

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg

Verslagjaar 2021

Maatschappelijk Ondersteuningsbureau
Juni 2022



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, de zorgteams 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.

In 2021 zijn we volop bezig geweest met het verder ontwikkelen van onze twee nieuwe woonzorgcentra. De nieuwbouw van woonzorgcentrum, Beyt Essalam, voor onze islamitische doelgroep is vertraagd. We verwachten om in het derde kwartaal 2022 de deuren te openen voor onze cliënten. We streven ernaar om ook in het derde kwartaal 2022 onze vierde locatie, Bienvenido, in Rotterdam te openen voor de Kaapverdische en Surinaamse doelgroep.

Er is veel aandacht besteed aan persoonsgerichte zorg, ontwikkelen en scholen van het personeel en innovatie. 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

Juni 2022

Inhoud

Voorwoord	2
1. Profiel zorgorganisatie.....	4
2. Kwaliteit en veiligheid & randvoorwaarden.....	5
2.1 Kwaliteit en veiligheid	6
Thema 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
Thema 2. Wonen en welzijn	6
Thema 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	7
Thema 4. Leren en ontwikkelen	7
2.2 Randvoorwaarden	8
Thema 5. Leiderschap , governance en management	8
Thema 6. Personeelssamenstelling	8
Thema 7. Hulpbronnen, omgeving en context.....	9
Thema 8. gebruik van informatie	9

1. Profiel zorgorganisatie

Het Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) levert zorg- en hulpverlening en maatschappelijke ondersteuning aan diverse doelgroepen. Waar MOB in 2004 begonnen is met een klein team van maatschappelijk werkers in Rotterdam, is het uitgegroeid tot een organisatie 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.

In dit verslag ligt de focus volledig op de geclusterde woonvormen met Volledig Pakket Thuis (VPT) waar 24-uurs zorg en ondersteuning wordt aangeboden door MOB. Locatie Boomgaard is speciaal voor Chinese ouderen waar ze zorg en ondersteuning krijgen die bij hun cultuur past waardoor de bewoners zich thuis voelen. Locatie Boekenrode heeft een multiculturele doelgroep waarbij zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met verschillende culturen en gewoonten. Vanaf december 2019 is Beyt Essalam als een aparte afdeling in locatie Boekenrode opgericht. De cliënten verblijven hier tijdelijk totdat de nieuwe locatie in het 3^e kwartaal 2022 wordt geopend. Beyt Essalam richt zich op de Islamitische doelgroep en heeft een eigen zorgcoördinator en zorgteam en wordt als een apart locatie beschouwd in dit plan. In het 3^e kwartaal 2022 wordt ook de vierde locatie, Bienvenido, geopend voor de Kaapverdise en Surinaamse doelgroep.

Missie

Zodat kwetsbare mensen zo lang mogelijk, op een zelfgekozen wijze zelfstandig deel kunnen nemen aan de maatschappij.

Visie

Wie vindt dat zorg en welzijn, in de thuissituatie op culturele maat georganiseerd moet zijn met als doel mensen maximaal te laten participeren in de maatschappij, zoekt, vindt en maakt gebruik van het MOB concept. De kern van het MOB concept is: 'je klant en zijn omgeving écht willen kennen.'

Kracht

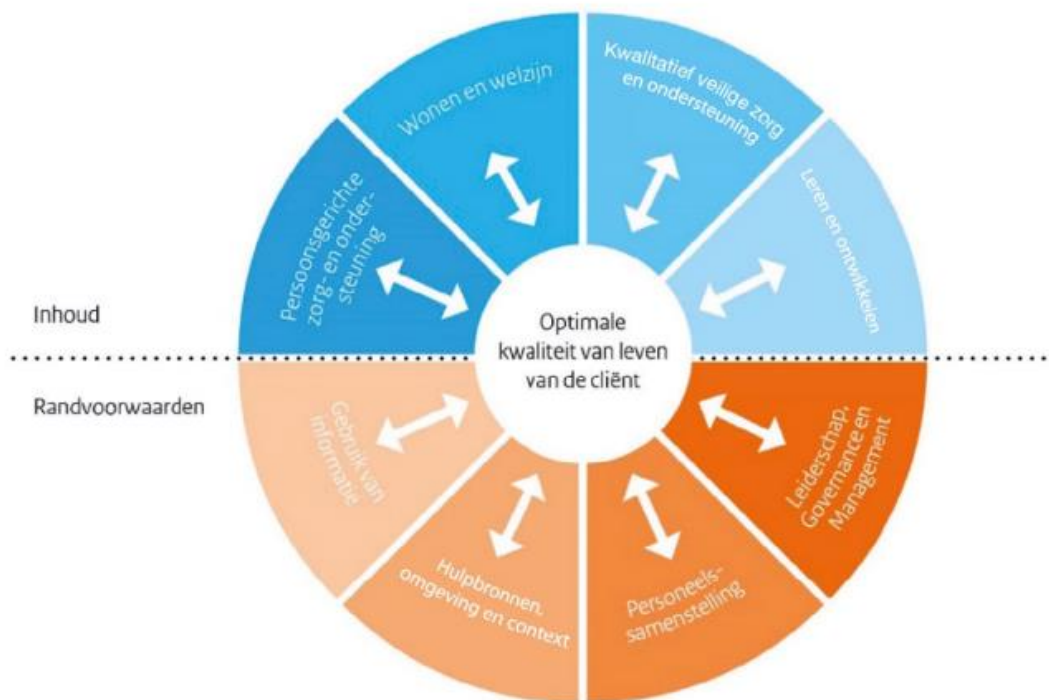
Wij houden rekening met culturele en religieuze leefwijze en informeren, activeren, ondersteunen en begeleiden onze cliënten en hun omgeving aan deelname aan de samenleving.

Ambitie

Wij bieden persoonsgeoriënteerde zorg waar je gezien wordt en je je thuis voelt.

2. Kwaliteit en veiligheid & randvoorwaarden

Het model (zie figuur 1) vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft concrete invulling aan het kader waarmee de zorgorganisatie kwaliteit van zorg kan vormgeven. De acht thema's in het model zijn gerelateerd aan de thema's van inhoud van zorg, kwaliteit en veiligheid (bovenste helft cirkel) en de randvoorwaarden hiervoor (onderste helft cirkel).



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

Thema's:

Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning
4. Leren en ontwikkelen

Randvoorwaarden

5. Leiderschap, governance en management
6. Personeelssamenstelling
7. Hulpbronnen, omgeving en context
8. Gebruik van informatie

2.1 Kwaliteit en veiligheid

Per thema wordt aantoonbaar gemaakt wat de uitkomsten zijn op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan.

Thema 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In oktober 2021 hebben de huidige en nieuwe medewerkers de verdiepende Mikzo¹ training gehad. Na de trainingen van Mikzo en rapporteren in 2020 was er behoefte aan een herhalingscursus. Na de training hebben de eerste verantwoordelijke verzorgende (EVV) de zorgplannen opnieuw geëvalueerd. In september 2021 is een interne audit uitgevoerd op de zorgleefplannen. De verbetermaatregelen uit de auditrapporten zijn opgepakt door de zorgcoördinatoren en doorgevoerd binnen de zorgteams.

Thema 2. Wonen en welzijn

○ Customer Journey

Wensen en behoeften van cliënten en medewerkers worden inzichtelijk gemaakt d.m.v. een customer journey. Hiermee wordt een ideale reis gecreëerd om te achterhalen welke beleving de cliënten en medewerkers per ruimte zoeken op een locatie. Voor het maken van een customer journey worden meerdere sessies gehouden waarbij de medewerkers worden betrokken die de zorg of hulp verlenen aan de cliënt. Ook de cliëntenraad wordt betrokken. Zo komen tijdens de sessies de wensen en behoeftes vanuit diverse invalshoeken naar boven. Op deze manier zorgen we ervoor dat onze locaties persoonsgericht zijn voor de bewoners waarbij ze met plezier en comfort wonen en ook dat onze medewerkers zich thuis voelen en met plezier in een veilige omgeving werken.

Het is ideaal om een customer journey uit te voeren voordat een locatie wordt geopend zoals dat is gedaan bij Beyt Essalam en Bienvenido. Maar een customer journey is ook bij een bestaande locatie Boekenrode uitgevoerd om de situatie te verbeteren.

- Samen met het Innovatielab werd in 2020 een customer journey gemaakt voor locatie Boekenrode. Dit is een ideale reis vanuit het perspectief van de cliënt en medewerker. De wensen en behoeften van cliënten en medewerkers zijn inzichtelijk gemaakt. In 2021 is begonnen aan de verbouwingen die voortkwamen uit de customer journey. Werkruimte, vergaderruimte, keuken, ruimte dagbesteding en de woonkamer voor cliënten zijn opgeknapt en zien er gezelliger uit. Ook wordt de doorgang beter geregeld door deuren te plaatsen voor de toegang tot de verdiepingen. Alleen bewoners en medewerkers hebben op deze manier toegang tot de ruimten en is het hierdoor veiliger.
- Voor locatie Bienvenido werd in 2021 een customer journey gemaakt. Het doel is om de woonomgeving aantrekkelijk en veilig te maken voor medewerkers, bezoekers en cliënten en dat het voldoet aan de eisen van persoonsgerichte zorg. Voor het interieur zijn moodboards gemaakt met per etage een thema dat past bij de cultuur van de bewoners.
- Voor locatie Beyt Essalam werd ook een customer journey gemaakt. Het inrichten van de locatie is nog niet gestart omdat de verbouwing nog niet rond is.
- Medewerkers hebben een training en een HCCP map met instructies gehad zodat ze hygiënisch en volgens de HCCP richtlijnen blijven werken.
- Boekenrode heeft via NL Cares vrijwilligers ingezet. Zij gingen met cliënten naar buiten, hielpen met schoonmaken, hebben optredens gehouden en taarten gebakken voor cliënten. Ondanks de coronamaatregelen is geprobeerd om zodra het weer mogelijk was zo veel mogelijk activiteiten te organiseren.
- Op locatie Boomgaard is een behoefte onderzoek uitgevoerd over activiteiten. Er zijn sessies met medewerkers gehouden om zo de wensen van cliënten naar boven te halen. Bewoners van

¹ Mikzo is een classificatiesysteem om op een methodische wijze een persoonsgericht zorgleefplan op te stellen.

Boomgaard hebben nu meer keuze aan activiteiten die bij hun passen. De zorgcoördinator heeft meer spellen en materiaal aangeschaft om zo meer en diverse activiteiten aan te bieden. Voor Boomgaard blijft het moeilijk om meer Chinees sprekende vrijwilligers te vinden.

- Continueren van het maandelijks overleg door de proceswerkgroep die wordt gehouden om de ontwikkelingen rondom de woonzorgcentra te bespreken. Proceswerkgroep bestaat uit communicatie medewerker, hoofd facilitair, adviseur beleid en kwaliteit die bijeenkomen om de ontwikkelingen te bespreken van de woonzorgcentra. De inhoud van de overleggen dient ook als input voor het kwaliteitsplan. De ontwikkelingen worden geëvalueerd tijdens de overleggen en zo nodig besproken met de directie en de zorgcoördinatoren.

Thema 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

- Er was aandacht voor het op juiste manier melden van incidenten. Medewerkers zijn geïnformeerd over de procedure Melding Incidenten Cliënten (MIC) waaronder het melden, oorzaak achterhalen en de juiste maatregel toepassen. Een volledige registratie van een incident zorgt ervoor dat een goed maatregel wordt toegepast om zo risico op herhaling te voorkomen. Locatie Boekenrode heeft hierover een training gehad. Medewerkers hebben tips en tools gekregen om te melden. Het volledig invullen van een MIC formulier blijft een aandachtspunt voor alle locaties.
- De Wet zorg en dwang functionaris heeft de vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) beoordeeld en ziet toe op het inzetten van minst ingrijpende vorm van een maatregel. VBM worden alleen in uiterste noodzaak toegepast. De volgende maatregelen waren ingezet in 2021: deursensor, bedsensor, bedhek, gordel in de rolstoel en balkondeur/raam op slot. Geen van de VBM was onvrijwillig.
- Het gebruik van psychofarmaca is geëvalueerd volgens de richtlijnen door de verpleegkundig specialist en is in samenspraak met de huisarts zo nodig afgebouwd of gestopt.
- De dubbele controle wordt uitgevoerd en medicatie toedienlijsten worden geraadpleegd via de Boomerweb app. Deze functionaliteiten zijn nu ingebouwd in het elektronisch cliëntendossier systeem Nedap ONS, waardoor we overstappen van Boomerweb naar ONS Medicatie (onderdeel van Nedap ONS). De pilot was gestart op locatie Beyt Essalam en is geëvalueerd door de applicatiebeheerder. Omdat de medicatie controle is ingebouwd in ons huidig systeem zorgt dit voor minder administratie. De pilot was een succes op locatie Beyt Essalam waardoor het verder wordt uitgerold.
- Locatie Boekenrode en Beyt Essalam hebben een medicijnkar gekregen. Gebruik van medicijnkar is positief ervaren door de medewerkers. Organiseren en uitdelen van medicatie gaat gemakkelijker.
- Bij de intake en evaluatie wordt gekeken of er sprake is van risico op decubitus. Bij verhoogd risico volgt er actie en vermelding in het zorgleefplan en wordt zo nodig een wondverpleegkundige ingeschakeld.
 - Locatie Boekenrode en Beyt Essalam hadden in 2021 3 cliënten met decubitus categorie 2 of hoger. Locatie Boomgaard had 4 cliënten.

Thema 4. Leren en ontwikkelen

- Vanwege corona was het moeilijk om te plannen om mee te lopen bij collega organisaties. Zodra dit mogelijk is wordt hiermee gestart.
- Het zorgteam wordt betrokken bij het opstellen van het kwaliteitsplan. Afdeling kwaliteit sluit aan bij de teamoverleggen om de speerpunten en ontwikkelingen te bespreken en input van medewerkers te krijgen. Ontwikkelingen worden gedeeld met medewerkers en geëvalueerd. Dit is gestart in team Boekenrode.

- Medewerkers hebben de mogelijkheid gekregen om intern bij een andere locatie te kijken. Medewerkers van Boomgaard liepen mee op locatie Boekenrode en hebben vooral gezien hoe de eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) haar taken uitvoert.

2.2 Randvoorwaarden

Per thema wordt aantoonbaar gemaakt wat de uitkomsten zijn op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan.

Thema 5. Leiderschap , governance en management

- Inzet verpleegkundig specialist (VS) voor het verhogen van kwaliteit van zorg. De VS voerde de handelingen uit die tot haar deskundigheid behoren, gaf advies en scholing aan het zorgteam en heeft de inzet van psychofarmaca geëvalueerd.
- Jaarlijks brengt de raad van Commissarissen (RvC) een evaluatierapport uit waarin het functioneren van het bestuur wordt beoordeeld en de afspraken worden geëvalueerd. RvC ziet toe op het uitvoeren van het kwaliteitsbeleid. RvC hecht waarde aan de ontwikkelingen van de woonzorgcentra en innovatie en vindt de woonzorgcentra een succes.
- Privacy en informatiebeveiliging is in orde. Een werkgroep zorgt ervoor dat MOB voldoet aan de privacy wet- en regelgeving en bespreekt de knelpunten en oplossingen omtrent deze thema. Een autorisatiematrix is opgesteld. De functionaris gegevensbescherming voert een audit uit en de werkgroep pakt de verbetermaatregelen op. Bij een nieuwe device wordt een Pre-DPIA (Data Protection Impact Assessment) uitgevoerd om risico's en veiligheidsmaatregelen te achterhalen.

Thema 6. Personeelssamenstelling

- Continueren van het project internationale werving. Naast het werven van medewerkers binnen de regio's heeft MOB ervoor gekozen om ook de internationale werving vorm te geven met focus op Nederlandstalige gebieden zoals de Nederlandse Antillen en Suriname. Door middel van dit project is personeel aangenomen voor locatie Boomgaard en Boekenrode.
- Medewerkers hebben zich ingeschreven voor individuele taal cursus zodat ze beter Nederlands kunnen spreken en schrijven en hierdoor ook beter kunnen rapporteren en zorgleefplan opstellen. Voor de cursus in groepsvorm hebben de zorgcoördinatoren een selectie gemaakt van medewerkers. De cursus start in 2022 door Transparant.
- Project Stadszicht010: Een psycholoog van MOB (tevens maatschappelijk werker) wordt ingezet als werkcoach die de zorgteams begeleidt d.m.v. persoonlijke sessies alsmede groeps sessies (zoals intervisie) met als doel behoud van medewerkers en het verhogen van werkplezier. Vanuit dit project wordt ook een extern financieel adviseur aangesteld om medewerkers met financiële problemen te helpen. Medewerkers die dreigen uit te vallen wordt voorkomen door meerdere gesprekken en gerichte begeleiding/coaching. Door gesprekken met een financieel adviseur worden klachten verholpen, wat resulteert in herstel melding en werkhervatting. Financiering van dit project vanuit het zorgkantoor wordt gestopt per 2022, maar MOB zal de werkcoach en financieel adviseur blijven aanbieden uit eigen middelen.
- Continueren project Persoonlijk Ontwikkel Platform (POP) app: Deze POP app gaat alle zorgmedewerkers helpen met het bijhouden van hun bevoegd- en bekwaamheid. 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. Vanaf 2021 worden de medewerkers afgetoetst volgens de POP app.
- Het scholingsbeleid is geëvalueerd en geüpdatet door de praktijkbegeleider.

- Begeleiding en coaching van leerlingen wordt gedaan door een praktijkbegeleider. Boekenrode heeft al een praktijkbegeleider. Voor overige locaties is een ander praktijkbegeleider beschikbaar vanaf februari 2022.
- Een taakomschrijving voor eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) is opgesteld. Taakomschrijving heeft duidelijkheid gecreëerd over de functie. De EVV wordt in haar taken ook ondersteund door niveau 2.
- Gericht scholen en trainen van het personeel. Door *Transparant training* wordt per team de behoefte in kaart gebracht en aan de hand daarvan worden trainingen georganiseerd.
 - In 2021 heeft team Boomgaard trainingen gehad over de volgende onderwerpen: Wet zorg en dwang, MRSA, decubitus en Mikzo.
 - In 2021 heeft team Boekenrode trainingen gehad over het volgende: omgaan met agressie, grensoverschrijdend gedrag, Mikzo en rapporteren, medicatieveiligheid, Wet zorg en dwang, omgaan met dementie, urineweginfectie, palliatieve zorg en EHBO/ontruimingstraining.
 - In 2021 heeft team Beyt Essalam trainingen gehad over: medicatieveiligheid, Mikzo, mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden in Nederlandse taal & rapporteren in de zorg, teamsamenwerking en gezond werken, urineweginfectie, palliatieve zorg en omgaan met dementie.

Thema 7. Hulpbronnen, omgeving en context

- Inzet van dwaaldetectie. De cliënten op de Boomgaard zijn geobserveerd en vervolgens zijn daar waar nodig sensoren plaatsen. Deze manier wordt ook toegepast op andere locaties.
- Op locaties Beyt Essalam en Boekenrode zouden we een experiment starten met een *smart glass* met ingebouwde microfoon en camera dat videocommunicatie mogelijk maakt. Hiermee kan iemand op afstand live meekijken bij een zorgmoment. Zorgmedewerkers van deze locaties zouden gebruik maken van de bril en wondverpleegkundige van MOB zou op afstand meekijken via een app en zo direct advies geven en vragen beantwoorden. Uiteindelijk is niet gestart met het experiment aangezien er geen of heel weinig wondcliënten waren op de locaties.
- Cliënten kunnen gebruik maken van een dementieklok of kalenderklok van BBrain. Een slimme klok die dementerende ouderen en senioren ondersteunt in het dagelijks leven. Cliënten kunnen hiermee berichten en foto's ontvangen en beeldbellen met familie en vrienden. Deze klok kan ouderen en dementerenden structuur en overzicht bieden. Daarnaast draagt het ook bij aan het verminderen van eenzaamheid doordat ze contact op afstand kunnen hebben met familie en vrienden. De klok is ingezet bij enkele cliënten van Boekenrode. In 2022 wordt het gebruik hiervan geëvalueerd.

Thema 8. gebruik van informatie

- Jaarlijks wordt een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Cliënten ontvangen een fysieke vragenlijst en vullen deze anoniem in. Gemiddelde score is 8,3 voor de zorginstelling en 8,2 voor de aanbevelingsvraag of de cliënt MOB zou aanbevelen bij familie of vrienden. De resultaten van de meting zijn besproken met de zorgcoördinatoren en de teams. Indien nodig zijn de verbetermaatregelen opgenomen in het jaarplan van de zorgcoördinatoren.