



# Kwaliteitsverslag

Verslagjaar 2019

Juli 2020

**Maatschappelijk  
Ondersteuningsbureau**



## 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 streven we 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.

In 2019 heeft MOB veel ontwikkelingen meegemaakt. In november 2019 zouden we onze islamitische woonzorgcentrum, Beyt Essalam (huis van vrede), openen. Dit is door omstandigheden niet gelukt. Voor enkele cliënten die rekenden op een woning in Beyt Essalam is gekozen voor een passende oplossing. Vanaf december 2019 is Beyt Essalam als aparte afdeling in locatie Boekenrode opgericht waar de cliënten tijdelijk verblijven totdat de nieuwe locatie eind 2020 wordt geopend. Hier wordt de zorg geboden en eten geserveerd dat afgestemd is op de cultuur van de cliënten. We streven ernaar om in 2021 onze 4<sup>de</sup> locatie met 29 woningen in Rotterdam te openen voor de Kaapverdische en Surinaamse doelgroep.

Er is veel aandacht besteed aan persoonsgerichte zorg, om dit ingebed te krijgen binnen de teams en dat dit ook terug te zien is in de zorgleefplannen. De medewerkers hebben hier hard voor gewerkt en samen hebben wij veel bereikt. De ontwikkelingen zijn te lezen in dit verslag.

Ismail Meral en Jacco Lamper  
Raad van Bestuur MOB

Juli 2020

## Inhoud

Voorwoord .....	2
Inhoud .....	3
1. Profiel zorgorganisatie .....	4
2. Profiel personeelssamenstelling .....	5
3. Kwaliteit en veiligheid & randvoorwaarden .....	6
3.1 Kwaliteit en veiligheid .....	7
Thema 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	7
Ontwikkelingen 2019 .....	9
Thema 2. Wonen en welzijn .....	11
Ontwikkelingen 2019 .....	14
Thema 3. Veiligheid .....	14
Ontwikkelingen 2019 .....	16
Thema 4. Leren en werken aan kwaliteit .....	16
3.2 Randvoorwaarden .....	17
Thema 5. Leiderschap, governance en management .....	17
Ontwikkelingen 2019 .....	19
Thema 6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) .....	20
Ontwikkelingen 2019 .....	21
Thema 7. Gebruik van hulpbronnen .....	23
Ontwikkelingen 2019 .....	24
Thema 8. Gebruik van informatie .....	25
Ontwikkelingen 2019 .....	25

## 1. Profiel zorgorganisatie

Het Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) levert al 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.

In dit verslag ligt de focus volledig op de geclusterde woonvormen, locaties De Boomgaard en Boekenrode, met Volledig Pakket Thuis (VPT) waar 24 uren zorg en ondersteuning wordt aangeboden door MOB. Locatie Boomgaard, geopend in 2013 in hartje Rotterdam, is speciaal voor Chinese ouderen. De cliënten ervaren de zorg als warm en voelen zich thuis doordat de zorg, ondersteuning en inrichting van de locatie aangepast is aan de Chinese cultuur. Locatie Boekenrode heeft een multiculturele doelgroep waarbij zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met verschillende culturen en gewoonten. Onze 3<sup>de</sup> locatie, Beyt Essalam, met 23 woningen voor islamitische doelgroep gaat open in 3<sup>de</sup> kwartaal 2020. Vanaf december 2019 is Beyt Essalam als een aparte afdeling in locatie Boekenrode opgericht. De cliënten zullen hier tijdelijk verblijven totdat de nieuwe locatie wordt geopend.

### Missie

MOB stelt kwetsbare personen in de gelegenheid om zo lang mogelijk, op een zelfgekozen wijze zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij. Wij houden rekening met de culturele en levensbeschouwelijke leefwijze en informeren, activeren, ondersteunen en begeleiden onze klanten en hun omgeving bij deelname aan de samenleving.

### Ligging van de locaties

Locatie	Ligging
De Boomgaard (Centrum)	Boomgaardsstraat 200 3012 XG Rotterdam
Boekenrode (Charlois)	Schoonegge 60 3085 CX Rotterdam
Beyt Essalam (Zuid)	Pleinweg 203 -207 Rotterdam (vanaf oktober 2020)

## 2. Profiel personeelssamenstelling

### Aantal zorgverleners (fte's in loondienst) in december 2019

	Boomgaard	Boekenrode	Beyt Essalam	Totaal
Functie	Aantal medewerkers (fte)	Aantal medewerkers (fte)	Aantal medewerkers (fte)	
Niveau 1 (huishoudelijke hulp + keukenhulp + gastvrouw)	6 (3.31 FTE)	6 (3.42 FTE)	2 gastvrouwen (1.22 FTE)	14 (7.95 FTE)
Niveau 2 (helpende)	11 (7.84 FTE)	10 (6.48 FTE)	1 (0.89 FTE)	22 (15.21 FTE)
Niveau 3 (VIG)	-	10 (6.62 FTE)	1 Leerling VIG (0.67 FTE)	11 (7.29 FTE)
Niveau 4 (VP)	2 (1.44 FTE)	1 (0.79 FTE)	-	3 (2.23 FTE)
Niveau 5 Wijkverpleegkundige	-	1 (0.5 FTE)	-	1 (0.5 FTE)
Activiteitenbegeleider/medewerker dagbesteding	-	2 (1.67 FTE)	-	2 (1.67 FTE)
Zorgcoördinator	1 (1 FTE) niv.4	1 (0.92 FTE) niv.3	1 (0.89 FTE) niv.3	3 (2.81 FTE)
Verpleegkundig specialist	1 (0,22 FTE) voor beide locaties		-	1 (0,22 FTE)
Psycholoog/individueel begeleider	1 (0,22 FTE) voor beide locaties		-	1 (0,22 FTE)
Totaal	20 (14.03 FTE)	31 (20.40 FTE)	5 (3.67 FTE)	58 (38.1 FTE)

### Vrijwilligers

Functie	Boomgaard	Boekenrode	Beyt Essalam
Vrijwilligers*	Totaal 9 in 2019 9 in december 2019	Totaal 6 in 2019 4 in december 2019	0

\*Er zijn geen vrijwilligers in dienst bij MOB. Deze worden ingezet vanuit Stichting MIJ.

### In- en uitstroomcijfers Periode 01-01-'19 t/m 31-12-'19

Locatie	In dienst	Instroom	Uitstroom
Boomgaard	20	2	2
Boekenrode	31	14	4
Beyt Essalam	5	0	0

### Opleidingen in december 2019

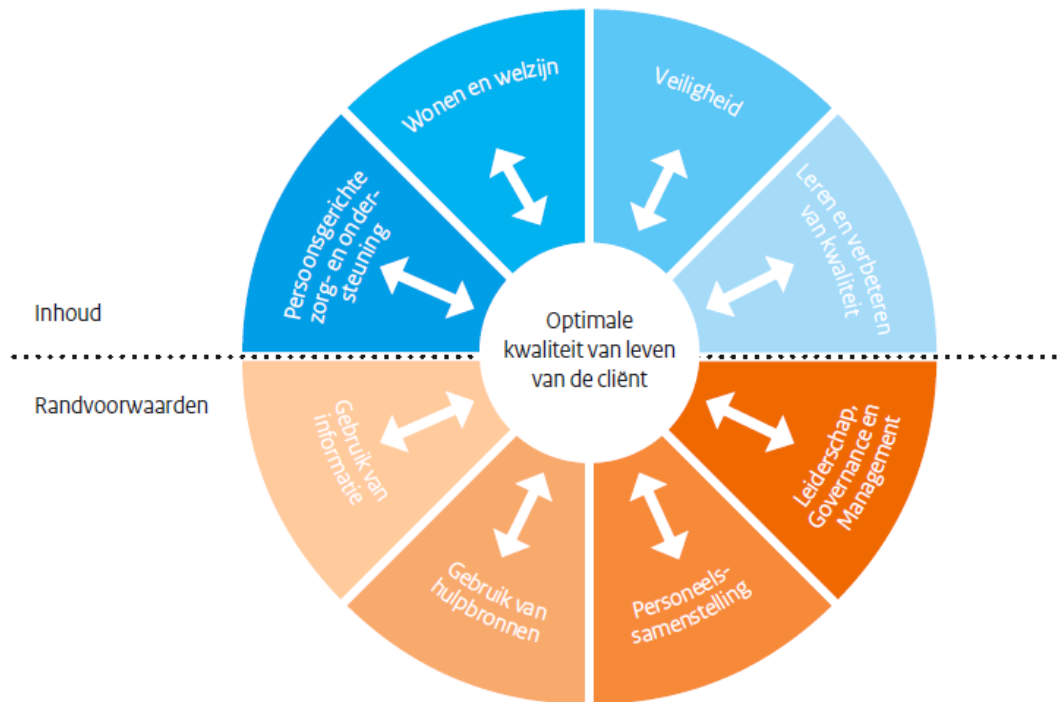
Aantal medewerkers in opleiding voor:	Helpende 2+	VIG niv. 3	VP niv. 4
Boomgaard	0	3	1
Boekenrode	0	2	0
Beyt Essalam	0	1	0

### Ratio personele kosten versus opbrengsten

- Boomgaard: Ratio personele kosten versus opbrengsten in 2019: 57 %, De bezetting is gegroeid ten opzichte van 2018, maar niet op het gewenste niveau (ratio rond 62%). We zijn bezig met het uitbreiden van personeel.
- Boekenrode: Ratio personele kosten versus opbrengsten in 2019: 67 %. 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.

### 3. Kwaliteit en veiligheid & randvoorwaarden

Als basis voor het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is een model gekozen dat het beste aansluit bij de voor dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg geformuleerde visie en uitgangspunten. Dit model geeft concrete invulling aan het kader waarmee de zorgorganisatie kwaliteit van zorg kan vormgeven. De acht thema's in het model zijn gerelateerd aan thema's van inhoud van zorg, kwaliteit en veiligheid (bovenste helft cirkel) en de randvoorwaarden hiervoor (onderste helft cirkel). In dit kwaliteitsverslag wordt de huidige situatie beschreven en aantoonbaar wat de uitkomsten zijn op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

#### Thema's:

##### Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en werken aan kwaliteit

##### Randvoorwaarden

5. Leiderschap, governance en management
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)
7. Gebruik van hulpbronnen
8. Gebruik van informatie

## 3.1 Kwaliteit en veiligheid

### Thema 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

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.

#### 1.1 Compassie

- De medewerkers kennen het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen en problemen van elke bewoner. De Boomgaard bestaat alleen uit Chinese cliënten en ook bijna alle medewerkers zijn Chinees. Hierdoor kunnen de medewerkers de cliënten en hun cultuur beter begrijpen en gemakkelijker communiceren. Bij Boekenrode en Beyt Essalam is de medewerkers-samenstelling net als de cliëntengroep multicultureel. 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 medewerkers hebben op een persoonlijke en respectvolle manier aandacht voor familie, naasten en mantelzorgers en ze worden altijd betrokken bij de intake. Door de taalbarrière bij sommige cliënten is dit soms een uitdaging. We proberen dit op te lossen door een collega in te zetten die dezelfde taal spreekt of gebruik te maken van een vertaalapparaat.
- Klachten worden in eerste instantie zo laag mogelijk opgepakt. Schriftelijke klachten komen binnen bij de interne onafhankelijke klachtenfunctionaris van MOB. De cliënten en hun mantelzorgers worden tijdens de intake ingelicht over het klachtenreglement en mogelijkheden. Analyserapporten van de incidenten en klachten worden besproken in het teamoverleg en voorgelegd aan directie, Raad van Commissarissen en de cliëntenraad.

#### 1.2 Uniek zijn

- Er is aandacht voor wat de cliënt belangrijk en zinvol vindt om te doen, ook vanuit zijn levensbeschouwing en dit wordt meegenomen bij het opstellen van het zorgleefplan.
- De cliënt wordt ondersteund in het behouden of versterken van eigen regie. 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.
- Elke cliënt is uniek en heeft zo zijn eigen specifieke wensen en behoeften. Dit wordt meegenomen bij de keuze aan activiteiten waardoor de cliënt zijn eigen keuze kan maken. De cliënten 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. 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.
- 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. Tijdens het opstellen van de menu's wordt hier rekening mee gehouden.
- Voor Beyt Essalam cliënten wordt speciaal Marokkaans eten gekookt voor de Marokkaanse cliënten.

- Bij de maaltijdkeuze wordt rekening gehouden met geloofs- of levensovertuiging.
- De fysieke leefomgeving sluit aan op de wensen en zorgvraag van de cliënt. De cliënten kunnen hun appartement naar eigen smaak inrichten. Bij de Boomgaard is de inrichting van de huiskamer en eetkamer afgestemd op de Chinese cultuur en identiteit.
- De medewerkers kennen naast de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt ook de risico's. Deze worden opgenomen in het zorgleefplan samen met de acties om de risico's te beperken.
- Dilemma's worden samen met de cliënt en familie/mantelzorger besproken. Zo nodig worden andere disciplines erbij betrokken. Deze casussen zijn een onderdeel van leren en verbeteren.

### 1.3 Autonomie

- De cliënten krijgen de mogelijkheid hun eigen leven vorm en inhoud te geven door zoveel mogelijk regie en inspraak te blijven houden op het eigen leven. Bij alle diensten staat de cliënt centraal en wordt gestreefd naar zorg op maat.
- Indien een cliënt de regie niet meer kan nemen, krijgen zijn naasten de kans om diens ogen en oren te zijn en de wensen te verwoorden of gedrag toe te lichten en te verklaren.
- De cliënten worden geïnformeerd over de zorg rondom het levenseinde. 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. Afspraken rondom het levenseinde worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier.
- De zorgverleners wegen met de cliënt en zijn naaste(n) de veiligheidsrisico's af tegen de kwaliteit van leven.

### 1.4 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 of 5 opgesteld. Na de implementatie van de Mikzo methode, mogen de zorgleefplannen ook opgesteld worden door een verzorgende niveau 3 (is ook de EVV-er van de cliënt). Deze EVV-ers nemen een leidende rol op zich en worden hierbij gecoacht door een verpleegkundig specialist.
- Ten aanzien van de behandeling van onze cliënten doet de verpleegkundig specialist de visites samen met de EVV-er van de cliënt en zorgt voor multidisciplinaire behandeling waarbij er nauw contact is met de huisarts (locaties Boomgaard en Boekenrode hebben elk één huisarts voor alle cliënten). 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.
- 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. De EVV-ers in de Boomgaard 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.
- 3 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.

## Ontwikkelingen 2019

- In 2018 werd het project persoonsgerichte zorg gestart met verpleegkundig specialist als projectleider en werd in 2019 voortgezet. De teams hebben veel aandacht en tijd besteedt aan dit thema en de importantie hiervan zorgt ervoor dat dit een continu proces is.
- Nedap Ons (elektronisch cliëntendossier) is ingericht met de Mikzo methode (Omaha vervangen) voor het opstellen van zorgleefplannen, dat aansluit op methodische werken en persoonsgerichte zorg.
- Door de Mikzo methode wordt informatie over de voorgeschiedenis, levensgeschiedenis, (psychosociaal) achtergrond en gezinssamenstelling beter vastgelegd in het zorgdossier. Hierdoor leren de medewerkers de cliënten beter kennen, waardoor de zorg beter aansluit op de wensen. Tot slot wordt hiermee persoonsgerichte zorg gerealiseerd en is dit ook terug te zien in het zorgleefplan.
- Er is geschoold op bewustwording van de noodzaak van persoonsgericht werken, opstellen zorgleefplan en rapporteren op basis van de Mikzo methode.
- Verzorgende niveau 3 heeft als EVV-er de taak gekregen om het zorgleefplan zelf op te stellen en de leidende rol op zich te nemen bij het structureel voeren van MDO's. Hierbij zullen ze ondersteund worden door de wijkverpleegkundige.
- Zowel teamleiders als medewerkers worden geschoold om het welzijn van de cliënt breder te zien dan alleen goede medische zorg leveren. Welzijn en activiteiten worden een wezenlijk onderdeel in het zorgleefplan.
- De verpleegkundig specialist heeft de locaties ondersteund bij het opstellen van zorgleefplannen, complexe situaties, ontwikkeling dementiezorg en verbetert de samenwerking tussen verschillende behandelaren.
- Psycholoog is ingezet om sociaal psychologisch zorg te verbeteren en belevingsgerichte zorg te introduceren. Voor de Boomgaard cliënten was het voordeel dat de psycholoog dezelfde taal kon spreken.
- De psycholoog heeft een klinische les gegeven over dementie en probleemgedrag.
- Het kwaliteitsbudget is ingezet voor scholing, klinische lessen, bevoegd en bekwaam houden van medewerkers met de focus op meer persoonsgerichte zorg en kwaliteitsverbetering.

## Tevredenheidsmeting

In november 2019 is bij Boomgaard en Boekenrode een interne cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De vragenlijst is opgesteld door medewerker van afdeling kwaliteit samen met de zorgcoördinatoren van de locaties. Het responspercentage bij Boomgaard was 36% en bij Boekenrode 81%.

Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (1 = zeer waarschijnlijk niet 10 = zeer waarschijnlijk wel)

**Boomgaard = 8,1      Boekenrode = 6,2      Gem. VPT cliënten = 7,2**

Welk cijfer geeft u de zorginstelling? (0 = heel erg slecht 10 = uitstekend)

**Boomgaard = 8,4      Boekenrode = 6,6      Gem. VPT cliënten = 7,5**

Er zijn geen slechte scores uit het cliënttevredenheidsonderzoek naar voren gekomen, maar de scores zijn wel lager dan in 2018. De aandacht voor kwaliteit van zorg- en dienstverlening blijft een

prioriteit en een continu proces. De resultaten worden met de zorgcoördinatoren en bestuurder besproken. Aan de hand van de resultaten wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden. De cijfers in het tabel geven aan hoeveel cliënten dat antwoord hebben gegeven. Het volgende onderwerp zal extra aandacht krijgen.

#### Onderwerp: Communicatie en bereikbaarheid met de zorginstelling

##### Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

nooit	0	1
soms	0	5
meestal	5	2
altijd	3	4

Boomgaard
Boekenrode

##### Vindt u dat de medewerker, leidinggevende of directie goed reageert op uw vragen en suggesties?

nooit	0	1
soms	0	2
meestal	1	7
altijd	7	1
n.v.t./ weet ik niet	0	1

#### Aanvullende vragenlijst

In 2019 was een apart vragenlijst toegevoegd met extra vragen over de wensen betreft voeding, activiteiten en veiligheid. Hierbij werd ook gevraagd of de cliënten suggesties hebben voor activiteiten of voeding. Aantal cliënten hebben aangegeven dat ze, eventueel met begeleiding, willen wandelen of activiteiten buiten willen. Hiervoor proberen we ook meer vrijwilligers te werven. 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. Dit is ook terug te zien bij suggesties van cliënten. De ene cliënt wil meer gekruid eten en de ander minder. We doen ons best om aan alle wensen te voldoen.

##### Worden voldoende activiteiten aangeboden door de organisatie?

onvoldoende	1	0
matig	2	1
voldoende	3	10
n.v.t./ geen behoefte	2	1

Boomgaard
Boekenrode

##### Hoe zou u de voeding beoordelen?

slecht	0	0
matig	0	4
voldoende	1	1
goed	6	5
uitstekend	1	1

##### Krijgt u eten dat u lekker vindt?

nooit	0	0
soms	1	6
vaak	5	3
altijd	1	3

##### Voelt u zich veilig in u woning?

ja	7	12
nee	0	1

##### Voelt u zich veilig in u woongebouw?

ja	7	11
nee	0	2

## Thema 2. Wonen en welzijn

### 2.1 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.
- 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.
- De cliënten bij De Boomgaard hebben de mogelijkheid om de (Chinese) kerk te bezoeken, eventueel met ondersteuning door vrijwilligers.

### 2.2 Zinnvolle tijdsbesteding

- De cliënten kunnen iedere dag deelnemen aan diverse activiteiten zowel individueel als groepsverband met of zonder begeleider. Er worden veel culturele activiteiten (met bijvoorbeeld Chinees nieuwjaar, Suikerfeest, Kerst en Pasen etc.) gehouden zodat de cliënten zich thuis voelen.
- Op de Boomgaard is in de grote zaal op de begane grond een centrale plek waar gezamenlijk wordt gegeten en waar activiteiten gehouden worden. Onder begeleiding van een medewerker worden de cliënten aangezet om te bewegen. Een fysiotherapeut komt langs voor individuele oefeningen en massage.
- Voor de cliënten van Boekenrode worden activiteiten georganiseerd in de huiskamer. De cliënten met indicatie voor dagbesteding kunnen deze bijwonen in de grote zaal op de begane grond. Er is ook dagbesteding voor de Turkse en Surinaamse doelgroep uit de wijk die de cliënten kunnen bijwonen. In 2019 is gestart met beweging.
- Voor cliënten van Beyt Essalam worden de activiteiten gehouden in de huiskamer onder begeleiding van een zorgmedewerker.
- 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
- 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.

De volgende activiteiten worden aangeboden in Boekenrode

- Knutselen
- Bordspellen
- Lichamelijke oefening, gymnastiek
- Verwen dag (nagels knippen en lakken, handmassage)
- Kleuren

- Bingo (met lid van cliëntenraad)
- Dagbesteding (ook speciaal voor Turkse en Surinaamse doelgroep)
- Gelegenheid om in de huiskamer in de avonden gezamenlijk koffie te drinken

De volgende activiteiten worden aangeboden in Beyt Essalam (wordt uitgebreid in 2020)

- Gezamenlijk verhalen vertellen over vroeger
- Koran lezen
- Muziek luisteren
- Meehelpen met het voorbereiden van eten, zoals groenten schillen



### 2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

- De cliënt ontvangt dagelijks persoonlijke verzorging van lichaam en kleding naar wens.
- De kleding wordt gewassen en gedroogd.
- Afspraken hierover worden besproken met de cliënt en familie/mantelzorger en vastgelegd in het zorgleefplan.

### 2.4 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 een belangrijk onderdeel in het leven van de cliënt als het gaat om zinnvolle tijdsbesteding.
- Momenteel wordt gewerkt met vrijwilligers die bij allerlei activiteiten ondersteunen. Beide locaties willen het aantal vrijwilligers uitbreiden om het activiteiten aanbod te vergroten. De cliëntenraad denkt hierin ook mee.
- De familie en mantelzorgers worden betrokken en uitgenodigd wanneer iets gevierd wordt met de cliënten.

### 2.5 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, keukenblok, eigen badkamer en toilet. Twee van deze appartementen zijn voor echtparen. Het interieur is afgestemd op Chinese cultuur. Op de begane grond bevindt zich de receptie, kantoorruimte, afgesloten medicatiekamer, oefeningen/fysiokamer, wasserette, keuken 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 spelen of 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.

Het pand van Boomgaard is volledig ingericht door de leden van de Chinese Kerk waar we nauwe contacten mee onderhouden. De 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. De teamleider overlegt regelmatig met 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. De woningen bestaan uit 1 of 2 persoonskamers met een keuken, eigen badkamer en toilet. Het pand heeft een grote zaal voor dagbesteding en activiteiten, tuin, huiskamer, keuken, receptie, wasruimte en kantoorruimtes. Per etage is een huiskamer waar gezamenlijk gegeten kan worden en de activiteiten worden gehouden. Er is een modelkamer ingericht voor bezoekers die een woning komen bezichtigen.

### **Beyt Essalam**

Beyt Essalam bevindt zich op de 4<sup>de</sup> verdieping van locatie Boekenrode. Beyt Essalam heeft een eigen huiskamer met keuken waar de cliënten ook gezamenlijk kunnen eten. Voor het team is een kantoorruimte met werkplekken en ze hebben een eigen medicatiekamer. In december 2019 waren twee woningen op de 4<sup>de</sup> verdieping bewoond met Beyt Essalam cliënten.

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 persoonsalarmering. Tijdens de intake en de evaluaties wordt dit besproken. Brandblussers worden jaarlijks gekeurd door externe bedrijven. Maandelijks wordt de brandmeldinstallatie getest door externe bureau.

De huren van de appartementen vallen onder de huurgrens zodat de bewoners in aanmerking komen voor huursubsidie. Kortom MOB zorgt voor een betaalbare, toegankelijke en veilige comfortabele omgeving met zorg op maat.

## Ontwikkelingen 2019

- Cliënten van Boekenrode krijgen een nieuwsbrief met informatie over de laatste ontwikkelingen, activiteiten en tijden
- Locatie Boomgaard heeft nieuwe vloerbedekking gekregen en is geschilderd.
- Op locatie Boekenrode zijn camera's geïnstalleerd met scherm in kantoorruimte waarop de beelden te zien zijn. Dit zorgt voor extra veiligheid voor de bewoners en medewerkers.
- Voor locatie Boekenrode is een ontruimingsinstallatie geïnstalleerd bij de receptie.
- Een extern beveiligingsbureau is ingezet dat bij calamiteiten rondkijkt in het pand om te kijken waar verbeterd moet worden op veiligheid.
- De medewerkers van Boomgaard en Boekenrode hebben de jaarlijkse BHV herhaal cursus gedaan.
- Voor Boekenrode is samen met Innovatielab een *costumer journey* gemaakt om de woonomgeving aantrekkelijk te maken dat ook voldoet aan de eisen van persoonsgerichte zorg



Interieur impressie van locatie Beyt Essalam

## Thema 3. Veiligheid

### 3.1 Medicatieveiligheid

- MOB werkt met een medicatiebeleid dat gebaseerd is op de *Veilige principes in de medicatieketen*. Jaarlijks vindt een evaluatie met de apotheek plaats ten aanzien van het gebruik van medicatie.
- Medicatie incidenten worden digitaal geregistreerd 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.
- Het gebruik van antipsychotica en/of psychofarmaca is consequent onder de aandacht bij de huisarts en de apotheker. De huisarts wordt ondersteund door de verpleegkundig specialist. Dit gecombineerd met de scholingen voor dementie en onbegrepen gedrag zal zorgen voor een veel betere kennis om dit gebruik te voorkomen c.q. te beperken.
- Huisartsen schrijven in uiterste noodzaak antibiotica uit om resistentie te voorkomen. Speciale richtlijnen worden gevolgd om risico op verspreiding te beperken.
  - De Boomgaard had in 2019 in totaal 46 gemelde incidenten. Hiervan zijn 35 val incidenten en 7 medicatie incidenten.
  - Boekenrode had in 2019 in totaal 67 gemelde incidenten. Hiervan zijn 40 val incidenten en 14 medicatie incidenten.
  - Beyt Essalam had in december 2019 geen incidenten.

### 3.2 Decubituspreventie

- Bij de intake en evaluatie 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 en geven klinische lessen hierover. 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 2019 in totaal 5 cliënten met decubitus categorie 2 of hoger.
  - Boekenrode had in 2019 in totaal 2 cliënten met decubitus categorie 2 of hoger.
  - Beyt Essalam had in december 2019 0 cliënten met decubitus.

### 3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

- In MOB worden vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) alleen in uiterste noodzaak toegepast nadat er eerst is gezocht naar alternatieven. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de alternatievenbundel van Vilans. Deze afspraken worden samen met de cliënt, de familie/mantelzorger en de huisarts gemaakt en vastgelegd in het zorgleefplan. De maatregelen worden geëvalueerd tijdens het multidisciplinair overleg.
- De vrijheidsbeperkende maatregelen worden vastgelegd op een toestemmingsformulier, dat ondertekend wordt door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de huisarts. Dit wordt opgeslagen in het elektronisch cliëntendossier (ECD). In het ECD wordt tevens het toepassen van VBM beschreven en onderbouwd.
- 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.
  - De Boomgaard had in 2019 in totaal 11 cliënten waarbij VBM werd toegepast: 11 cliënten met een bedhek, 11 cliënten waarbij de rolstoel op de rem wordt gezet en 11 cliënten waarbij een gordel wordt gebruikt in de rolstoel.
  - Boekenrode had in 2019 in totaal 2 cliënten waarbij VBM werd toegepast: 1 cliënt met 2 beddekken, rolstoelblad en een plukpak. 1 cliënt met een deursensor.
  - Beyt Essalam had in december 2019 in totaal 2 cliënten waarbij VBM werd toegepast: beide cliënten hebben een deursensor en zijn de balkondeur en ramen op slot in hun woning

### 3.4 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.
- Keuze wel of geen ziekenhuisopname wordt bij de intake vastgelegd.
- Werken met procedures, protocollen en werkinstructies
- (Bij)scholing en trainingen aanbod voor medewerkers
- Inzet van personenalarmering
- Cameratoezicht

### Ontwikkelingen 2019

- Aandachtsvelder medicatieveiligheid is aangesteld voor locatie Boekenrode. Deze persoon woont de overleggen bij met de apotheek, heeft direct contact met de contactpersoon van de apotheek en houdt de bestellingen bij. Aandachtsvelder informeert de collega's over medicatieveiligheid en maakt als er iets niet goed gaat omtrent medicatie dit bespreekbaar met het team.
- Medewerker van afdeling kwaliteit en zorgcoördinatoren van de locaties vormen het wet zorg en dwang werkgroepje en bespreken regelmatig de plan van aanpak voor de implementatie van deze wet. Er is gestart met het ontwikkelen van een beleidsplan en wordt aandacht besteed aan scholing over deze wet om uiteindelijk te voldoen aan de eisen van de wet zorg en dwang.

## Thema 4. Leren en werken aan kwaliteit

### 4.1 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 verhoogt de kwaliteit van zorg. Dit handboek wordt door afdeling kwaliteit regelmatig geëvalueerd en wordt gekeken welke documenten nodig zijn of aangepast moeten worden. Waar nodig wordt input van andere afdelingen en zorgmedewerkers gevraagd. In het kader van de administratieve lastenverlichting worden veel overbodige procedures verwijderd.

### 4.2 Kwaliteitsplan

Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan opgesteld in samenwerking met de zorgcoördinatoren, een verzorgende, verpleegkundige, verpleegkundig specialist, de cliëntenraad en afdeling kwaliteit. Elk kwartaal wordt het kwaliteitsplan geëvalueerd met de zorgcoördinatoren, bestuurder, afdeling kwaliteit, afdeling financiën en afdeling HR. Tijdens de cliëntenraad overleggen wordt het plan besproken en om input gevraagd. Het kwaliteitsplan bevat een verbeterparagraaf voor elk locatie en wordt jaarlijks geactualiseerd.

### 4.3 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, interne en externe auditrapporten dienen hierbij als informatiebron voor de evaluatie van de zorg. Dit kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op de website van MOB en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

### 4.4 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 en 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 (interne en externe audits)

#### 4.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk

Aafje en Het Parkhuis zitten in het lerend netwerk van MOB. Samen met een medewerker van Aafje is gekeken naar de mogelijkheden om Nedap ONS (elektronisch cliëntendossier) beter in te richten. Bij het inrichten van Nedap ONS was de focus op persoonsgerichte zorg: hoe kunnen we dit digitaal het beste vastleggen. Deze medewerker werd voor één dag in de week gedetacheerd zodat we konden leren van de kennis en kunde van Aafje. De medewerker heeft ondersteund bij het scholen op rapporteren, opstellen zorgleefplan en persoonsgerichte zorg op basis van de Mikzo methode. 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. Begin 2020 zouden we starten met meelopen, maar dit is in verband met Covid19 niet doorgegaan. Zodra dit mogelijk is wordt hiermee gestart.

## 3.2 Randvoorwaarden

### Thema 5. Leiderschap, governance en management

#### 5.1 Visie op zorg

- MOB heeft een heldere visie in samenspraak met de belanghebbenden (Raad van Commissarissen (RvC), 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.
- Met ondersteuning van externe scholing, klinische lessen door verpleegkundig specialist, het inrichten van het elektronisch cliëntendossier met Mikzo en betere verslaglegging en rapportages wordt persoonsgerichte zorg ingebed binnen het team.
- 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 kwaliteitscertificaat PREZO.

## 5.2 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

## 5.3 Leiderschap en goed bestuur

- De rol en het leiderschap van het bestuur is actief, ondersteunend en stimulerend aan het kwaliteitskader. Het bestuur speelt een actieve rol bij het realiseren en onderhouden van de vereisten. De RvC ziet toe op de uitvoering hiervan.
- De bestuurders zijn transparant, laagdrempelig en stellen zich ondersteunend, faciliterend en stimulerend op naar alle medewerkers in het leveren van kwaliteit van zorg.
- 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.
- Het bestuur kent de werkvloer en bespreekt actief de ontwikkelingen met de zorgcoördinatoren. Denk aan mogelijke veranderingen in de behandeling, bevindingen vanuit de IGJ rapport, innovaties en hoe we samen hiermee om gaan.
- Het bestuur is regelmatig aanwezig op locaties en weten graag wat er speelt op de werkvloer en welke ondersteuning ze daarbij kunnen bieden.
- 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.

## 5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

- MOB werkt volgens de Wet 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 cliëntenraad.
- Het bestuur houdt bij het nemen van besluiten rekening met het advies- en instemmingsrecht van de cliëntenraad en ondernemingsraad.
- Het bestuur 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 het bestuur, RvC 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 RvC met de cliëntenraad en de ondernemingsraad.
- MOB werkt volgens de afspraken van de vigerende Zorgbrede Governance Code. De RvC ziet toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code en wordt door het bestuur geïnformeerd over relevante stappen die zij zet.
- Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op het bestuur 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.

## 5.5 Inzicht hebben en geven

- De Raad van Bestuur speelt een actieve rol bij totstandkoming en actief onderhouden van lerend (regionaal) netwerk.
- De bestuurders zijn actief betrokken bij het primaire proces waardoor ze inzicht hebben in de kwaliteit van zorg en van wat er speelt op de werkvloer. 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.

- Het bestuur bespreekt actief de belangrijke ontwikkelingen met de zorgcoördinatoren.
- Het bestuur 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 de zorgcoördinatoren.
- Maandelijks overlegt het bestuur met de verpleegkundigen waarbij kwaliteitszorg wordt besproken.
- Professionele inbreng in het aansturen van MOB wordt gewaarborgd doordat het bestuur structureel overlegt met een verpleegkundig specialist en met de (wijk)verpleegkundigen van de locaties.

### 5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

- De verpleegkundig specialist, opgenomen als bijzonder lid van Raad van Bestuur, sluit één keer per kwartaal aan bij het strategisch overleg met bestuurders.
- De verpleegkundig specialist de locaties met het opstellen van zorgplannen, complexe situaties 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.

### Ontwikkelingen 2019

- In 2019 is, op basis van het concept meerjarenbeleidsplan 2019-2023 van eind 2018, het nieuwe *meerjarenbeleidsplan Mindful, Werkplezier en Thuiskomen 2019-2023* opgesteld. In het plan is de aanleiding voor het nieuwe plan toegelicht, een terugblik op het vorige meerjarenbeleidsplan 'Focus, Vernieuwing en Verheffing' opgenomen en de strategie voor 2019-2023 inclusief missie, visie, ambitie, kernwaarden en doelen. Om de strategie te bepalen zijn in 2019 beleidsdagen georganiseerd met het bestuur, managers, zorgcoördinatoren en ondersteunende diensten. Na deze beleidsdagen zijn de doelen voor de komende jaren vastgesteld en opgenomen in het plan. Tenslotte zijn er door de verschillende afdelingen jaarplannen opgesteld met als basis het meerjarenbeleidsplan 2019-2023. In 2020 wordt de samenwerking opgezocht met een strategisch ontwerp bureau om het meerjarenbeleidsplan om te gieten tot een inspirerend en fijn leesbaar product voor intern en extern gebruik.
- Een nieuwe lid is als vertegenwoordiger van Boekenrode aangenomen. Deze vertegenwoordiger is een mantelzorger van een cliënt uit Boekenrode. Hij heeft inloopspreekuren gehouden voor cliënten en gaat soms meekijken met de activiteiten. Ook heeft dit lid een signalerende functie en denkt mee met de activiteiten voor de cliënten.
- In 2019 zijn de volgende onderwerpen met de cliëntenraad besproken:
  - Persoonsgerichte zorg
  - Eten en drinken voor bewoners Boekenrode
  - Activiteiten
  - Cliëntendag
  - Incidenten
  - Klachten
  - PREZO audit
  - Uitbreiden VPT zorg: locatie Beyt Essalam
  - Organisatiestructuur en functies
  - Begroting
  - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)



## Thema 6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

We streven naar een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden, bekwaamheden en competenties die zijn afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënten.

### 6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- De medewerkers worden ingezet op basis van de zorgbehoefte en zorgzwaarte van de cliënten.
- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag, avond en nacht is er permanent iemand aanwezig in het pand.
- 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.
- De zorgverleners die in direct contact zijn met de cliënten, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen. Voor persoonsgerichte benadering wordt voor de Chinese doelgroep vooral gezocht naar medewerkers die de taal van de cliënten kunnen spreken. De medewerkers kennen de cliënten goed en zijn op de hoogte van hun cultuur (want dat is hun eigen cultuur). Voor Boekenrode wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de multiculturele doelgroep.

### 6.2 Specifieke kennis, vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
- 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. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de nachtzorg van Internos Thuiszorg.
- Huisartsenpost is binnen 30 min ter plaatse.

### 6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

- MOB wilt constant kwalitatieve zorg blijven leveren. Scholing en continu ontwikkelen van de medewerkers heeft 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.
- Een belangrijke pijler van het personeelsbeleid voor de medewerkers in de zorg is dat ze altijd in opleiding mogen om zich verder te ontwikkelen. Dit betreft zorggerichte opleidingen naar niveau 2,3,4,5 of 6.
- Alle BIG handelingen/voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst door klinische lessen of intercollegiale aftoetsing.
- Voor de EVV-ers is voldoende tijd beschikbaar om deel te nemen aan het MDO.
- Door werkoverleggen wordt gereflecteerd op het eigen handelen waarbij in een veilige setting met eigen collega's geleerd kan worden.

## Ontwikkelingen 2019

- In 2019 was er een te kort aan personeel op locaties. In 2019 was er aandacht voor het werven van personeel en behoud van personeel. Naast het werven van medewerkers binnen de regio's heeft MOB ervoor gekozen om ook de internationale werving vorm te geven, daarbij focussen we op Nederlandstalige gebieden zoals de Nederlandse Antillen en Suriname. Vanuit het project *internationale werving* is 1 nieuw medewerker bij de Boomgaard en 2 nieuwe medewerkers bij Boekenrode aangenomen.
- Sommige medewerkers hebben een training nodig voor het goed spreken en schrijven van Nederlands. Dit is ook vooral belangrijk voor het rapporteren. Afdeling HR heeft gekeken naar een passende training. Hierbij is gebleken dat het onderlinge niveau van medewerkers verschillend is waardoor cursussen in groepsverband niet geschikt zijn. Er is gekozen voor het individueel inschrijven van medewerkers voor een taal cursus.
- Gebruik van vertaalapparaat, Travis, voor communicatie met cliënten. Bij Boekenrode wordt hier gebruik van gemaakt.
- Eén van de handelingen die op niveau 3 wordt uitgevoerd is insuline spuiten. Door Helpende niveau 2/2+ bevoegd en bekwaam te maken met de theoretische kennis en bekwaamheidstoets kunnen zij ook medicatie toedienen en insuline spuiten. Drie medewerkers van de Boomgaard hebben een insuline cursus gedaan via Zorgcollege. Hierdoor kunnen ze voor een groot deel van de route zelfstandig uitvoeren.
- Scholingsbeleid wordt elk jaar geëvalueerd door afdeling HR en bestuurder samen met de zorgcoördinatoren. Er is in kaart gebracht hoeveel plaatsen er in elk team beschikbaar zijn voor een opleiding. Stagebeleid is aangepast en bijgewerkt met praktijkopleiders. In het stagebeleid is opgenomen wat een stagiaire van een BBL en BOL opleiding kan verwachten van MOB.
- Een nieuw beroepspraktijkvorming (BPV) is opgesteld met de rolbeschrijving van afdeling HR, praktijkopleiders, werkbegeleiders en bestuur voor leerlingen, stagiaires en huidige medewerkers.
- In 2019 hebben medewerkers van Boekenrode deelgenomen aan trainingen van Transparant. Transparant had diverse trainingen aangeboden zoals: onbegrepen gedrag, agressietraining en sociale vaardigheden.

### Erst verantwoordelijke verzorgende (EVV-er)

De grootste uitdaging was de bezetting van VIG niveau 3 medewerkers. Zij zijn belangrijk om te behouden maar ook om ze te belonen voor extra taken. Hiervoor hebben we de mogelijkheid gerealiseerd dat VIG niveau 3 medewerkers kunnen doorgroeien naar FWG-40 als ze EVV-er zijn, voldoende ervaring én een positieve houding hebben binnen hun eigen team. Daarnaast is de positie en eigenaarschap van EVV-ers verstrekt. De EVV-ers hebben een groter rol in persoonsgerichte zorg onder andere door het opstellen van het zorgdossier en het zorgleefplan volgens de Mikzo methode. Ze zullen betrokken worden bij het stappenplan van de Wet zorg en dwang.

### Persoonlijk Ontwikkel Platform (POP) app

In 2019 zijn we begonnen met het ontwikkelen van de POP app. Deze POP app gaat zorgmedewerkers helpen met het bijhouden van het bevoegd en bekwaam zijn. Deze app is door koppelingen en de mogelijkheden uniek in Nederland en door MOB zelf ontwikkeld. Met deze app gaan we er voor zorgen dat we op een kwalitatief hoogstaande, maar ook efficiënte en toegankelijke manier werken op het gebied van bekwaamheid en persoonlijke ontwikkeling. We kunnen niet alleen efficiënt en effectief deze bekwaamheden realiseren maar ook inzicht verlenen bij IGJ bezoeken en auditbezoeken van Prezo. Vanuit de app ziet ieder zorgmedewerker wanneer er aangemeld moet worden voor een toetsing en kan de medewerker dit afstemmen met één van de toetsers. Toetsing wordt gedaan op basis van Vilans protocollen. Elk medewerker is zelf verantwoordelijk om dit bij te houden. Vanuit de management overzichten kan de leidinggevende signaleren en monitoren of de afspraken worden nagekomen. De app is in oktober 2019 geïmplementeerd in de teams.

## Project Stadszicht010

Continuëren project Stadszicht010: In 2019 is een psycholoog van MOB (werkt ook als maatschappelijk werker) gezet als werkcoach die de zorgteams ging begeleiden met persoonlijke sessies (werkdruk vermindering) alsmede groepsessies (zoals intervisie) met als doel behoud van medewerkers en het verhogen van werkplezier. Vanuit dit project is ook een externe financieel adviseur aangesteld om medewerkers met financiële problemen te helpen.

Successen:

- Door gesprekken met een financieel adviseur worden klachten verholpen, wat resulteert in herstelmelding en werkhervatting.
- Werknemers krijgen financieel advies over slim budgetteren en meer koopkracht zodat ze financieel niet achteruit gaan als ze minder werken.
- Werknemers die dreigen uit te vallen wordt voorkomen door meerdere gesprekken en gerichte begeleiding/coaching.

Werkcoach heeft als doel

- Structureerde en sturende gesprekken inzetten.
- Zelfontwikkeling van medewerkers stimuleren
  - door middel van motiverende/structurende gesprekken in individueel en/of groepsverband.
  - door inzetten van intervisies
- Werkplezier verhogen
  - Aansturen voor een teambuilding
- Achterhalen van problemen waar ze tegen aan lopen
  - Inspirerende gesprekken met
    - accent op problematiek m.b.t. het werkproces
    - accent op sociale problematiek bij medewerkers
    - accent op problematiek m.b.t. diversiteit / cultuur
    - accent op problematiek m.b.t. kennis en ontwikkeling



## Thema 7. Gebruik van hulpbronnen

### 7.1 De gebouwde omgeving en facilitaire zaken

- Locatie De Boomgaard ligt in hartje Rotterdam en Boekenrode in de wijk Charlois (Rotterdam Zuid). Beide locaties zijn bereikbaar met het met openbaar vervoer en de winkels en restaurants zijn op loopafstand.
- De bestrating rondom de gebouwen zijn rollator- en rolstoelvriendelijk. De ruimtes die toegankelijk zijn voor de cliënten zijn veilig ingericht zodat de cliënten gemakkelijk kunnen rondlopen.
- Beide locaties hebben een eigen tuin die regelmatig wordt onderhouden.
- In keuken wordt rekening gehouden met de brandveiligheid.
- Voor de inrichting van de locaties wordt altijd rekening gehouden met veiligheid, rust, privacy en goede sfeer.

### 7.2 Technologische hulpbronnen

- Technische hulpbronnen zijn van cruciaal belang ter ondersteuning van de zorgteams en in het bieden van efficiëntere zorg- en dienstverlening.
- MOB volgt de ontwikkelingen op het gebied van domotica volop. Waar nodig wordt gebruik gemaakt van de expertise van Focus Cura, een innovatieve organisatie waar MOB samenwerking mee heeft.
- De bestuurder zit in de werkgroep Innovatie van de brancheorganisatie Zorgthuisnl 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

### 7.3 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 eindverantwoordelijk voor het vaststellen van de behoeften, het faciliteren en onderhoud van deze materialen en hulpmiddelen.
- Afhankelijk van de zorgvraag wordt voor de cliënten gebruik gemaakt van een tillift, douchestoel en hoog-laagbed. Daarnaast maken de cliënten gebruik van een rollator of rolstoel.
- Voor dubbele controle van medicatie en voor de medicatie toedienlijsten wordt de applicatie van Boomerweb met de onderdelen Medicatie Controle App (MCA) en elektronische toedienregistratie (ETDR) gebruikt. De Boomgaard maakt gebruik van een medicatiekar voor een goed medicatiebeheer.
- Zo nodig worden trainingen georganiseerd voor veilig gebruik van hulpmiddelen en materialen.

### 7.4 Financiën en administratieve organisatie

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

### 7.5 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

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

3fifty	Ondersteuning ICT
Apotheek Meerpolder	Apotheek Boekenrode en Beyt Essalam

Attenza	Nachtzorg Palliatieve zorg
Benu Apotheek Erasmus	Apotheek Boomgaard
Aafje	Ketenpartner
ABAB	Accountant en fiscaal advies
Boomerweb	Dubbele controle en Elektronische Toedienlijst Medicatie Apotheken
Erasmus apotheek	Apotheek Boomgaard
Lens	Softwareapplicatie Q-Link (kwaliteitsmanagementsysteem)
MOB Helpdesk/ICT	Automatiseringsapparatuur
Nedap Ons	Software zorgadministratie (ECD)
Noordhoff	E-learning
Perspect	Prezo keurmerk
Perspectief	Verzuim en Arbodienst
Uitzendbureau	Zorgwerk, Aethon
V&VN	Kwaliteitsregister V&V
Vilans	Protocollen
Zorghuisnl	Behartigen collectieve belangen op daadkrachtige wijze en geven de leden hoogstpersoonlijk ondersteuning bij hun ondernemerschap. Altijd met het oog op professionele en efficiënte zorg.
Mobiletrack	Persoonsgebonden alarmering, sensoren
Tunstall	Persoonsgebonden alarmering

### Ontwikkelingen 2019

- In 2019 is er veel aandacht besteed voor de mogelijkheid om technologie in te zetten op locaties om daarmee de werkdruk te verminderen en meer ruimte te geven aan de medewerkers voor de cliënt maar vooral ook voor hun eigen ontwikkeling.
- Er is gekeken hoe cliënten met dwaalgedrag toch in zorg genomen kunnen worden en cliënten die op onze locaties al wonen en dit gedrag vertonen toch kunnen blijven. Voor deze cliënten is gekozen voor inzet van sensoren. Bij inzet van sensoren wordt uiteraard rekening gehouden met de wet Zorg en dwang.
- In 2019 zijn nieuwe meetinstrumenten aangeschaft die jaarlijks geijkt worden. MOB werkt op dit gebied met gecertificeerde bedrijven.
- Voor ondersteuning van afdeling ICT is de externe bedrijf 3fifty ingehuurd.
- MOB is overgestapt naar Office 365, de telefonie is vernieuwd en de computers zijn vervangen.
- In locatie Boekenrode is kantoorruimte uitgebreid met extra werkplekken.
- In 2019 gestart met bedrijfskleding (schort en jas) voor zorgmedewerkers en huishoudelijke verzorgers. In 2020 zullen de medewerkers dit dragen.



## Thema 8. Gebruik van informatie

### 8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

- Aafje en Parkhuis zitten nu in het lerend netwerk van MOB.
- Continu leren en verbeteren vindt o.a. plaats door teamoverleggen met casusbesprekingen, MDO's, interne en externe audit, bespreken en meten van indicatoren basisveiligheid en scholing.
- Medewerkers krijgen de gelegenheid om mee te denken, een casus in te brengen en worden gestimuleerd om feedback te geven voor het bevorderen van kwaliteitszorg en werkplezier.

### 8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

- Voor de cliëntenregistratie, het zorgleefplan, de planning en declaratie wordt gebruik gemaakt van het elektronisch cliëntendossier Nedap Ons.
- De ontwikkelingen binnen Nedap worden bijgehouden en de nieuwe functionaliteiten worden vanuit applicatiebeheer en afdeling kwaliteit geïmplementeerd binnen de zorgteams.

### 8.3 Openbaarheid en transparantie

- De rapporten van de cliënttevredenheidsonderzoeken, inspectierapporten, jaarverslagen, kwaliteitsverslag zijn te vinden op de website van MOB.
- Het kwaliteitsverslag wordt openbaar toegankelijk via de openbare database van het Zorginstituut Nederland.

## Ontwikkelingen 2019

- MOB heeft de kwaliteit van zorg hoog in het vaandel staan. Op verschillende manieren houden wij ons bezig met kwaliteit waaronder het uitvoeren van tevredenheidsmetingen om de zorg- en dienstverlening te verbeteren. In november 2019 is een interne tevredenheidsmeting uitgevoerd. Er is een apart vragenlijst toegevoegd met extra vragen over de wensen betreft voeding, activiteiten en veiligheid. De cliënten krijgen ook de mogelijkheid om een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland. De resultaten van de meting worden besproken met de zorgcoördinatoren en de teams. Indien nodig worden verbetermaatregelen opgenomen in het jaarplan van de zorgcoördinatoren.
- Samen met een medewerker van Aafje is gekeken naar de mogelijkheden om Nedap beter in te richten.
- CarenZorgt is uitgebreid met de nieuwe functionaliteit: het persoonlijk cliëntverhaal. Het persoonlijk cliëntverhaal geeft de cliënt via het zorgplatform CarenZorgt de mogelijkheid om zijn of haar wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Dit kan via tekst, maar ook met behulp van foto's. Hiermee draagt het persoonlijk cliëntverhaal bij aan een persoonlijker verlening van de zorg, waarbij meer rekening gehouden wordt met de behoeftes en voorkeuren van de cliënt. De cliënt is en blijft daarbij in alle gevallen eigenaar van het verhaal.
- Alle afspraken rondom de kwaliteitsindicator Advance Care Planning worden in het elektronisch cliëntendossier Nedap vastgelegd. Hiervoor zijn de nodige aanpassingen in Nedap gerealiseerd.