

ZORG & WELZIJN  
**Riwis**



Riwis ZORG & WELZIJN

Riwis ZORG & WELZIJN

Riwis ZORG & WELZIJN

# Kwaliteitsverslag Riwis Kwaliteitskader

Riwis ZORG & WELZIJN

Riwis ZORG & WELZIJN

Riwis ZORG & WELZIJN

# Verpleeghuiszorg 2018

Riwis ZORG & WELZIJN

Riwis ZORG & WELZIJN

Riwis ZORG & WELZIJN  
Juni 2018

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding en achtergrond .....	3
1 Profiel .....	4
1.1 profiel van de organisatie .....	4
1.1.1 Visie, missie en kernwaarden .....	5
1.1.2 Doelgroep .....	6
1.2 profiel personeelssamenstelling .....	8
2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	10
3 Wonen en welzijn .....	12
4 Veiligheid .....	17
5 Leren en verbeteren van kwaliteit .....	19
6 Leiderschap, governance en management .....	22
7 Personeelssamenstelling .....	24
8 Gebruik van hulpbronnen .....	28
9 Gebruik van informatie .....	32
10 Verbeterparagraaf .....	332

# Inleiding en achtergrond

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verzorgings-/verpleeghuiszorg.

## Scope

In dit document wordt verslag gedaan over de kwaliteit van de zorg is voor en van cliënten met een ZZP-indicatie 4 tot en met 10. Het Kwaliteitskader is op 13 januari 2017 door het bestuur van het Zorginstituut vastgesteld, en daarmee opgenomen in het wettelijk Register. Dit verplicht Stichting Riwis Zorg en Welzijn (hierna: Riwis) om kwaliteitsinformatie over het functioneren van de instelling aan te leveren. Tevens moet zichtbaar zijn of Riwis voldoet aan de eisen van basisveiligheid. Riwis moet met ingang van januari 2017 wettelijke informatie aanleveren en per 1 juli 2017 aan verplichtingen voldoen.

## Verbeteren van de zorg voor de mensen in verzorgings- en verpleeghuizen

Bij het kwaliteitskader draait alles om het verbeteren van de zorg voor de cliënten. Er staan aanbevelingen in voor organisaties om de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Ten slotte is het kader ook de basis voor de zorginkoop door de zorgkantoor en helpt de Inspectie bij het houden van toezicht of cliënten daadwerkelijk de zorg krijgen die ze mogen verwachten.

## Vertrouwen in professionals

Dit kwaliteitskader geeft de zorgmedewerkers ruimte om te werken aan verbetering. Om te kunnen verbeteren zijn leren en ontwikkelen belangrijk. Riwis moet daar de voorwaarden voor scheppen. Het leren is niet vrijblijvend. Er zal op getoetst en gehandhaafd gaan worden en leiden tot betere kwaliteit van zorg. Voorwaarde is dat er samengewerkt wordt met collega zorgorganisaties om gezamenlijk een lerend netwerk te vormen.

## Voldoende handen aan het bed

De personeelsformatie moet passen bij de zorg die de cliënten nodig hebben. Vanwege de verschillen tussen cliënten en tussen locaties, zet het kwaliteitskader in op locatie-gebonden normen voor de personeelssamenstelling. Tot deze er zijn, stelt het kader minimale normen vast waaraan Riwis moet voldoen. Cliënten moeten in ieder geval voldoende zorg krijgen. Riwis heeft de verantwoordelijkheid om dat te realiseren. Het gaat om voldoende personeel, met de juiste kennis en kunde.

## Kwaliteitsverslag

In het voor u liggende 'Kwaliteitsverslag 2018 Riwis Verpleging Verzorging en Thuiszorg', staat de verantwoording en de stand van zaken ten aanzien van de gestelde verbetermaatregelen. In dit document beschrijft Riwis VVT op welke wijze zij invulling heeft gegeven aan de acht thema's van het kwaliteitskader die beschreven zijn in het Kwaliteitsplan 2018. Ieder hoofdstuk is een uitwerking van de acties uitgevoerd in 2018 van de opgestelde themaplannen.

Momenteel loopt het Waardigheid & Trots project dat leidt tot continue scholing in dementiezorg en de ontwikkeling van de huiskamer op beide locaties. Dit traject loopt van 2017 t/m 2019 in het kader van het welbevinden van de cliënt. De bejegening van de cliënt en scholing van medewerkers, mantelzorger en vrijwilligers zijn hierin essentiële onderdelen.

# 1 Profiel

In dit hoofdstuk wordt een omschrijving gegeven van de organisatie, haar diensten, doelen, medewerkers en doelgroep.

## 1.1 profiel van de organisatie

Riwis Zorg & Welzijn ondersteunt mensen met psychische, sociale of lichamelijke beperkingen bij een zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk leven.

Daarbij staat het ontdekken en gebruik maken van het eigen kunnen voorop. Samen met de cliënt en de mensen die voor hen belangrijk zijn, werken we aan een gezond leven, je prettig voelen, veilig en plezierig wonen en meedoen aan de samenleving.

We vertrouwen ook in het eigen kunnen van onze medewerkers. We bieden hen de ruimte zaken goed en snel te regelen in het belang van cliënten. Onze ruim 700 medewerkers, 200 vrijwilligers en tientallen stagiairs begeleiden en verzorgen meer dan 1200 cliënten.

We bieden verzorging en verpleging, thuiszorg (VVT), GGZ-begeleiding en diensten op het gebied van welzijn.

Ons aanbod is gericht op jongeren, gezinnen, volwassenen en ouderen. Riwis is actief in de regio's rondom Apeldoorn, Vaassen, Epe, Voorst, Twello, Brummen, Eerbeek, Doetinchem, Gendringen en Terborg. De precieze locaties zijn afhankelijk van de soort zorg of begeleiding.

De scope van dit het[ kwaliteitsverslag beperkt zich tot de Intramurale Verpleging en Verzorging van Riwis.

Riwis VVT is diep geworteld in de samenleving van de gemeente Brummen. De locaties De Beekwal in Eerbeek en Tolzicht in Brummen zijn vaste waarden in de lokale gemeenschap. Vele generaties hebben hier hun oude dag doorgebracht, zijn er vaak op bezoek geweest bij familie en bekenden, of hebben er gewerkt als beroepskracht, stagiaire of vrijwilliger.

*Woonzorglocatie Tolzicht, Brummen*



*Woonzorglocatie De Beekwal, Eerbeek*



### 1.1.1 Visie, missie en kernwaarden

De visie en missie van Riwis Zorg & Welzijn als organisatie in zijn geheel zijn als volgt:

#### **Visie:**

Ieder mens kan in de situatie komen dat hulp van Riwis noodzakelijk is. Dat idee vormt de basis van onze visie. We bieden mensen ondersteuning die we zelf zouden willen krijgen als we in dezelfde kwetsbare omstandigheden zouden verkeren. We werken op basis van gelijkwaardigheid. Dat betekent dat we er met volle aandacht en onvoorwaardelijk (met passie) voor mensen zijn en ze tegelijkertijd aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid.

#### **Missie: Geloof in eigen kunnen**

De missie van Riwis is 'Geloof in eigen kunnen'. Deze overtuiging is sinds jaar en dag verankerd in het hart van onze organisatie. Het oprechte geloof, en daarmee de belofte aan onze cliënten én medewerkers, dat het gebruik maken van eigen kunnen bij ons voorop staat, definieert de kern van wie we zijn en hoe we werken.

#### **Corporate boodschap**

Bij Riwis kijken we net zo goed naar wat mensen wel kunnen als naar wat ze niet kunnen. Ons doel is mensen bij hun eigen kracht te brengen. Hun geloof in eigen kunnen te versterken. We maken mensen ervan bewust wat daar voor nodig is en helpen ze dat te bereiken. Daarbij richten we ons op vier levensgebieden: psychisch welbevinden (je prettig voelen), lichamelijk welbevinden (gezond zijn), participatie (meedoen in en bijdragen aan de samenleving) en woon- en leefomstandigheden (prettig en veilig wonen).

#### **Waardepropositie**

Naast onze missie en visie hebben we onze waarde propositie gedefinieerd. Deze waarde propositie is onze belofte aan de cliënt.

Riwis begeleidt mensen met ernstige psychische of psychosociale problematiek en kwetsbare ouderen op de levensdomeinen die voor hen belangrijk zijn. We luisteren, ordenen en activeren. We begeleiden mensen vanuit hun eigen geschiedenis, eigen doelen, in hun eigen omgeving en sociale contacten binnen hun eigen mogelijkheden. Wij zijn makkelijk bereikbaar en snel beschikbaar voor mensen die grip op hun leven willen houden of hervinden.

Daarbinnen is de missie van VV&T als volgt geformuleerd:

***Je woont je hele leven in het dorp***

Je maakt je hele leven deel uit van de gemeenschap en houdt regie over je eigen leven, doordat je een eigen (t)huis hebt, een sociaal netwerk hebt, veilig bent, altijd iets te doen hebt wat de moeite waard is en keuze hebt.

**Riwis creëert mét ouderen én hun naasten in Brummen en Eerbeek een passende leefomgeving en levert in die omgeving de zorg en ondersteuning waarmee men maximale regie over het eigen leven voert en deelnemer in de lokale gemeenschap blijft.**

De voornaamste besturingsfilosofie bestaat uit de volgende principes:

- Zelfredzaamheid van alle cliënten: Wij ondersteunen hén en nemen alleen over waar nodig
- Samenwerking met familie en vrijwilligers: Wij zijn partners in de zorg en welzijn.
- Verbinding met de gemeenschap: Onze organisatie, met alle medewerkers en vrijwilligers maakt zelf deel uit van de gemeenschap en neemt medeverantwoordelijkheid voor de vitaliteit ervan.

### 1.1.2 Doelgroep

Cliënten van Riwis hebben psychogeriatrische en/of somatische aandoeningen. In onderstaande tabel staat aangegeven over welke leeftijdsgroepen en ZZP-categorieën de cliënten verdeeld zijn, peildatum 31 oktober 2018. In 2019 is Riwis tevens begonnen met leveren van palliatieve zorg.

*Tabel 1: Aantal Cliënten per leeftijdsgroep*

Leeftijd	Loc. De Beekwal	vpt	Loc Tolzicht	vpt	Riwis Totaal
tot 60 jaar	0				0
60 tot 70 jaar			1		2
70 tot 80 jaar	7		6	2	15
80 tot 90 jaar	21	3	14	6	44
90 tot 100 jaar	12	2	9	3	26
vanaf 100 jaar	0		0		0
Totaal	41		28		86

Tabel 2: aantal cliënten per ZZP

ZZP Categorie	Locatie De Beekwal,	Locatie Tolzicht	Riwis Totaal
VPT 2		1	1
VPT 4	1	5	6
VPT 5	2	5	7
VPT 6	2	1	3
ZZP 2			
ZZP 3	2		2
ZZP 4	18	15	33
ZZP 5	13	7	20
ZZP 6	8	6	14
ZZP 7			
ZZP 8			
ZZP 9			
ZZP 10			
Totaal	46	40	86

## 1.2 Profiel personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvraag van de cliënt. In 2018 heeft de werkgroep Personeelssamenstelling op basis van de zorgvraag van de cliënt een tool ontwikkeld om per afdeling inzichtelijk te maken hoeveel medewerkers met welke opleiding noodzakelijk zijn om de zorg volgens de uitgangspunten van Riwis en de gestelde eisen te kunnen verzorgen.

In onderstaande tabel staan overzichten van de instroom en uitstroom van medewerkers van Riwis VV&T. In de periode 01-01-2018 tot en met 31-10-2018.

In dienst		Uit dienst	
	Aantal Mdw.		Aantal Mdw.
<b>Verzorging Eerbeek</b>	<b>24</b>	<b>Verzorging Eerbeek</b>	<b>12</b>
BBL VVT	4	BBL VVT	1
Coordinator D	1	Facilitair medewerker E	1
Facilitair medewerker A	1	Helpende A	1
Facilitair medewerker C	1	Helpende B	3
Facilitair medewerker D	4	Helpende C	1
Facilitair medewerker E	1	Vakantiekrachten onderst	2
Helpende A	1	Vakantiekrachten zorg	1
Helpende B	1	Verzorgende A	2
Helpende C	1	<b>Verzorging Brummen</b>	<b>11</b>
Vakantiekrachten onderst	2	BBL VVT	1
Vakantiekrachten zorg	1	Facilitair medewerker B	1
Verzorgende A	6	Facilitair medewerker C	4
<b>Verzorging Brummen</b>	<b>15</b>	Helpende B	1
Facilitair medewerker B	1	Helpende C	1
Facilitair medewerker C	4	Vakantiekrachten onderst	2
Facilitair medewerker D	1	Vakantiekrachten zorg	1
Helpende B	1	<b>Thuiszorg Brummen</b>	<b>5</b>
Helpende C	4	Helpende C	1
Vakantiekrachten onderst	2	Verzorgende A	4
Vakantiekrachten zorg	1	<b>Thuiszorg Eerbeek</b>	<b>4</b>
Verzorgende A	1	Helpende A	1
<b>Thuiszorg Eerbeek</b>	<b>6</b>	Helpende B	1
Helpende A	1	Verzorgende A	2
Helpende C	1	<b>Totaal</b>	<b>32</b>
Verzorgende A	3		
Verzorgende B	1		
<b>Thuiszorg Brummen</b>	<b>9</b>		
Helpende C	3		
Verzorgende A	6		
<b>Totaal</b>	<b>54</b>		



	Verzorging Eerbeek		Verzorging Brummen		Thuiszorg Eerbeek		Thuiszorg Brummen	
	FTE	Aantal Mdw.	FTE	Aantal Mdw.	FTE	Aantal Mdw.	FTE	Aantal Mdw.
Administratief medewerker B					0,0	1	0,0	1
BBL VVT	2,5	4	3,7	7	1,3	2	1,4	3
Coordinator B	1,5	3	1,6	3				
Coordinator D	1,3	2						
Facilitair medewerker A	0,7	2	1,1	2				
Facilitair medewerker B	3,3	5	2,2	3				
Facilitair medewerker C	2,8	12	2,8	8	0,1	1		
Facilitair medewerker D	3,0	10	4,8	19	0,2	2	0,7	4
Facilitair medewerker E	0,4	2	0,1	2				
Helpende A	2,2	6	3,2	10	0,7	1	3,3	5
Helpende B	2,1	5	0,7	2	0,6	1		
Helpende C	0,6	2	1,3	9	0,4	3	0,7	4
Participatiecoach C	3,1	16	2,0	7				
Vakantiekrachten	0,0	2						
Verpleegkundige					0,9	1	1,5	3
Verzorgende A	7,9	17	7,5	24	11,2	25	11,5	18
Verzorgende B	0,9	1			0,7	1	0,6	1
<b>Totaal</b>	<b>32,1</b>	<b>89</b>	<b>30,9</b>	<b>96</b>	<b>16,0</b>	<b>38</b>	<b>19,6</b>	<b>39</b>

Tabel 2: Personeelssamenstelling woonzorglocaties en ondersteunende diensten, peildatum 1 oktober 2018

Beide locaties worden ondersteund door in totaal 160 Vrijwilligers.

Op dit moment worden alleen de BBL en BOL opleidingen bijgehouden in de personeelsadministraties. Naast deze opleidingen zijn er in 2018 nog diverse medewerkers die een opleiding hebben gevolgd. Het gaat hierbij om de opleidingen GVP, Palliatieve Zorg en de opleiding Gerontologie. Om in het vervolg ook de opleidingen die worden gevolgd door 'reguliere' medewerkers temeten wordt onderzocht wat hiervoor systeemtechnisch de mogelijkheden zijn.

Ratio personele kosten directe zorg ten opzichte van de opbrengsten.

De ratio personele kosten ten opzichte van de opbrengsten is totaal voor de teams die onder het kwaliteitskader vallen is 59,2%, op basis van de managementinformatie 2018.

## 2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze hoe Riwis borgt dat de cliënt het uitgangspunt is in alle levensdomeinen.

Riwis werkt vanuit de missie 'Geloof in eigen kunnen'. Onze visie hierbij is om te kijken naar wat mensen wel kunnen in plaats van wat ze niet kunnen. Ons doel is om mensen bij hun eigen kracht te brengen, hun geloof in eigen kunnen te versterken.

We maken mensen ervan bewust wat daarvoor nodig is en helpen ze dat te bereiken. Daarbij richten we ons op de vier levensgebieden: psychisch welbevinden (je prettig voelen), lichamelijk welbevinden (gezond zijn), participatie (meedoen in en bijdragen aan de samenleving) en woon- en leefomstandigheden (prettig en veilig wonen).

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. Riwis heeft een mantelzorgbeleid waarbij de naastbetrokkenen van de cliënt een intensieve rol hebben in de zorg die de cliënt ontvangt.

Kijkend naar de eisen waar Riwis aan moet voldoen wordt hier in de volgende paragrafen toelichting op gegeven:

### **Invulling aan thema's**

*Eis: Riwis geeft aantoonbaar invulling aan de vier onderscheiden thema's; compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen.*

Vanuit 'zorg voor beter' is hiervoor het meetinstrument MIKZO ontwikkeld. Dit instrument ondersteunt de verpleegkundigen bij het afnemen van een complete anamnese en het formuleren van concrete doelen op de thema's. Riwis heeft een analyse gedaan in hoeverre dit instrument aansluit bij de huidige werkwijze en hoe deze ingepast kan worden. De bestaande werkwijze wordt aangevuld met het meetformulier van de MIKZO. Dit formulier wordt ondergebracht in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierover zijn gesprekken met de auteur van MIKZO gestart. In juni 2018 is de scholing voor medewerkers gestart voor het werken met MIKZO in samenwerking met de ontwikkelaar van MIKZO.

### **Zorgleefplan binnen 24 uur**

*Eis: Vanaf 1-7-2017 beschikt iedere cliënt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na opname (of zoveel eerder als mogelijk) volledig en (tot bijstelling aan de orde is) definitief is.*

Binnen Riwis is de VIG'er en/of verpleegkundige verantwoordelijk voor het opstellen van het individuele zorgleefplan. Op ieder moment van de dag is er een VIG'er aanwezig die deze verantwoordelijkheid kan nemen (al dan niet met ondersteuning van de helpende). De reguliere werkwijze voldoet aan de gestelde eis. 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.

#### **Verantwoordelijke voor het zorgleefplan**

*Eis: Vanaf 1-7-2017 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EVV-er).*

Dit staat in de functiebeschrijvingen van verpleegkundige en verzorgende IG en is geborgd. In 2018 is gestart met de groep VIG'ers die een diploma Verpleegkundige hebben, door te ontwikkelen naar Verpleegkundige met Aandachtsgebied. Dit heeft als doel dat de kwaliteit van zorg meer binnen de teams komt te liggen en dat we deze medewerkers de kans willen geven om zich binnen Riwi te ontwikkelen en hun competenties in te kunnen zetten. Tevens is de rol en functie van GVP'er beschreven en vastgelegd binnen het primair proces en het functiehuis van Riwis.

## 3 Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop Riwis in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog heeft voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht is op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

**Thema: Zingeving**

**Eis:**

*Cliënt:*

- Er is bij zorgverleners aandacht voor mijn specifieke levensvragen zoals verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase.
- Ik kan iets betekenen voor anderen en de organisatie helpt mij daarbij indien nodig.
- Ik kan een geestelijke verzorger spreken van mijn levensbeschouwelijke signatuur.

*Zorgverlener:*

- De zorgverleners besteden aandacht en tijd aan specifieke levensvragen zoals gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase.
- Geestelijke verzorging is bereikbaar voor cliënten, hun naaste(n) en medewerkers, passend bij hun levensbeschouwing.

Riwis heeft afspraken gemaakt met alle geestelijke verzorgers in de gemeente Brummen en heeft een arbeidsovereenkomst met een geestelijk verzorger voor 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 cliënten en/of familie is er de mogelijkheid voor een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek met de geestelijk verzorger. Deze is 2 x per week op de locaties aanwezig.
- De geestelijk verzorger 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 de geestelijk verzorger uitvaartdiensten leiden.
- De geestelijk verzorger heeft jaarlijks contacten met de voorgangers van de kerken in Brummen en Eerbeek en stemt de onderlinge afspraken af.

**Thema: Zinnvolle tijdsbesteding**

**Eis:**

*Cliënt:*

- Ik kan iedere dag deelnemen aan verschillende activiteiten in individueel of groepsverband.
- Ik word gestimuleerd om te bewegen.
- Ik kan naar buiten gaan als ik dat wil.
- Ik kan een leven leiden dat zo veel mogelijk past bij mijn persoon.
- Bij de uitvoering van de dagactiviteiten kan ik begeleiding krijgen van een vrijwilliger of professional.

*Zorgverlener:*

- Er is dagelijks een gedifferentieerd activiteiten aanbod (groepsgewijs en individueel) gedurende de dag.
- Er is aandacht voor bewegen.

- Vrijwilliger of professional zijn aanwezig om de activiteiten te begeleiden.
- Er wordt bij de tijdsbesteding rekening gehouden met de grote verschillen in cliënten en hun behoefte aan ondersteuning en zorg.

Op beide locaties is een diversiteit aan groepsgerichte sociaal-culturele activiteiten waar alle cliënten deel aan kunnen nemen.

Op beide locaties kunnen cliënten ook deelnemen aan de dagbesteding (psychogeriatric). Deze is 7 dagen per week geopend van 09.30 uur tot 17.30 uur.

In de huiskamers worden activiteiten aangeboden op cliëntniveau. In 2018 is zinvolle dagbesteding aandachtspunt.

Naar aanleiding van de evaluatie van Waardigheid en Trots activiteiten 2017, was het plan om in 2018 de huiskamers vergroten omdat een groter aantal cliënten hiervan gebruik is gaan maken is lopen we aan tegen de grenzen van de ruimte zelf en staat een vergroting van deze ruimte in de planning voor 2019.

Met name op de verpleegafdelingen wordt iedere week een harpiste ingezet, die met haar spel contact kan leggen met onze cliënten met dementie. Iedere keer weer ontroert het hoe veel goed muziek kan doen.

Bij iedere cliënt wordt de zelfredzaamheidsmatrix van Vilans ingevuld tijdens het afnemen van het anamnese formulier. Onderdeel van deze matrix is bewegen en vitaliteit. Dit onderwerp krijgt extra aandacht vanuit de ontwikkelafspraken met het zorgkantoor. Er is een tovertafel aangeschaft voor de cliënten. Daarnaast is er 'meer bewegen voor ouderen' en heeft de fysiotherapeut een eigen behandelruimte intern. Er zijn nauwe contacten met de fysiotherapeut en het team.

### Thema: Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

**Eis:**

*Cliënt:*

- Ik kan naar eigen wens en behoefte en in overleg met mijn naaste(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

*Zorgverlener:*

- De zorgverlener geeft de cliënt naar eigen wens en behoefte en in overleg met de naaste(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

Met cliënten worden individuele afspraken gemaakt over de dagelijkse verzorging en vastgelegd in het zorgleefplan. Er is door de verzorging aandacht voor uiterlijke verzorging (o.a. nagelverzorging).

## Thema: Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

### Eis:

#### *Cliënt:*

- Mijn naaste(n) en andere betrokkenen uit mijn sociale netwerk krijgen de ruimte om in mijn zorg en ondersteuning te participeren.
- Vrijwilligers zijn aanwezig op de afdeling waar ik verblijf.
- Het beleid rondom participatie familie en inzet vrijwilligers is beschreven en bij mij en mijn naaste(n) bekend.
- De taken en verantwoordelijkheden van familie en vrijwilligers zijn helder voor mij en mijn naaste(n).

#### *Zorgverlener:*

- Zorgverleners geven naaste(n) en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de cliënt de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren.
- Vrijwilligers zijn aanwezig op de afdeling en werken samen met de zorgverleners.
- Het beleid rondom participatie familie en inzet vrijwilligers is beschreven en bekend bij zorgverleners.
- De taken en verantwoordelijkheden van familie en vrijwilligers zijn helder voor alle betrokken partijen.
- Vrijwilligers hebben scholing gekregen voor de groep waarmee ze werken.

### Mantelzorg

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 in staat gesteld alle taken te vervullen die zij willen/kunnen.
- 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.
- In het kader van het project Dementiespecialist is er een deelproject mantelzorg opgericht. Dit project heeft als doel om de betrokkenheid van mantelzorg en vrijwilliger te verbeteren. Onderzocht wordt waar in het gehele primair proces de betrokkenheid van de mantelzorg en vrijwilliger, en de manier waarop dit gebeurt, verbeterd kan worden. Scholing en bejegening zijn hierin de voornaamste pijlers.
- Op 1 van onze lokaties nemen we deel aan een studie vanuit de VU Amsterdam, waarin het effect van ondersteuning aan mantelzorgers onderzocht wordt.

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

- De mantelzorg bij het opstellen van het zorgleefplan betrekken.
- De taken van de mantelzorg opnemen in het zorgleefplan.
- De behoefte aan ondersteuning van cliënt en mantelzorg inventariseren.

### Vrijwilligers

Onder de vrijwilliger wordt verstaan een persoon die zelfstandig werkzaamheden/taken van een professional kan ondersteunen. De vrijwilligers zijn werkzaam op de locatie De Beekwal of

Tolzicht, of thuis bij of met individuele cliënten. In totaal zijn 160 vrijwilligers actief voor het cluster VVT.

Vrijwilligers organiseren en voeren diverse activiteiten uit, o.a. sociaal culturele activiteiten, koken, wandelen, koffie delen, fietsen, restaurant functie etc. Er zijn specifieke vrijwilligers actief voor de afdeling psychogeriatric.

Het plan was om vrijwilligers ook scholing te laten krijgen in infectiepreventie en dementie. In 2018 is er een -bedank-avond georganiseerd voor vrijwilligers, waarin een toneelstuk te zien was met heel veel herkenbare situaties betreffende dementie met tips hoe hier te handelen in de dagelijkse praktijk... Tevens is cashless betalen ingevoerd voor de winkel op zowel locatie Tolzicht als De Beekwal. Vrijwilligers die deze activiteiten ondersteunen zijn getraind in deze andere manier van betalen. Door invoering van dit systeem is het efficiënter en gemakkelijker voor vrijwilligers om het betaalproces te ondersteunen.

### Thema: Wooncomfort, gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

#### Eis:

##### *Cliënt:*

- De inrichting van de woonomgeving is aangepast aan mijn zorg- en ondersteuningsbehoeften (privéruimten, recreatieruimten, gebedsruimte, buitenruimten, verkeersruimten).
- De privé, verkeers- en gedeelde (recreatie)ruimten ervaar ik als schoon en veilig ingericht.
- Ik kan met eigen spullen mijn kamer inrichten.
- Ik kan van het eten genieten.
- Ik kan kiezen voor een maaltijd aangepast aan geloofs- of levensovertuigingen.

##### *Zorgverlener:*

- De inrichting van woonomgeving is aangepast aan de doelgroep (privéruimten, recreatieruimten, gebedsruimte).
- De privé, verkeers- en gedeelde (recreatie)ruimten zijn schoon en veilig.
- Zorgverleners stellen cliënten in de gelegenheid met eigen spullen hun kamer in te richten.
- Zorgverleners koken samen met cliënten die dat willen en kunnen.
- Zorgverleners vragen of de cliënten de maaltijden smakelijk vinden.
- De zorgverleners kunnen de cliënten een maaltijdkeuze voorleggen ook aangepast aan geloofs- of levensovertuigingen.

Riwis vindt het belangrijk dat de cliënten zich thuis voelen. Wat vroeger de buurt van de cliënten 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 aan alle bouwkundige en wettelijke eisen.

#### De Beekwal:

Met het oog op de toekomst en de verwachte groei van het aantal van dementerende cliënten is nieuwbouw van De Beekwal noodzakelijk. In oktober 2017 is een huiskamer voor intramurale cliënten geopend. Alle cliënten 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 veiligheidsplannen op afdelingsniveau zijn in 2017 geactualiseerd, de calamiteitenplannen zijn up-to-date en worden jaarlijks geëvalueerd naar aanleiding van de ontruimingsoefeningen.

In 2018 is de projectgroep Nieuwbouw De Beekwal gestart. Eisen op wooncomfort, gastvrijheid, maaltijden en schoonmaak en inrichting zijn opgesteld vanuit de missie en visie van Riwis VVT. Uitgangspunt hierbij is genomen: Wonen met Zorg.

#### Tolzicht:

Om het wooncomfort te verbeteren zijn een aantal aanpassingen nodig, zoals de rolstoel toegankelijkheid van een aantal verkeersruimtes en de renovatie van een tweetal afdelingen. In oktober 2017 is een huiskamer voor intramurale cliënten geopend. Alle cliënten 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 veiligheidsplannen op afdelingsniveau zijn in 2018 geactualiseerd, de calamiteitenplannen zijn up-to-date en worden jaarlijks geëvalueerd n.a.v. de ontruimingsoefeningen. In 2018 was gepland om kantoorruimtes om te bouwen naar cliëntenkamers. Uitvoering hiervan is in 2019. Ook op Tolzicht is de nieuwe alarmering ingevoerd. Steeds meer cliënten maken gebruik van de huiskamer. Door dit succes wordt de huiskamer als te klein ervaren. In 2019 worden de huiskamers vergroot.

#### Maaltijden

Op de verpleegafdelingen wordt samen gekookt, waarbij de cliënten (voor zover mogelijk) meehelpen met de voorbereiding en het koken.

Cliënten van de andere afdelingen kunnen een keuze maken om gezamenlijk de maaltijd te nuttigen in het restaurant of op eigen appartement. Er is een keuzemogelijkheid qua menu en er is een menucommissie (cliënten en facilitaire medewerkers) die de maaltijdbeleving/ ervaring evalueren. Menu's kunnen aangepast worden aan geloofs- of levensovertuiging. De broodmaaltijden worden op individuele basis middels restitutie financiering uit de beide winkels ingekocht. De cliënt kan hierbij ondersteund worden door de mantelzorgers en/of medewerker.

#### VaRiwis

Riwis heeft zich aangesloten bij een initiatief van gemeente Apeldoorn om meer aandacht te hebben voor cultuursensitief werken, om zo ook onze bewoners met een andere origine (dit zijn er enkelen) beter te kunnen begrijpen en aan hun specifieke behoeften tegemoet te komen.



## 4 Veiligheid

Riwis beschrijft in dit hoofdstuk hoe zij invulling geeft aan de veiligheid van zorg

### Invulling thema's

Eis: *Riwis beschrijft hoe zij invulling geeft aan de vier thema's van basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname.*

Op ieder bovengenoemd thema; aangevuld met andere onderwerpen zoals mantelzorg, BHV, tilpreventie etc., is een aandachtsfunctionaris per team aangesteld. Riwis formuleert een aantal overkoepelende resultaatgebieden en werkt dit uit aan de hand van regeltaken die tot die resultaatgebieden behoren. De verpleegkundigen en/of coördinator B zijn verantwoordelijk voor een resultaatgebied. De regeltaken kunnen door verschillende teamleden opgepakt worden

Alle basis veiligheidsthema's heeft Riwis in beleid beschreven; medicatiebeleid, decubitusbeleid en middelen en maatregelen beleid. Beleid omtrent de preventie van acute ziekenhuisopname wordt verder ontwikkeld.

Het medicatieprotocol heeft recent wijzigingen ondergaan m.b.t. het toevoegen van het gebruik van de Medidobox . In 2019 is het protocol aangepast o.a . omdat de Boomerweb app ingevoerd is in het kader van medicatieveiligheid.

### Aanlevering Indicatoren basisveiligheid

Eis: *Indicatoren over de basisveiligheid worden uiterlijk 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar aangeleverd bij de Openbare Database van het Zorginstituut door een daartoe ingerichte organisatie die voldoet aan de aanleverspecificaties van het Zorginstituut.*

Riwis heeft de gegevens in juni 2018 aangeleverd aan de Openbare Database van het Zorginstituut.

### Incidentencommissie

Eis: *Riwis heeft een incidentencommissie of maakt gebruik van een lokale of regionale incidentencommissie (gereed per 1-7-17).*

Riwis heeft een doorstart gemaakt met een MICA-commissie waarin de gemelde incidenten, calamiteiten en agressiemeldingen op geaggregeerd organisatieniveau worden geanalyseerd. In 2019 zullen de aandachtsfunctionarissen Kwaliteit en Veiligheid tevens deel gaan uitmaken van deze commissie

Daarnaast beschikt Riwis over PRISMA-gecertificeerde (PRISMA staat voor 'Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis' ) 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). In 2019 zullen interne medewerkers op PRISMA getraind worden.

In een PRISMA-analyse worden incidenten weergegeven in een oorzakenboom die door zijn visuele weergave onderliggende factoren en omstandigheden makkelijk leesbaar maakt. Hieruit zijn conclusies te trekken die moeten leiden tot verbetermaatregelen.

Het meldformulier MICA is aangepast, zodat daar de prisma-light methodiek in is verwerkt. In 2018 is het MICA beleid en formulier op basis van VIM (Veilig Incident Melden) geïmplementeerd. Er worden maandelijks rapportages gemaakt en besproken in de teams. Bespreking van de VIM gaat om voorkomen van en het nemen van effectieve maatregelen. Het leeraspect staat voorop. Bij (ernstige) incidenten worden PRISMA of retrospectieve analyses uitgevoerd.

# 5 Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop Riwis voldoet aan de eisen van het kwaliteitskader m.b.t. leren en verbeteren van kwaliteit van zorg.

## Jaarlijks kwaliteitsverslag

Eis: *Riwis verzorgt vanaf het rapportagejaar 2017 de interne én externe verantwoording via één kwaliteitsverslag. Dit document verschijnt jaarlijks vóór 1 juli volgend op het rapportagejaar en wordt gepubliceerd op de website van de organisatie.*

Riwis publiceert jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag en een jaardocument. In deze documenten legt Riwis intern en extern kwalitatieve en financiële verantwoording af. Beide documenten zijn op de website [www.riwis.nl](http://www.riwis.nl) gepubliceerd.

## Aanlevering kwaliteitsverslag

Eis: *Riwis dient tevens het webadres van het kwaliteitsverslag, uiterlijk 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar, aan te leveren aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.* Dit is opgenomen in de jaarplanning van de kwaliteitscyclus van Riwis.

## Aanpassing kwaliteitsplan

Eis: *Riwis past jaarlijks het kwaliteitsplan aan op basis van het kwaliteitsverslag. Het aangepaste kwaliteitsplan verschijnt uiterlijk 31 december van het lopende jaar.*

Het kwaliteitsverslag was gereed op 1 juli 2018 en zal jaarlijks worden herzien op basis van wijzigingen in beleid en wet- en regelgeving.

## Lerend netwerk

Eis: *Riwis maakt uiterlijk 1-7-2017 deel uit van een lerend netwerk met tenminste twee andere collega zorgorganisaties.*

Riwis is onderdeel van het netwerk met Stichting Klein Geluk Zorg uit Apeldoorn en Hanzeheerd uit Hattem. In 2018 zijn regelmatig bijeenkomsten georganiseerd, zowel op bestuurlijk niveau als met de kwaliteitsfunctionarissen

De eerste contacten op bestuurlijk niveau hebben plaatsgevonden in 2018 en er is een werkdocument ontwikkeld worden. Bestuurders en kwaliteitscoördinatoren zijn een aantal keren bijeen geweest in 2018. Er zijn 4 thema's waarop (in eerste instantie) de samenwerking en afstemming wordt gezocht.

*Scholing:* De praktijkbegeleiders uit de organisaties worden samen gebracht om werkwijzen te delen en best practices over te nemen, afspraken te maken over gezamenlijke scholingsagenda, elkaars scholing/klinische lessen volgen en uitwisseling van stagiaires

*Interne audits:* Kwaliteitsfunctionarissen beleggen een afspraak om te kijken naar de verschillende formats en werkwijzen van de interne audits. Bij elkaar auditten maar dan wel met duidelijke fasering en specifieke onderwerpen.

*Kwaliteitsplan:* de kwaliteitsplannen en – verslagen worden onderling uitgewisseld, om van elkaar te leren.

### **Kwaliteitsvisitatie**

Eis: *Binnen Riwis vindt een vijfjaarlijkse (multidisciplinaire) kwaliteitsvisitatie plaats door de relevante beroepsorganisatie.*

Riwis zal hier een actieve bijdrage in leveren.

### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

Eis: *Riwis beschikt voor 1-1-18 over een kwaliteitsmanagementsysteem.*

Riwis is sinds 2007 HKZ-gecertificeerd en beschikt hiermee over een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Huidig certificaat is geldig tot december 2019. In 2018 zijn bij de externe audit geen afwijkingen aangetroffen.



# 6 Leiderschap, governance en management

Dit hoofdstuk gaat over de aansturing en governance van Riwis.

## Borging professionele inbreng

*Eis: Riwis borgt professionele inbreng in het aansturen van de organisatie door opname van een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener als lid van de Raad van Bestuur. Zolang dit (nog) niet is gerealiseerd dient er structureel overleg te zijn tussen de Raad van Bestuur met vertegenwoordigers van de genoemde beroepsgroepen.*

De leden van de Raad van Bestuur (RvB) lopen op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de eigen zorgorganisatie, zodat zij gevoel houden met het primaire proces op de werkvloer. Daaraan gekoppeld zit het overleg met de verpleegkundigen. De werkbezoeken van de RvB aan het primair proces VVT zijn opgenomen in de jaarplanning van de RvB.

## Werken volgens Governance Code

*Eis: De Raad van Bestuur werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.*

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

## Leiderschapsstijl en gedrag

*Eis: De leiderschapsstijl en gedrag van de Raad van Bestuur is ondersteunend aan dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan en de Raad van Toezicht ziet hier actief en aantoonbaar op toe.*

Het kwaliteitskader is agendapunt van de Raad van Toezicht en inhoudelijk besproken. De Raad van Bestuur ziet toe op naleving van het kader en toets dit bij de verantwoordelijke manager VVT.

Daarnaast heeft Riwis specifieke aandacht voor leiderschapsontwikkelingen van het middenkader en worden er leiderschapstrainingen en- evaluaties georganiseerd..

## Oprichting VAR

*Eis: De Raad van Bestuur stimuleert in het licht van kwaliteitsverbetering van verpleeghuiszorg de oprichting van een Verpleegkundige/verzorgende Adviesraad (VAR) dan wel een Professionele Adviesraad (PAR) in zijn/haar organisatie, of door andere vormen waaronder digitale platforms.*

RvB heeft ingestemd met de oprichting van een VAR (Verpleegkundige Advies Raad).

De adviesraad heeft een dusdanige positie dat de verantwoordelijkheden hiervan beschreven zijn in een reglement. De adviesraad is voorgaand aan de wettelijke adviesraden zoals de OR en CR.

Binnen de VVT kan worden volstaan met de oprichting van een VAR. Deze is vooral gericht op het positioneren, professionaliseren van verpleegkundigen (en verzorgenden) en draagt bij aan het binden en boeien van verpleegkundigen in de VVT. De Raad van Bestuur ondersteunt dit en de VVT zal in 2017 de eerste stappen zetten tot de vorming van een VAR. In juni 2018 is de

eerste bijeenkomst geweest. De VAR zal 3 keer per jaar bijeenkomen. Onderwerpen waar de VAR zich momenteel mee bezig houdt zijn: Invoering aandachtsfunctionarissen binnen de verpleegkundige teams, rol en functie GVP'er en bevoegd en bekwaamheid.

# 7 Personeelssamenstelling

Dit hoofdstuk beschrijft de adequate samenstelling van het personeelsbestand.

Riwis heeft de huidige kwalitatieve en kwantitatieve personeelssamenstelling afgezet tegen de norm zoals deze beschreven is in het kwaliteitskader.

## Kwantitatieve norm

Eis:

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij kan ook gedacht worden aan de inzet van een vrijwilliger of familielid. Dit kwaliteitskader vraagt wel nadrukkelijke aandacht voor de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers.

Wil Riwis aan deze norm kunnen voldoen, dan dienen de intramurale teams en de teams van de verpleegunits uitgebreid te worden. Daarnaast wordt uitgegaan van een formatie-uitbreiding door de ontwikkeling van de huiskamers, een voortdurende bezetting van de huiskamers van de verpleegunits en uitbreiding van het aantal medewerkers.

## Kwalitatieve Norm

Eis:

- In iedere dagdienst (ook in het weekend) is er per groep iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinvolle dag-invulling van cliënten.
- De zorgverleners die in direct contact zijn met de cliënten, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.
- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.

Riwis voldoet aan de kwalitatieve norm:

- Op de dagbestedingen van beide locaties zijn medewerkers aanwezig met de kennis en competenties om een zinvol dagbestedingsprogramma aan te bieden.



- Bij de ontwikkelingen van de huiskamers is een profiel voor een gastvrouw opgesteld; ook hier wordt uitgegaan van de juiste kennis en competenties om zinvolle dagactiviteiten aan te kunnen bieden.
- Alle zorgverleners kennen de cliënten, hun achtergrond en de persoonlijke wensen. Die zijn vastgelegd in het zorgleefplan.
- Op alle afdelingen zijn bevoegde en bekwame medewerkers aanwezig.
- Om voortdurend te kunnen blijven voldoen aan de gestelde interne en externe eisen, heeft Riwis een tool ontwikkeld voor personeelssamenstelling op basis van de zorgvraag van de cliënt. Deze tool zal leidend zijn in de strategische personeelsplanning en borging adequate personeelssamenstelling. In 2018 is deze tool vastgesteld en ingezet worden. De resultaten die uit deze toolkit, worden voortdurend aangepast en daadwerkelijk ingezet voor sturing en wijziging van de personeelsformatie. De wens om te voorzien in de behoefte van de cliënt is naast een eis van het kwaliteitskader ook een daadwerkelijke intrinsieke wens van de organisatie.

#### Norm: Aanwezigheid verpleegkundige, arts en specialist

Eis:

- Er is in iedere locatie (volgens KvK registratie) voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling, 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse.
- Er is in iedere locatie (volgens KvK registratie) voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling 24/7 een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse.
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals: opschalen van personeel (inzet en mobiel team), inroepen specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing cliënt naar andere afdeling in dezelfde zorgorganisatie, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), in gang zetten 'meer-zorg'.

- 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.

#### Norm Reflectie, leren en ontwikkelen

Eis:

- Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard hiervan is vastgelegd in het kwaliteitsplan. cao afspraken en eisen van de beroepsvereniging hierover worden nageleefd en de beoogde CAO-gelden worden hiervoor ingezet.

- Vanaf 1-1-18 is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk. De wijze hoe dit wordt georganiseerd wordt vastgelegd in het kwaliteitsplan.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV-er of contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg.
- Methodisch werken en multidisciplinair werken vormen de basis van verpleeghuiszorg. Een deel van de deskundigheidsbevordering besteedt aan deze aspecten (multidisciplinaire) aandacht.
- Er is een scholingsbeleid van zittende en aankomende zorgverleners dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt (op basis van de diverse onderdelen van dit kwaliteitskader en nadrukkelijke aandacht voor omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde).
- Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

- De uitgangspunten en voorwaarden heeft Riwis vastgelegd in het opleidingsbeleid.
- Alle zorgmedewerkers volgen e-learningmodules, waarin onder andere de normen verantwoorde zorg zijn meegenomen.
- Er zijn afspraken gemaakt met collega organisatie uit het lerend netwerk.
- Gedurende heel 2018 zijn er thema avonden Dementie georganiseerd waar medewerkers naar toe konden gaan in het kader van bijscholing.

### Personeelssamenstelling

Om te komen tot een kwalitatief verantwoorde personele samenstelling voor de zorginhoudelijke functies, zijn de volgende ontwikkelingen van belang:

- Het toekomstscenario voor de VVT: “de dementiespecialist”. Dit leidt tot een noodzakelijke vergroting van kennis van de zorg aan psychogeriatrische cliënten. Uitbreiden met een Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP).
- Het aanbod van adequaat opgeleid personeel, wordt steeds schaarser. Tegelijkertijd wordt de zorgvraag van cliënten steeds complexer.
- Teams en medewerkers functioneren steeds meer zelfstandig. Deze ontwikkeling wordt geborgd door “de werkvloer centraal”. Dit is een overleg waarin (zorg) inhoudelijke thema's binnen de teams worden besproken.

In het kader van bovengenoemde ontwikkelingen is het belangrijk om de werkzaamheden van de zorgfuncties beter op elkaar af te stemmen tot een functioneel geheel. De rol van de Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP), de verpleegkundige niveau 4 en de activiteiten verbonden aan de bedrijfsvoering dienen hierin verbijzonderd te worden. Gegeven bovenstaande ontwikkelingen is de functie Verpleegkundige ingevoerd.

De werkgroep personeelssamenstelling heeft een tool ontwikkeld in 2018 waarbij aan de hand van de zorgvraag van de cliënt wordt berekend wat de benodigde inzet, kwaliteit, kennis en functieniveau van zorgpersoneel is.

### Tijd en ruimte om te leren en ontwikkelen

Eis: *Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing*

De uitgangspunten en voorwaarde hiervoor heeft Riwis vastgelegd in het opleidingsbeleid. Voor het project Dementie specialist is er een specifiek opleidingsprogramma voor dementie.

## 8 Gebruik van hulpbronnen

Dit hoofdstuk 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.

### Gebouwde omgeving

Eis: *De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten voor terminale zorg)*

De gebouwen zijn eigendom van Woningstichting Veluwewonen. Riwis heeft een meerjaren onderhoudsplan en een lange termijn huisvestingsplan. In 2019 staat verder planning van de nieuwbouw van De Beekwal op het programma en in 2025 renovatie voor locatie Tolzicht. Er is een huurovereenkomst met daarbij afspraken over periodiek onderhoud voor intramurale en aanleunwoningen. Er is een werkgroep gestart voor nieuwbouw De Beekwal, met externe begeleiding.

### Technologische hulpbronnen

Eis: *Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health*

Binnen De Beekwal en Tolzicht beschikken we over een VOS-systeem (verpleeg oproep systeem). Het VOS-systeem is binnen een zorginstelling de basis om te communiceren en te alarmeren. Dit zowel voor de medewerkers als ook voor cliënten. Boomerweb en de Vilans risiscan zijn hulpmiddelen waarmee gewerkt gaat worden in 2019.

### Gewenste situatie

#### *Telefonie:*

Binnen de zorglocaties De Beekwal is in 2018 een modern en op de toekomst gericht nieuw telefonie- en alarmeringssysteem aangelegd. In 2019 wordt dit in Tolzicht gerealiseerd

#### *Vervanging DECT systeem:*

Door de implementatie van een nieuw DECT systeem kan de inzet van smartphones gerealiseerd worden.

De smartphones worden ingezet voor telefonie, alarmering van cliënten, beeldbellen etc. De smartphone wordt d.m.v. een inlog persoonlijk gemaakt. De dekking moet dusdanig zijn dat er ook meters buiten het pand nog dekking is met de telefoon.

#### *WiFi:*

Binnen De Beekwal en Tolzicht is een goed dekkend WiFi systeem geplaatst.

Hierdoor kan Riwis:

- Internetten via het Riwis netwerk.
- Internet aanbieden aan gasten, centraal te beheren.
- Gebruik maken van smartphones.

#### *Alarmering door cliënten:*

De alarmering kan in de nieuwe situatie nog steeds geschieden d.m.v. drukknop/trekkoord 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.

#### *Brandalarmering:*

Het nieuwe systeem kan de brandmeldcentrale koppelen aan de smartphones. Hierdoor voldoet Riwis aan alle brandweerverordeningen. Tevens kan er een ontruimingsalarm aan gekoppeld worden. De implementatie is in 2018 afgerond

#### *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 buurtbewoners. 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.

Binnen Riwis wordt gebruik gemaakt van de Medido medicijndispenser, een automatisch systeem voor medicatieverstrekking. Dit is van belang voor de medicatieveiligheid.

In september 2017 start Riwis met de implementatie van een cashless betaalsysteem. Cliënten kunnen zonder contant geld of een pinpas boodschappen doen en gebruik maken van de diensten die Riwis aanbiedt. In januari 2019 is het systeem uitgerold.

#### **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. Het onderhoud van de hulpmiddelen is geborgd:

#### **Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie)**

De borging van de facilitaire zaken is geregeld conform:

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

De verbeterpunten zitten in het ontbreken van de nachtelijke aanwezigheid van twee BHV'ers per locatie. Ook de veiligheidsplannen per afdeling waren niet actueel, beide acties zijn per 1 januari 2018 gerealiseerd.

#### *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.

Beide locaties zijn HKZ gecertificeerd, jaarlijks doen we mee aan de LPZ-meting. In april 2018 is de LPZ meting uitgevoerd. Er deden echter maar 7 instellingen mee deze meting. De keuze is gemaakt op te stoppen met de LPZ meting. Door de uitrol van ONS van Nedap kunnen deze gegevens uit het ECD gehaald worden,

## Financiën en administratieve organisatie

### *Strategisch beleidsplan*

In mei 2018 zijn er strategisch heidagen geweest voor het management. Tijdens deze dagen is er een herijking van de missie, visie en ambitie van Riwis geweest.

### *Strategisch vastgoedplan*

In 2015 heeft Riwis een strategisch vastgoedplan opgesteld waarbij de koers is neergezet voor de komende periode. Hierin zijn realistische doelstellingen geformuleerd waarmee de organisatie aan de slag kan.

### *Treasury statuut*

Het treasury statuut is opgesteld om de financiële posities en stromen met de bijbehorende risico's van de organisatie te beheren en bewaken.

### *Procuratie regeling*

In de procuratieregeling zijn de bevoegdheden van verschillende functionarissen rond financiële (kas)transacties vastgelegd. De Raad van Toezicht heeft deze regeling goedgekeurd, evenals de externe accountant.

### *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. 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 heeft een door de accountant goedgekeurd intern controleplan opgesteld, waarin de voorschriften zijn vertaald naar interne controleprocessen gebaseerd op de AO/IC-Regeling. Daarmee is tevens de betrouwbaarheid van de productiegegevens geborgd voor intern gebruik en het minimaliseren van de formele en materiële controles van de zorgkantoren en overige financieringsbronnen.

Riwis heeft met behulp van bovenstaande beleidsstukken en regelingen haar organisatie zo ingericht dat de kwaliteit van de administratieve organisatie is geborgd. Deze borging schept voor het primair proces één van de randvoorwaarden om de werkzaamheden op een juiste en kwalitatief goede manier uit te voeren.

**Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten cluster VVT zijn:**

1. Gelre Ziekenhuizen (Apeldoorn/Zutphen), overeenkomst t.b.v. Medisch Specialistische Verpleging Thuis (MSVT)
2. Techno team Thuiszorg Verian, t.b.v. specialistische verpleegkundige handelingen
3. Huisartsenpraktijken Brummen/Eerbeek, t.b.v. huisartsenzorg en Eerste Lijn Verblijf (ELV)
4. HOOG en HRZu (Huisartsencoöperatie Zutphen en Huisartsen Organisatie Oost Gelderland) t.b.v. huisartsenzorg en ELV
5. Apotheek Brummen (Alphega), t.b.v. medicatie verstrekking, advies, periodieke evaluatie van medicatiebeleid
6. Eerbeekse Apotheek B.V., t.b.v. medicatie verstrekking, advies, periodieke evaluatie van medicatiebeleid
7. Zorggroep Apeldoorn , overeenkomst levering SOG en paramedische zorg
8. De Goede Zorg, collegiaal bestuurlijk overleg
9. Fysiotherapiepraktijken Brummen / Eerbeek, t.b.v. Vitaliteit- en Bewegingsbeleid
10. Stichting Welzijn Brummen, t.b.v. dagbesteding
11. Netwerk Dementie
12. Netwerk Palliatieve Zorg
13. Zorgsamenwerking gemeente Brummen, t.b.v. cluster VVT

## 9 Gebruik van informatie

Dit hoofdstuk 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 cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

### Clïëntervaringen

*Eis: Riwis dient vanaf 2017 minimaal één keer per jaar informatie over cliëntervaringen te verzamelen en te gebruiken middels erkende instrumenten. De informatie over cliëntervaringen is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) cliënten.*

Riwis voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit en publiceert de gegevens op de website. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs uit Zwolle. In najaar 2018 is de rol van bureau Triqs geëvalueerd. De ontwikkelingen rondom de invoering van PREM/PROM wordt in 2018 op de voet gevolgd. De PREM zal in 2019 voor de wijkverpleging het toetsinstrument worden vanuit het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

### NPS-score

*Eis: Riwis dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2016 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score per locatie (volgens KvK-registratie) van de eigen verpleeghuisorganisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden. De informatie met betrekking tot NPS is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsjaarverslag en dient uiterlijk 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar aangeleverd te worden bij de Openbare Database van het Zorginstituut door een daartoe ingerichte organisatie die voldoet aan de aanleverspecificaties van het Zorginstituut.*

Riwis maakt nog onvoldoende gebruik van Zorgkaart Nederland. Er zal een plan van aanpak geschreven worden om dit te promoten. Riwis zal een abonnement bij Zorgkaart NL afsluiten waardoor wij management informatie ontvangen per locatie. De NPS-score wordt aangeleverd door het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek. In het kader van het project Dementiespecialist zal invoering van een belevingsgerichte cliëntervaringen invoeren. Onderzoek of de Groninger Wellbeing Indicator (GWI) hiervoor geschikt is, is in 2018 afgerond en de eerste meting is uitgevoerd in mei 2019. Riwis voert jaarlijks de gevraagde indicatoren in van Zorginstituut Nederland.

Er is 2018 een abonnement afgesloten met Zorgkaart Nederland. In voorjaar 2018 zijn de eerste interviews uitgevoerd. De gemiddelde score van reviews over locatie Tolzicht en De Beekwal is een 8,4 en 8,3. In 2019 zal eenmalig de CQI nog uitgevoerd worden. Vanaf 2020 zal ZKN deze meting vervangen.

Daarnaast voldoet Riwis aan de gestelde eisen vanuit de AVG-wet welke per mei 2018 gelden. Hiervoor was een extern projectleider aangesteld in 2018. Deze functie is huidig intern vervuld.



# 10 Verbeterparagraaf

Voortkomend uit de hierboven beschreven hoofdstukken is onderstaand actiepunten overzicht ontstaan.

In de basis gelden alle acties voor beide locaties en daar waar het specifiek één locatie betreft is het specifiek beschreven.

Verbeteractie	Verantwoordelijke	Actiehouder	Planning gereed
Implementatie MIKZO-methodiek	G. Dijkhuizen	D. Harmsen	afgerond
Activiteiten aanbieden op cliëntniveau	G. Dijkhuizen	H. Meijer	afgerond
Nieuwbouw locatie De Beekwal	G. Dijkhuizen	Projectleider D. Harmsen	Start 2018, verder 2019
Tolzicht: verbeteren rolstoel toegankelijkheid , renovatie van een tweetal afdelingen	G. Dijkhuizen	H. Meijer	Start 2019
Aanstellen aandachtsfunctionarissen	G. Dijkhuizen	Teamleiders	afgerond
Uitzetten functie verpleegkundigen, PvA gereed Q	G. Dijkhuizen	G. Dijkhuizen en HRM	afgerond
Digitaal aftekenen medicatielijsten, start met pilot	G. Dijkhuizen	D. Harmsen en H. Meijer	Afgerond in mei 2019
Instellen MICA-commissie	G. Dijkhuizen	M. Lubbers	afgerond
Werkbezoeken afleggen RvB bij teams	E. ten Have	J. van Doormaal	afgerond
Instellen VAR Commissie	G. Dijkhuizen	M. Lubbers	afgerond
Voldoen aan de personele eis, incl. BHV-aanwezigheid	G. Dijkhuizen	Projectgroep personeelssamenstelling	afgerond
Werkzaamheden zorgfuncties beter op elkaar af te stemmen tot een functioneel geheel	G. Dijkhuizen	Teamleiders en HRM	Afgerond, verder ontwikkeling in 2019
Vernieuwing Zuster Oproep Systeem met bijbehorende Wifi	G. Dijkhuizen	ICT, projectleider D. Harmsen	Afgerond
Implementatie cashless betalen	G. Dijkhuizen	Projectleider G . Polak	afgerond
Up to date maken veiligheidsplannen	Teamleiders	Aandachtsfunctionarissen	afgerond
Verdere doorontwikkeling gebruik zorgkaart NL	G. Dijkhuizen	Projectleider M. Lubbers	2019
Ontwikkelen beleid preventie ziekenhuisopname	G. Dijkhuizen	M. Lubbers	2019