

Kwaliteitsverslag Verpleegzorg Neos 2022

Inhoudsopgave

Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	2
Aanpak: eigen kracht en maatwerk	2
Cijfers verpleegzorg: verslagjaar 2022	3
Deelnemers	3
Personeel	3
Resultaten en beoogde plannen 2022	4
Personeel en personeelssamenstelling	4
Persoonsgerichte, veilige zorg en ondersteuning	4
Wonen en welzijn	4
Veiligheid	5
Leiderschap, governance en management	6
Hulpbronnen, omgeving en context	6
Leren en ontwikkelen	7
Cliënttevredenheid	7
Openbaarheid en transparantie	7

Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Neos maakt zich sinds 2000 in en rondom Eindhoven hard voor mensen die dak- of thuisloos zijn of dreigen te raken. Daarbij focussen we ons op deelnemers boven de 18 jaar met een complexe problematiek (alleenstaanden of gezinnen) en opvang van slachtoffers van huiselijk geweld en mensenhandel. Wij helpen hen bij het opbouwen van een beter bestaan, want iedereen verdient een plek in de maatschappij. Wij ondersteunen mensen thuis, maar als dat (nog) niet kan dan bieden we veilige opvang. Samen met de deelnemer werken we aan positieve gezondheid, wonen, financiën, werken/dagbesteding en het sociale netwerk met als doel participatie in de maatschappij.

Verpleegzorg is binnen Neos geconcentreerd binnen het cluster Beschermd Wonen. Neos Verpleegzorg biedt verpleging en verzorging in combinatie met beschermd wonen. Het gaat dus om een vrij specifieke groep deelnemers. We richten ons op zowel kortdurend verblijf, ook in het kader van dreigend dakloos raken, als op langdurig verblijf. De meeste deelnemers die verblijven in de verpleegzorg worden opgenomen met een indicatie op basis van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) of via een gemeentelijke beschikking op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Zodra de gezondheid en omstandigheden het toelaten is het mogelijk om te verhuizen naar een andere locatie of gaat de deelnemer met ondersteuning terug naar de (eigen) woning of een woonvoorziening.

We bieden persoonlijke en geestelijke verzorging, somatische zorg en zinvolle dag invulling aan en werken daarbij samen met (huis)artsen, logopedisten, fysiotherapeuten en ergotherapeuten. We zetten daar waar nodig andere specialisten in. Omdat Neos Verpleegzorg een relatief kleine locatie is, werken we intensief samen met Vitalis, een grotere zorginstelling uit de regio. Het gaat dan niet alleen om het inzetten van (specialistisch) personeel, maar ook om opleiden en kennisuitwisseling.

Missie

Neos biedt ondersteuning aan kwetsbare mensen om stappen vooruit te zetten. In principe ondersteunen we mensen thuis, als dit (nog) niet kan biedt Neos veilige opvang. Wij gaan altijd uit van de kracht van de mens en werken samen aan een betekenisvol leven.

Visie

De regie over het eigen leven terugpakken. Daar begeleidt Neos deelnemers bij. In de basis helpt Neos iedereen die kwetsbaar is, maar de focus ligt op de begeleiding van deelnemers met complexe problemen. Wij kijken namelijk niet weg, maar vooruit als het moeilijk wordt. Vol enthousiasme ondersteunen we deelnemers zodat ze hun eigen route naar een beter bestaan vinden. De beste begeleiding bieden wij door onszelf continu uit te dagen en anderen in te schakelen waar nodig.

Aanpak: eigen kracht en maatwerk

Neos werkt met de methodiek Krachtwerk®. Krachtwerk biedt een visie op bejegening en groei en gaat uit van de eigen kracht van deelnemers.

Centraal staan:

- een op vertrouwen gebaseerde werkrelatie,
- respect voor de autonomie van deelnemers, zonder confrontaties uit de weg te gaan,
- het herkennen en bespreekbaar maken van (subtiele) signalen en risicovol of ongewenst gedrag, altijd in het licht van het aanleren van nieuw gedrag,
- actieve ondersteuning aan deelnemers bij het vaststellen van doelen en het actieplan,
- het krijgen van noodzakelijke bronnen om dat plan te realiseren.

We zien herstel als een proces waarin mensen kunnen leven, werken, leren en volledig participeren in hun gemeenschap. In de krachtgerichte benadering draait het om het eigen herstelproces van deelnemers. Dit proces is uniek en persoonlijk. Met alle deelnemers maken we een actieplan, tevens een leer- en ontwikkelplan, leidend naar een positief toekomstperspectief.

We geloven dat er in ieder mens een potentieel bestaat om te herstellen. Herstel kan groei en ontwikkeling impliceren, maar kan ook stabilisering van de situatie inhouden. Primair gaat het om het vinden van een optimale aansluiting tussen de competenties van de deelnemer en de eigenschappen en eisen van de omgeving. Iedere deelnemer volgt het traject op zijn of haar eigen tempo. Het gaat niet om de snelheid

van een traject, maar om zo duurzaam mogelijk herstel voor de deelnemer.

Neos werkt vanuit de principes van zelforganiserende teams, resultaatgericht werken, lerende organisatie en herstelgerichte ondersteuning. Medezeggenschap van deelnemers en medewerkers staat voor ons hoog in het vaandel en is onder andere geborgd via de centrale deelnemersraad en de ondernemingsraad.

De kernwaarden van Neos zijn:

We zijn daadkrachtig; in de zorg en dienstverlening gaat het om de deelnemer en de doelen die we stellen. We anticiperen op de veranderingen die effect hebben op de kwaliteit van leven van onze deelnemers, we passen effectieve interventies toe die leiden tot duurzame verbeteringen in de kwaliteit van leven van onze deelnemers, we reageren snel en adequaat op vragen en verzoeken uit onze directe omgeving.

We zijn betrouwbaar; we komen onze afspraken altijd na, we gaan gewetensvol om met mensen en met de aan ons beschikbaar gestelde middelen en we laten zien wat we doen.

We zijn verbindend; medewerkers en deelnemers zijn als mens gelijkwaardig, samen wordt er gewerkt aan doelen.

Netwerk

Vitalis • Sint Annaklooster • Neos

Binnen Neos zelf wordt middels contact tussen de verschillende teams kennis gedeeld, hierdoor zou je Neos zelf ook al kunnen omschrijven als lerend netwerk.

Cijfers verpleegzorg, verslagjaar 2022

Deelnemers

Beschikkingen

Beschikkingen per 31-12-2022	Aantal
WLZ VV ZZP 4	2
WLZ VV ZZP 5	9
WLZ VV ZZP 6	5
WLZ VV ZZP 7	2
WLZ VG ZZP 3	1
WLZ GGZ ZZP 2	1
WLZ GGZ ZZP 3	4
WLZ GGZ ZZP 4	2
BW WMO Intramuraal	2
Totaal	28

Doelgroep

- Mensen met een lage zelfredzaamheid en beperkt netwerk en (voormalig) dak- en thuislozen.
- Er is sprake van een combinatie van somatische problematiek en psychiatrische problemen/LVB.
- Somatische problematiek welke dominant is ten opzichte van bijv. psychiatrische problemen.
- Deelnemers hebben naast medische zorg 24-uurszorg nodig: onplanbare zorg en ADL-zorg.
- Er is een inschatting van uitstroomperspectief zowel op inhoud als op termijn voor GGZ/FZ/WMO. 'Uitstroom' naar WLZ VV is hierbij ook een optie.

Bovenstaande punten vormen geen afvinklijstje, maar geven wel op hoofdlijnen aan wie onze doelgroep is. Bij iedere deelnemer moet de afweging op maat gemaakt worden of we de passende hulp kunnen bieden.

Personeel

Overzicht personeelssamenstelling 2022

In onderstaande tabel staat een overzicht van medewerkers in dienst bij Neos afdeling Verpleegzorg Kwartelstraat, per peildatum 31-12-2022, exclusief zzp'ers en uitzendkrachten.

Functie	Aantal	FTE
teamleider	1	0,89
senior verpleegkundige	2	1,45
verpleegkundige	7	5,78
verzorgende 3 IG	9	7,23
activiteitenbegeleider	1	0,50
gastvrouw	2	1,44
leerling (BBL)	1	0,89
TOTAAL	20	14,97

Vrijwilligers	Aantal	FTE
vrijwilliger	2	0,19
Stagiairs	Aantal	FTE
Stagiair	5	3,67

Omdat Neos slechts één locatie voor verpleegzorg heeft en er sprake is van krapte op de arbeidsmarkt, is er een samenwerking met Vitalis Zorggroep opgezet. Neos kan gebruik maken van de inzet, kennis en expertise van Vitalis. Zo zijn de SOG-arts, geestelijk verzorger en de psycholoog van Vitalis (ook) voor Neos inzetbaar. Ook kunnen wij verpleegkundigen vanuit Vitalis inhuren, dat is in 2022 echter niet gebeurd.

Verzuimcijfers 2022

Het gemiddelde verzuim van team Verpleegzorg in 2022 is 4,83%. In 2021 was dit 6,71 %.

In- en -uitstroomcijfers

Er zijn in 2022 9 medewerkers ingestroomd en 8 medewerkers uitgestroomd. Exclusief stagiaires zzp'ers en uitzendkrachten.

Resultaten beoogde plannen 2022

1. Personeel en personeelssamenstelling

Samenstelling

- *Beoogd doel:* evaluatie van de functiegroepen. We onderzoeken een eventuele wijziging van de basisbezetting in relatie tot de arbeidsmarktkrapte.
- *Resultaat:* opgestart in 2022, loopt door in 2023

Jaargesprekken

- *Beoogd doel:* Er wordt systematisch opvolging gegeven aan de afspraken die gemaakt zijn het jaargesprek.
- *Resultaat:* gerealiseerd. Halverwege 2022 is door diverse teamleden aangegeven dat zij een grote mate van onvrede en onveiligheid ervaren. Hierover zijn meerdere gesprekken gevoerd met het team, HR en de manager primair proces. Dit heeft o.a. geleid tot het aanstellen van een andere teamleider.

2. Persoonsgerichte, veilige zorg en ondersteuning

Koppelen van vraag en aanbod via Efficacy

- *Beoogd doel:* Aansluiting en evaluatie platform Efficacy
- *Resultaat:* Uit de evaluatie is gebleken dat dit platform niet geschikt is voor onze organisatie en dat het onvoldoende meerwaarde heeft om aangesloten te blijven. We zijn dus niet meer aangesloten op dit platform.

LHBTIQA+

- *Beoogd doel:* presentatie door de GGD laten verzorgen over LHBTIQ+ deelnemers teneinde goede ondersteuning te kunnen bieden bij specifieke vragen van cliënten.
- *Resultaat:* dit heeft plaatsgevonden in 2022.

3. Wonen en welzijn

Activiteiten

- *Beoogd doel:* uitbreiding inzet activiteitenbegeleider.
- *Resultaat:* De inzet van de activiteitenbegeleider is uitgebreid en het aantal activiteiten dat georganiseerd wordt op locatie is toegenomen ten opzichte van het jaar daarvoor.

Huisvesting

- *Beoogd doel:* Verbeteren functionaliteiten en daarmee uitbreiden van bedden capaciteit
- *Resultaat:* In 2022 is de bedden capaciteit uitgebreid met 1 bed naar 28 plekken. Na een kleine verbouwing wordt dit in 2023 verder uitgebreid.
- *Beoogd doel:* Uitwerken mogelijkheden PvE nieuwe huisvesting
- *Resultaat:* in 2022 is er contact met woningcorporaties en gesproken over wensen en mogelijkheden t.a.v. andere huisvesting. Eén concrete optie is helaas niet doorgegaan, maar er staat wel een actieve vraag uit bij diverse corporaties, waarover in 2023 vervolgesprekken zijn en worden gevoerd.

4. Veiligheid

Neos werkt continu aan zorginhoudelijke kwaliteit en gaat hierbij uit van professionele standaarden en richtlijnen. Streven naar een optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit maar dient in balans te zijn met de kernwaarden in zorg- en dienstverlening die we bieden aan onze deelnemers. Veiligheid is een integraal onderdeel binnen Neos. In het kwaliteitskader zijn enkele verplichte thema's opgenomen: medicatieveiligheid, preventie van acute ziekenhuisopname en eten & drinken. Daarnaast is elke organisatie verplicht nog twee aanvullende indicatoren op te nemen. Voor Neos is dat decubituspreventie en continëntie.

Resultaten beoogde plannen

Medicatieveiligheid (verplicht)

- *Beoogd doel:* bespreking actuele MIC-meldingen elke maand tijdens het MDO. De analyse vindt per kwartaal plaats tijdens het Safety & Security overleg (S&S). De daaraan verbonden verbeteracties worden benoemd in het kwaliteitsverslag van het betreffende jaar.
- *Resultaat:* Er hebben in 2022 halfjaarlijkse FTO besprekingen (Farmaco Therapeutisch Overleg) plaatsgevonden, waarbij aanwezig: SOG (Specialist Ouderen Geneeskunde), Apotheker en verpleegkundige VPZ. Tijdens het FTO worden alle WLZ deelnemers besproken en het medicatiebeleid geëvalueerd. Vanwege (te) veel klachten over het huidige medicatiesysteem, is eind 2022 het besluit genomen om over te stappen naar een andere medicatiesysteem (Medimo). Dit is niet alleen gebruiksvriendelijker, maar sluit ook naadloos aan op de werkwijze van Vitalis, waardoor er minder (risico's op) medicatiefouten zijn. De daadwerkelijke overgang en implementatie vindt plaats in 2023.

Preventie van acute ziekenhuisopname (verplicht)

- *Beoogd doel:* We maken gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde. Wanneer er sprake is van palliatieve zorg, bieden we deze zorg op maat. De zorg dient optimaal aan te sluiten bij de bijzondere leefstijl (dak-thuislozen) en complexiteit van de deelnemer (somatiek in combinatie met psychiatrische- en verslavingsproblematiek). Reanimatiebeleid voor elke deelnemer is vastgelegd in dossier Minimaal 1 keer in drie maanden worden de wensen in overleg m.b.t. levensverlengende behandeling besproken met cliënt en SOG. De SOG legt dit vast in het dossier (advanced care planning).
- *Resultaat:* gerealiseerd. Afspraken worden vastgelegd bij opname en daarna tijdens evaluaties besproken.

Aandacht voor eten en drinken (verplicht)

- *Beoogd doel:* Bij elke deelnemer worden gewichtsmetingen gedaan en voedselvoorkeuren en voedingstoestand zijn bekend
- *Resultaat:* gerealiseerd

Decubitus preventie (vrije keus)

- *Beoogd doel:* voorkomen van decubitus. registratie preventieve maatregelen worden opgenomen in het zorgplan
- *Resultaat:* In 2022 zijn de volgende meldingen van dreigende decubitus bij bedlegerige deelnemers gemeld: 2x gradatie 1, 1x gradatie 2, 1x gradatie 3.
Hierbij is volgens protocol gehandeld en zijn alle noodzakelijke anti decubitus hulpmiddelen en voorzieningen ingezet zoals de preventieve inzet van een AD-matras. Daarnaast huidcontrole dagelijks. Bij een wondje wordt meteen de arts en wondverpleegkundige ingeschakeld. Gestreefd wordt om het wondbeleid zodanig te borgen dat je nooit voorbij fase 1 gaat.

Continentie (vrije keus)

- *Beoogd doel:* per deelnemer zijn afspraken vastgelegd over de voorkeuren en gewoonten van de deelnemer over toiletgang
- *Resultaten:* indien er reden voor was, is dit met de deelnemer besproken en vastgelegd.

Aantal incidenten verpleegzorg 2022 per incidenttype

Incidenttype	Aantal	Bijzonderheden/opmerkingen/acties
Agressie	57	Hoog aantal is te verklaren door gedragsproblematiek van mn. 2 deelnemers die in 2022 op de verpleegafdeling woonden.
Valincident	62	We monitoren wat de risico's zijn en maken daarover afspraken. We hebben een deelnemer naar een andere etage verplaatst om het toezicht en de veiligheid te verbeteren. Ook is er een valmatras gehuurd. Vrijheidsbeperking zoals beddekken passen we zo min mogelijk toe, dit is vaak niet passend bij de doelgroep.
Medicatie	97	Het afgelopen jaar hebben we extra strikt gemonitord op medicatiefouten, in verband met de overweging tot overstap naar een nieuw medicatiesysteem. Een groot deel van de geregistreerde meldingen kwam dan ook voort uit fouten in het medicatiesysteem.
Arbo	7	-
Brand	10	Vrijwel alle meldingen zijn gerelateerd aan deelnemers die roken in het gebouw, op hun kamer.
(seksueel) grensoverschrijdend gedrag	7	-
Snij- en prikincident	4	-
Overig	88	Veel meldingen hebben betrekking op roken of middelengebruik. Daarnaast meldingen m.b.t. agressie(ve uitlatingen) die geregistreerd zijn onder 'overig'.
Totaal	332	In 2022 is ingezet op het melden van incidenten. Mede hierdoor is het aantal meldingen met 50 gestegen ten opzichte van het jaar 2021

4. Leiderschap, governance en management

Samenwerking

- *Beoogd doel:* In 2022 versterken en formaliseren we de samenwerking met St. Annaklooster
- *Resultaat:* in 2022 zijn er verkennende gesprekken geweest met St. Annaklooster over de mogelijke samenwerkingsvormen. Omdat een ander pand/locatie hiervoor noodzakelijk is en eerst gerealiseerd moet worden, zijn de samenwerkingsafspraken voor wat betreft verpleegzorg nog niet geformaliseerd.

PDCA

- *Beoogd doel:* In 2022 wijzigen we onze interne PDCA cyclus waardoor we deelnemers, medewerkers en cliëntenraad eerder en beter bij onze plannen kunnen betrekken.
- *Resultaat:* het afgelopen jaar zijn we gestart met een zgn. dashboard waarin we ieder kwartaal met elkaar evalueren en bijstellen op speerpunten van het team, de visie en plannen van de organisatie en op de kwaliteitseisen van onze opdrachtgevers. Acties worden beschreven en uitgezet en ieder kwartaal teruggekoppeld in het team. Deze informatie levert tevens input op voor het kwaliteitsplan en – verslag.

5. Hulpbronnen, omgeving en context

Huisvesting

Zie paragraaf 3, Wonen en welzijn

Hulpmiddelen

- *Beoogd resultaat:* We evalueren onze systemen voor de porto, telefoon en overige domotica op o.a. betrouwbaarheid, gebruiksgemak en efficiëntie.
- *Resultaat:* we blijven dezelfde systemen gebruiken. De telefoon en porto wordt iedere maandag getest.

Gebruik van informatie

Voor 2022 waren er geen specifieke verbeterpunten geformuleerd voor wat betreft gebruik van informatie.

6. Leren en ontwikkelen

- *Beoogd doel:* Specifiek voor de locatie Verpleegzorg worden de volgende scholingen opgenomen in het opleidingsplan 2022:

Verplichte scholingen

- Herregistratie BIG
- Deskundigheidsbevordering 'omgaan met seksualiteit'
- Deskundigheidsbevordering Palliatieve zorg;
- Deskundigheidsbevordering WZD;
- (Herhalings)cursus methodiek Krachtwerk.

Facultatieve scholingen

- Deskundigheidsbevordering verslaving;
- Deskundigheidsbevordering werken met LVG;

- *Resultaat:* de volgende opleidingen zijn gevolgd danwel opgestart in 2022:

- Herregistratie BIG
- Deskundigheidsbevordering 'omgaan met seksualiteit';
- Deskundigheidsbevordering werken met LVG;
- (Herhalings)cursus methodiek Krachtwerk.

De WZD scholing is niet gevolgd omdat we (eind 2022) slechts 1 WZD deelnemer hadden en de WZD functionaris van Vitalis daarin met ons samenwerkt en verantwoordelijkheid heeft voor de behandeling. We volgen de WZD protocollen van Vilans bij het toepassen van WZD. De inschatting is gemaakt dat een extra opleiding op dit moment niet nodig is.

7. Cliënttevredenheid

Eind 2021 is een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden onder alle deelnemers van Neos. De vereiste deelvragen t.a.v. verpleegzorg zijn hierin verwerkt.

De respons op de locatie Kwartelstraat was 60%. Overall geven de deelnemers Neos Kwartelstraat een rapportcijfer 6,9 (schaal 1 -10) Dit is 0,3 punt hoger dan tijdens het vorige CTO in 2019.

In 2022 zijn er twee huiskameroverleggen gepland met en door de Cliëntentraad, er was echter geen opkomst.
In 2023 worden deze weer opgestart.
In 2022 is er rondom casuïstiek moreel beraad georganiseerd.

Openbaarheid en transparantie

Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via o.a. onze eigen website en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.