



Kwaliteitsverslag 2021 VVT
Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1.1 Het kwaliteitsverslag	3
2 Aandachtige Zorg: Kwaliteit en Veiligheid	7
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	7
2.2 Wonen en Welzijn	9
2.3 Veiligheid	13
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	14
3 Randvoorwaarden	16
3.1 Leiderschap, governance en management	16
3.2 Personeelssamenstelling.....	17
3.3 Gebruik van hulpbronnen	18
3.4 Gebruik van informatie	20

1 Inleiding

1.1 Het kwaliteitsverslag

Het Cluster VVT heeft vanaf medio 2017 de implementatie van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vanuit een stuurgroep en werkgroepen vormgegeven voor elk van de acht thema's in dit kwaliteitskader. Bij deze werkgroepen waren medewerkers en bewoners betrokken. Dit proces, met een duidelijke PDCA, is reeds beschreven in voorgaande kwaliteitsverslagen.

Eind 2020 zijn we gestart met het programma "Waardigheid en Trots op Locatie". Hierin is nadrukkelijk aandacht voor alle aspecten van het kwaliteitskader en daarnaast voor de implementatie van kleinschalige teams. We zijn bereid om vanuit organisatiescans verbeteringen in onze processen en teams door te voeren. .

Riwis Zorg & Welzijn heeft in 2020 een nieuw meerjarenbeleidsplan met bijpassende strategie ontwikkeld. 'Geloof in eigen kunnen' definieert de kern van Riwis Zorg & Welzijn. De kernwaarden: Verbinden, Aanspreekbaar, Betrokken en Bevlogen zijn hierbij leidend.

Jaarplan 2022 RIWIS

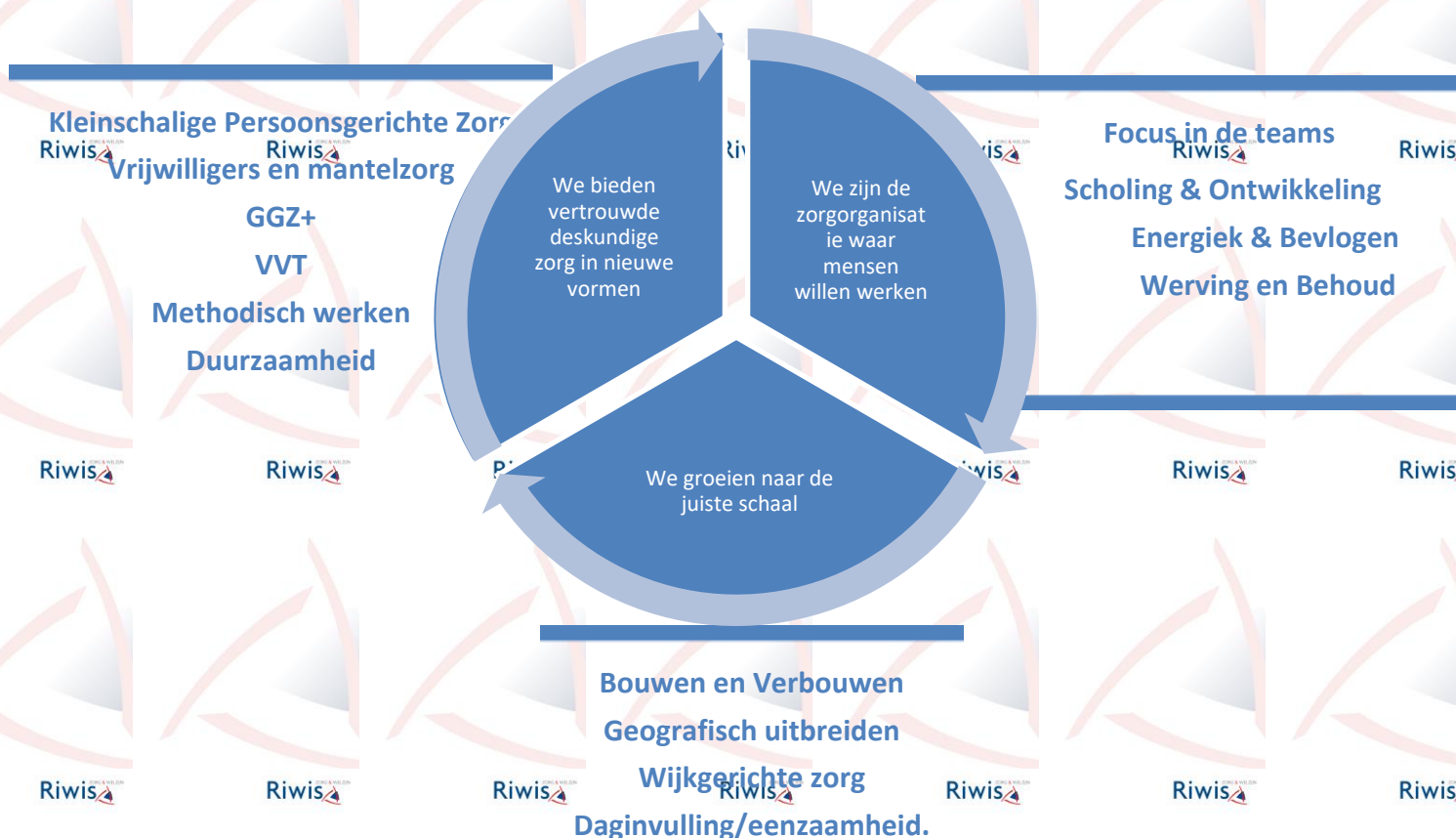
Riwis Zorg en Welzijn heeft haar jaarplannen ingedeeld op basis van de volgende 3 strategische pijlers:

1. We bieden vertrouwde deskundige zorg in nieuwe vormen
2. We zijn de zorgorganisatie waar mensen willen werken
3. We groeien naar de juiste schaal

Het Cluster VVT heeft onder deze Riwis pijlers vooral focus op:

- aandacht in de teams;
- consolidatie van alle ontwikkelingen;
- voorbereiding op de toekomst

Cluster VVT 2022



Deze kernpunten hebben een gezamenlijk fundament: Gezond Rendement.

De beweging:

Onze medewerkers:

We willen toegroeien naar een situatie waarin medewerkers en teams in hun eigen rol, vanuit De Bedoeling van hun vak en autonomie, zelf besluiten en acties kunnen ondernemen.

De beweging komt vanuit de aloude kernwaarde van Riwis: "Geloof in eigen kunnen". In de VVT zijn we dit vooral gaan vertalen naar focus op de individuele bewoner en diens wensen. Nu is het tijd om juist meer nadruk te leggen op onze medewerkers; de invulling van hun rol in het team en het behoud en de inzet van hun energie. We creëren hiervoor omstandigheden creëren (meer aandacht van teamleiders, inzet kwaliteitsverpleegkundigen, energiek en bevlogen aan het werk, traject lyseke belasting etc.), waarin medewerkers "lekker in hun vel en op de juiste plek" komen en blijven.

KPI's zullen zijn:

- functioneringsgesprekken bij > 90% van de medewerkers gehouden;
- verzuim blijft onder gewogen gemiddelde van 2021;
- MTO zal moeten stijgen op
 - aandacht van de leidinggevende;
 - ontwikkelingsmogelijkheden en
 - betrokkenheid bij de organisatie .
- uitstroom medewerkers < instroom

Onze bewoners:

We willen dat in 2022 de bewoners daadwerkelijk aangeven dat de zorg meer persoonsgericht is. Voorts moeten wij zelf zorgen dat alle aspecten van het kwaliteitskader, m.b.v. het WOL-traject optimaal geborgd zijn, op kwaliteit en veiligheid; met specifiek onderdeel methodisch werken.

Vanaf 2019 werken we aan Aandachtige Zorg. In 2021 zijn we gestart met de implementatie van Kleinschalige Zorg, waarbij focus is op het welbevinden van de bewoner door middel van geïntegreerde teams van zorg met een kleine groep bewoners. Zoveel mogelijk zoals thuis, met veel aandacht voor ieder individu. Veel zaken staan hiervoor paraat en de WOL evaluatiescan geeft richting aan de focus voor 2022:

Consolidatie op de werkvloer van alles wat we hebben ontwikkeld in 2021 en daarvoor.

KPI's zullen zijn:

- scores van de GWI zijn minimaal gelijk of hoger dan het halve jaar daarvoor.
- 95% zorgdossiers zijn op orde in interne- en externe audits (methodisch werken conform Mikzo);
- bij 95% van de bewoners is de persoonsgerichte zorg ingericht en wordt op gerapporteerd;
- PRIE methodisch werken wordt uitgevoerd en geïmplementeerd;
- Eindscan WOL per locatie scoort op alle onderdelen groen of geel.



Aandachtige Zorg: Kwaliteit en Veiligheid

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Deze paragraaf beschrijft de wijze hoe Riwis borgt dat Persoonsgerichte Zorg aan de cliënt het uitgangspunt is in alle levensdomeinen en waar we nog te ontwikkelen en te leren hebben

WOL traject:

Om te kunnen verbeteren op alle 8 onderwerpen van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft Riwis in 2019 besloten om te participeren in het traject: Waardigheid en Trots op locatie (WOL). Dit houdt dat je als zorginstelling laat scannen door onafhankelijke ‘scanners’ in opdracht van Vilans. Middels deze uitkomst van deze jaarlijks terugkerende scan op de 8 gebieden van het kwaliteitskader, worden verbeterprojecten opgestart en uitgevoerd met behulp van coaches die vanuit het WOL programma van Vilans gefinancierd worden. In 2019 is binnen Riwis de eerste scan uitgevoerd en zijn 2 coaches binnen Riwis gestart. In 2021 is de herhaalscan uitgevoerd en zijn de plannen waar van toepassing bijgesteld. We maken hiervoor gebruik van uitgebreide routekaarten in Excel. Het implementatietraject neemt het hele jaar 2022 in beslag. De onderwerpen waarop we in ieder geval verbetering willen laten zien zijn:

- persoonsgerichte zorg
- invoeren teamrollen;
- medicatie;
- WZD;
- Arbo en Veiligheid.

Alle punten gaan daarnaast ook heel erg over leren en verbeteren. Voor de implementatie worden de teams op de werkvloer ondersteund door zowel de WOL- coaches als nieuw in 2021 aangenomen kwaliteitsverpleegkundigen.

Welbevinden

Om te weten te komen op welke specifieke levensdomeinen/de cliënt aandacht nodig heeft wordt twee maal per jaar welbevinden gemeten door middel van de Groninger Wellbeing Indicator. (GWI). Met behulp van dit gevalideerde instrument zal geïnventariseerd worden op welke levensgebieden bewoners welbevinden ervaren en welke verbeterpunten op deze gebieden Riwis moet oppakken. De Groninger Wellbeing Indicator (GWI) is een screening- en meetinstrument dat de nadruk legt op het ophalen van de individuele cliënt ervaring. De GWI helpt om de zorg en dienstverlening aan de cliënt individueller en persoonlijker uit te voeren. De GWI stimuleert zorgprofessionals om zorg op maat te leveren en na te denken over individuele verbeteringen in welbevinden. De feedback uit de GWI geeft medewerkers de mogelijkheid om samen met de cliënt en familie/mantelzorgers vanuit welbevinden de zorg en ondersteuning vorm te geven. De gegevens zullen op individueel cliëntniveau in de

zorgplansystematiek opgenomen worden. Tevens zal in 2021 de totaalscore van de vragenlijst van Zorgkaart Nederland gemeten gaan worden. Bewoners van zowel thuiszorg als verpleeghuiszorg zullen gevraagd worden om hun waardering inzake de zorg geleverd door Riwis cluster VVT te geven op ZorgkaartNederland. Dit middels exit-enquête, tussentijdse meting en door externe teams door medewerkers van ZorgkaartNederland. Wij vinden het heel belangrijk dat de cliënt of bewoner, daar waar het kan, zelf de regie heeft. Om dit te realiseren betrekken we ook het netwerk van de cliënt erbij. Kijkend naar de eisen vanuit het Kwaliteitskader waar Riwis aan moet voldoen wordt hier in de volgende paragrafen toelichting op gegeven:

Zorgleefplan binnen 24 uur:

In 2019 zijn de randvoorwaarden voor het realiseren van een zorgleefplan binnen 24 uur na aanvang zorg geïmplementeerd. Deze randvoorwaarden dragen in 2021 gelden nog steeds voor het realiseren van een actueel zorgleefplan binnen 24 uur:

- Dat betekent dat in het ECD ONS van Nedap intake vragenlijsten ingericht zijn die een realisatie van het zorgleefplan binnen 24 uur bewerkstelligen.
- Door toepassing van automatiseringstechnieken is dit proces efficiënter ingericht voor de medewerker. Voor 2021 betekent dit dat de medewerker meer tijd en aandacht heeft voor het doorvragen naar welzijn en welbevinden en minder tijd aan administratieve handelingen kwijt zal zijn.
- Medewerkers zullen in 2022 begeleiding krijgen in het leren doorvragen op deze onderdelen.
- Doordat bij het huisbezoek al een anamnese is afgenomen wordt deze input gebruikt voor het opstellen van een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur. Vervolgens wordt deze geëvalueerd en omgezet naar een definitief plan binnen zes weken.

Binnen Riwis is de EVV-er verantwoordelijk voor het opstellen van het individuele zorgleefplan met de levensgeschiedenis van cliënt. Deze levensgeschiedenis willen we ook prominenter laten spreken door hem niet alleen vast te leggen in het zorgleefplan, maar ook een tastbaar, creatief product te maken samen met de cliënt en naasten (Levensboom). Deze kan bijvoorbeeld opgehangen worden zodat het veel vaker actief onderwerp van gesprek kan zijn. De doelen en acties in het zorgleefplan zijn het uitgangspunt voor zowel de te bieden zorg als de welzijnsbehoeften van de cliënt. Op ieder moment van de dag is er een VIG'er aanwezig die de verantwoordelijkheid voor het nakomen van deze acties kan nemen (al dan niet met ondersteuning van de helpende). Riwis heeft in de teams een woonhelpende gekoppeld aan iedere EVV-er, om zodoende de persoonlijke informatie van de client vanuit meerdere perspectieven te koppelen aan de acties in het zorgleefplan

Verantwoordelijke voor het zorgleefplan

De eerst verantwoordelijke verzorgende (later: EVV'er) is er voor verantwoordelijk dat de cliënt tijdig beschikt over een zorgleefplan wat voldoet aan de eisen. Deze functie is essentieel in het zorgproces. Ook in 2022 zullen de EVV'ers ondersteund worden door opleiding, deskundigheidsbevordering(LEO), coaching on the job middels het WOL- project. Daarbij krijgen zij input vanuit het team (zie boven)

2.2 Wonen en Welzijn

Deze paragraaf beschrijft de wijze waarop Riwis in de zorg- en dienstverlening enerzijds oog heeft voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van bewoners en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht is op het bevorderen en ondersteunen hiervan. Zoals al eerder beschreven is een hoofditem voor 2022: Kleinschalige Zorg. Dit houdt dat er meerdere huiskamers zijn op de locaties, waar in vast teamverband zorg wordt geleverd aan bewoners. Deze transitie zal gevolgen hebben op alle onderdelen van het kwaliteitskader. In 2021 zijn deze teams op de Beekwal goed geïmplementeerd in de nieuw ontwikkelde huiskamers en zijn medewerkers, bewoners en naasten over het algemeen er zeer tevreden over. De ontwikkeling van de huiskamers in Tolzicht heeft door de renovatie van het gebouw vertraging opgelopen en daarmee ook de ontwikkeling van de kleinschalige teams.

Zingeving

Riwis heeft afspraken gemaakt met alle geestelijke verzorgers in de gemeente Brummen en heeft een arbeidsovereenkomst met een geestelijk verzorger voor de individuele cliëntvragen. De geestelijke zorg is er om de cliënt te helpen om te gaan met vragen op het gebied van het leven van geloof of van zingeving.

- Voor bewoners en/of familie is er de mogelijkheid voor een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek inzake geestelijke verzorging
- organiseert- en gaat voor in de paas- en kerstvieringen en in de herdenkingsdiensten in de locaties De Beekwal en Tolzicht.
- Op verzoek van cliënt c.q. familie kan een geestelijk verzorger uitvaardiensten leiden.
- De geestelijke verzorging heeft jaarlijks contacten met de voorgangers van de kerken in Brummen en Eerbeek en stemt de onderlinge afspraken af.
- De geestelijk verzorging kan betrokken worden bij de begeleiding rondom het proces van palliatieve zorg.

Zinnvolle Daginulling:

In het kader van Aandachtige Persoonsgerichte Zorg zal ook in 2022 zowel in de Beekwal als in Tolzicht veel aandacht zijn voor ontwikkeling van zinnvolle daginvulling ingericht op zoveel mogelijk zoals thuis, daarmee eigen regie van de bewoners. In Tolzicht is een renovatie gaande tot medio 2022 en er zal geïmproviseerd moeten worden met huiskamers. Maar daarna kunnen we ons kleinschalige concept ook daar goed tot zijn recht laten komen. Op de Beekwal zijn de teams in 2021 ingericht en geven de bewoners aan het verschil met eerder duidelijk te merken. De huiskamers zijn echte huiskamers voor de bewoners geworden, waarin men zich ook zinvol mag voelen door initiatief te nemen of te krijgen bij bijvoorbeeld daar planten te verzorgen of kopjes mee af te wassen, of gezamenlijk een salade maken of een appeltaart. Bijna iedereen ontbijt, drinkt koffie, etc. in de huiskamers. We merken dat het niet alleen positief is voor de bewoners, maar ook voor de medewerkers. Uiteraard begeleiden we onze medewerkers verder daarin en waar nodig krijgen ze een extra opleiding (bijvoorbeeld medewerkers facilitair, die een opleiding helpende aangeboden zal worden). Zorgteams krijgen daarbij ondersteuning met ervaringsgericht onderwijs en casuïstiek besprekingen. Verder zullen op beide locaties kleinschalige sociaal-culturele en bewegingsactiviteiten in de huiskamers aangeboden worden waar alle bewoners deel aan kunnen nemen. Het aanbod van activiteiten in een grootschalige setting sluit minder goed aan bij de gedachtengoed van kleinschalige zorg behoeftes van de huidige bewoners waarbij vaak sprake is van een bepaalde mate van dementie

Integrale samenwerking tussen ondersteunende diensten en zorgteams leidt tot een daginvulling die aansluit bij de behoefte van de cliënt waarbij overigens nog steeds zo weinig mogelijk verschillende medewerkers betrokken zijn. Dit betekent een herinrichting van de teams en het laten horen van de vrijwilligers in die teams. Aandacht voor vitaliteit van de cliënt uit zich met name in het aanbod van:

- tovertafel waarbij de bewoner gestimuleerd wordt tot deelname en beweging;
- interactieve fiets waarop bewoners binnen kunnen fietsen alsof de tocht hen voert door allerlei omgevingen;
- Het programma 'bewegen op muziek'
- Robot huisdieren
- De fysiotherapeut heeft intern een eigen behandelruimte
- Bewoners worden door "bewegen voor Ouderen" gestimuleerd om meer te bewegen. Er zijn nauwe contacten met de fysiotherapeut en het team.
- Daarnaast worden naast en vrijwilligers actief benaderd om de bewoners mee te nemen voor een wandelingetje buiten

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Met bewoners worden individuele afspraken gemaakt over de dagelijkse verzorging en vastgelegd in het zorgleefplan. Er is door de verzorging aandacht voor uiterlijke verzorging. Op beide locaties is een kapster aanwezig. Bed, bad en keukengoed wordt verzorgd door Riwis. Lijfgoed kan tegen betaling door Riwis verzorgd worden; de was wordt uitbesteed aan een externe wasserij.

Daginvulling externe bewoners

Op beide locaties kan - indien de bewonersmix dit toelaat - een beperkt aantal externe cliënten deelnemen aan de daginvulling op de diverse intramurale huiskamers. Vanuit de in het zorgplan beschreven behoefte aan functieondersteuning of ontwikkeling (psychogeriatric) wordt persoonsgerichte ondersteuning aangeboden. Aan iedere huiskamer zullen maximaal 2 cliënten per dagdeel worden toegevoegd, en zij kunnen daar deelnemen aan het wonen zoals thuis, met allerlei gezellige en motiverende daginvullingsactiviteiten. De huiskamers zijn iedere dag van de week van 07.30 tot uiterlijk 18.00 geopend.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Mantelzorg

In 2022 zal het mantelzorgbeleid, aangepast aan de Aandachtige Zorg visie, verder vastgesteld en geïmplementeerd worden.

Mantelzorgers worden door de medewerkers van Riwis al bij de intake betrokken.

- De situatie van de mantelzorg in relatie tot de cliënt wordt in kaart gebracht
- Op een structurele manier wordt contact tussen een EVV-er en de mantelzorg georganiseerd. De afspraken hierover zijn vastgelegd in het zorgleefplan.
- Mantelzorgers worden van harte uitgenodigd en ondersteund in alle taken die zij willen/kunnen.
- Mantelzorgers zullen derhalve een belangrijke rol gaan spelen in "Thuis met Aandacht"
- Regelmatig gesprek over het zorgproces, ziektebeeld en hoe daarmee om te gaan.
- Besproken wordt wat in noodsituaties gedaan kan worden.
- De privacy in het contact tussen mantelzorg en de cliënt wordt gewaarborgd.
- Mantelzorgers worden uitgenodigd te participeren in de maandelijkse dementieavonden.
- Mantelzorgers kunnen, indien de cliënt hiervoor toestemming geeft, actief meelesen en reageren op de agenda en rapportage in het cliëntdossier.

- Riwis is aangesloten bij de regionale ontwikkelingen Mantelzorgondersteuning (vanuit het ontwikkelbudget Zilveren Kruis).

Voor de medewerker die belast is met de coördinatie rond de cliënt betekent dit:

- De mantelzorgers en naasten betrekken bij het opstellen en evalueren van het zorgleefplan
- De taken van de mantelzorg opnemen in het zorgleefplan.
- De behoefte aan ondersteuning van cliënt en mantelzorg inventariseren.
- Inlevingsvermogen in de mogelijkheden van de mantelzorg en omgaan met drempels of emotionele barrières.

Riwis is actief betrokken bij het Lerend Netwerk Mantelzorg Apeldoorn, een initiatief vanuit de regionale ontwikkelbudgetten Zilveren Kruis.

Vrijwilligers

In totaal zijn 120 vrijwilligers actief voor het cluster VVT. De vrijwilligers zijn werkzaam op de locatie De Beekwal of locatie Tolzicht of thuis met individuele bewoners. Vrijwilligers organiseren en voeren diverse activiteiten uit, o.a. sociaal culturele activiteiten, koken, wandelen, koffie delen, fietsen, ondersteuning bij serveren maaltijd etc. Er zijn specifieke vrijwilligers actief voor de afdeling psychogeriatric. Er is in 2021 een nieuw vrijwilligersbeleid vastgesteld, deze is al ingezet en wordt in 2022 verder geïmplementeerd.

Wooncomfort, gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

Riwis vindt het belangrijk dat de bewoners zich thuis voelen. Wat vroeger de buurt van de bewoners was, is er nog steeds, maar dan in het klein. Het huis is nu de kamer, de straat is niet meer buiten, maar overdekt op de gang, het plein is de centrale ruimte met de zaal, waarbij de zaal ook fungeert als restaurant, theater, hobbyruimte etc. Daarnaast voldoen de gebouwen op dit moment aan alle gebouwkundige en wettelijke eisen. Middels renovatie en geplande nieuwbouw zal dit ook voor toekomst geborgd zijn.

De Beekwal:

Met het oog op de toekomst en de verwachte groei van dementerende bewoners is herinrichting of nieuwbouw van De Beekwal noodzakelijk. In afwachting van de nieuwbouw is in 2020 al gestart met het project Kleinschalige Zorg, waarbij meerdere huiskamers per locatie gerealiseerd zijn met eigen zorgteams.

Alle bewoners kunnen hun eigen kamer inrichten, waarbij wel rekening gehouden wordt met de zorgvraag van de cliënt en ARBO richtlijnen (gebruik tilliften, hygiëne etc.). Het gebouw is

schoon en veilig ingericht. Er is een brandmeldinstallatie, alle kamers/appartementen zijn voorzien van alarmering. De calamiteitenplannen zijn nog up-to-date en worden jaarlijks geëvalueerd naar aanleiding van de ontruimingsoefeningen.

Tolzicht:

Tolzicht wordt momenteel gerenoveerd (tot medio najaar 2022), zodat het gebouw weer zeker 25 jaar mee kan. Er wordt daglicht in de lange gangen gecreëerd, er komen huiskamers bij de appartementen tbv kleinschalige zorg, de gezamenlijke entree en ontmoetingsruimte wordt vernieuwd. En er worden 6 appartementen meer binnen de bestaande muren gebouwd. Dit alles wordt gerealiseerd door de eigenaar van het pand Veluwonen. Het proces wordt in een stuurgroep en project gevolgd en hierbij heeft Zorggroep Apeldoorn, onze samenwerkingspartner voor de bewoners met behandeling ook zitting. Alle bewoners kunnen hun eigen appartement inrichten, waarbij wel rekening gehouden wordt met de zorgvraag van de cliënt en ARBO richtlijnen (gebruik tilliften, hygiëne etc.) Het gebouw is schoon en veilig ingericht. Er is een brandmeldinstallatie, alle kamers/appartementen zijn voorzien van alarmering. De calamiteitenplannen zijn nog up-to-date en worden jaarlijks geëvalueerd n.a.v. de ontruimingsoefeningen.

Maaltijden

Op de verpleegafdelingen wordt momenteel veelal in de weekenden samen gekookt, waarbij de bewoners (voor zover mogelijk) meehelpen met de voorbereiding en het koken.

Bewoners van de andere afdelingen kunnen een keuze maken om gezamenlijk de maaltijd te nuttigen in de woonkamers of op eigen appartement. Er is een keuzemogelijkheid qua menu en er is een menucommissie (bewoners en facilitaire medewerkers) die de maaltijdbeleving/ervaring evalueren. Tevens kunnen in de huiskamers aanvullende gerechten zelf bereid worden. De broodmaaltijden en warme maaltijden worden genuttigd in de huiskamers of op de individuele kamer. De cliënt kan hierbij ondersteund worden door de mantelzorgers, vrijwilligers en/of medewerker.

2.3 Veiligheid

Riwis beschrijft in dit deze paragraaf hoe zij invulling geeft aan de veiligheid van zorg.

Invulling thema's:

Op de vierondergenoemde thema's; aangevuld met andere onderwerpen zoals mantelzorg, kwaliteit, BHV, tilpreventie etc. is een rolhouder per team aangesteld.

In 2021 zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen aangenomen, die in de teams aandachtsgebied Kwaliteit hebben geborgd. Vanuit de teamrollen zijn er taken door verschillende teamleden opgepakt. Met dit traject leggen we de betrokkenheid en verantwoordelijkheid voor kwaliteit en uitvoering van zorg lager in de organisatie. Vanaf eind 2021 is er elke maand een kwaliteitsoverleg per locatie waarin alle verbeterpunten benoemd, geïnventariseerd worden. Deze inventarisatie wordt met het cluster besproken en laagdrempelig opgepakt. Bijna alle basisveiligheid thema's heeft Riwis beleid beschreven; medicatiebeleid, decubitusbeleid en middelen en maatregelen beleid.

Het medicatieprotocol heeft recent wijzigingen ondergaan m.b.t. het toevoegen van het gebruik van de Medido en is nu conform het vigerende beleid conform het document 'Veilige medicatie principes in de keten'. In 2019 is de implementatie van Boomerweb uitgevoerd.

Aanlevering Indicatoren basisveiligheid.

In 2021 heeft Riwis de volgende indicatoren gemeten:

- Decubitis (vrije indicator)
- Advanced Care Planning (verplichte indicator)
- Medicatievoorziening (verplichte indicator)
- Eten en Drinken (verplichte indicator)
- Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (vrije indicator)

Aanvullend

Riwis heeft de gegevens in juni 2022 aangeleverd aan de Openbare Database van het Zorginstituut. Voor 2022 is weer de keuze gemaakt voor de niet verplichte indicatoren zoveel mogelijk in samenspraak met het lerend netwerk. Het lerend netwerk bestaat uit Riwis Zorg&Welzijn, Klein Geluk. In 2022 wordt een derde samenwerkingspartner toegevoegd aan dit netwerk.

Commissie Veilig incidenten melden (VIM)

In 2019 is besloten dat de aandachtsfunctionarissen Kwaliteit en Veiligheid de oorzakenanalyses en de afhandeling van VIM's gaan uitvoeren. In 2022 zal de VIM-cie bestaan uit de rolhouders Kwaliteit per team en de Kwaliteitsverpleegkundigen. Zij nemen deze functie over.

Daarnaast beschikt Riwis al over PRISMA-gecertificeerde medewerkers die onafhankelijk zijn en incidenten met blijvende schade of letsel, welke gemeld moeten worden bij de inspectie, kunnen onderzoeken en rapportages kunnen maken i.s.m. Triaspect (onafhankelijke samenwerkingspartner voor incident-, risico- en verbetermanagement). PRISMA staat voor 'Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis'. In een PRISMA-analyse worden incidenten weergegeven in een oorzakenboom die door zijn visuele weergave trekken die moeten leiden tot verbetermaatregelen. In 2022 zal de procedure VIM met bijbehorend systeem herzien worden, om deze zo effectief, efficiënt en gebruiksvriendelijk te maken.

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Deze paragraaf beschrijft de wijze waarop Riwis voldoet aan de eisen van het kwaliteitskader met betrekking tot leren en verbeteren van kwaliteit van zorg.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

Riwis publiceert jaarlijks een jaardocument om maatschappelijke verantwoording af te leggen en daaraan gekoppeld een jaarbeeld te tonen. In het jaardocument legt Riwis intern en extern kwalitatieve en financiële verantwoording af. Het jaardocument en het jaarbeeld worden op de website: www.riwis.nl gepubliceerd. Het jaardocument zal hierna 'kwaliteitsverslag' genoemd worden.

Aanlevering kwaliteitsverslag.

Dit is opgenomen in de jaarplanning van de kwaliteitscyclus van Riwis.

Aanpassing kwaliteitsplan.

Het kwaliteitsverslag 2020 is opgeleverd voor 1 januari 2021. Het kwaliteitsplan 2022 is vastgesteld voor 1 januari 2022 en zal jaarlijks worden herzien op basis van wijzigingen in beleid en wet- en regelgeving. Tevens is het kwaliteitsplan input voor het kwaliteitsverslag/kwaliteitsplan voor het opeenvolgende jaar. De veranderingen in het kwaliteitsplan 2022 zijn met name gebaseerd op de aandachtspunten die we gehaald hebben uit de uitkomsten van tussenscans in 2021 en 2022 van Waardigheid en Trots. (Zie boven). “Leren en verbeteren” past heel goed bij onze pijler “consolidatie van alle ontwikkelingen”. We willen juist alles wat we ontwikkeld hebben nu op de werkvloer borgen, met goede terugkoppeling op doelen en resultaat.

Lerend netwerk.

Riwis is onderdeel van het lerend netwerk:

Samen met Klein Geluk uit Apeldoorn wordt aan deze samenwerking vormgegeven. In 2018 is er in twee gremia overleg ingericht: een bestuurlijk overleg en een kwaliteitsoverleg. Er wordt gezocht naar een derde partner. Uitwisseling tussen medewerkers inzake deskundigheidsbevordering en opleidingsactiviteiten vindt al plaats. In 2021 heeft vanwege de Coronapandemie het lerend netwerk niet de prioriteit gekregen zoals gepland was. In 2022 zal uitvoering geven intercollegiale toetsing met als doel: leren en verbeteren het doel zijn.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Riwis is sinds 2007 HKZ-gecertificeerd en beschikt hiermee over een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Sinds 2019 is DNV de certificerende instelling. De bedrijfskundig visie van DNV past in het toekomst visie van Riwis. Op basis van de resultaten van de externe audit van 2019 is een ingrijpende verbeterslag gemaakt met name op het systeemgedeelte van Riwis van het KMS. Dit heeft geleid tot een positief resultaat van de externe audit in 2020. In 2021 is de externe audit positief verlopen. Voor 2022 wordt onderzocht over HKZ onze vigerende normstelling blijft.

3 **Randvoorwaarden**

3.1 **Leiderschap, governance en management**

Leiderschap

De Bestuurder is psycholoog en is werkzaam geweest als behandelaar. De Bestuurder, maar ook de leden van het Managementteam lopen op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de eigen zorgorganisatie, zodat zij voeling houden met het primaire proces.. Daaraan gekoppeld zit het overleg met de zorgteams. De werkbezoeken van de bestuurder aan het primair proces VVT zijn opgenomen in de jaarplanning van de RvB.

Werken volgens Governance Code

De Zorgprestatie Governance code 2017 is getoetst in relatie tot huidige naleving. Eventuele afwijkingen voor de RvB in relatie tot de acties van de Raad van Toezicht (RvT) zijn geïnventariseerd en worden gemonitord tijdens de verschillende overlevormen.

Leiderschapsstijl en gedrag

Het kwaliteitskader is agendapunt van de Raad van Toezicht wordt regelmatig inhoudelijk besproken. De Raad van Bestuur ziet toe op naleving van het kader en toetst dit bij de bestuurder en verantwoordelijke manager VVT. In het kader van de strategische pijler: Aantrekkelijk Werkgeverschap is Riwis gestart met leiderschapsontwikkeling.

Leidinggevend en van de VVT hebben in het WO traject een leiderschapstraject doorlopen. Voorts worden de leidinggevend en geschoold en begeleid in:

Inzetbaarheid

Riwis heeft een integrale Stuurgroep Inzetbaarheid, waarbinnen diverse aspecten van inzetbaarheid worden geïnitieerd en aangestuurd.

Zowel op:

- Preventie (Gezond en Energiek aan het werk)
- Preventie Fysieke belasting (Transfers Belicht)
- De werkende Mantelzorg
- Griepvrij, Coronavaccinatie
- Management (Oplossingsgericht Verzuimmanagement)
- Casemanagement
- Datavoorziening

Werkgroep Formatie en Roosteren

Binnen de VVT werkt een groep aan de juiste formatie middels een rekentool, implementatie capaciteitsmanager in ONS en optimalisatie van het rooster team.

De Bedoeling

Met de Bestuurder en het MT is een strategische oriëntatie gestart met alle leidinggevend en over “Werken vanuit de Bedoeling” .

Strategisch en Tactisch Jaarproces.

Vanuit de kaderbrief van de RvB, worden de strategische lijnen voor een jaar uitgezet. Deze worden tussen de clusters VVT, GGZ en Bedrijfsvoering afgestemd. Voor de clustermanager VVT betekent dit dat deze vanuit haar eigen organisatie “bottom-up” een Jaarplan ontwikkeld. Dit Jaarplan kent een nauwgezette PDCA-cyclus door het jaar, met maandrapportages op KPI's en acties en uitgebreide kwartaalrapportages die ook weer teruggekoppeld worden naar RvB en RvT.

Oprichting VAR

De VAR richt zich op twee onderwerpen binnen het onderwerp Aandachtige zorg:

- Implementatie aandachtfunctionarissen
- Bevoegd en Bekwaam

In 2022 zal de VAR geïntegreerd worden in het overleg van de rolhouders Kwaliteit en Kwaliteitsverpleegkundigen, NIVT en Infectiepreventie

3.2 Personeelssamenstelling

Riwis voldoet aan de kwalitatieve norm:

In het rooster wordt per een verantwoordelijk verpleegkundige ingepland in de uren tussen 07.00 uur en 23.00 uur. Tussen 23.00 uur en 07.00 uur wordt gewerkt met een bereikbaarheidsdienst voor de verpleegkundige niveau 4.

De bereikbaarheid van de (huis)arts is tijdens kantooruren georganiseerd via de diverse huisartsenpraktijken. Na kantooruren en tijdens weekenden is de huisartsenpost verantwoordelijk voor de artsendienst. Voor de verpleegunits is de bereikbaarheid van een specialist ouderengeneeskunde georganiseerd.

Met Zorggroep Apeldoorn zijn contractueel afspraken vastgelegd voor de expertise van de specialist ouderengeneeskunde en/of gedragsdeskundige. Indien nodig wordt gebruik gemaakt van de expertise van het CCE (centrum voor consultatie en expertise). Bij toenemende complexiteit zijn afspraken gemaakt met collega-instellingen.

De uitgangspunten en voorwaarden met betrekking tot kwaliteitseisen van de medewerkers heeft Riwis vastgelegd in het strategisch opleidingsbeleid en het daarvan afgeleide opleidingsplan VVT. Alle zorgmedewerkers volgen e-learningmodules in het LMS (LEO), waarin ook de voorbehouden en risicovolle handelingen zijn opgenomen

Er zijn afspraken gemaakt met collega organisatie uit het lerend netwerk. Alle betreffende medewerkers worden geschoold in de kennis op het gebied van dementie en Aandachtige Zorg.

Onderbouwing personele inzet 2022

Na de totstandkoming van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is Riwis begin 2018 onder leiding van een stuurgroep gestart met werkgroepen, die per hoofditem dit kader gingen toetsen.

De begroting 2022 is in 2021 vastgesteld en is m.b.t. de formatie gebaseerd op een binnen Riwis ontwikkelde formatie-rekentool, op basis van de zorgvraag van onze bewoners. In de tool is rekening gehouden met de planbare zorg (vanuit de ZZP en zorgleefplan), en tevens de invulling van overige planbare en niet planbare zorg-momenten. Bovendien is de tool getoetst op de eisen vanuit het kwaliteitskader. De uitkomsten laten een zeer nauwgezette onderbouwing zien van de uren zorgbehoefte en het in te zetten niveau van de zorgmedewerkers.

3.3 Gebruik van hulpbronnen

Deze paragraaf beschrijft hoe Riwis effectief en efficiënt gebruik maakt van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Technologische hulpbronnen

VOS –systeem:

In de Beekwal is in 2018 een volledig nieuw VOS-systeem (verpleeg oproep systeem) aangelegd en in 2019 is dit proces in Tolzich gestart. E.e.a heeft in de realisatie nogal wat drempels gekend, maar we zijn hard op weg om de basis neergelegd te hebben voor o.a. goede alarmering, en ontwikkeling en aansluiting van zorgdomotica. Daarin zijn de locaties van Wifi voorzien en o.a. met smartsensoring systemen. Het VOS-systeem is binnen een zorginstelling de basis om te communiceren en te alarmeren. In Q1 2021 zal Riwis breed een digitale strategie ontwikkeld worden, waarop in de VVT verder gebouwd kan worden.

Het systeem LUNA heeft in 2021 intrede gedaan, voorlopig bij enkele VPT bewoners en thuiszorg cliënten. Nedap Luna koppelt met de persoonlijke gezondheidsomgeving Caren. De activiteiten die voor een cliënt worden ingepland in de agenda van Caren, worden daardoor automatisch op het juiste moment getoond op Nedap Luna middels een digitale fotolijst in het huis van de cliënt. De eerste resultaten zijn bemoedigend en zullen in 2022 uitgebreid worden. In 2022 zal het project “Digitale Werkplek”, waarin per medewerkgroep gekeken gaat worden wat er nodig is en hoe de digitale ondersteuning er moet gaan zien volledig vorm krijgen en geïmplementeerd worden.

Alarmering door bewoners:

De alarmering kan in de nieuwe situatie nog steeds geschieden d.m.v. drukknop/trekkkoord of medaillon. Echter is het nieuwe systeem flexibel opgebouwd. Indien er naast deze functie andere vormen (sensoren) van alarmering nodig zijn, is dit gemakkelijk toe te passen. Daarnaast is het systeem eenvoudig te verplaatsen in verband met de verwachte verbouwing en nieuwbouw.

Domotica:

In het nieuwe systeem kan meer inzet van domotica worden gerealiseerd. Inzet van digitale dwaalpreventie/detectie als alternatief voor gesloten deuren stelt specifieke eisen aan de attitude en vaardigheden van medewerkers, familie, vrijwilligers en ouderbewoners. Riwis start daarom op kleine schaal en brengt deze vervolgens in de ontwikkeling van de nieuwbouw op brede schaal mee. Er zullen medewerkers gespecialiseerd worden in domotica-ontwikkelingen.

Medido:

Binnen Riwis wordt gebruik gemaakt van de Medido medicijndispenser, een automatisch systeem voor medicatieverstrekking. Uitbreiding van gebruik hiervan onder bewoners thuiszorg is een speerpunt middels afspraak van zorgverzekeraars.

Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud)

Procedures, richtlijnen en protocollen zijn beschreven in het digitale handboek, voor alle medewerkers bereikbaar via intranet. Verpleegtechnische protocollen en richtlijnen zijn bereikbaar via Vilans-protocollen.

Facilitaire zaken (o.a. keuken,, huiskamers, beveiliging, tuin, winkel, , receptie)

De borging van de facilitaire zaken is geregeld conform:

- Hygiënerichtlijn kleinschalige woonvormen
- twee maandelijks vind er een controle plaats door extern bureau de Wit.
- Legionella beheersplan wordt uitgevoerd conform protocol.
- Calamiteitenplan is actueel en aanwezig in het handboek.

Beveiliging van de gebouwen

Er is een nachtelijke controle door Vigilat, die we ook kunnen inzetten bij calamiteiten

Veiligheid personeel

MY SOS met GPS ondersteuning, en rechtstreekse spreek/luisterverbinding met de alarmcentrale van Vigilat.

Financiën en administratieve organisatie

Het financiële beleid van Riwis is opgesteld. In dit beleid is de financiële en administratieve organisatie van Riwis beschreven.

Planning & control cyclus

In de planning & control-cyclus operationaliseert Riwis haar strategische doelstellingen en bewaakt zij de realisatie daarvan op basis van de 'plan, do, check & act-cyclus'. Hiervoor is het noodzakelijk dat de verbanden tussen de elementen van het managementcontrol-systeem helder zijn (BI tool). Riwis Zorg & Welzijn is in 'financial control' als zij in staat is haar financiële doelstellingen te bewaken en te realiseren. De planning & control-cyclus is zo ingericht om te

waarborgen dat de financiële informatie betrouwbaar is als sturings- en verantwoordingsinstrument.

Regeling AO/IC

De regeling AO/IC heeft tot doel de processen voor het vaststellen van de (productie)gegevens te borgen ten behoeve van de aanlevering van de productiegegevens bij de zorgkantoren en gemeentes. Riwis werkt intensief met de AO/IC, heeft terugkoppelingen met leidinggevenden en teams en is eind 2018 gestart met check/actie/evaluatie in de teams, separaat van de AO/IC controle zelf. Dit om het bewustzijn bij leidinggevenden en de teams te verhogen.

3.4 Gebruik van informatie

Deze paragraaf gaat over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan bewoners, hun naasten en aan de samenleving

Communicatie:

Riwis communiceert met bewoners, mantelzorgers, vrijwilligers middels in het kader van Aandachtige Persoonsgerichte Zorg onder andere: de geheel vernieuwde website in, cliëntportaal (nieuw in te richten in ONS), Iselbode, interne nieuwsbrief VVT, contactavonden familie, CCR, voorlichtingsdagen. In 2021 is in de Corona tijd gebleken hoe belangrijk communicatie is. We hebben in een tussentijdse enquête van onze medewerkers teruggekregen dat zij kortgezegd de communicatie naar hen en de bewoners toereikend en goed vonden. We hebben hun tips en aanwijzingen meegenomen naar 2022. Tevens heeft de VVT een “Naasten Corona Klankbord” groep opgericht, waarin een groep naasten heel nauw betrokken wordt bij alle corona maatregelen. Hun feedback is zeer waardevol en we zullen zeker in 2022 hiervan gebruik blijven maken

Cliëntervaringen:

Riwis voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek met behulp van ZorgkaartNederland en de GWI en publiceert de gegevens op de website. De informatie wordt gedeeld met de bewonersraad en verbeterpunten worden opgepakt. Riwis is deelnemer van Zorgkaart Nederland. Actieve benadering van bewoners om waardering te geven op deze site is een aandachtspunt voor 2022. Riwis maakt momenteel nog onvoldoende gebruik van Zorgkaart Nederland. Er is een plan van aanpak geschreven worden om dit meer te promoten en zal in 2022 verder geïmplementeerd worden.