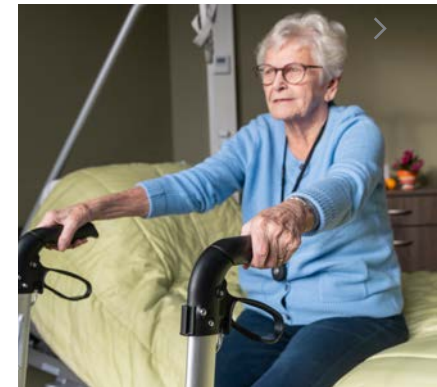
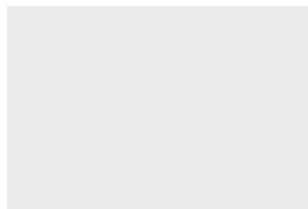
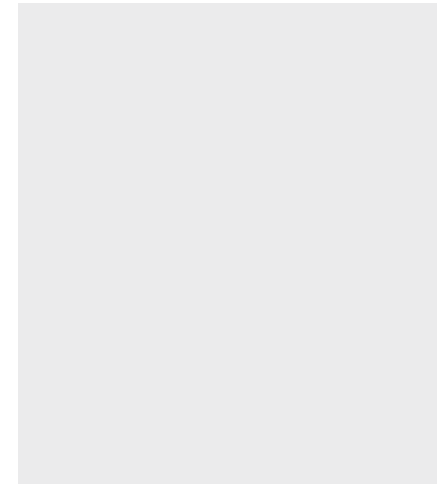
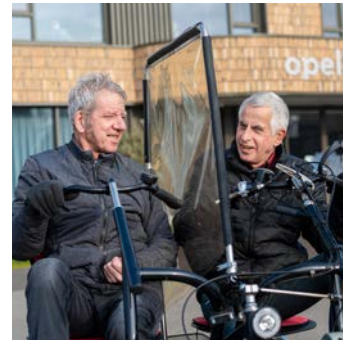
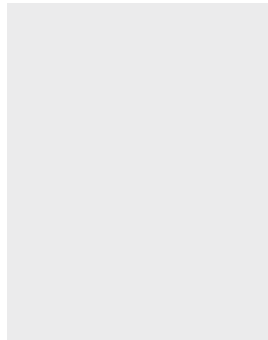


opella



Kwaliteitsverantwoording Verpleeghuiszorg

Opella / 2023

Inhoud

[Toelichting
kwaliteitsindicatoren >](#)



[Indicatoren
personeelssamenstelling >](#)



[Addendum
MPT/VPT/PGB >](#)



Kwaliteitsverantwoording per locatie

[Indicatoren basisveiligheid en NPS De Baronie >](#)

[Indicatoren basisveiligheid en NPS De Honskamp >](#)

[Indicatoren basisveiligheid en NPS Torckdael >](#)

[Indicatoren basisveiligheid en NPS Metje >](#)

[Indicatoren basisveiligheid en NPS Walraven >](#)

[Indicatoren basisveiligheid en NPS Machtella \(incl. Hospice\) >](#)

[Indicatoren basisveiligheid en NPS De Nudehof >](#)

Kwaliteitsverantwoording verpleeghuiszorg Opella 2023

Conform het kwaliteitskader Wlz wordt jaarlijkse een kwaliteitsplan voor de verpleeglocaties van Opella gemaakt. In deze kwaliteitsverantwoording kijken we terug op de uitvoer van kwaliteitsplan 2023 en wordt achtereenvolgens gepresenteerd:

- Toelichting kwaliteitsindicatoren
- Beschrijving locatie met de indicatoren basisveiligheid per locatie en de score cliëntervaring per locatie
- Indicatoren personeelssamenstelling

Toelichting op kwaliteitsindicatoren

Klanttevredenheid

ZorgkaartNederland

Meten van klanttevredenheid doet Opella structureel via ZorgkaartNederland. "Positieve, warme en professionele zorg". Zo omschrijven klanten en naasten het werk van Opella-medewerkers op de reviewsite ZorgkaartNederland. De website trekt bijna anderhalf miljoen bezoekers per maand, die reviews achterlaten of lezen over de Nederlandse gezondheidszorg. Als een klant een keer niet tevreden is over Opella, leren we van de verbeterpunten die in de reviews worden genoemd. Opella pakt die actief op om haar zorg en ondersteuning verder te verbeteren. In 2023 behaalde Opella gemiddeld een 8,4 (348 waarderingen), de score per locatie volgt verderop.

Verplichte indicatoren basisveiligheid

Voor 2023 gelden in de verpleeghuiszorg drie verplichte indicatoren basisveiligheid:

- Advance Care Planning
- bespreken medicatiefouten in het team
- aandacht voor eten en drinken

Aanvullende indicatoren

Opella had de keuze voor (minimaal) twee andere indicatoren uit een lijst van 6 indicatoren en koos daaruit de volgende:

Voor alle locaties:

Indicator

Is in het afgelopen jaar een formele medicatiereview uitgevoerd bij de klant?

Argumenten voor bovenstaande keus

Uit de metingen uit de afgelopen jaren blijkt dat de medicatiereviews niet structureel jaarlijks overal plaatsvinden. Er zijn inmiddels acties met de apotheek afgesproken om de jaarlijkse medicatiereview beter te borgen waarbij deze indicator goed kan helpen om de doeltreffendheid van deze acties te monitoren.

Voor de locaties De Honskamp (somatiek), Machtella, Hospice en De Nudehof:

Indicator

Percentage klanten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger.

Argumenten voor bovenstaande keus

Klanten op deze locaties zijn over het algemeen minder mobiel en hebben daardoor een grotere kans op decubitus. Er zijn procesafspraken met de wondverpleegkundige voor preventie en een consult op het moment dat er decubitus ontstaat. Bovenstaande indicator geeft informatie over de prevalentie van decubitus waarbij we intern na kunnen gaan of de wondverpleegkundige betrokken is geweest en of we iets aan de procesafspraken moeten wijzigen.

Voor de locaties Metje, De Honskamp (PG), Walraven en Torckdael:

Indicator

Is er op deze afdeling tijdens de afgelopen 30 dagen bij de klant onvrijwillige zorg toegepast?

Argumenten voor bovenstaande keus

De monitoring van onvrijwillige zorg vindt al zorgvuldig plaats in de teams. Met de implementatie van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) kan de meting van bovenstaande indicator als nulmeting functioneren. Sinds de Wzd is ingevoerd en er in het ECD conform de Wzd geregistreerd wordt, verantwoorden we per half jaar alleen nog de inzet van onvrijwillige zorg. Dus niet de inzet van zorg waar geen sprake is van verzet. Dat doen we nu ook hier voor deze indicatoren, om veel onnodige administratie te voorkomen. Daarmee zijn de cijfers dus niet meer vergelijkbaar met andere jaren, want toen werden alle vrijheidsbeperkende maatregelen gerapporteerd en was wel/geen verzet geen criterium.

Voor de locatie De Baronie:

Indicator

Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van klanten.

Argumenten voor bovenstaande keus

Uit de verantwoording onvrijwillige zorg over 2022 blijkt dat in de Baronie geen onvrijwillige zorg wordt ingezet. Gezien de doelgroep klanten in de Baronie is het nuttig om blijvend na te denken over vrijheidsbevordering en het inzetten van vrijwillige alternatieven. Met name de alternatieven voor onvrijwillige zorg tijdens de ADL-momenten (bv. wel of niet douchen etc.). Deze indicator kan daarbij helpen.

Het meten van deze indicatoren vormt onderdeel van de verbetercyclus van Opella. Elk kwartaal analyseren de teams de gegevens en waar nodig worden verbeteracties in gang gezet. Daarnaast vormen bovenstaande onderwerpen ook structureel onderdeel van de interne audits en selfassessments die jaarlijks plaatsvinden.

Hierna volgt een verantwoording op de genoemde indicatoren per woonlocatie van Opella.



De Baronie

Als een klant een psychiatrische beperking heeft, kan de klant in De Baronie in Bennekom wonen zoals thuis. De appartementen van afdeling De Baronie bevinden zich op de begane grond van gebouw Cornélie. Cornélie is een appartementencomplex op het Baron van Wassenaerpark (een woonwijk met veel zorgfaciliteiten) in Bennekom. De klant heeft een eigen appartement dat bestaat uit een woonkamer, een slaapkamer en een eigen badkamer. Elk appartement heeft een eigen kleine tuin. Op De Baronie wonen 36 klanten met een intensieve

zorgvraag voor de Wlz-gefinancierde zorg. Deze klanten hebben een zorgprofiel 5,6, 7 of 8. In het appartementencomplex boven afdeling De Baronie is er de mogelijkheid voor klanten om zelfstandig te wonen met een Volledig Pakket Thuis. Op deze locatiespecifieke site www.opella.nl/de-baronie staat uitleg over het persoonlijke ondersteuningsplan, de faciliteiten, de kosten, de wachttijden, de personele samenstelling, de partneropname en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Indicatoren basisveiligheid

Op De Baronie zijn in 2023 de volgende indicatoren gemeten:

1. Advanced Care Planning
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Medicatiereview
4. Aandacht voor eten en drinken
5. Vrijheidsbevordering bij klanten.

	2023	2022
Percentage klanten in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	100 %	100 %

Bij aanvang van de zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde afspraken met de klant gemaakt rondom medisch-ethisch beleid, reanimatiewens, opname in ziekenhuis en eventuele andere wensen. Deze wensen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en iedere zes maanden geëvalueerd.

Bespreken medicatiefouten in het team

	2023	2022
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	100 %	100 %

Medicatie-incidenten worden in ieder teamoverleg besproken en in het periodieke driehoeksoverleg tussen generalistisch verpleegkundige, leidinggevende zorg en specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast bespreekt de MIC-commissie elk kwartaal de trends op het gebied van incidenten.

Medicatiereview

	2023	2022
Percentage klanten (ZZP V&V met behandeling) waarbij het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de klant verstrekt.	100 %	66 %

Een keer per jaar vindt er een medicatie-review per klant plaats met de verantwoordelijke apotheker, specialist ouderengeneeskunde en eerst verantwoordelijke medewerker.

Aandacht voor eten en drinken

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgplan.	75 %	78 %

Clïëntervaringscore

	2023	2022
Welke bron gebruikt u voor de aanbevelingsscore?	ZorgkaartNederland	ZorgkaartNederland

Clïëntervaringscore 8.0 Geen waardering in 2022

Vrijheidsbevordering bij klanten

	2023	2022
Wijze waarop de afdeling nadenkt over vrijheidsbevordering van klanten.	n.v.t.	n.v.t.

Locatie werkt conform het beleid van de organisatie. Dat houdt in: zo min mogelijk onvrijwillige zorg en altijd zoeken naar de inzet van vrijwillige alternatieven om onvrijwillige zorg te voorkomen. Wanneer dergelijke situaties zich voordoen vindt er altijd multidisciplinair overleg plaats en indien onvrijwillige zorg toch noodzakelijk blijkt om ernstig nadeel te voorkomen, wordt altijd het stappenplan Wzd doorlopen. Onvrijwillige zorg en vrijwillige alternatieven worden altijd besproken met de klant en diens vertegenwoordiger en vastgelegd in het ondersteuningsplan. Bij onvrijwillige zorg wordt conform het stappenplan Wzd elke 3 maanden geëvalueerd met alle betrokkenen.



De Honskamp

Als de klant vanwege dementie of lichamelijke beperking niet meer zelfstandig thuis kan wonen, biedt De Honskamp in Lunteren kleinschalig wonen in huiselijke sfeer met 24-uurszorg. Met een kleine groep voert de klant een zo normaal mogelijk huishouden. De klant heeft een eigen kamer. Bijzonder aan De Honskamp is dat de klant zelf de gezamenlijke woonkamer kiest. Er zijn woonkamers met diverse sferen. De klant kiest waar hij/zij zich het meeste thuis voelt. Op De Honskamp kunnen 52 klanten met

dementie wonen en 32 klanten met een lichamelijke beperking alleen voor Wlz-gefinancierde zorg. De klanten hebben een zorgprofiel 2 tot en met 10 (met uitzondering van zorgprofiel 9). Er zijn twee appartementen beschikbaar om klanten met een indicatie ELV hoog en PTZ te ondersteunen. Op deze locatie-specifieke site www.opella.nl/de-honskamp staat uitleg over het persoonlijke ondersteuningsplan, de faciliteiten, de kosten, de wachttijden, de personele samenstelling, de partneropname en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Indicatoren basisveiligheid

Op De Honskamp zijn in 2023 de volgende indicatoren gemeten:

1. Advanced Care Planning
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Medicatiereview
4. Aandacht voor eten en drinken
5. Onvrijwillige zorg
6. Decubitus op de groepen voor mensen met een somatische aandoening.

Advanced Care Planning

	2023	2022
Percentage klanten in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	100 %	100 %

Bij aanvang van de zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde afspraken met de klant gemaakt rondom medisch-ethisch beleid, reanimatiewens, opname in ziekenhuis en eventuele andere wensen. Deze wensen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en iedere zes maanden geëvalueerd.

Bespreken medicatiefouten in het team

	2023	2022
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	100 %	100 %

Medicatie-incidenten worden in ieder teamoverleg besproken en in het periodieke driehoeksoverleg tussen generalistisch verpleegkundige, leidinggevende zorg en specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast bespreekt de MIC-commissie elk kwartaal de trends op het gebied van incidenten.

Medicatiereview

	2023	2022
Percentage klanten (ZZP V&V met behandeling) waarbij het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de klant verstrekt.	100 %	67,3 %

Een keer per jaar vindt er een medicatie-review per klant plaats met de verantwoordelijke apotheker, specialist ouderengeneeskunde en eerst verantwoordelijke medewerker.

Aandacht voor eten en drinken

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgplan.	82 %	79 %

Decubitus op de groepen voor mensen met een somatische aandoening

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling met decubitus 2 of hoger.	5,2 %	5,2 %

Inzet onvrijwillige zorg

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij onvrijwillige zorg is toegepast	Bij 5 van de 115 unieke klanten is in totaal 8 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 4 keer een beperking van de bewegingsvrijheid (1 keer voor het verplaatsen buiten, 1 keer een rolstoel tafelblad, 1 keer een extra laag bed en 1 keer een hansop), 2 keer het toedienen van medicatie, 1 keer een medische handeling en 1 keer een beperking om het eigen leven in te richten (ADL-zorg). Vier van deze vormen zijn weer afgebouwd en gestopt in de verslagperiode. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het Wzd stappenplan doorlopen.	Bij 5 van de 109 unieke klanten is in totaal 5 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 3 keer een beperking van de bewegingsvrijheid (2 keer voor het verplaatsen buiten, 1 keer een rolstoel tafelblad), 1 keer het toedienen van medicatie en 1 keer een beperking om het eigen leven in te richten (kast op slot). Eén van deze vormen is weer afgebouwd en gestopt in de verslagperiode. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het WZD stappenplan doorlopen.

Cliëntervaringscore

	2023	2022
Welke bron gebruikt u voor de aanbevelingsscore?	ZorgkaartNederland	ZorgkaartNederland
Cliëntervaringscore	8.2	7.9



Torckdael

Als de klant vanwege dementie niet meer zelfstandig thuis kan wonen, biedt Torckdael kleinschalig wonen met een huiselijke sfeer en 24-uurszorg. Met een kleine groep voert de klant een zo normaal mogelijk huishouden. De klant krijgt begeleiding van een klein en vast team deskundige medewerkers. Torckdael ligt vlakbij de winkelstraat van Wageningen en is prachtig gelegen aan een park. De klant heeft een eigen kamer en deelt een gezellige huiskamer met vijf tot zes anderen.

In totaal kunnen 52 klanten op Torckdael wonen met alleen Wlz-gefinancierde zorg. De klanten hebben een zorgprofiel 5 of 7. Op deze locatiespecifieke site www.opella.nl/torckdael staat uitleg over het persoonlijke ondersteuningsplan, de faciliteiten, de kosten, de wachttijden, de personele samenstelling, de partneropname en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Indicatoren basisveiligheid

Op Torckdael zijn in 2023 de volgende indicatoren gemeten:

1. Advanced Care Planning
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Medicatiereview
4. Aandacht voor eten en drinken
5. Onvrijwillige zorg.

Advanced Care Planning

	2023	2022
Percentage klanten in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	100 %	100 %

Bij aanvang van de zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde afspraken met de klant gemaakt rondom medisch-ethisch beleid, reanimatiewens, opname in ziekenhuis en eventuele andere wensen. Deze wensen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en iedere zes maanden geëvalueerd.

Bespreken medicatiefouten in het team

	2023	2022
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	100 %	100 %

Medicatie-incidenten worden in ieder teamoverleg besproken en in het periodieke driehoeksoverleg tussen generalistisch verpleegkundige, leidinggevende zorg en specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast bespreekt de MIC-commissie elk kwartaal de trends op het gebied van incidenten.

Medicatiereview

	2023	2022
Percentage klanten (ZZP V&V met behandeling) waarbij het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de klant verstrekt.	100 %	100 %

Een keer per jaar vindt er een medicatie-review per klant plaats met de verantwoordelijke apotheker, specialist ouderengeneeskunde en eerst verantwoordelijke medewerker.

Aandacht voor eten en drinken

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgplan.	92 %	90 %

Cliëntervaringscore

	2023	2022
Welke bron gebruikt u voor de aanbevelingsscore?	ZorgkaartNederland	ZorgkaartNederland

Cliëntervaringscore	8.2	9.1
---------------------	-----	-----

Inzet onvrijwillige zorg

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij onvrijwillige zorg is toegepast.	Bij 1 van de 59 unieke klanten is in totaal 2 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 1 keer een beperking het eigen leven in te richten (ADL-zorg) en 1 keer verhuld toedienen van medicatie. Een van deze vormen is weer afgebouwd en gestopt in de verslagperiode. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het Wzd stappenplan doorlopen.	Bij 7 van de 66 unieke klanten is in totaal 9 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 4 keer een beperking van de bewegingsvrijheid (een rolstoel tafelblad, bedhekken, een extra laag bed en een beperking voor het verplaatsen buiten), 3 keer het toedienen van medicatie, 1 keer een medische handeling (katheterzorg) en 1 keer een beperking om het eigen leven in te richten (ADL zorg). Zes van deze vormen zijn weer afgebouwd en gestopt in de verslagperiode. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het WZD stappenplan doorlopen.



Metje

Als de klant vanwege dementie niet meer zelfstandig thuis kan wonen, biedt Metje kleinschalig wonen in huiselijke sfeer en 24-uurszorg. Metje biedt de klant intensieve zorg en begeleiding in drie kleinschalige woningen die grenzen aan een afgesloten binnentuin. De klant heeft een eigen kamer en deelt een huiskamer met maximaal zeven anderen. In totaal kunnen 22 klanten in Metje wonen met alleen Wlz-gefinancierde zorg.

De klanten hebben een zorgprofiel 5, 6, of 7. Metje is gelegen aan de landerijen van Harskamp. Op deze locatiespecifieke site www.opella.nl/metje staat uitleg over het persoonlijke ondersteuningsplan, de faciliteiten, de kosten, de wachttijden, de personele samenstelling, de partneropname en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Indicatoren basisveiligheid

Op Metje zijn in 2023 de volgende indicatoren gemeten:

1. Advanced Care Planning
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Medicatiereview
4. Aandacht voor eten en drinken
5. Onvrijwillige zorg.

Advanced Care Planning

	2023	2022
Percentage klanten in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	100 %	100 %

Bij aanvang van de zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde afspraken met de klant gemaakt rondom medisch-ethisch beleid, reanimatiewens, opname in ziekenhuis en eventuele andere wensen. Deze wensen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en iedere zes maanden geëvalueerd.

Bespreken medicatiefouten in het team

	2023	2022
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	100 %	100 %

Medicatie-incidenten worden in ieder teamoverleg besproken en in het periodieke driehoeksoverleg tussen generalistisch verpleegkundige, leidinggevende zorg en specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast bespreekt de MIC-commissie elk kwartaal de trends op het gebied van incidenten.

Medicatiereview

	2023	2022
Percentage klanten (ZZP V&V met behandeling) waarbij het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de klant verstrekt.	100 %	100 %

Een keer per jaar vindt er een medicatie-review per klant plaats met de verantwoordelijke apotheker, specialist ouderengeneeskunde en eerst verantwoordelijke medewerker.

Aandacht voor eten en drinken

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgplan.	100 %	100 %

Clïëntervaringscore

	2023	2022
Welke bron gebruikt u voor de aanbevelingsscore?	ZorgkaartNederland	ZorgkaartNederland
Clïëntervaringscore	9.1	8.8

Inzet onvrijwillige zorg

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij onvrijwillige zorg is ingezet	Bij 3 van de 23 unieke klanten is in totaal 4 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 2 keer verhuld toedienen van medicatie, 1 keer medicatie tegen onrust buiten de richtlijn en 1 keer een beperking van de bewegingsvrijheid (een rolstoel tafelblad). Eén van deze vormen is weer afgebouwd en ge-stopt in de verslagperiode. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het Wzd stappenplan doorlopen.	Bij 4 van de 36 unieke klanten is in totaal 4 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 3 keer een beperking van de bewegingsvrijheid (een rolstoel tafelblad, een rolstoel op de rem en een beperking voor het verplaatsen buiten), en 1 keer het toedienen van medicatie. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het WZD stappenplan doorlopen.



Walraven

Als de klant vanwege dementie niet meer zelfstandig thuis kan wonen, biedt Walraven kleinschalig wonen in huiselijke sfeer en 24-uurszorg. Walraven ligt in de Bennekomse 'woonwijk met veel zorgfaciliteiten'; het Baron van Wassenaerpark. Het is een wijk waar jong en oud met en zonder zorgvraag met elkaar wonen. De Veluwe bossen zijn dichtbij. Er zijn 12 kleinschalige woningen op de begane grond. De klant heeft een eigen kamer en deelt een huiskamer met vijf tot zeven anderen.

In totaal kunnen 72 klanten op Walraven wonen met een zorgprofiel 5 of 7. Dit betreft alleen Wlz-zorg. Walraven heeft ook een mogelijkheid tot logeeropname of respijt-zorg, hiervoor is 1 appartement beschikbaar. Op deze locatiespecifieke site www.opella.nl/walraven staat uitleg over het persoonlijke ondersteuningsplan, de faciliteiten, de kosten, de wachttijden, de personele samenstelling, de partneropname en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Indicatoren basisveiligheid

Op Walraven zijn in 2023 de volgende indicatoren gemeten:

1. Advanced Care Planning
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Medicatiereview
4. Aandacht voor eten en drinken
5. Onvrijwillige zorg.

Advanced Care Planning

	2023	2022
Percentage klanten in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	100 %	100 %

Bij aanvang van de zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde afspraken met de klant gemaakt rondom medisch-ethisch beleid, reanimatiewens, opname in ziekenhuis en eventuele andere wensen. Deze wensen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en iedere zes maanden geëvalueerd.

Bespreken medicatiefouten in het team

	2023	2022
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	100 %	100 %

Medicatie-incidenten worden in ieder teamoverleg besproken en in het periodieke driehoeksoverleg tussen generalistisch verpleegkundige, leidinggevende zorg en specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast bespreekt de MIC-commissie elk kwartaal de trends op het gebied van incidenten.

Medicatiereview

	2023	2022
Percentage klanten (ZZP V&V met behandeling) waarbij het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de klant verstrekt.	100 %	83 %

Een keer per jaar vindt er een medicatie-review per klant plaats met de verantwoordelijke apotheker, specialist ouderengeneeskunde en eerst verantwoordelijke medewerker.

Aandacht voor eten en drinken

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgplan.	92 %	100 %

Clïëntervaringscore

	2023	2022
Welke bron gebruikt u voor de aanbevelingsscore?	ZorgkaartNederland	ZorgkaartNederland
Clïëntervaringscore	8.0	9.4

Middelen en maatregelen op de groepen voor mensen met dementie

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij onvrijwillige zorg is ingezet	Bij 12 van de 93 unieke klanten is in totaal 19 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 8 keer een beperking van de bewegingsvrijheid (1 keer een washandje tegen verwonden, 2 keer een rolstoel tafelblad, 2 keer een extra laag bed, 3 keer een hansop), 6 keer het toedienen van medicatie en 4 keer een beperking om het eigen leven in te richten (ADL zorg, dagstructuur, beperkingen in het gebruik van cafeïne, beperkingen in roken). Veertien van deze vormen zijn weer afgebouwd en gestopt in de verslagperiode. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het Wzd stappenplan doorlopen.	Bij 17 van de 100 unieke klanten is in totaal 23 keer een vorm van onvrijwillige zorg toegepast: 11 keer een beperking van de bewegingsvrijheid (4 keer een rolstoel tafelblad, 4 keer een hansop, 2 keer een beperking in het naar buiten gaan, 1 keer bedhekken), 8 keer het toedienen van medicatie en 4 keer een beperking om het eigen leven in te richten (beperkingen in het gebruik van cafeïne, alcohol en roken en een kast op slot). Zes van deze vormen zijn weer afgebouwd en gestopt in de verslagperiode. In alle situaties toont de klant soms verzet en is de vertegenwoordiger akkoord. In alle situaties wordt het WZD stappenplan doorlopen.



Machtella (inclusief Hospice)

Als de klant lichamelijke beperkingen heeft, kan de klant in Machtella in Bennekom veilig en verzorgd wonen zoals thuis. De appartementen voor mensen met lichamelijke beperkingen zijn op de begane grond. Ze hebben een zit-/slaapkamer en een eigen badkamer. Daarnaast zijn er huiskamers en andere ontmoetingsruimten. Er kunnen in totaal 26 klanten in een appartement van Machtella wonen. De klanten hebben een zorgprofiel 6 of 8.

In Machtella is ook de Hospice Bennekom gevestigd. Als het niet mogelijk of wenselijk is om de laatste fase van het leven thuis door te brengen, dan kan de klant in Hospice Bennekom verblijven. Opella biedt een warme en veilige plek voor mensen

die ongeneeslijk ziek zijn en nog maar enkele weken tot enkele maanden te leven hebben. Juist in de situatie waarin zorg in het eigen huis niet meer mogelijk is of te belastend wordt, kunnen gasten bij ons terecht voor professionele palliatieve zorg. Hospice Bennekom is er voor mensen in hun laatste levensfase. Ook kan de klant bij ons terecht als palliatieve zorg nodig is thuis.

Op deze locatiespecifieke site www.opella.nl/machtella staat uitleg over het persoonlijke ondersteuningsplan, de faciliteiten, de kosten, de wachttijden, de personele samenstelling, de partneropname en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Indicatoren basisveiligheid

Op Machtella zijn in 2023 de volgende indicatoren gemeten:

1. Advanced Care Planning
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Medicatiereview
4. Aandacht voor eten en drinken
5. Decubitus op de groepen voor mensen met een somatische aandoening.

Advanced Care Planning

	2023	2022
Percentage klanten in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	100 %	100 %

Bij aanvang van de zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde afspraken met de klant gemaakt rondom medisch-ethisch beleid, reanimatiewens, opname in ziekenhuis en eventuele andere wensen. Deze wensen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en iedere zes maanden geëvalueerd.

Bespreken medicatiefouten in het team

	2023	2022
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	100 %	100 %

Medicatie-incidenten worden in ieder teamoverleg besproken en in het periodieke driehoeksoverleg tussen generalistisch verpleegkundige, leidinggevende zorg en specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast bespreekt de MIC-commissie elk kwartaal de trends op het gebied van incidenten.

Medicatiereview

	2023	2022
Percentage klanten (ZZP V&V met behandeling) waarbij het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de klant verstrekt.	100 %	0 %

Een keer per jaar vindt er een medicatie-review per klant plaats met de verantwoordelijke apotheker, specialist ouderengeneeskunde en eerst verantwoordelijke medewerker.

Aandacht voor eten en drinken

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgplan.	100 %	100 %

Clïëntervaringscore

	2023	2022
Welke bron gebruikt u voor de aanbevelingsscore?	ZorgkaartNederland	ZorgkaartNederland
Clïëntervaringscore	7.5	5.3

Decubitus op de groepen voor mensen met een somatische aandoening.

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling met decubitus 2 of hoger.	5.2 %	7.6 %



De Nudenhof

De appartementen in De Nudenhof zijn bedoeld voor senioren met een intensieve zorgvraag. Wanneer een klant in De Nudenhof komt wonen, huurt de klant van een vastgoedorganisatie en sluit de klant een zorg- en dienstverleningsovereenkomst met Opella. In De Nudenhof biedt Opella professionele zorg aan huis. In woongebouw de Nudenhof heeft de klant een eigen appartement waar de klant prettig en veilig woont, met de ondersteuning en activiteiten die de klant wenst. De klant heeft maximale privacy, met 24 uur per dag een zorgteam in

de nabijheid; een veilig gevoel. De klant kan daarbij kiezen voor het Volledig Pakket Thuis. Dit pakket omvat een compleet aanbod van zorg en diensten waarmee de klant in zijn of haar eigen appartement alle benodigde ondersteuning ontvangt. Of de klant maakt gebruik van wijkverpleging. Ook bij wijkverpleging kan de klant op aanvraag gebruikmaken van extra diensten als schoonmaak of maaltijden. Eind 2021 woonden er 36 klanten met de financieringsstroom VPT op De Nudenhof. Op wonenindenudenhof.nl is meer informatie te vinden.

Indicatoren basisveiligheid

Op De Nudenhof zijn in 2023 de volgende indicatoren gemeten:

1. Advanced Care Planning
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Medicatiereview
4. Aandacht voor eten en drinken
5. Decubitus op de groepen voor mensen met een somatische aandoening.

Advanced Care Planning

	2023	2022
Percentage klanten in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	100 %	100 %

Bij aanvang van de zorg worden door de specialist ouderengeneeskunde afspraken met de klant gemaakt rondom medisch-ethisch beleid, reanimatiewens, opname in ziekenhuis en eventuele andere wensen. Deze wensen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en iedere zes maanden geëvalueerd.

Bespreken medicatiefouten in het team

	2023	2022
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	100 %	100 %

Medicatie-incidenten worden in ieder teamoverleg besproken en in het periodieke driehoeksoverleg tussen generalistisch verpleegkundige, leidinggevende zorg en specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast bespreekt de MIC-commissie elk kwartaal de trends op het gebied van incidenten.

Medicatiereview

	2023	2022
Percentage klanten (ZZP V&V met behandeling) waarbij het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de klant verstrekt.	n.v.t.	n.v.t.

Nudenhof is een locatie waar klanten wonen met de financieringsvorm zonder behandeling. Specialist Ouderengeneeskunde is niet standaard betrokken bij de klanten. Echter is een medicatiereview wel een belangrijk onderdeel samen met huisarts en apotheek.

Aandacht voor eten en drinken

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgplan.	90 %	87 %

Clïëntervaringscore

	2023	2022
Welke bron gebruikt u voor de aanbevelingsscore?	ZorgkaartNederland	ZorgkaartNederland

Clïëntervaringscore	10	7.8
---------------------	----	-----

Decubitus op de groepen voor mensen met een somatische aandoening.

	2023	2022
Percentage klanten op de afdeling met decubitus 2 of hoger.	1,5 %	1,5 %

Indicatoren personeelssamenstelling

Indicatoren personeelssamenstelling

	2023	2022	2021	2020
Hoeveel medewerkers heeft de organisatie	895	907	813	870
Hoeveel FTE heeft de organisatie (fte)	377,1	380,9	326,7	382,9
Hoeveel procent van de medewerkers heeft een tijdelijke arbeidsovereenkomst (%)	17,1	11,7	15,1	11,1
Hoeveel uitzendkrachten/PNIL zijn er ingezet (%)	4,3	4,1	0,4	1,1
Hoeveel euro is er procentueel aan uitzendkrachten/PNIL uitgegeven? (%)	7	6,78	1,24	1,85
Hoe groot is de gemiddelde omvang van het arbeidscontract (fte)	0,53	0,55	0,4	0,44

Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

	2023		2022		2021		2020	
		%		%		%		%
Hoe ziet de ingezette kwalificatieniveaumix eruit?	Niveau 1	8,8	Niveau 1	8,7	Niveau 1	9,7	Niveau 1	10,0
	Niveau 2	14,7	Niveau 2	14,1	Niveau 2	13,9	Niveau 2	14,0
	Niveau 3	32,7	Niveau 3	33,4	Niveau 3	33	Niveau 3	34,4
	Niveau 4	18,1	Niveau 4	19,0	Niveau 4	16,6	Niveau 4	17,0
	Niveau 5	2,1	Niveau 5	2,8	Niveau 5	2,3	Niveau 5	3,0
	Niveau 6	1,4	Niveau 6	0,7	Niveau 6	0,6	Niveau 6	0,9
	Behandelaar	8,3	Behandelaar	7,5	Behandelaar	5,2	Behandelaar	4,3
	Overig zorgpersoneel	2,0	Overig zorgpersoneel	1,3	Overig zorgpersoneel	1,3	Overig zorgpersoneel	1,3
	Leerling	11,7	Leerling	12,6	Leerling	17,3	Leerling	15,1

	2023	2022	2021	2020
Hoeveel stagiaires heeft de organisatie?	78	58	96	90
Hoeveel vrijwilligers heeft de organisatie?	650	548	564	605
Wat is het ziekteverzuimpercentage? (%)	7,08	8,85	6,86	8,86
Wat is de verzuimfrequentie?	1,11	1,56	1,24	1,26

In-, door-, en uitstroom

	2023	2022	2021	2020
	%	%	%	%
Welke omvang heeft de instroom van nieuwe medewerkers?	17	20	17,0	22,0
Welke omvang heeft de uitstroom van medewerkers?	16	13,6	14,6	18,1
Welke omvang heeft de doorstroom qua kwalificatieniveaus van medewerkers?	6	8,8	6,5	7,4

Ratio personeelskosten/opbrengsten

	2023	2022	2021	2020
Hoeveel FTE is er ingezet per klant	1,06	1,06	1,13	1,11

Addendum kwaliteitskader MPT/VPT/PGB

Inleiding

In 2017 is het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg verschenen. In 2019 is daarbij een addendum ontwikkeld waarin beschreven is wat klanten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. In dit hoofdstuk verantwoordt Opella hoe ze voldoet aan de gestelde eisen in het addendum MPT/VPT/PGB.

Reikwijdte Opella klanten

Op peildatum 31 december 2023 heeft Opella de volgende klanten in zorg met de financieringsvorm MPT/VPT/PGB:

Wlz-MPT	324 klanten
Wlz-VPT	51 klanten
Wlz-PGB	3 klanten

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Elke klant heeft binnen 24 uur een plan waarin beschreven staat hoe de ondersteuning eruit moet zien (uitvoeringsafspraken in Fundum). Binnen 6 weken na de start van de dienstverlening heeft de klant een ondersteuningsplan dat is opgesteld door een medewerker niveau 3 of hoger (Eerst Verantwoordelijke verzorgende of

verpleegkundige). Dit plan is besproken met de klant en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld aan de hand van het Omaha-principe. Iedere 6 maanden evalueert de verpleegkundige de geleverde zorg, aan de hand van het ondersteuningsplan, met de klant. Indien er veranderingen zijn wordt het ondersteuningsplan bijgesteld.

Multidisciplinaire aanpak

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema multidisciplinaire aanpak. De zorg voor de klanten van Opella is, indien nodig, integraal. In de eerste plaats werken de zorgverleners samen met de naasten van de klant. Indien er aanvullende expertise nodig is dan wordt deze ingeschakeld (van binnen of buiten de organisatie). De klant heeft de keus wie de coördinator van de zorg thuis wordt. Opella werkt samen met de andere zorgaanbieder om te komen tot een integraal ondersteuningsplan. Opella heeft specialistische verpleegkundigen in dienst die ook ingeschakeld kunnen worden. Dit betreft deskundigen op het gebied van wonden, dementie, diabetes, longziekten en pijn. Opella heeft een netwerk rondom huisartsen opgebouwd, de specialist ouderengeneeskunde wordt regelmatig ingeschakeld door

de huisartsen. Ook weten de verpleegkundigen dat zij de specialist ouderengeneeskunde in kunnen schakelen bij complexe situaties.

Verantwoord thuis wonen

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema verantwoord thuis wonen. Klanten en naasten worden regelmatig overvallen door de gevolgen van ziekten en kwetsbaarheid en lopen daarbij aan tegen de (on)mogelijkheden van het stelsel. De zorgverleners zijn op de hoogte welke zorg er thuis geleverd kan worden. Goede zorg thuis begint met één aanspreekpunt voor de klant. Zij kent het verhaal van de klant en de mensen in het informele of professionele netwerk. Ze kijkt verder dan de medische zorg naar wat nodig is voor deze persoon om zich gezien, gehoord en ondersteund te voelen. Voor eventuele aanvullende vragen kan er een klantadviseur van Opella ingeschakeld worden. Ook bij overbruggingszorg heeft de klantadviseur van Opella een rol. Onze klantadviseurs kennen de klant/naasten en begeleiden hen in goede afstemming met (wijk)verpleegkundigen en/of maatschappelijk werk. De klant is gedurende de periode dat hij op de wachtlijst staat optimaal geïnformeerd over wat de locatie van voorkeur te bieden heeft en wat de (verwachte) wachttijd is. Dat geeft rust bij de klant en naasten en ontlast de verpleegkundige. Het betekent ook, samen met de klant, een heel goede

voorbereiding op de opname en nadrukkelijk ontlasting en ondersteuning van personeel.

In het ondersteuningsplan worden de afspraken gemaakt tussen de klant en Opella. Hierin is beschreven welke rol de naasten vervullen in de zorg aan de klant en op welke manier het toezicht is geregeld. Opella levert 24-uurszorg in de wijk. Middels personenalarmering kunnen klanten alarmeren en na alarmering komt er 24/7 een verzorgende of verpleegkundige aan huis.

Wonen en welzijn

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema wonen en welzijn. Voor onze klant betekent dat een 'zo gewoon (als) mogelijk leven' leiden om in een vertrouwde omgeving zich erkend en gerespecteerd te voelen in wie hij of zij is. Sociaal contact en echte betrokkenheid zijn basisbehoeften van mensen. Bij Opella draait alles om de vraag of klanten zich gezien, gehoord en ondersteund voelen. En dan niet alleen door professionals, maar juist door vrienden, bekenden, familie, buren en andere naasten. Ook de vraag wat iemand nog kan betekenen voor een ander is daarbij waardevol. De vraag van de klant is voortdurend het uitgangspunt. Ook de eventuele woningaanpassingen zijn onderdeel van het gesprek met de klant.

Veiligheid

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema veiligheid. Voor ieder ondersteuningsplan-overleg voert de verpleegkundige een risicosignalering uit om eventuele risico's in beeld te brengen en daarop acties te ondernemen. Als er een risico is, wordt dit besproken met de klant/wettelijk vertegenwoordiger en beschreven in het ondersteuningsplan. Medewerkers hebben de beschikking tijdens hun werk om in de protocollen en procedures van Opella te kijken. Deze protocollen en procedures zijn op basis van de vigerende richtlijnen en zijn gebundeld in het kwaliteitshandboek. Ook hebben de medewerkers tijdens het werk beschikking over de Vilans-protocollen. De databank van Vilans bevat zo'n 500 protocollen voor voorbehouden, risicovolle en overige handelingen.

Leren en verbeteren

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema leren en verbeteren. Opella werkt met het Opella Leerplein. Op grond van de functie en de klantgroep met wie de medewerker werkt, is een lijst van deskundigheden samengesteld waarvoor elke medewerker verplicht training/scholing moet volgen. Daarnaast zijn er thema's die horen bij de rol of het aandachtsveld dat een medewerker heeft in het team. Opella kent ook een facultatief aanbod voor onderwerpen die de medewerker

mogelijk interessant vindt en die de medewerker op eigen initiatief kan doorlopen. Ook biedt het Leerplein de mogelijkheid voor de medewerker hierin de aantoonbare bekwaamheid bij te houden op voorbehouden handelingen die voor de functie van toepassing zijn. Bij Opella werken deskundige medewerkers. Professionals die zich houden aan wet- en regelgeving en die op basis van hun deskundigheid keuzes kunnen maken die in het belang zijn van de klant. Deze medewerkers blijven deskundig door scholingen te volgen die afgestemd zijn op de behoeften van de klanten met wie ze werken. Verpleegkundigen en verzorgenden van Opella zijn lid van het kwaliteitsregister van V&V.

Opella heeft haar visie op kwaliteit beschreven in MotiVEER. MotiVEER is hét uitgangspunt voor heel Opella en sluit aan bij dat wat Opella belangrijk vindt. Uitgangspunt is dat de klant ervan uit mag gaan dat de basisveiligheid altijd op orde is. Moti-VEER bevat een uitwerking op de aspecten klant, medewerker en organisatie. De verschillende aspecten van MotiVEER zijn uitgewerkt in KPI's (kritische prestatie indicatoren). Deze worden structureel gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd aan de teams in de managementinformatie. Ook de doelstellingen in de kwaliteitsplannen zijn in deze cyclus opgenomen. De teams bespreken de resultaten en formuleren waar nodig

verbetermaatregelen. In interne audits wordt periodiek gecontroleerd of de verbetermaatregelen zijn uitgevoerd en of deze het gewenste effect hebben.

Opella heeft in Q1 2023 het ISO-certificaat behaald. Jaarlijks wordt door een extern bureau getoetst of deze ISO-certificering verlengd kan worden.

Opella participeert in diverse netwerken en intercollegiale intervisiegroepen. Ook wordt op het niveau van bestuur en directie samengewerkt in netwerken. Om te voldoen aan de eisen die het kwaliteitskader stelt op het gebied van een lerend netwerk, wil Opella niet iets nieuws opzetten, maar aansluiten bij de netwerken waarin Opella al participeert.

Leiderschap, governance en management

Opella voldoet aan de vereisten binnen het thema leiderschap, governance en management. De borging van de professionele inbreng in de aansturing van de organisatie ligt verankerd in de spelregels van de adviesraden. Het bestuur voert structureel overleg met de adviesraden waarin de adviesraden op hun gebied inbreng hebben in de aansturing van de organisatie. Het bestuur werkt volgens de wettelijke kaders van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) die praktisch zijn vertaald in de al genoemde spelregels, de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet Kwaliteit

klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ). Tevens werken bestuur en toezicht volgens de afspraken van de geldende versie van de zorgbrede Governance Code welke geborgd zijn in de spelregels van Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.

Gebruik van informatie

Opella voldoet aan de vereisten binnen het thema gebruik van informatie. De tevredenheid van klanten wordt actief opgehaald via het instrument ZorgkaartNederland. ZorgkaartNederland wordt dagelijks gecheckt op nieuwe waarderingen van klanten. Indien er een verbeterpunt beschreven staat in de waardering van een klant start er een verbetercyclus op. ZorgkaartNederland wordt actief gebruikt voor het verder verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Opella biedt in de Gelderse Vallei zorg, welzijn en ondersteuning. We zien de mens als waardevol en als geheel van lichaam en geest. Ons uitgangspunt is zinvolle zorg.

Postbus 677
6710 BR Ede
telefoon 0318 752222
servicepunt@opella.nl

www.opella.nl

 @opella

 volg Opella

 LinkedIn

 OpellainBeeld