefplan. De verslaglegging van het MDO is terug te vinden in het zorgdossier. De cliënten zo min mogelijk beperken in hun vrijheid en inzet van VBM vindt zorgvuldig plaats. Tijdens de inzage in de dossiers ziet de inspectie dit echter niet terug. De inspectie ziet dat er een volledig ingevuld en door de voorschrijvend arts ondertekend formulier aanwezig is. De reden van de toepassing en afweging van eventuele alternatieven ziet de inspectie niet terug in het dossier.

Norm 2.2 Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

- Volgens de inspectie **voldoet** naam locatie **grotendeels niet** aan de norm. De inspectie ziet dat de zorgaanbieder de volledige zorgverlening aan de cliënt in het zorgdossier in algemeen gestelde doelen onderbrengt. Sommige doelen zijn niet-clientgericht. Uit de dossierinzage komt naar voren dat zorgverleners voornamelijk rapporteren op lichamelijk gebied. De inspectie ziet nauwelijks rapportage op psychisch en sociaal gebied. Wat de cliënt nog zelf kan wordt niet vastgelegd in het zorgdossier. Daartegenover blijkt dat afspraken over metingen consequent worden vastgelegd. Ook ziet de inspectie dat er geen tegenstrijdige informatie in de zorgdossiers staan. Zo heeft De Boomgaard actuele zorgleefplannen, waarin de doelen en acties zijn vastgelegd. Ook ziet de inspectie rapportages op zorgdoelen. Gespreksverslagen met behandelaren zijn aanwezig, maar staan soms nog wel in aparte mappen op papier in plaats van in het ECD.

3. Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de medewerkers van MOB in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naasten, en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving van de locatie eveneens van groot belang voor de kwaliteit van leven.

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving
2. Zinnvolle tijdsbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

3.1 Zingeving

De medewerkers besteden aandacht en tijd aan specifieke levensvragen. Indien een cliënt specifieke aandacht nodig heeft met betrekking tot gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase, wordt dit opgenomen in het zorgleefplan zodat de zorg hier aandacht aan kan geven en zo nodig andere hulpverleners in kan schakelen. De cliënten bij De Boomgaard hebben bijvoorbeeld de mogelijkheid om de (Chinese) kerk te bezoeken. Na overlijden van de cliënt krijgt de familie informatie en eventueel begeleiding over de procedure. Als familie het wenst vindt een eindgesprek plaats. Namens de organisatie worden bloemen of een kaartje gestuurd naar de familie en wordt bij Boomgaard meestal de plechtigheid bijgewoond.

3.2 Zinnvolle tijdsbesteding

De cliënten kunnen iedere dag deelnemen aan diverse activiteiten zowel individueel als groepsverband met of zonder begeleider. Voor Boekenrode zijn we bezig met het werven van een activiteitenbegeleider. Alleen voor de dagbesteding is er een activiteitenbegeleider en voor de huiskamer wordt een vrijwilliger ingezet. In Boomgaard is een niveau 2 medewerker ook deels de activiteitenbegeleider. Voor beide locaties wordt gezocht naar een medewerker met een achtergrond vanuit de hospitality (geen zorgachtergrond) om dit meer structureel vorm te gaan geven en te zorgen dat de wensen zoals vastgelegd in het zorgleefplan waar mogelijk opgepakt worden en ook daadwerkelijk uitgevoerd. Door inzet van activiteiten wordt het isolement van cliënten weggenomen. Wat opmerkelijk is dat een cliënt dat voorheen weinig uit zijn woning nu door de activiteiten socialer is geworden.

De volgende activiteiten worden aangeboden in De Boomgaard:

- Zanggroep
- Bingo
- Spelletjes o.a. geheugen spelletjes, Mahjong
- Kerkbezoek
- Gym en beweging: de cliënten doen 5 keer per week oefeningen in een groep onder begeleiding van een medewerker en er komt een fysiotherapeut langs voor individuele oefeningen en massage.
- Wandelen met of zonder begeleiding (de Boomgaard zit in een zijstraat van de Witte de Withstraat dus er valt altijd wat te beleven)
- Mogelijkheden voor het uitvoeren van hobby's
- Vieren van culturele feesten zoals: het Maanfeest, het Chinese nieuwjaar, Kerstviering, Nieuwjaar.

In 2018 zijn de mogelijkheden voor activiteiten uitgebreid en is er meer begeleiding bij de activiteiten. Voor nog verdere uitbreiding van activiteiten, waaronder uitjes zoals cafébezoek, restaurant bezoek etc. moeten meer vrijwilligers geworven worden.

De volgende activiteiten worden aangeboden in Boekenrode:

- Activiteiten in de huiskamer
- Dagbesteding (ook speciaal voor Turkse en Surinaamse doelgroep)
- Beweging d.m.v. een hometrainer op de dagbesteding
- Gelegenheid om in de huiskamer in de avonden gezamenlijk koffie te drinken

3.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De cliënt ontvangt dagelijks persoonlijke verzorging naar wens en de kleding wordt gewassen en gedroogd. De afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgleefplan. In 2019 zal dit onderwerp extra aandacht krijgen in combinatie met de mogelijkheden van de activiteiten (zwemmen, shoppen etc.).

3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

De samenwerking met de familie/mantelzorger is erg belangrijk en onmisbaar. Hun betrokkenheid wordt vanaf het begin gestimuleerd en de gemaakte afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan. Naast familie zijn vrijwilligers, die ondersteunen bij activiteiten, een belangrijk onderdeel in het leven van de cliënt als het gaat om zinvolle tijdsbesteding. Momenteel wordt gewerkt met vrijwilligers die bij allerlei activiteiten ondersteunen. Aan het einde van het jaar krijgen de vrijwilligers een blijk van waardering (leuke attentie). Op dit moment wil De Boomgaard het aantal vrijwilligers uitbreiden om het activiteiten aanbod te verbeteren en te borgen. De cliëntenraad denkt hierin ook mee. De familie en mantelzorgers worden altijd betrokken en uitgenodigd wanneer iets gevierd wordt met de cliënten.

In 2018 zou een tevredenheidsmeting uitgevoerd worden onder de vrijwilligers. De meeste vrijwilligers zijn in de loop van 2018 geworven, voornamelijk bij Boekenrode. Hierdoor zal de meting in 2019 gehouden worden.

3.5 Wooncomfort

De Boomgaard

De inrichting van de locaties is aangepast aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënten. Het pand van Boomgaard bestaat uit 23 appartementen, bestaande uit 1 kamer, eigen badkamer en toilet. Twee van deze appartementen zijn voor echtparen. Op de begane grond bevindt zich de receptie, kantooruimte, afgesloten medicatiekamer, oefeningen/fysiokamer en een grote zaal waar gezamenlijk wordt gegeten en activiteiten worden gehouden. Ook is er een woonkamer waarin de cliënten bij elkaar kunnen komen en spelletjes kunnen spelen en kunnen kijken naar Chinese televisie. Aan de achterkant van het gebouw bevindt zich de tuin die grenst aan een basisschool zodat de bewoners altijd kunnen genieten van het buitenspelen van de kinderen tijdens pauzes. In 2018 is dit gezelliger gemaakt met planten en een tuinset.

Alle appartementen van de Boomgaard vallen onder de huurgrens zodat de bewoners in aanmerking komen voor huursubsidie. Hierdoor kunnen we deze locatie in het centrum Rotterdam verhuren aan bewoners met een bescheiden inkomen.

Het pand van Boomgaard is volledig ingericht door de leden van de Chinese Kerk waar we nauwe contacten mee onderhouden. Alle bewoners van de Boomgaard zijn leden van deze protestant-christelijke kerk. Doordat deze locatie volledig naar de wensen van de Chinese doelgroep is ingericht voelen de bewoners zich daar automatisch thuis. Door de teamleider, die zelf een actief lid is van de Chinese kerk, wordt periodiek ook rapportage gedaan aan de dominee van de Chinese kerk. Ook

vindt jaarlijks een gesprek plaats met de bestuurders van MOB. Tijdens dat gesprek wordt ingegaan op de tevredenheid over de Boomgaard, waar we ons kunnen verbeteren of de bewoners voldoende binding met de kerk kunnen houden (als onderdeel van de activiteiten).

Boekenrode

Het pand van de locatie Boekenrode bestaat uit 10 verdiepingen waarvan MOB in 2018 de eerste 4 verdiepingen met 40 woningen heeft gehuurd van Vestia. Momenteel wordt gebruik gemaakt van 23 woningen, daarvan zijn 4 woningen geschikt voor echtparen. De woningen bestaan uit 1 of 2 persoonskamers met een keuken, eigen badkamer en toilet. Op de begane grond bevindt zich de receptie en een grote zaal voor dagbesteding. Op de eerste verdieping bevindt zich de kantoorruimte en een huiskamer waar per etage gezamenlijk gegeten kan worden.

De huur varieert van € 250 tot € 350 zodat ook op deze locatie bewoners met een smalle beurs op een veilige plaats met de juiste zorg kunnen wonen. Er is een modelkamer ingericht voor bezoekers die een woning komen bezichtigen.

Er wordt vanzelfsprekend gezorgd voor een veilige omgeving voor de cliënten en medewerkers en indien nodig wordt er actie ondernomen om dit te waarborgen. Denk hierbij aan brandveiligheid, alarmeringssysteem, valpreventie en polsalarm. Tijdens de intake en de evaluaties wordt dit besproken.

4. Veiligheid

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit betekent werken volgens professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat MOB vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk moet voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.

Streven naar optimale veiligheid heeft zoals eerder aangegeven een hoge prioriteit binnen De Boomgaard. Hierbij wordt gekeken naar de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Voor basisveiligheid zijn landelijke professionele standaarden leidend bij het maken van lokale afspraken en protocollen. De resultaten van deze afspraken worden in team overleggen besproken

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's rondom basisveiligheid benoemd.

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

4.1 Medicatieveiligheid

MOB werkt met een medicatiebeleid dat gebaseerd is op de Veilige principes in de medicatieketen. Minimaal 2 keer per jaar vindt een evaluatie met de apotheek plaats ten aanzien van het gebruik van medicatie. Medicatie incidenten worden na implementatie van Nedap Ons in 2018 digitaal ingevuld en besproken in de teamoverleggen waar aandacht wordt gegeven aan de effectiviteit van de verbetermaatregelen. Dubbele controle en aftekenen van medicatie op toedienlijst gebeurt via een medicatie app op een smartphone van de medewerkers.

Interne audit

Om de medicatieveiligheid te verbeteren en te evalueren is een interne audit uitgevoerd op 06-03-2018 waarbij werd gelet of de medewerkers werken volgens de veilige principes in de medicatieketen. Controle werd uitgevoerd op aanwezigheid van uitvoeringsverzoek, beheer en opslag van medicatie en uitreiken van medicatie. Aan de hand van de audit werd een auditrapport opgesteld met verbetermaatregelen en acties. Op 28-03-2018 is een her-audit uitgevoerd waaruit is vastgesteld dat de verbetermaatregelen opgepakt waren en de veilige principes op de juiste manier uitgevoerd worden.

De volgende verbetermaatregelen zijn doorgevoerd:

- De medewerkers hebben kennis opgedaan over medicatiebeheer en medicatie uitreiken en toedienen volgens de richtlijnen.
- Binnen de Boomgaard wordt nu gebruik gemaakt van een (afsluitbare) medicatiekar.
- De medicatie wordt in een geschikte kamer met het juiste temperatuur bewaard. Het temperatuur wordt dagelijks gecontroleerd.
- Implementatie van digitale app van Boomerweb. De applicatie is voor elektronische toedienregistratie (ETDR). Door het Apotheek Informatie Systeem (AIS) van de apotheek te koppelen aan een app worden de papieren toedienlijsten vervangen door een digitale lijst. Hierdoor kan het toedienen van medicatie digitaal gecontroleerd en afgetekend worden.

In 2018 zijn in totaal 35 incidenten gemeld in De Boomgaard. Van de 35 meldingen zijn 29 val incidenten en 3 medicatie incidenten.

In 2018 zijn in totaal 31 incidenten gemeld in Boekenrode. Hiervan zijn 17 meldingen val incidenten en 5 medicatie incidenten.

De inspectie heeft de volgende normen getoetst:

- Norm 4.3 Zorgverleners beschikken over een actueel medicatieoverzicht en actuele toedienlijst van de apotheek
- Norm 4.8 De zorgverlener parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst.
 - Door de inspectie is geconcludeerd dat verbetering op dit gebied niet nodig is gezien het feit dat omgaan met medicatie op een professionele wijze plaatsvindt. Evenals de samenwerking met de apotheker.

Antipsychotica gebruik

Het gebruik van antipsychotica en/of psychofarmaca is consequent onder de aandacht bij de huisarts en de apotheker. Alle cliënten van De Boomgaard hebben dezelfde huisarts. Deze zal vanaf 2019 ondersteund worden door de verpleegkundig specialist en tevens zal de inzet van de psycholoog op regelmatige basis ingezet gaan worden.

Antibioticagebruik

Huisartsen schrijven in uiterste noodzaak antibiotica uit om resistentie te voorkomen. Speciale richtlijnen worden gevolgd om risico op verspreiding te beperken.

4.2 Decubituspreventie

Signalering van decubitus is een onderdeel van de risico-inventarisatie op cliëntniveau. Bij de intake en evaluaties wordt gekeken of er sprake is van risico op decubitus. Indien er een verhoogd risico wordt geconstateerd volgt er actie en vermelding in het zorgleefplan. De cliënt wordt bij elke wasbeurt gecontroleerd op huid(letsel) of wonden. Er wordt extra gelet op de gevoelige plekken voor wondjes. Indien er sprake is van een verhoogd risico op decubitus wordt samen met de ergotherapeut gekeken naar een geschikte preventieve matras, wordt wisselhouding toegepast, een diëtist en een wondconsulent worden ingeschakeld. Voor cliënten met een verhoogd risico op decubitus wordt gebruik gemaakt van een preventieve matras (met pomp).

De wondconsulenten binnen MOB hebben continue aandacht voor dit onderdeel. Binnen MOB is hieraan veel aandacht besteed en zijn er klinische lessen die gegeven worden door één van onze 4 wondconsulenten. Deze wondconsulenten werken samen met de ziekenhuizen in de regio. Voor heel MOB krijgen we rond de 500 cliënten met wonden om deze te verzorgen en te behandelen. Met deze kennis zijn we echt een expert op dit gebied en daar profiteren onze cliënten in onze woonzorgcentra ook van.

- De Boomgaard had in december 2018 3 cliënten (13%) met decubitus categorie 2 of hoger.
- Boekenrode had in november 2018 1 cliënt (12.5%) met decubitus categorie 2 of hoger.

4.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

In MOB worden vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) alleen in uiterste noodzaak toegepast nadat er eerst is gezocht naar alternatieven. De VBM, waar gemotiveerd gebruik van wordt gemaakt, bij sommige cliënten zijn bedhekken, rolstoel op de rem zetten, en gebruik van de gordel in de rolstoel. Deze afspraken worden samen met de cliënt, de familie/mantelzorger en de huisarts gemaakt en vastgelegd in het zorgleefplan. Evaluatie van de maatregelen vindt plaats en tijdens het multidisciplinair overleg.

- Aantal cliënten met VBM in december 2018 voor Boomgaard: 10 cliënten met een bedhek en 11 cliënten waarbij de rolstoel op rem wordt gezet of een gordel wordt gebruikt in de rolstoel.
- Aantal cliënten met VBM in november 2018 voor Boomgaard: 0

Binnen onze locaties worden alle maatregelen opnieuw getoetst en wel aan het kader van de nieuwe wet Zorg en Dwang. De verpleegkundig specialist zal hierin het voortouw nemen en dit afstemmen met de huisarts, waar mogelijk zullen gebruikte middelen en maatregelen afgebouwd worden of op een modernere manier vormgegeven worden met gebruik van nieuwe technieken zoals sensoren en infraroodcamera's.

4.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Vanuit de kennis van onze cliënten doen we op dit moment zo veel mogelijk om opname in het ziekenhuis te voorkomen en dat gaat gelukkig goed. Risico's die worden gesignaleerd worden met preventieve maatregelen in het zorgleefplan opgenomen. Een acute ziekenhuisopname is niet altijd te vermijden, maar we zijn continu bezig om acute opnames te voorkomen door het volgende in te zetten:

- Door tijdig risico's te signaleren bij de intake en de evaluatie worden bij verhoogd risico preventieve maatregelen ingezet om incidenten te voorkomen.
- Het actueel houden van zorgleefplannen met duidelijke omschrijving van de risico's en de toegepaste preventieve maatregelen en vrijheidsbeperkende maatregelen.
- Regelmatig houden van multidisciplinaire overleggen. O.a. een medicatiereview in samenwerking met de apotheek en de huisarts.
- Werken met procedures, protocollen en werkinstructies
- (Bij)scholing en trainingen aanbod voor medewerkers
- Inzet van alarmeringssysteem met polsalarm
- Cameratoezicht

5. Leren en verbeteren aan kwaliteit

De medewerker werken in de dagelijkse praktijk continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning. Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en te verbeteren zijn kaders nodig en behulpzaam.

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden hierin vijf elementen onderscheiden:

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

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

MOB werkt met een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem Q-link. Dit systeem is toegankelijk en gebruiksvriendelijk voor alle medewerkers en bevat documenten zoals beleidsstukken, procedures, werkwijzen en formulieren. Q-link realiseert een uniforme werkwijze en zal de kwaliteit van zorg verhogen. Dit handboek wordt regelmatig geëvalueerd/ Ieder jaar worden documenten geüpdatet en wordt gekeken welke documenten nodig zijn of aangepast moeten worden. In 2018 zijn in het kader van de administratieve lastenverlichting veel overbodige procedures verwijderd. Door de wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een handboek "Privacy" toegevoegd.

5.2 Kwaliteitsplan

Eind december 2018 is de laatste kwaliteitsplan van MOB opgesteld en dit wordt jaarlijks eind december herhaald. Dit kwaliteitsplan is opgesteld in samenwerking met de leidinggevenden van de locaties, een verzorgende, verpleegkundige, verpleegkundig specialist, de cliëntenraad en afdeling kwaliteit. Het kwaliteitsplan bevat een verbeterparagraaf voor elk locatie en wordt jaarlijks geactualiseerd.

5.3 Kwaliteitsverslag

Jaarlijks brengt MOB een kwaliteitsverslag uit gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Door dit verslag levert MOB zowel interne als externe verantwoording af. De cliëntenraad, tevredenheidsmetingen, auditrapporten en het IGJ rapport dienen hierbij als informatiebron voor de evaluatie van de zorg. Dit kwaliteitsverslag wordt uiterlijk 1 juli 2019 gepubliceerd op de website van MOB en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Het bestuur, afdeling kwaliteit en een verpleegkundige komen maandelijks bijeen voor overleg over het beleid, kwaliteit van zorg en ontwikkelingen te bespreken.

De bestuurders sluiten verder ook aan bij het overleg van de leidinggevenden in de zorg (WMO, WLZ en wijkverpleging) zodat de lijnen kort blijven en beslissingen snel genomen kunnen worden. Op deze manier worden de afdelingen op de hoogte gehouden van beleidsvoering en krijgt de directie hier terugkoppeling van. Medewerkers van afdeling kwaliteit schuiven zo nodig werkoverleggen bij om het beleid en werkwijzen toe te lichten en krijgt de directie hier feedback over.

Bij de continue verbetering van de zorg- en dienstverlening wordt gebruik gemaakt van intern en extern opgestelde indicatoren. Naar een hogere kwaliteit wordt gestreefd door een continue cyclus van plannen van acties, het uitvoeren daarvan, het checken van resultaten en het bijsturen of bijstellen van de acties. Dit wordt gerealiseerd aan de hand van de PDCA-cyclus.

Dit stelt ons in staat continue verbeteringen door te voeren op onze zorg- en dienstverlening.

Het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid is daar waar het ontstaat; op de werkvloer, in het werk, binnen het team. Incidenten worden besproken en verbetermaatregelen geformuleerd en gemonitord in de teamoverleggen. Zo leert men van incidenten en van elkaar.

Wij werken continu aan de kwaliteit van de zorg op verschillende gebieden:

- Cliëntveiligheid
- Medewerkersveiligheid
- Risicomanagement
- Infectiepreventie
- Scholing
- Controle (audits)

5.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk

De kwaliteitsplannen en kwaliteitsverslagen worden besproken met de collega-organisaties uit het lerend netwerk.

In 2019 zal MOB mogelijkheden creëren zodat de medewerkers en de teamleider(s) mee kunnen lopen bij de collega-organisaties om te kijken hoe we onze dienstverlening op alle gebieden verder kunnen verbeteren of aanpassen vanuit de beleving van de cliënten.

6. 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

6.1 Visie op zorg

MOB heeft een heldere visie in samenspraak met de belanghebbenden (Raad van Commissarissen, ondernemingsraad en cliëntenraad) en levert een meerwaarde voor de cliënten en hun naasten. De visie op zorg is: het behouden of versterken van eigen regie en bevordering van de kwaliteit van leven.

In het businessplan van 2016 stonden de drie elementen "focus, vernieuwing en verheffing" centraal. Hierin stond vooral de kwaliteit en dienstverlening samen met de cliënt centraal. In 2018 is MOB begonnen met herijken van het businessplan waarin we uit gaan van de kracht, kennis en kunde van de persoon achter onze cliënten en om het cliënt zijn bij MOB als thuis te laten voelen. Dit nieuwe businessplan heeft als doelstelling meegekregen: Mindfull, Werkplezier en Thuiskomen. In de totale businessplanning zijn de locaties van MOB meegenomen. De bewoners voelen zich thuis bij MOB en worden ondersteund door medewerkers die werkplezier uitstralen en zich bewust zijn van de netwerken in de omgeving van de locaties.

6.2 Sturen op kernwaarden

De kracht van MOB is voor een groot deel te danken aan de identiteit van haar medewerkers. Uit deze identiteit zijn de kernwaarden geformuleerd. Deze kernwaarden geven richting aan het dagelijks functioneren en hoe wij ons in de samenleving gedragen. De kernwaarden van MOB:

- Echt zijn
- Passie en plezier
- Innovatief
- Warm
- Open

6.3 Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur van MOB is transparant, laagdrempelig en stelt zich ondersteunend en faciliterend op naar alle medewerkers en cliënten van MOB. Ze zijn op meerdere vlakken met de omgeving en netwerkpartners in contact en leggen op deze manier verbindingen die relevant zijn voor de zorglocaties van MOB. In 2018 zijn we gestart met de transmurale zorgbrug met het Ikazia-ziekenhuis, waardoor we potentiële bewoners van onze locaties al in het ziekenhuis bezoeken en kunnen zorgen dat ze zo snel mogelijk op een locatie kunnen komen. Daarnaast hebben we vooral de samenwerking gezocht met de huisartsen die verantwoordelijk zijn voor de medisch zorg op de locaties. Ook de samenwerking met de apotheken is verder geïntensiveerd, dit alles onder de regie van de verpleegkundig specialist, Henk Kasbergen, die nu een coördinerende rol heeft ten aanzien van de behandeling van onze cliënten.

Het bestuur kent de werkvloer en bespreekt actief belangrijke ontwikkelingen met de teamleiders (zoals mogelijke veranderingen in de behandeling, de bevindingen vanuit de inspectierapport en hoe

daar mee om te gaan etc.). We weten als bestuur graag wat zich afspeelt op de werkvloer en welke ondersteuning we daarbij kunnen bieden.

Eén van de bestuurders heeft per 6 weken een overleg met de wijkverpleegkundigen. Hierin worden alle onderwerpen besproken en daarbij worden de wijkverpleegkundigen in hun (inhoudelijke) kracht gezet. Ze monitoren de kwaliteit en er wordt actie ondernomen waar nodig om dit te verbeteren.

Bij MOB staat de ontwikkeling naar zelforganiserend zijn centraal. Iedere medewerker heeft een eigen verantwoordelijkheid en wordt van hun verwacht dat ze de verantwoordelijkheid nemen om samen oplossingen te bedenken. Dit betekent dat op een transparante en consistente wijze wordt gecommuniceerd binnen de organisatie. Om de consistentie in de communicatie te verbeteren is in 2018 een ervaren communicatiedeskundige in dienst genomen. Het doel is met name om de communicatie structureel te verbeteren maar dit ook passender te maken voor de mantelzorgers. Ook is een aanzet gemaakt om nieuwsbrieven vanuit de cliëntenraad te gaan versturen zodat mantelzorgers precies weten hoe alles georganiseerd is binnen MOB. Het bestuur heeft een belangrijke rol dit communicatieproces te bewaken en grijpt tijdig in als dat voor borging van de veiligheid en kwaliteit van zorg noodzakelijk is.

6.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

MOB werkt volgens de wettelijke kaders op de ondernemingsraden (WOR) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en maakt zich transparant voor de overheid, de zorgverzekeraars en voor de cliënten. De wet vraagt van ons dat we verantwoorde zorg leveren: zorg die efficiënt, effectief en cliëntgericht is en voldoet aan de reële eisen van de cliënt. MOB voldoet hieraan en om dit in stand te houden en onze kwaliteit zichtbaar en tastbaar te maken werken we met een erkende kwaliteitssysteem PREZO.

De rol en leiderschap van de Raad van Bestuur van MOB is actief, ondersteunend en stimulerend in het leveren van kwaliteit van zorg. Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op de uitvoering hiervan en adviseert. Jaarlijks brengt de RvC een evaluatierapport waarin de RvC stilstaat bij haar eigen functioneren en het functioneren van de Raad van Bestuur beoordeelt. Deze beoordeling is voor 2018 positief geweest, waarbij een aantal aandachtspunten opgepakt worden. Deze aandachtspunten hadden geen betrekking op de kwaliteit van zorg maar met name op de ondersteunende processen (rapportage, inzicht etc.).

Professionele inbreng in het aansturen van MOB wordt gewaarborgd doordat de Raad van Bestuur structureel overlegt met een verpleegkundig specialist, Henk Kasbergen, en met de (wijk)verpleegkundigen van de locaties.

MOB werkt volgens de afspraken van de vigerende Zorgbrede Governance Code. De Raad van Commissarissen ziet toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code en wordt door de Raad van Bestuur geïnformeerd over relevante stappen die zij zet. In 2018 zijn op basis van de nieuwe Governance code een aantal onderwerpen benoemd en in een actielijst opgenomen zodat we eind van 2018 weer volledig voldoen aan de Code.

De Raad van Bestuur houdt bij het nemen van besluiten rekening met het advies en instemmingsrecht van de cliëntenraad en ondernemingsraad. De bestuurder geeft de ondernemingsraad alle mogelijke middelen om haar taak te kunnen uitvoeren en wordt in staat gesteld haar taken onafhankelijk uit te kunnen voeren. De cliëntenraad wordt gefaciliteerd met de noodzakelijke middelen en secretariële ondersteuning. De cliëntenraad en ondernemingsraad overleggen met de bestuurder, Raad van Commissarissen en met elkaar. De bestuurder overlegt 4 keer per jaar met de cliëntenraad en 2 keer per jaar met de ondernemingsraad. Eén keer per jaar overlegt de Raad van Commissarissen met de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

De inspectie heeft tevens geconstateerd dat MOB over kwaliteits- en sturingsinformatie beschikt en op basis hiervan zetten de bestuurders acties in om continu te verbeteren waarbij ze de cliëntenraad en ondernemingsraad betrekken.

In 2018 zijn de volgende onderwerpen met de cliëntenraad besproken:

- Uitbreiden VPT zorg
- Incidenten
- Begroting
- Organisatiestructuur en functies
- AVG
- PREZO audit
- Voeding voor bewoners Boekenrode
- Inspectierapport
- Persoonsgerichte zorg

6.5 Inzicht hebben en geven

In 2018 is het bestuur actief geweest met het tot stand brengen van het lerend netwerk. Vilente en Parkhuis zitten nu in het lerend netwerk van MOB.

Samen met een medewerker van Aafje wordt daarnaast gekeken naar de mogelijkheden om Nedap beter in te richten en er wordt geschoold op rapporteren, opstellen zorgplan en persoonsgerichte zorg op basis van de Mikzo methode. Deze medewerker is voor 1 dag in de week gedetacheerd zodat we kunnen leren van de kennis en kunde van Aafje.

De bestuurder is regelmatig aanwezig op de locaties en overlegt met de teamleider(s). Op deze manier blijft hij op de hoogte van wat er speelt op de werkvloer.

De bestuurder wordt op de hoogte gehouden van ontwikkelingen op het gebied van interne en externe audits, incidenten, klachten en tevredenheidsmetingen door afdeling kwaliteit, waarmee maandelijks een overleg plaatsvindt. Op basis van deze overleggen worden wijzigingen in het beleid besproken en geïmplementeerd in overleg met het zorgteam.

6.6 Verankeren van verpleegkundige expertise

In 2018 is een verpleegkundig specialist opgenomen als bijzonder lid van Raad van Bestuur. Deze verpleegkundig specialist sluit één keer per kwartaal aan bij het strategisch overleg met bestuurders. Daarnaast ondersteunt de verpleegkundig specialist Boekenrode en Boomgaard met het opstellen van zorgplannen, complexe situaties, ontwikkeling dementiezorg in Boekenrode en het opstellen van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag. De verpleegkundig specialist heeft het project Persoonsgerichte Zorg op zich genomen, dit in combinatie met het verbeteren van de samenwerking tussen de verschillende behandelaren. De persoonsgerichte zorg zit in de genen van de medewerkers van MOB alleen is dat (zie resultaten Inspectiebezoek) te weinig terug te vinden in de zorgplannen. Daarvoor is dit project in 2018 gestart zodat dit ook goed terug te zien is in de zorgleefplannen maar een andere belangrijk onderdeel is het lager in de organisatie verankeren van de kennis en kunde.

7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Het optimaal inzetten van de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden, bekwaamheden en competenties. In 2018 is om deze reden een scholingsprogramma aangeboden aan de medewerkers van het zorgteam. Nieuwe medewerkers worden alleen aangenomen als ze het juiste competentieniveau bezitten om het team te versterken met kennis en kunde.

7.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Bij het vaststellen van de juiste personeelssamenstelling van De Boomgaard en Boekenrode is de interactie tussen de cliënt en zijn naasten en de medewerkers het uitgangspunt.

Voor persoonsgerichte benadering wordt voor de Chinese cliënten gezocht naar medewerkers die de taal van de cliënten kunnen spreken. En vanaf de start van de Boomgaard is dit nagenoeg gelukt. Slechts één lid van het zorgteam van de Boomgaard spreekt geen chinees (mandarijn). De medewerkers kennen de cliënten goed en zijn op de hoogte van hun cultuur (want dat is hun eigen cultuur), persoonlijke wensen en achtergrond. Voor Boekenrode wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de multiculturele doelgroep.

De medewerkers worden ingezet op basis van de zorgbehoefte en zorgzwaarte van de cliënten. Tijdens de dag, avond en nacht is er permanent iemand aanwezig in het pand. In de nacht is altijd één medewerker aanwezig met, indien zelf geen verpleegkundige, een verpleegkundige achterwacht die altijd binnen 30 minuten ter plaatse kan zijn. Gedurende de dag is er minimaal één medewerker aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om naast de zorgtaken ook aandacht te besteden aan zingeving/zinnvolle tijdbesteding van cliënten. Daarnaast wordt in de huiskamer gebruikt gemaakt van vrijwilligers om spelletjes te doen, leuke programma's op televisie op te zetten etc.

Voor de EVV-ers is voldoende tijd beschikbaar om deel te nemen aan het MDO. Alle BIG handelingen/voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst. Iedere zorgverlener krijgt de tijd en ruimte om per aanvang 2018 mee te lopen bij collega organisaties uit het lerend netwerk en dit geldt eveneens voor de zorgverleners van de collega organisaties die bij MOB mee willen lopen.

Project Stadszicht 010

Stadszicht 010 is een project met twee onderdelen: 1. Behoud van personeel met behulp van de inzet van werkcoaches en 2. Anders werken met behulp van zorginnovatie

Voor onderdeel zorginnovatie is MOB betrokken bij het Innovatielab in de werkgroepen *Onderzoek en Experimenten*. De experimenten zullen uitgevoerd worden op onze locaties De Boomgaard en de nieuwe locatie Beyt Essalam (vanaf mei 2020 geopend). Bij Beyt Essalam zullen we vooral ook kijken hoe een nieuwe locatie met de huidige technieken zo betaalbaar mogelijk ingericht kan worden. Bij de Boomgaard zal het vooral gericht zijn op moderne digitale procesinnovaties.

Voor wat betreft het onderdeel van behoud van personeel hebben we in 4deQ 2018 een externe financieel adviseur aangesteld om medewerkers met financiële problemen te helpen en een A&O psycholoog ingezet voor begeleiding van re-integratie en mediation en andere belangrijke onderwerpen die aandacht nodig hebben. Door inzet van deze twee professionals zijn de volgende doelen behaald:

- Een werknemer is na paar gesprekken met financieel adviseur goed geholpen en hierdoor zijn de klachten verholpen, wat heeft geresulteerd voor een herstelmelding en werkhervatting.
- Twee werknemers hebben financieel advies gekregen over slim budgetteren en meer koopkracht, waardoor die door minder te werken niet financieel achteruit gingen.
- Een werknemer is gericht geholpen door meerdere gesprekken en is nu in behandeling bij een behandelaar, waardoor de beperkingen/klachten zijn afgenomen.
- Een werknemer die wegens problemen dreigde uit te vallen is voorkomen, door meerdere gesprekken en gerichte begeleiding/coaching.

In 2019 wordt een psycholoog van MOB (tevens maatschappelijk werker) gezet als werkcoach die de zorgteams zal gaan begeleiden met persoonlijke sessies (werkdruk vermindering) alsmede groepsessies (zoals intervisie).

7.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Zoals eerder aangegeven beschikken de medewerkers over de benodigde inhoudelijke kennis maar ze hebben ook veel kennis over de cultuur van de cliënten. Daarnaast wordt waar nodig gebruik gemaakt van specialisten (o.a. wondzorg en mondzorg).

Een belangrijk aandachtspunten zijn het methodisch rapporteren (in goed Nederlands en volgens de juiste richtlijnen), aandacht voor onbegrepen gedrag en dementie. En zal het welzijn van de cliënten echt omarmd moeten worden op de werkvloer door EVV-ers zelf de zorgleefplannen op te laten stellen. In het scholingsprogramma is training en coaching over rapporteren, onbegrepen gedrag en dementie opgenomen. Kortom de technische kennis hebben we wel, we zullen onze zorg vooral ook moeten combineren met welzijn en wensen van bewoners wat zij zien als onderdeel van hun kwaliteit van leven.

7.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

MOB wilt constant kwalitatieve zorg blijven leveren. Scholing en continu ontwikkelen van de medewerkers is hierin een belangrijke rol. Om de medewerkers hierin optimaal te ondersteunen faciliteert MOB de inschrijving in het kwaliteitsregister van V&VN en e-learning modules van Noordhoff voor medewerkers van niveau 3 t/m niveau 5. De vorderingen in het kwaliteitsregister worden meegenomen in het functioneringsgesprek. Op deze manier zijn medewerkers ook zelf verantwoordelijk voor eigen groei, ontwikkeling en het bijhouden van deskundigheid. Alle BIG handelingen/voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst door klinische lessen of intercollegiale aftoetsing.

Door werkoverleggen wordt gereflecteerd op het eigen handelen waarbij in een veilige setting met eigen collega's geleerd kan worden. Voor de EVV-ers is voldoende tijd beschikbaar om deel te nemen aan het MDO. Onze medewerkers zullen meelopen met de organisaties uit ons lerend netwerk maar we zullen ook vooral de kennis van deze organisaties gebruiken om de *good practices* binnen MOB te implementeren.

In 2018 heeft afdeling kwaliteit samen met de teamleider uitgezocht voor welke scholing, trainingen en klinische lessen er behoefte is binnen het zorgteam van de Boomgaard. Aan de hand hiervan is een jaarplanning voor scholing opgesteld en zijn de scholingen opgestart.

Scholing gehad in 2018

Boomgaard

- Medicatieveiligheid (apotheker)

- Wonden / decubitus (wondconsulent)
- Boomerweb

In de Boomgaard zijn de scholingen in 2018 beperkt geweest omdat 4 medewerkers een opleiding volgen tot VIG niveau 3 / VP niveau 4.

Boekenrode:

- Nedap Elektronisch cliëntendossier
- Proces-meld-isolement
- Fysieke belasting
- Training zwachtelen
- Steunkousen
- Zwachtelen
- Boomerweb

7.4 Personeelssamenstelling

De capaciteitsplanning van het personeel vindt plaats op basis van de zorgzwaarte, zorgbehoefte en het indicatiebesluit van de cliënten. Hierop afgestemd is er dagelijks een adequate bezetting om te kunnen voldoen aan de gevraagde zorgbehoefte van al onze cliënten. Door de focus op doelgroepen betekent dit dat we veel zelf zorgen voor de opleiding van de medewerkers. Door inzet van digitale oplossingen die zullen bijdragen aan communicatie wordt geprobeerd om diverse medewerkers in te zetten bij Boomgaard. Medewerkers van niveau 2 medewerkers zullen worden opgeleid voor het toedienen van medicatie. De teamleider c.q. verpleegkundige van de Boomgaard is gecertificeerd om medewerkers die in opleiding zijn hierin te begeleiden. Daarvoor heeft zij een cursus gevolgd aan het Albeda Collega om deze certificering te halen.

De bezetting binnen beide locaties is nog te krap om voldoende tijd te kunnen besteden aan de kennis die we hebben van onze cliënten om dat ook te combineren met welzijn en doen van activiteiten op beide locaties. Dit is ook geconstateerd tijdens het inspectiebezoek.

Bij de locatie de Boomgaard wordt dit vooral veroorzaakt door de taalbarriere met de bewoners die alleen Mandarijn of Kantonees spreken, in het tweede kwartaal van 2019 verwachten we dit op te kunnen lossen met een vertaalcomputer zodat we ook anderstalige medewerkers in kunnen gaan zetten.

In 2018 is begonnen met het opstellen van een ambitieus opleidingsplan waarin om grote stappen te maken naar de persoonsgerichte zorg, goede kennis over onbegrepen gedrag, dementie etc. en voldoende capaciteit op de werkvloer met het juiste niveau. Dit alles zal ondersteund vanuit het nieuwe businessplan dat in ontwikkeling is voor MOB en waarin deze uitgangspunten leidend zullen zijn. Voor onze woon-zorglocaties zal deze visie door het bestuur in nauwe samenwerking met de verpleegkundig specialist en (wijk)verpleegkundigen verder uitgewerkt worden en onderdeel worden van onze kwaliteitsplannen.

Voor de Boomgaard moet het huidige team versterkt worden met nog minimaal twee medewerkers met niveau 2+ (in opleiding tot niveau 3) of medewerkers VIG3 om voldoende ruimte te creëren voor vakinhoudelijke ontwikkeling en geen personele tekorten tijdens ziekte en vakantie.

Aantal zorgverleners Boomgaard (fte's in loondienst)

De Boomgaard heeft 20 medewerkers in dienst (11,30 FTE's in loondienst).

Verdeling zorgverleners over functies en niveaus:

- Niveau 1 (HV en keukenhulp): 4
- Niveau 2 (helpende): 12
- Niveau 3 (VIG): -

- Niveau 4 (VP): 3
- Verpleegkundig specialist

Aantal zorgverleners Boekenrode (fte's in loondienst)

De Boomgaard heeft 15 medewerkers in dienst (8,5 FTE's in loondienst)

Verdeling zorgverleners over functies en niveaus:

- Niveau 1: 1
- Huishoudelijke hulp: 2
- Keukenhulp: 2
- Niveau 2 (helpende): 3
- Niveau 3 (VIG): 5
- Niveau 4 (VP): 1
- Niveau 5: 1

In- door- en uitstroomcijfers

Locatie	Periode	In dienst	Instroom	Uitstroom	Doorstroom
Boomgaard	01-01-'18 t/m 31-12-'18	20	3	1	0
Boekenrode	01-01-'18 t/m 31-12-'18	15	15	0	0

Opleidingen

Ten aanzien van de gewenste samenstelling zijn waar mogelijk de medewerkers in opleiding tot een hoger niveau.

Aantal medewerkers in opleiding voor:	Helpende 2+	VIG niv. 3	VP niv. 4
Boomgaard	0	4	1
Boekenrode	0	2	0

Vrijwilligers en welzijn en activiteiten

Bij de Boomgaard worden 10 vrijwilligers ingezet, waarvan 7 structureel actief zijn en 3 op oproep inzetbaar. Boekenrode had 5 vrijwilligers in 2018 en daarin worden nu veel stappen ondernomen om dit te laten groeien. De Boekenrode heeft als voordeel dat de locatie onderdeel is van een grote geheel waardoor vrijwilligers uit de omgeving beschikbaar zijn.

Ratio personele kosten versus opbrengsten

Boomgaard: Ratio personele kosten versus opbrengsten in 2018: 52 %, de inspectie constateert terecht dat de bezetting krap is en tijdens ziekte of vakantie alleen met kunst en vliegwerk op het goede hoge niveau gehouden wordt.

Boekenrode: Ratio personele kosten versus opbrengsten in 2018: 60 %. In Boekenrode speelt de complicerende factor dat er ook cliënten zorg ontvangen vanuit andere financieringsstromen waarbij de ratio zich op een ander niveau bevindt dan binnen de Wlz. Dit percentage is dan ook een inschatting.

Doel was om voor beide locaties uit te komen rond de gemiddelde ratio van 60 – 62 %, rekening houdend met de medewerkers die we vanuit de extra middelen zullen in gaan zetten.

8. Gebruik van hulpbronnen

Dit hoofdstuk gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen. Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van zorg die aanwezig én op orde moeten zijn, zijn:

- De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten voor terminale zorg);
- Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health;
- Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud);
- Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie);
- Financiën en administratieve organisatie;
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen en afdelingen klinische geriatrie.

8.1 De gebouwde omgeving en facilitaire zaken

De Boomgaard en Boekenrode hebben woningen met eigen sanitaire voorziening en keukenblok. De Boomgaard bevat het volgende: grote zaal voor activiteiten, een tuin, oefeningen/fysiokamer, algemene woonkamer. Op de begane grond bevindt zich de receptie, kantoorruimte, keuken en wasserette. Het interieur is afgestemd op het Chinese cultuur. Het pand van Boekenrode heeft een grote zaal voor dagbesteding en activiteiten, tuin, huiskamer, keuken, receptie, wasruimte en kantoorruimte. Om de woonomgeving aantrekkelijk te maken is er voor Boekenrode contact opgenomen met een architectenbureau om de locatie te restylen.

Voor de inrichting wordt altijd rekening gehouden met veiligheid, rust en goede sfeer. Beide locaties zijn bereikbaar met het met openbaar vervoer en de winkels en restaurants zijn op loopafstand.

8.2 Technologische hulpbronnen

Technische hulpbronnen zijn van cruciaal belang ter ondersteuning van het zorgteam en in het bieden van goede efficiëntere zorg- en dienstverlening.

Op locaties wordt gebruik gemaakt van camerabeveiliging, personenalarmering. Op de Boomgaard en de begane grond van Boekenrode is er een meldbord doorgeschakeld naar de brandweer. In de woningen van Boekenrode is een brandalarm aanwezig.

MOB heeft op dit gebied een samenwerking met Focus Cura, een innovatieve organisatie. We maken waar nodig gebruik van hun expertise. Verder zit de bestuurder in de werkgroep Innovatie van de brancheorganisatie Zorgthuisnl (voorheen: BTN) in samenwerking met WDTM (de branchevereniging van technologiebedrijven) zodat we vanuit de ontwikkelingen in het werkveld snel kunnen aansluiten om optimaal gebruik te maken van zinnige e-health oplossingen die ontwikkeld zijn. Uit deze samenwerking zijn een tweetal menukaarten ontwikkelen over digitale ondersteuning voor verzorgenden en verpleegkundigen namelijk één voor ondersteuning in de ANW-diensten en één voor dementiezorg, waarbij onderscheid gemaakt is van de mogelijkheden in combinatie met de fase van dementie waar de cliënt zich in bevindt.

Voor dubbele controle van medicatie en voor de medicatie toedienlijsten is de applicatie van Boomerweb met de onderdelen Medicatie Controle App (MCA) en elektronische toedienregistratie (ETDR) geïmplementeerd. De applicatie verlaagt de risico's op medicatie incidenten en zorgt er ook voor dat de toedienlijsten altijd up-to-date zijn door een koppeling met het AIS van de apothekers.

8.3 Materialen en hulpmiddelen

De meetinstrumenten en hulpmiddelen (thermometers, bloeddrukmeters, HB-meters, glucosemeters en saturatiemeters) worden volgens de normen en richtlijnen gecontroleerd. De leidinggevende is het aanspreekpunt voor vragen rondom alle hulpmiddelen. Daarnaast is de leidinggevende verantwoordelijk voor het vaststellen van de behoeften en het faciliteren van deze materialen en hulpmiddelen. Zo nodig worden er trainingen georganiseerd voor veilig gebruik van hulpmiddelen en materialen. De Boomgaard maakt gebruik van een medicatiekar voor een goed medicatiebeheer.

8.4 Financiën en administratieve organisatie

Contractenbeheer in de ruimste zin van het woord. Het betreft huurcontracten, leasecontacten, onderhoudscontracten. Dit wordt bijgehouden vanuit de ondersteunende diensten van MOB die centraal georganiseerd zijn.

8.5 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

MOB kent tal van samenwerkingsvormen die vastgelegd zijn in overeenkomsten. De belangrijkste hierin op een rij in alfabetische volgorde:

Attenza	Nachtzorg Palliatieve zorg
ABAB	Accountant en fiscaal advies
Zorghuisnl (voorheen BTN)	Lidmaatschap en overeenkomst om cliënten de gelegenheid te geven een onafhankelijke klacht in te dienen bij de geschillencommissie en belangenbehartiging van de organisatie.
Boomerweb	Elektronische Toedienlijst Medicatie Apotheken
Lens	Software applicatie Q-Link (kwaliteitshandboek)
MOB Helpdesk/ICT	Automatiseringsapparatuur
Nedap Ons	Software zorgadministratie
Noordhoff	E-learning
Perspectief	Verzuim en Arbodienst
Uitzendbureau	Zorgwerk, Aethon, ZosZ
V&VN	Kwaliteitsregister
Vilans	Protocollen

9. Gebruik van informatie

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden drie thema's onderscheiden 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

9.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

Vilente en Parkhuis zitten nu in het lerend netwerk van MOB. Voor de Boomgaard willen we het lerend netwerk verder uitbreiden met organisaties die zich ook richten op specifieke doelgroepen omdat we verwachten dat dit van meer toegevoegde waarde heeft dan de meer algemene verpleeghuisorganisaties.

9.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Op de locaties wordt gewerkt met Nedap Ons voor de cliëntenregistratie, het zorgleefplan, de planning en declaratie. Vanuit dit systeem wordt zo optimaal mogelijk gebruik gemaakt van de mogelijkheden waaronder CarenZorgt voor de cliënt en de mantelzorger. De informatie uit deze administratiesystemen worden gebruikt voor het opstellen van jaarverslagen en ontwikkelingsplannen, risicosignaleringen en alle verder inhoudelijke zaken.

Door optimaal gebruik te maken van elektronisch cliënten dossier in Nedap is het zorgdossier in 2018 grotendeels gedigitaliseerd.

9.3 Openbaarheid en transparantie

De rapporten van de cliëntwaarderingsonderzoek worden geplaatst op de website van MOB. Het kwaliteitsverslag wordt openbaar toegankelijk via de openbare database van het Zorginstituut Nederland. Ook de inspectierapporten en jaarverslagen zijn te vinden op de website van MOB.