

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg

Verlagjaar 2022

Maatschappelijk Ondersteuningsbureau
Juni 2023



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 2022 zijn we volop bezig geweest met het verder ontwikkelen van onze twee nieuwe woonzorgcentra. In november 2022 is locatie, Bienvenido, in Rotterdam geopend voor de Kaapverdise en Surinaamse doelgroep. De nieuwbouw van woonzorgcentrum, Beyt Essalam, voor onze islamitische doelgroep is vertraagd en wordt geopend in 2023.

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 2023

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 | 6 |
| Thema 4. Leren en ontwikkelen | 7 |
| 2.2 Randvoorwaarden..... | 7 |
| Thema 5. Leiderschap , governance en management | 7 |
| Thema 6. Personeelssamenstelling..... | 7 |
| Thema 7. Hulpbronnen, omgeving en context | 8 |
| Thema 8. gebruik van informatie..... | 8 |

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 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 november 2022 is 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

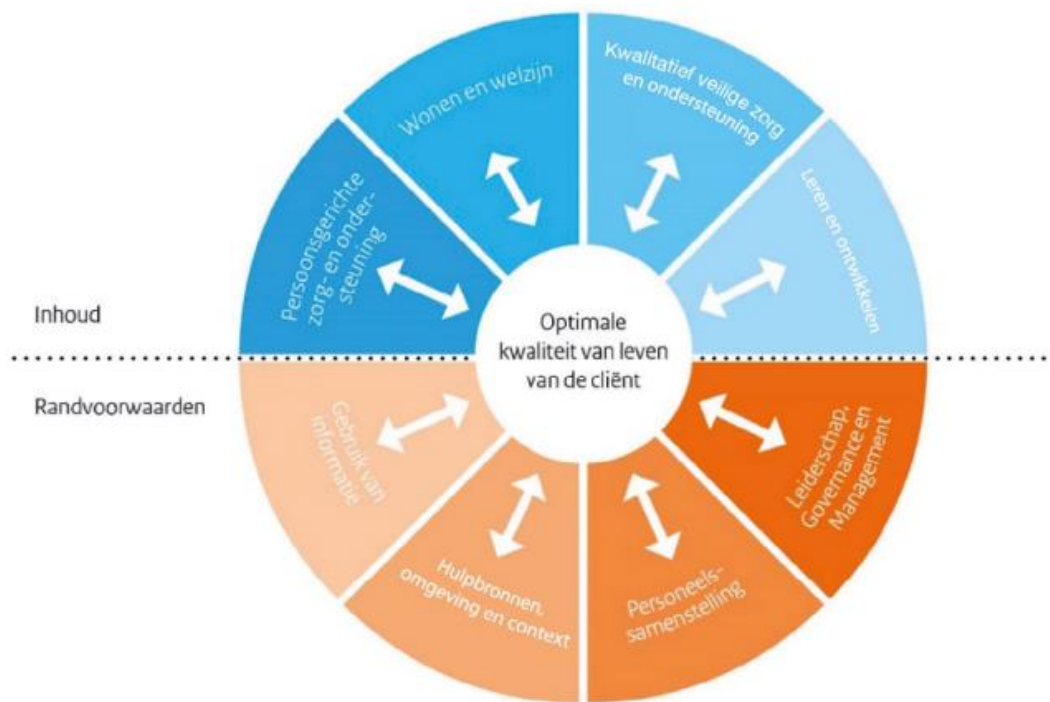
Wij houden rekening met culturele en religieuze leefwijze en informeren, activeren, ondersteunen en begeleiden onze cliënten en hun omgeving aan deelname aan de samenleving.

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 2022 hebben de huidige en nieuwe medewerkers de verdiepende Mikzo¹ training gehad. Deze cursus wordt herhaald voor nieuwe medewerkers en als er behoefte is voor een herhalingscursus. In september en oktober 2022 is een interne audit uitgevoerd op het elektronisch cliënten dossier. De verbetermaatregelen uit de auditrapporten zijn opgepakt door de zorgcoördinatoren en doorgevoerd binnen de zorgteams.
- Boomgaard, Boekenrode en Bienvenido hebben voldoende vrijwilligers kunnen werven in 2022 en kunnen hierdoor meer activiteiten organiseren. Boekenrode heeft een activiteitenplan opgesteld en materiaal hiervoor aangeschaft en zal in 2023 meer vrijwilligers werven om de activiteitsaanbod uit te breiden.
- Voor locatie Bienvenido is de customer journey in 2022 afgerond. Wensen en behoeften van cliënten en medewerkers zijn inzichtelijk gemaakt. Bij het opstellen van moodboards is rekening gehouden met persoonsgerichte en cultuurgerichte zorg.
- In november 2022 is locatie Bienvenido geopend voor de bewoners geopend voor de Kaapverdise en Surinaamse doelgroep.

Thema 2. Wonen en welzijn

- Boomgaard, Boekenrode en Bienvenido hebben voldoende vrijwilligers kunnen werven in 2022 en kunnen hierdoor meer activiteiten organiseren. Boekenrode heeft een activiteitenplan opgesteld en materiaal hiervoor aangeschaft en zal in 2023 meer vrijwilligers en een activiteitenbegeleider werven om de activiteitsaanbod uit te breiden.
- Voor locatie Bienvenido is de customer journey in 2022 afgerond. Hiermee wordt een ideale reis gecreëerd om te achterhalen welke beleving de cliënten en medewerkers per ruimte zoeken op een locatie. Wensen en behoeften van cliënten en medewerkers zijn inzichtelijk gemaakt. Bij het opstellen van moodboards is rekening gehouden met persoonsgerichte en cultuurgerichte zorg.
- In november 2022 is locatie Bienvenido geopend voor de bewoners en locatie Beyt Essalam zal in het 1^{ste} kwartaal van 2023 zijn deuren openen.

Thema 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

- Er was aandacht voor het op de 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. Medewerkers hebben tips en tools gekregen om te melden. Het volledig invullen van een MIC formulier blijft een aandachtspunt voor alle locaties.
- Boomgaard, Boekenrode en Beyt Essalam hebben in 2022 een training gehad over het melden van incidenten. Medicatieveiligheid en het volledig invullen van een MIC formulier blijft een aandachtspunt dat elk jaar wordt herhaald.

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

- 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 2022: deursensor, bedsensor, dwaaldetectie, bedhek en balkondeur/raam op slot. Geen van de VBM was onvrijwillig.
- 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.

Thema 4. Leren en ontwikkelen

- 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.
- Op locatie Boekenrode en Boomgaard is de medewerker van afdeling kwaliteit aangesloten op het teamoverleg om inhoud van het kwaliteitsplan te delen en input van medewerkers op te vragen.

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

- Samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde geoptimaliseerd voor alle locaties. Samenwerking met een huisarts voor locatie Bienvenido opgezet.
- Jaarlijks brengt de raad van Commissarissen (RvC) een evaluatierapport uit waarin het functioneren van het bestuur wordt beoordeeld en de afspraken worden geëvalueerd. De RvC ziet toe op het uitvoeren van het kwaliteitsbeleid. De RvC hecht waarde aan de ontwikkelingen van de woonzorgcentra en innovatie binnen MOB en is enthousiast over de ontwikkelingen binnen de woonzorgcentra.

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 is in 2022 gestart door Transparant.
- Door de praktijkopleider zijn klinische lessen gegeven om de kwaliteit, op bijvoorbeeld het gebied van dementie en medicatieveiligheid, verder te optimaliseren. Door de zorgcoördinatoren is de behoefte in kaart gebracht en aan de hand daarvan worden trainingen georganiseerd. Denk aan trainingen op gebied van: communicatie, gesprekstechnieken, sociale vaardigheden, omgang met agressie en leiderschapstraining.

- Begeleiding en coaching van leerlingen wordt gedaan door een praktijkbegeleider. Boekenrode heeft al een praktijkbegeleider. Voor overige locaties was een praktijkbegeleider beschikbaar vanaf februari 2022.

Thema 7. Hulpbronnen, omgeving en context

- Op locatie Boekenrode en Beyt Essalam is voor 3 maanden meegedaan met een experiment van Momo Medical Bedsense. De cliënten krijgen een bedsensor waardoor de (in)activiteit van de cliënt op bed wordt gemonitord. Via een app kunnen medewerkers de situatie van de cliënt zien. Het experiment met de bedsensoren heeft aangetoond dat het monitoren van de (in)activiteit van de cliënten bijdraagt aan betere nachtrust voor de cliënten en rust voor de medewerkers tijdens de route en kan bijdragen aan het voorkomen van valincidenten.
- De BBrain klok is ingezet bij enkele cliënten van Boekenrode. Dit is een slimme klok die dementerende ouderen en senioren ondersteunt in het dagelijks leven. Hiermee kan je berichten en foto's ontvangen, beeldbellen met familie en vrienden en het biedt dementerenden structuur en overzicht. Daarnaast draagt het bij aan het verminderen van eenzaamheid doordat ze contact op afstand kunnen hebben met familie en vrienden. Inzet van BBrain is geëvalueerd. Aangezien de cliënten een eigen smartphone hebben had de BBrain voor deze cliënten geen toegevoegde waarde.
- Op locatie Bienvenido is een pilot gedraaid met innovatie hulpmiddelen van twee leveranciers: MobileCare en MobileTrack. VirtueleThuiszorg van MobileCare is een dienst waarbij de cliënt gebruik kan maken van een breed scala aan digitale hulpmiddelen om zo langer zelfstandig thuis te blijven wonen. MobileTrack heeft digitale hulpmiddelen voor de basisveiligheid van een cliënt. In januari 2023 wordt geëvalueerd met welke leverancier we verder willen op de VPT locaties.

Thema 8. gebruik van informatie

- Jaarlijks wordt een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Cliënten ontvangen een fysieke vragenlijst en vullen deze anoniem in. Gemiddelde score in 2022 is 7,8 voor de zorginstelling en 7,1 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.