



# Kwaliteitsverslag VVT Riwis Zorg & Welzijn

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding en achtergrond .....	3
1 Profiel .....	5
1.1 profiel van de organisatie .....	5
1.1.1 Visie, missie en kernwaarden .....	6
1.1.2 Doelgroep .....	7
1.2 profiel personeelssamenstelling .....	8
2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	12
3 Wonen en welzijn .....	14
4 Veiligheid .....	19
5 Leren en verbeteren van kwaliteit .....	21
6 Leiderschap, governance en management .....	22
7 Personeelssamenstelling .....	25
8 Gebruik van hulpbronnen .....	29
9 Gebruik van informatie .....	34
10 Verbeterparagraaf .....	35

# Inleiding en achtergrond

## Kwaliteitsverslag

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van Riwis Zorg&Welzijn, Cluster VVT over verslagjaar 2020. In dit verslag wordt verantwoording afgelegd op het gebied van leren en verbeteren van onze organisatie in relatie tot het kwaliteitskader.

We kijken terug op een bewogen jaar. Vanaf begin 2020 is er sprake van een wereldwijde pandemie. Sindsdien is er dagelijks door iedereen binnen Riwis hard gewerkt om de verspreiding van het virus te voorkomen en de gevolgen van een besmetting zoveel mogelijk te beperken. Dit heeft niet kunnen voorkomen dat we eind 2020 toch een uitbraak van het virus hebben meegemaakt op locatie Tolzicht. Deze hebben we in een intensieve aanpak weten te beperken tot 3 weken. Uiteindelijk hebben we 5 overlijdens intramuraal aan Covid-19 te betreuren en 2 thuiszorgcliënten van Riwis. Tevens zijn vele medewerkers in deze periode besmet en voor een periode uit het arbeidsproces geraakt.

We denken dat we de algehele situatie goed in de hand gehouden hebben en de bovengenoemde uitbraak zo snel hebben kunnen beheersen omdat we een cruciale aspecten goed voorbereid hadden en onmiddellijk in konden zetten:

1. We hebben vanaf de eerste maanden al onze eigen teststraat ingezet, waarbij we zeer kort op de bal konden acteren bij verdenkingen of klachten;
2. We zijn in staat geweest om bij de uitbraak 2 cohort afdelingen in zeer korte tijd op te zetten en te runnen (incl. separate corona teams daarop) Deze cohortafdelingen waren zowel in locatie Tolzicht als locatie De Beekwal voorbereid;
3. We hebben een corona stuurgroep (bestuurder+ MT) en een corona werkgroep, waardoor veel zaken goed uitgezocht en voorbereid konden worden voor o.a. het zorgmanagement;
4. Constante interne en externe communicatie, met zowel de gemeente als Zorggroep Apeldoorn (SOG en behandelteam), als ook met naasten en mantelzorgers;
5. Voor meer contact met cliënten en naasten, hadden we voor een speciale “corona naastenklankbordgroep” in het leven geroepen. Hierin werd input opgehaald vanuit de naasten en werden maatregelen en oplossingen met hen besproken en getoetst;
6. Voor de medewerkers hadden we interne onafhankelijke personen voor medewerkers om even mentale ondersteuning op te halen en externe ondersteuning in de vorm van onze geestelijk verzorger.

Ondanks de pandemie en alle gevolgen die dit voor Riwis met zich mee heeft gebracht, hebben we niet stil gestaan. De implementatie van kleinschalig wonen en het WOL traject (Waardigheid en Trots op locatie zijn vol op stoom gekomen. De GWI (Groninger Wellbeing Indicator) is structureel eens per half jaar uitgevoerd en doorgevoerd naar de praktijk, zowel bij de individuele bewoners als op groepsniveau. Het CTO (cliënttevredenheidsonderzoek) is door onafhankelijk bureau Triqs uitgevoerd. Voorts heeft Riwis met o.a. Veluwonen en de gemeente Brummen hard gewerkt aan renovatie/nieuwbouwplannen, met niet alleen vastgoedverbeteringen maar ook daadwerkelijke capaciteitsuitbreiding.

Het coronavirus heeft gevolgen gehad voor alle plannen en ambities die wij ons had gesteld voor het jaar 2020. Uiteraard is de zorg altijd doorgegaan, maar op onderdelen zijn er zaken

bijgesteld of uitgesteld. De plannen en ambities die wij voor het jaar 2021 hebben vastgelegd, zijn te vinden in ons kwaliteitsjaarplan 2021.

### **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 & 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 sinds januari 2017 wettelijke informatie aanleveren en sinds 1 juli 2017 voldoen aan de verplichtingen vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

### **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 het zorgkantoor en helpt de Inspectie bij het houden van toezicht of cliënten daadwerkelijk de zorg krijgen die ze mogen verwachten.

### **Vertrouwen in professionals**

Het 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.

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

##### **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.

##### **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.

##### **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 december 2020.

	Tolzicht	De Beekwal	Brummen VPT	Eerbeek VPT	Totaal
60 tot 70 jaar	0			1	1
70 tot 80 jaar	3	1		2	6
80 tot 90 jaar	19	31		5	57
90 tot 100 jaar	11	15		3	29
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>47</b>		<b>11</b>	<b>93</b>

	Tolzicht	De Beekwal	Brummen VPT	Eerbeek VPT	Totaal
VPT 4VV (excl.BH incl.DB)				5	7
VPT 5VV (excl.BH incl.DB)				3	3
VPT 6VV (excl.BH incl.DB)				3	3
ZZP 3VV (excl.BH incl.DB)			1		1
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	11	4			15
ZZP 5VV (excl.BH incl.DB)	13	22			35
ZZP 6LG (excl.BH excl.DB)	1				1
ZZP 6VV (excl.BH incl.DB)	8	19			27
ZZP 10VV (excl.BH incl.DB)	0	1			1
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>47</b>		<b>11</b>	<b>93</b>

Tabel 2: Aantal cliënten per ZZP (per 31 december 2020.)

### 1.3 Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvraag van de cliënt. De werkgroep personeelssamenstelling heeft 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 2021 zal er door de verdere implementatie van kleinschalige zorg een transitie in de functies of rollen optreden omdat de eisen en inzet van medewerkers hierdoor veranderen. Hiertoe zal in de teams interne opleiding en coaching on the job plaatsvinden. De implementatie van kleinschalige zorg en de daarbij behorende kwaliteitsprojecten WOL zijn beschreven in separate projectplannen. Deze staan benoemd in hoofdstuk 5.

In onderstaande tabellen staan overzichten van de instroom en uitstroom van medewerkers van Riwis VV&T.

#### Medewerkers uit dienst (uitstroom ) per eenheid/functie over 2020

Org. eenheid	Functie	Aantal van Mdw.
<b>Tolzicht</b>	Helpende A	2
	Helpende B	2
	Stagiair zorg (BOL)	2
<b>Beekwal</b>	BBL VVT	2
	Coördinator D	1
	Facilitair medewerker C	1
	Facilitair medewerker D	2
	Helpende B	2
	Helpende C	6
	Stagiair zorg (BOL)	3
	Verzorgende B	1
<b>Thuiszorg Brummen</b>	BBL VVT	1
	Casemanager dementie	1
	Facilitair medewerker D	1
	Helpende B	1
	Stagiair zorg (BOL)	3
	Verzorgende A	2
	Verzorgende B	4
<b>Thuiszorg Eerbeek</b>	Helpende A	1
	Helpende B	1
	Helpende C	1
	Stagiair zorg (BOL)	3
	Verzorgende A	1
	Verzorgende B	1
<b>Vrijwilligers Tolzicht</b>	Vrijwilliger	30
<b>Vrijwilligers Beekwal</b>	Vrijwilliger	20
<b>Eindtotaal</b>		<b>95</b>



Medewerkers in dienst ( instroom) per eenheid/functie over 2020:

Org. eenheid2	Functie	Aantal van Mdw.
<b>Tolzicht</b>	BBL VVT	1
	Helpende A	2
	Helpende B	2
	Helpende C	4
	Verzorgende A	2
<b>Beekwal</b>	Coördinator B	1
	Facilitair medewerker C	1
	Helpende A	3
	Helpende C	13
	Stagiair zorg (BOL)	1
	Verzorgende A	1
	Verzorgende B	1
<b>Thuiszorg Brummen</b>	BBL VVT	2
	Helpende B	1
	Verzorgende A	1
	Verzorgende B	2
<b>Thuiszorg Eerbeek</b>	BBL VVT	1
	Verzorgende A	1
<b>Vrijwilligers Tolzicht</b>	Vrijwilliger	9
<b>Vrijwilligers Beekwal</b>	Vrijwilliger	7
<b>Eindtotaal</b>		<b>56</b>

Personeelssamenstelling woonzorglocaties en ondersteunende diensten over 2020:

Functie	Tolzicht	Beekwal	Thuiszorg Brummen	Thuiszorg Eerbeek
BBL VVT	4	7	2	2
Casemanager dementie	0	0	1	2
Coördinator B	1	3	1	1
Coördinator D	0	1	0	0
Facilitair medewerker A	2	1	0	0
Facilitair medewerker B	2	7	0	0
Facilitair medewerker C	4	4	0	0
Facilitair medewerker D	7	18	4	0
Helpende A	17	12	8	4
Helpende B	12	8	3	4
Helpende C	13	21	2	3
Participatiecoach C	1	4	0	0
Receptioniste/telefoniste	1	2	0	0
Vakantiekrachten ondersteunende afdelingen	1	0	0	0
Verpleegkundige	4	4	11	9
Verzorgende A	22	15	11	13
Verzorgende B	0	8	8	5
Zorgtoeleiding & Informatie	0	0	1	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>90</b>	<b>112</b>	<b>52</b>	<b>45</b>

Gemiddelde FTE inzet over 2020 per locatie/functie:

Functie	Tolzicht	Beekwal	Thuiszorg Brummen	Thuiszorg Eerbeek
BBL VVT	2,16	3,97	1,16	1,44
Casemanager dementie	0,00	0,00	0,28	0,28
Coördinator B	0,61	1,55	0,49	0,33
Coördinator D	0,00	0,44	0,00	0,00
Facilitair medewerker A	1,23	0,13	0,00	0,00
Facilitair medewerker B	1,99	3,63	0,00	0,00
Facilitair medewerker C	2,27	1,38	0,00	0,00
Facilitair medewerker D	1,88	3,33	0,83	0,04
Helpende A	5,90	6,68	3,52	1,19
Helpende B	3,03	1,50	0,94	1,29
Helpende C	3,42	5,11	0,11	0,51
Participatiecoach C	0,27	0,48	0,00	0,00
Receptioniste/telefoniste	0,69	0,75	0,00	0,00
Vakantiekrachten ondersteunende afdelingen	0,13	0,04	0,00	0,00
Verpleegkundige	1,51	1,68	4,89	4,11
Verzorgende A	7,57	5,17	5,97	6,14
Verzorgende B	0,00	3,82	2,37	1,84
Zorgtoeleiding & Informatie	0,00	0,00	0,17	0,12
<b>Eindtotaal</b>	<b>32,68</b>	<b>39,65</b>	<b>20,73</b>	<b>17,3</b>

Aantal BOL/BBL leerlingen over 2020

BOL/BBL	Aantal leerlingen 2020
VVT BOL	10
VVT BBL	15

**Ratio Personele kosten/opbrengsten en ratio personele inzet/kosten:**

61,39% Ratio personele kosten/opbrengsten,  
0,90 FTE per cliënt

Beide locaties worden ondersteund door in totaal 152 Vrijwilligers, waarvan er door corona uiteindelijk alleen de eerste maanden inzet is geweest.

## 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. In het kader van het WOL traject teamrollen is besloten om in 2021 te gaan werken met kwaliteitsverpleegkundigen op HBO-nivo. Dit heeft als doel de kwaliteit van zorg beter binnen de teams te borgen. Deze HBO-verpleegkundigen gaan samen met de kwaliteitsfunctionaris monitoren en sturen op "van beleid naar praktijk" en worden hierin ondersteund in de teams door de verpleegkundigen nivo 4. 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 vrijstaand geestelijk verzorger voor zowel individuele vragen als ook het organiseren van groepsgesprekken en vieringen. De geestelijke zorg is er om de bewoners 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 met de geestelijk verzorger.

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 getracht tijdens de corona crisis toch doorgang te geven aan een aantal activiteiten. Zo werd er buiten gemusiceerd, konden bewoners door het raam heen gesprekken voeren en was er “bewegen op muziek” met open raam of op de balkons. Met Kerst was er live muziek op de gangen. Met de invoering van de kleinschalige zorg heeft ook het begrip “daginvulling” zijn intrede gedaan: een zinvolle daginvulling, die zoveel mogelijk op thuis lijkt, voor onze bewoners, die zich vooral in de huiskamers afspeelt. Bewoners worden uitgenodigd een rol te nemen in het verzorgen van de maaltijd, het netjes houden van huiskamer en appartement en het gezellig te maken.

Naar aanleiding van de evaluatie van Waardigheid en Trots activiteiten en in het kader van kleinschalige zorg was het plan om in 2019 meerdere huiskamers in te richten en de bestaande de huiskamers te vergroten. Dit is uitgevoerd. In 2021 is gestart met de renovatie van locatie Tolzicht. Tevens zijn er concrete plannen voor nieuwbouw locatie De Beekwal.

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 tussen 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. kleding, lekker ruiken, haar- en 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 mantelzorger in relatie tot de cliënt wordt in kaart gebracht
- Op een structurele manier wordt contact tussen een EVV-er en de mantelzorger 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 mantelzorger en de cliënt wordt gewaarborgd.
- Op Tolzicht nemen we deel aan een vervolgstudie vanuit de VU Amsterdam, waarin het effect van ondersteuning aan mantelzorgers onderzocht wordt.
- Riwis neemt deel aan een regionaal mantelzorg traject dat gestart is vanuit de ontwikkelgelden.

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

- De mantelzorger bij het opstellen van het zorgleefplan betrekken.
- De taken van de mantelzorg opnemen in het zorgleefplan.
- De behoefte aan ondersteuning van cliënt en mantelzorger 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 152 vrijwilligers actief voor het cluster VVT.

Eind 2020 is de start gemaakt met de aanpassing van het vrijwilligersbeleid, waarbij de focus vooral is komen te liggen op het contact met de individuele bewoner en minder op het verrichten van specifieke taken voor de grote groep.

Er zijn specifieke vrijwilligers actief voor de afdeling psychogeriatric.



Het plan was om vrijwilligers ook scholing te laten krijgen in infectiepreventie en dementie, dit zal nu in 2021/ 2022 plaats gaan vinden .

### 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. “Zoveel mogelijk als thuis” 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 theater, hobbyruimte etc. Daarnaast voldoen de gebouwen aan alle bouwkundige en wettelijke eisen.

#### De Beekwal:

In oktober 2017 is een huiskamer voor intramurale cliënten geopend. In 2019 en 2020 zijn er 4 huiskamers ingericht .Alle cliënten kunnen hun eigen kamer inrichten, waarbij 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 2020 geactualiseerd. De calamiteitenplannen zijn up-to-date en worden jaarlijks geëvalueerd naar aanleiding van de ontruimingsoefeningen. Met het oog op de toekomst en de verwachte groei van het aantal van ouderen met dementie en de staat van het huidige pand is nieuwbouw van De Beekwal noodzakelijk.

#### 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. Voor elke afdeling is s 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 2020 geactualiseerd, de calamiteitenplannen zijn up-to-date en worden jaarlijks geëvalueerd n.a.v. de ontruimingsoefeningen. Gepland was m kantoorruimtes om te bouwen naar cliëntenkamers.

Ook op Tolzicht is de nieuwe alarmering ingevoerd. Steeds meer cliënten maken gebruik van de huiskamers. Door dit succes wordt de huiskamer als te klein ervaren. In 2020 zijn de huiskamers vergroot en per afdeling is een huiskamer gerealiseerd. Tevens is in dit jaar gewerkt aan de voorbereiding van een grootschalige renovatie en capaciteitsvergroting. Deze zal in Q3 2021 daadwerkelijk starten.

#### 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 een van de huiskamers 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 in de huiskamers genuttigd of in een de van beide winkels gekocht. De cliënt kan hierbij ondersteund worden door de mantelzorgers en/of medewerker.

## 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 WZD beleid Het medicatieprotocol aangepast o.a . omdat de Boomerweb app ingevoerd is in het kader van medicatieveiligheid. In 2020 is medicatieveiligheid een onderdeel van het WOL project.

### 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 oktober 2020 aangeleverd aan de Openbare Database van het Zorginstituut in verband met de uitgestelde aanleverdatum naar 1 november 2020.

### 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 VIM commissie waarin de gemelde incidenten, calamiteiten en agressiemeldingen op geaggregeerd organisatieniveau worden geanalyseerd. In 2019 hebben de aandachtsfunctionarissen Kwaliteit en Veiligheid de taken van de commissie overgenomen,

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 zijn de aandachtsfunctionarissen Kwaliteit en Veiligheid inzake PRISMA licht getraind.

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.

Er worden kwartaal rapportages voorbesproken en gemaakt in de teams en het clusterteam. Daarna gaat de rapportage naar met MT/RvB/RvT . 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 2019 was gereed op 1 oktober 2020 en het kwaliteitsplan 2020 gereed voor 1 januari 2020. Deze documenten zullen 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. Stichting Hanzeheerd is uit het netwerk gestapt wegens een fusie. In 2020 zijn regelmatig digitale bijeenkomsten georganiseerd, zowel op bestuurlijk niveau als met de kwaliteitsfunctionarissen.

Onderstaan zijn thema's beschreven waarop 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. In dit coronajaar heeft dit aandachtspunt nagenoeg stilgelegen. Wel is er bestuurlijk veel uitgewisseld m.b.t. corona aanpak.

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

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

*WZD implementatie:* beleidsstukken en stappenplannen zijn met elkaar voorbesproken en gedeeld

*SPP :* strategische personeelsplanning aanpak is met elkaar gedeeld

*Zorginkoop :* de accountmanagers inkoop hebben elkaars planning en aandachtspunten gedeeld.

#### **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 gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem.

Als aanvulling op het landelijke vastgestelde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is aanvullend een addendum vastgesteld voor de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. De reikwijdte van het addendum is alle Wlz-zorg in de thuissituatie (V&V ZZP4 t/m 10, met of zonder behandeling, voor zover nog niet geclusterd) In dit addendum is beschreven wat cliënten, zorgprofessionals, zorgaanbieders en verzekeraars. In 2019 is hier een apart PVA voor gemaakt. De acties van dit PVA zijn geïntegreerd in dit verslag.

# 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 bestuurder bezoekt op gezette tijden de locaties en loopt 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 voorliggend 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 VAR zou in 2020 3 keer per jaar moeten bijeenkomen, maar dit is overgegaan in corona overleggen en inzet voor het test team.

In 2021 zal de VAR weer een herstart moeten kennen met o.a. cliëntgerichte aandacht, methodisch werken, medicatie , rol HBO- verpleegkundige en WZD als belangrijke onderwerpen.



# 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.

## 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:

- De dagbestedingen zijn met name op De Beekwal opgegaan in de kleinschalige teams. Hier vindt de daginvulling in de huiskamers plaats. Nog steeds zijn op beide locaties medewerkers aanwezig met de kennis en competenties om een zinvolle daginvulling te realiseren en individuele aandachtspunten per bewoner onder de aandacht te brengen.
- Bij de ontwikkelingen van de huiskamers is een profiel voor een woonhelpende opgesteld; ook hier wordt uitgegaan van de juiste kennis en competenties om zinvolle daginvulling 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 rekentool, 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. In 2020 is een LMS aangeschaft en geïmplementeerd.
- Er zijn afspraken gemaakt met collega organisatie uit het lerend netwerk.
- Gedurende 2019 zijn er thema avonden dementie georganiseerd waar medewerkers naar toe konden gaan in het kader van bijscholing.
- In 2019 zijn zorgmedewerkers in samenwerking met zorgorganisatie Verian getoetst op bevoegd en bekwaam. In 2021 zal dit herhaald worden.

### 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: “persoonsgerichte aandacht in kleinschalige zorg”. Dit leidt tot een noodzakelijke vergroting van kennis van de zorg aan psychogeriatrische cliënten. Het aanbod van adequaat opgeleid personeel, wordt steeds schaarser. Tegelijkertijd wordt de zorgvraag van cliënten steeds complexer. Riwis leidt zelf veel medewerkers op en is al twee jaar op rij “de beste zorgopleider van Gelderland” geweest. Deze lijn zetten we voort! Tevens is onze werving veel creatiever en actiever geworden.
- 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 psychogeriatricie (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.

### 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. Tevens neemt Riwis deel aan het traject Waardigheid en Trots op Locatie ( WOL ), waarbij vanuit Vilans ook twee coaches ter beschikking zijn gesteld aan de teams van Riwis. Hierin is zowel ondersteuning op het gebied van inrichting en beleid als op daadwerkelijke implementatie in – en ontwikkeling van de teams.

## 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 Veluwonen. Riwis heeft een meerjaren onderhoudsplan en een lange termijn huisvestingsplan. In 2021 is een verdere planning van de nieuwbouw van De Beekwal op het programma en in 2021 renovatie voor locatie Tolzicht besproken. Er is een huurovereenkomst met daarbij afspraken over periodiek onderhoud voor intramurale en aanleunwoningen.

### 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 is aanwezig voor het digitaal aftekenen voor medicatietoediening.

#### Gewenste situatie

##### *Telefonie:*

Binnen de zorglocaties De Beekwal is een modern en op de toekomst gericht nieuw telefonie- en alarmeringssysteem aanwezig.

##### *Vervanging DECT systeem:*

Door de implementatie van een nieuw DECT systeem is de inzet van smartphones gerealiseerd. 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/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.

#### *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.

#### *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.

Boomerweb ingevoerd. Dit is een digitaal medicijn aftekensysteem .

Riwis is in 2020 met andere zorgorganisaties aangesloten bij TZA ( Twentse Zorg Academie). Tevens is Riwis eind 2020 gestart met de ontwikkeling van een digitale strategie. Deze is gericht op interne doorontwikkeling in systemen en applicaties, maar zeker ook op ondersteuning van zorgmedewerkers en bewoners.

#### **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.

#### *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**

##### *Strategisch beleidsplan*

In 2020 zijn er strategisch heidagen geweest voor het management. Tijdens deze dagen is er een herijking van de missie, visie en ambitie van Riwis geweest. Een nieuwe strategische kaart is opgesteld.

#### *Strategisch vastgoedplan*

Riwis heeft 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 t

**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. Klein geluk , Lerend Netwerk, , 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
14. Zorgplatform Apeldoorn
15. Gemeente Brummen



## 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.

### Cliëntervaringen

*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. .

### 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 is een plan van aanpak geschreven om in 2020/21 om dit te promoten. Riwis heeft een abonnement bij Zorgkaart NL afgesloten waardoor wij management informatie ontvangen per locatie. De NPS-score wordt aangeleverd door het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek. In het kader van het project Dementiespecialist is een belevingsgerichte cliëntervaringen methodiek (GWI) ingevoerd. Riwis voert jaarlijks de gevraagde indicatoren in van Zorginstituut Nederland.

Er is 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 2020 is de CQI nog uitgevoerd. Vanaf 2021 zal ZKN deze meting gaan vervangen. In het najaar van 2021 zullen weer interviews voor ZorgkaartNL uitgevoerd gaan worden.

Daarnaast voldoet Riwis aan de gestelde eisen vanuit de AVG-wet welke per mei 2018 gelden.

# 10 Verbeterparagraaf

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

Vanuit het Jaarplan 2020, met nadruk op de Pijler Aandachtige Zorg is in de locaties 'De Beekwal' in Eerbeek en 'Tolzicht' in Brummen invulling gegeven aan de volgende acties.

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

Aandachtige Zorg	Acties 2020	Locatie de Beekwal en Tolzicht
Onderwerp	Omschrijving/ Doel	Actie Beekwal / Tolzicht
<b>Aandachtig leren en zijn</b>	<i>Aandachtig betekent dat je iets opmerkt. Het is een cognitief proces van het gericht waarnemen van de omgeving. Dit vraagt alertheid, concentratie, maar ook de kunst om selectief informatie te verwerken. Dan sta je open en kun je je vooringenomenheid los laten.</i>	
<b>Welbevinden, overall focuspunt</b>	Cliënten beoordelen de kwaliteit van zorgverlening vooral aan de manier waarop met hen is omgegaan. De cliënt wordt gezien als een uniek persoon. Dit vereist begrip van dementie en competenties m.b.t. communicatie en omgang. <i>Welbevinden van cliënten van Riwis wordt aantoonbaar vergroot in de GWI.</i>	Alle medewerkers zijn verder belevingsgericht opgeleid in kennis en competenties m.b.t. dementie. Zij ontvangen feedback van collega's en, leidinggevende, en middels de gegevens van de GWI. Tenminste 2 aandachtsgebieden uit de GWI zijn als actie in de zorgleefplannen aanwezig.  Vooraf in de Beekwal zijn medewerkers nog meer eigenaarschap nemen in casuïstiek besprekingen. Ook op de Beekwal  In Tolzicht zijn medewerkers als pilot aan de slag gegaan met GWI. Zij gaan ervaring opdoen met de interpretatie van de acht levensgebieden en gaan van daaruit hun collega's (ook in de Beekwal) begeleiden. De GWI is 2 maal per jaar afgenomen in zowel de Beekwal als Tolzicht
<b>Aandacht in Kwaliteitskaders.</b>	De aandachtsgebieden van het kwaliteitskader zijn de verantwoordelijkheid van alle zorgmedewerkers. Zij stemmen de zorg hierop af, maken inzichtelijk op welke wijze hieraan gewerkt wordt en staan open om blijvend te leren en te verbeteren. EVV-ers en aandachtsfunctionarissen hebben hier specifieke taken in. Zijn worden ondersteund door de invulling van de randvoorwaardelijke voorwaarden uit het kader. Middels het WOL traject en PVA is deze aandacht geborgd. <i>Het kwaliteitskader wordt met Aandacht voor de individuele cliënt geïmplementeerd</i>	Leidend was het WOL projectplan. Alle werkgroepen en de regietafel hebben invulling gegeven aan dezelfde doelstellingen, maar nu daarbij focus op kleinschalige zorg. Basis voor dit aspect was de uitvoering van de normen van het kwaliteitskaders. In 2020 zijn opgepakt: het levensverhaal, medicatie, jaarplan afdeling, persoonsgerichte zorg. Voor het plan van aanpak, wordt verwezen naar het WOL PVA
<b>Daginvulling met aandacht</b>		
<b>Aandacht in de huiskamer, Zinnvolle tijdsbesteding.</b>	Bij zinnvolle tijdsbesteding gaat het om aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de cliënt het leven de moeite waard maken.  <i>Cliënten geven in GWI een stijging in positieve dagbeleving aan</i>	Activiteiten worden nog meer vanuit het levensverhaal van de cliënt ingericht. Integreren van mantelzorgers.  Op de Beekwal zijn meerdere huiskamers ingericht en uitgebreid.  Op Tolzicht is de huiskamer zich nog meer gaan richten op de maaltijden en op het inrichten van koffie uurtjes voor externe geïnteresseerden.

<b>Aandacht op de Dagbesteding.</b>	<p>De dagbesteding bij Riwis richt zich op interne cliënten en externe cliënten (WMO), die een indicatie hebben voor functiebehoud en/of functieontwikkeling bij dementie. De dagbesteding van Riwis onderscheidt zich hierin van de huiskamer en ook van andere dagbestedingen in de omgeving. <i>De dagbesteding bij Riwis voegt waarde toe voor mensen met dementie, De dagbesteding bij Riwis krijgt bekendheid in de regio, dit uit zich in een mix tussen interne- en externe cliënten.</i></p>	<p>De dagbestedingsmedewerkers zijn in 2020 zich meer gaan richten op dagbesteding in de huiskamers. In 2019 is besloten om dagbesteding te laten opgaan in kleinschalige zorg. Medewerkers worden omgeschoold.</p>
<b>Omgeving</b>	<p>De fysieke ruimtes sluiten aan bij de zorg en ondersteuningsbehoeften van de cliënt. Er is ruimte voor herkenbare 'eigen' spullen.</p> <p><i>De fysieke ruimtes zijn zo ingedeeld en ingericht dat zij het welzijn van de cliënten vergroten.</i></p>	<p>De Beekwal heeft in 2019 een "make-over" t.b.v. een gunstige omgeving voor mensen met dementie gekregen. Tevens wordt plannen gemaakt voor een gezellig café voor cliënten en familie. Er zijn 4 huiskamers gerealiseerd.</p> <p>Op Tolzicht zijn met name de lange gangen aangepakt en gunstiger ingericht. Tevens wordt een renovatie van het gehele gebouw voorbereid in een projectgroep met Veluwonen. Per afdeling is een huiskamer gerealiseerd.</p>
<b>Mantelzorgers en vrijwilligers</b>	<p>Naasten en betrokkenen uit het sociale netwerk van de cliënt alsmede vrijwilligers die tijd willen doorbrengen met onze cliënten zijn cruciaal voor hun welbevinden. We willen hen meenemen in de beweging die Riwis maakt naar Aandachtige Zorg. <i>Mantelzorgers en vrijwilligers ondervinden meer steun en inzet van Riwis hierop. Zij ervaren zingeving in hun rol als "niet-hulpverlener"</i></p>	<p>Mantelzorgers en vrijwilligers worden actief vanuit vernieuwde beleidsformulering meegenomen in Aandachtige Zorg. Het nieuwe vrijwilligersbeleid is tot stand gekomen</p>
<b>Zorg met Aandacht</b>		
<b>Palliatieve begeleiding</b>	<p>Riwis neemt deel aan het netwerk Palliatieve Zorg met 1 specifiek opgeleide HBO-Ver. Palliatieve begeleiding wordt nieuw binnen Riwis ontwikkeld en geïmplementeerd. Het is een dienst waar veel latente vraag naar bestaat. <i>Riwis levert met Palliatieve Begeleiding een door familie en cliënt gewaardeerde begeleiding in de laatste fase van het leven van de cliënt.</i></p>	<p>In 2020 is dit gecontinueerd..</p>
<b>Voorkant Zorg</b>	<p>Voorkant Zorg is bij uitstek geschikt om vroeg te signaleren en Aandacht te geven aan ouderen thuis..</p>	<p>Voorkant Zorg; zorgbegeleiding en Zorgtoeleiding heeft acties ontwikkeld tegen eenzaamheid en mishandeling. De beide locaties sluiten hierop aan en implementeren mede het PVA.</p>
<b>Voorkomen medicatiefouten</b>	<p>Nog steeds moeten we af en toe medicatie incidenten melden.</p> <p><i>Aantal medicatiefouten neemt af tot &lt;3 per maand, per locatie</i></p>	<p>Beide locaties hebben de medicatie app Boomerweb ingevoerd en hebben de incidenten weten terug te brengen. Middels WOL traject is het proces medicatietoediening is een laagdrempelige oplegger beschreven en is een medicatiespel voor medewerkers ontwikkeld.</p>
<b>Zorgleefplannen</b>	<p>Conform HKZ audit bevindingen moeten we rapporteren en evalueren op doelen aanscherpen. <i>Alle medewerkers werken en rapporteren op doelen</i></p>	<p>Beide locaties hebben een PDCA in op het rapporteren en evalueren op doelen, tevens zullen ze actief ZZP indicaties monitoren en bijstellen.</p>

