

Beschrijving invulling eisen addendum kwaliteitskader
Verpleeghuiszorg 2019:

‘langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie’

‘Thuis met aandacht’

Augustus 2019, versie 1.0

Inleiding

Hoofdstuk 1	Profiel van Riwis Zorg & Welzijn	4
Hoofdstuk 2	Beschrijving invulling vereisten binnen Riwis VV&T	6
2.1	Invulling vereisten bij thema: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
2.2	Invulling vereisten bij thema: Multidisciplinaire aanpak	7
2.3	Invulling vereisten bij thema: Verantwoord thuis wonen	8
2.4	Invulling vereisten bij thema: Wonen en Welzijn	8
2.5	Invulling vereisten bij thema: Veiligheid	9
2.6	Invulling vereisten bij thema: Leren en verbeteren van kwaliteit	10
2.7	Invulling vereisten bij thema: Gebruik van Informatie	12
Hoofdstuk 3	Implementatie	13

Inleiding

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 hebben afgesproken over wat goede zorg is. Het doel van het addendum is drieledig:

- 1) het addendum beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie.
- 2) Het addendum biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken.
- 3) Het addendum vormt het kader voor toezicht en voor inkoop en contracteren van zorg.

Iedere zorgaanbieder is gevraagd om uiterlijk 1 juli 2019 kenbaar te maken op welke wijze invulling wordt en gegeven zal worden aan de vereisten zoals benoemd in het addendum.

Opbouw document

In deze notitie wordt in hoofdstuk 1 allereerst een korte profielschets van Riwis Zorg & Welzijn cluster Verzorging, Verpleging en Thuiszorg gegeven. Hoofdstuk 2 bevat de beschrijving van de wijze waarop Riwis op dit moment invulling geeft aan de vereisten uit het hiervoor genoemde addendum. Tot slot wordt in hoofdstuk 3 aangegeven hoe Riwis zich verder door wil ontwikkelen.

1 Profiel van Riwis Zorg & Welzijn

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 beschrijving van het kwaliteitskader langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie beperkt zich tot de VVT 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



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

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.

Visie: Voor mensen zoals jij en ik

Ieder mens kan in de situatie komen dat hulp van Riwis noodzakelijk is. Dat idee vormt de basis van onze missie. We bieden mensen ondersteuning die we zelf zouden willen krijgen als we in dezelfde kwetsbare omstandigheden zouden verkeren. We werken op basis van gelijkwaardigheid

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 gemakkelijk bereikbaar en snel beschikbaar voor mensen die grip op hun leven willen houden of hervinden.

Daarbinnen is de missie van VVT 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.

We werken vanuit de visie; 'Thuis met aandacht'.

Vanuit die gedachte kan een cliënt ervoor kiezen de Wlz-zorg thuis te ontvangen. Dat kunnen wij bieden in verschillende leveringsvormen, namelijk:

1. Volledig pakket thuis (vpt) voor cliënten in het aanleungebied rondom de woonzorg locaties.
2. Modulair pakket thuis (mpt) voor cliënten in het dorp.
3. Persoonsgebonden budget (pgb)

Hoofdstuk 2 Beschrijving invulling vereisten binnen Riwis VV&T

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze Riwis invulling geeft aan de vereisten per thema uit het kwaliteitskader voor de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie;

2.1 Invulling vereisten bij thema: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Groninger Wellbeing Indicator GWI

Om te weten te komen op welke specifieke levensdomeinen de cliënt aandacht nodig heeft, is in mei 2019 een nulmeting gedaan met behulp van de Groninger Wellbeing Indicator. (GWI). Met behulp van dit gevalideerde instrument hebben we geïnventariseerd op welke levensgebieden cliënten welbevinden ervaren en welke verbeterpunten op deze gebieden Riwis moet oppakken. De uitslag geeft input aan de verbetercyclus Aandachtige Zorg. Deze meting wordt in november 2019 herhaald. De gegevens worden op individueel cliëntniveau in de zorgplansystematiek opgenomen. En uitkomsten geven inzicht op populatie niveau, zodat ook daarop verbeteracties kunnen worden uitgezet. Onze medewerkers zijn vertrouwd met de manier van kijken naar welbevinden zoals de GWI dit beoogt.

Zorgleefplan binnen 24 uur

In 2019 is er een nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD) geïmplementeerd; ONS van Nedap. Het classificatiesysteem OMAHA is hierin geïntegreerd. ONS van Nedap is ondersteunend in het werken en evalueren met doelen. Binnen Riwis stelt de wijkverpleegkundige (niveau 5-opgeleid) de indicatie en vertaalt dit binnen 24 uur naar het voorlopig zorgleefplan. Vervolgens wordt de uitvoerende zorg overgedragen aan een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (niveau 3 of 4 opgeleid) en binnen 6 weken wordt het definitieve zorgleefplan vastgesteld. Binnen Riwis is de niveau 3 of niveau 4 opgeleide medewerker de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er) bij de cliënt. Zij ziet erop toe dat het zorgleefplan voldoet aan alle eisen en ondersteunt het netwerk van de cliënt zodat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en de zorg- en ondersteuning ook in de thuissituatie kwalitatief en kwantitatief voldoende geborgd is.

Naast worden door de medewerkers van Riwis al bij de indicatiestelling en evaluaties betrokken als daar behoefte aan is.

1. De situatie van de naasten in relatie tot de cliënt wordt in kaart gebracht
2. Op een structurele manier wordt contact tussen een EVV'er en de mantelzorg georganiseerd. De afspraken hierover zijn vastgelegd in het zorgleefplan.
 1. Mantelzorgers worden in staat gesteld alle taken te vervullen die zij willen/kunnen.
 2. Regelmatig vindt er gesprek plaats over het zorgproces, ziektebeeld en hoe daarmee om te gaan.
 3. Besproken wordt wat in noodsituaties gedaan wordt. Van iedere cliënt is bekend of hij of zij gereanimeerd wil worden. Besproken wordt of cliënten opgenomen willen worden voor behandeling. Wie moeten er in noodsituaties geïnformeerd worden etc.
 4. Mantelzorgers worden uitgenodigd tijdens de maandelijkse thema avonden. Tijdens deze avonden is er de mogelijkheid kennis te vergroten, van elkaar te leren en elkaar ontmoeten.

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

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

4. Zich Inleven in de mogelijkheden van de mantelzorger en omgaan met drempels of emotionele barrières.

2.2 Invulling vereisten bij thema: Multidisciplinaire aanpak

Inzet zorgbegeleider, palliatief verpleegkundige en geestelijk verzorger

Cliënten met een Wlz-indicatie hebben vaak complexe zorgvragen, zij kunnen zich richten op een HBO opgeleide medewerker specifiek opgeleid met kennis op het gebied van gerontologie en geriatrie. Zij begeleidt cliënten en hun naasten in het zorgproces thuis, of begeleidt hen naar intramurale zorg als zelfstandig wonen niet meer vertrouwd of veilig is. Crisis situaties worden hiermee geminimaliseerd.

Als genezing niet meer mogelijk is komen cliënten in de palliatieve fase. Palliatieve zorg wordt dan geboden. De zorg is bedoeld om de kwaliteit van leven zo goed mogelijk te houden in de laatste maanden van het leven en om de naasten te ondersteunen. Daarom zet Riwis een palliatief verpleegkundige in. Deze medewerker begeleidt zowel de cliënt als de naasten en adviseert teams om de zorg zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Ook onderhoudt zij contacten met de netwerken en stakeholders. Daarnaast worden een aantal verpleegkundigen uit de interne werkgroep palliatieve zorg post-HBO opgeleid zodat we in 2020 structureel kwalitatief goede palliatieve zorg kunnen bieden.

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

Samenwerking in de keten, zowel binnen als buiten de eigen zorgorganisatie als met het informele netwerk

Riwis geeft de (preventieve zorg) samen met de cliënt, naasten en ketenpartners, passend, proactief en integraal vorm. De HBO opgeleide wijkverpleegkundigen bewaken de samenhang in de zorg, waarbij een goede regie en samenwerking met naasten en met lokale en regionale ketenpartners zoals huisartsen, ziekenhuis en collega aanbieders noodzakelijk is.

Caren zorgt, OZO verbindzorg en Helder

Riwis beschouwt iedereen die voor de cliënt waardevol is als naasten. Vanaf het eerste begin worden naasten betrokken om samen het informele netwerk van de cliënt in kaart te brengen. Naasten kunnen via de cliënt toegang tot het zorgdossier krijgen via Carenzorgt en zo kunnen zij communiceren met zorgverleners. Riwis vindt de stem van naasten van groot belang, zij waren er al voordat professionele zorg ingezet werd en zij kunnen aanvullende informatie geven die van belang is voor de zorg en het welzijn van cliënten.

Samen met enkele huisartsen is er een pilot gestart met de applicatie Helder vanuit Nedap. Deze applicatie ontsluit de zorgdossiers aan onder andere huisartsen en andere aangesloten partijen. Hiervoor is toestemming nodig van de cliënt en daarnaast moet er een behandelrelatie zijn met de cliënt.

Daarnaast gaan we in het najaar 2019 werken met OZO verbindzorg een applicatie die alle partijen die betrokken zijn bij de cliënt verbindt. De cliënt is zelf regiehouder en samen met iedereen die voor de cliënt belangrijk is de zorg makkelijker te organiseren.

Inzet consultatie specialist ouderengeneeskunde

Riwis heeft een samenwerkingsovereenkomst met Zorggroep Apeldoorn, zij beschikken over een SOG en een ouderen psycholoog. In de gemeente Brummen is een huisarts met specialisatie op het gebied van geriatrie. Als de complexiteit van de zorgbehoefte toe neemt worden zij betrokken.

2.3 Invulling vereisten bij thema: Verantwoord thuis wonen

Vertrouwde omgeving

Het is onze missie om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en veilig thuis te laten wonen in de vertrouwde omgeving, 'Thuis met aandacht'. Tijdens de intake bespreken wij de mogelijkheden met onze cliënten. Riwis heeft een breed zorgpalet van thuiszorg tot verpleging en verzorging vanuit één van onze twee woon-zorglocaties in de gemeente Brummen.

24-uurs verpleegkundig team

Cliënten met een Wlz-indicatie beschikken allemaal over alarmering met zorgopvolging. Zij beschikken daarmee over 24-uurszorg in nabijheid. Overdag tussen 7.00 uur en 23.00 uur vind de zorgopvolging plaats door eigen medewerkers. In de nacht is er een samenwerkingsovereenkomst met Verian.

In oktober 2019 vinden de eerste inhoudelijke gesprekken plaats om samen met andere zorgorganisaties in de gemeente Brummen de 24- uurs beschikbaarheid van een verpleegkundige te garanderen. Hiermee kunnen crisis situaties worden vermeden en kan ziekenhuisopname worden teruggedrongen, doordat tijdig de juiste zorg en professional word ingezet. Tevens zorgt dit voor een verbetering van samenwerking met huisartsen en andere verwijzers. De doorstroom in de keten wordt vergroot doordat er meer integraal gekeken gaat worden.

2.4 Invulling vereisten bij thema: Wonen en Welzijn

Zinvolle tijdsbesteding

In het kader van Aandachtige Zorg is er in 2019 veel aandacht voor ontwikkeling van een zinvolle dag invulling. Er zijn huiskamers gerealiseerd waar alle cliënten met een WLZ-indicatie gebruik van kunnen maken. Ook als cliënten thuis wonen, kan dit een hele fijne vertrouwde aanvulling zijn. Er is sprake van vrije in- en uitloop. In de ochtend kan men gezamenlijk ontbijten, koffiedrinken, een krant lezen, muziekluisteren/zingen en knutselen. Ook normale huishoudelijke taken worden daar gezamenlijk gedaan. In beweging zijn en blijven draagt bij aan de wens om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. Op beide locaties is een duofiets beschikbaar waarbij de cliënt met de naaste/ vrijwilliger kunnen fietsen als het zelfstandig niet meer kan.

Wooncomfort, gastvrijheid, maaltijden en schoonmaak

Riwis vindt het belangrijk dat de cliënten zich thuis voelen. Vooral cliënten in het aanleungebied met een vpt of mpt -indicatie maken vaak gebruik van de mogelijkheden binnen de woonzorglocaties. In het zorgleefplan staat verwoord welke diensten cliënten binnen dit pakket afnemen en hoe we dat vorm geven. Dat kunnen zorgvragen zijn op het gebied van het schoonhouden van de woning, het verzorgen van de was, maaltijden, maar ook een wandelingetje naar het dorp. Bij alle vragen die bijdragen aan het welzijn van cliënten wordt gekeken wat het informele netwerk kan betekenen of waar professionals het overnemen.

2.5 Invulling vereisten bij thema: Veiligheid

Invulling thema's

Op de vier ondergenoemde thema's; aangevuld met andere onderwerpen zoals mantelzorg, BHV, tilpreventie etc., is een aandacht functionaris aangesteld. Riwis formuleert een aantal overkoepelende resultaatgebieden en werkt dit uit aan de hand van regeltaken die tot die resultaatgebieden behoren. De aandachtsgebieden zijn:

1. medewerkers en team
2. kwaliteit en veiligheid
3. cliënt en relatie
4. organisatie en bedrijfsvoering

De verpleegkundigen zijn allen verantwoordelijk voor een specifiek aandachtsgebied. Ze leren hierin naar processen kijken en collega's feedback geven. Veiligheidsthema's zoals medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing medische technologie, AVG en Wet Zorg en Dwang zijn allemaal thema's waar beleid op is uitgeschreven, en waarbij de verpleegkundigen met aandachtsgebied specifiek op controleren en borgen. Ze gaan als het ware "aandachtig" hun specialisatie invullen, terwijl ze hun normale werkzaamheden uitvoeren. De regeltaken kunnen door verschillende teamleden opgepakt worden. Met dit traject leggen we de betrokkenheid en verantwoordelijkheid voor thema's in de zorg lager in de organisatie. Voor de cliënten met een Wlz-indicatie die zolang mogelijk thuis willen wonen, betekent dit dat de verpleegkundigen breed door de hele organisatie heen kijken. Riwis heeft een woonlocatie met de daarbij behorende faciliteiten zodat ook tijdelijk logeren, respijtzorg etc. bij kan dragen aan de wens om zolang mogelijk thuis te blijven wonen. Op deze onderdelen is beleid geschreven, er wordt echter ook niet geschroomd om een passende oplossing in te voeren die nog niet 'vast' ligt, maar wel bijdraagt. Een ander initiatief vanuit de keten is ziekenhuis verplaatste zorg. Hierin is een huisarts initiatiefnemer, vanuit de gedachte; "Je woont je hele leven in het dorp", is deze zorg in nabijheid van naasten een mooie ontwikkeling, wat ook een betere doorstroom in de keten tot gevolg heeft.

Medicatieveiligheid

Het medicatieprotocol heeft recent wijzigingen ondergaan m.b.t. het toevoegen van het gebruik van de Medido. Medido is een e-health toepassing die cliënten eraan herinnert op tijd de juiste medicatie in te nemen. Hiermee houden cliënten meer eigen regie en is inzet thuiszorg verminderd.

Meerdere cliënten krijgen ondersteuning bij de medicatieverstrekking. Deze verstrekking blijft grotendeels een handeling die door onze zorgmedewerkers uitgevoerd wordt. Boomerweb maakt het mogelijk om dit overzichtelijk te verwerken middels digitaal aftekenen van de medicatie (via de telefoon). Hiervoor is een directe koppeling met de apotheken gerealiseerd en hebben de zorgmedewerkers altijd de beschikking over actuele medicatielijsten.

Aanlevering Indicatoren basisveiligheid

Riwis heeft de gegevens in juni 2019 aangeleverd aan de Openbare Database van het Zorginstituut.

Commissie Veilig incidenten melden (VIM)

Riwis heeft in 2018 en doorstart gemaakt met de VIM-commissie (Veilig Incidenten Melden) waarin de gemelde incidenten, calamiteiten en agressiemeldingen op geaggregeerd organisatieniveau worden geanalyseerd. Aandachtfunctionarissen kwaliteit en veiligheid hebben een taak gekregen in het analyseren, bespreken en verbeteren in zake VIM's op afdelingsniveau. Daarnaast beschikt Riwis

over PRISMA-gecertificeerde medewerkers die onafhankelijk zijn en incidenten met blijvende schade of letsel, welke gemeld moeten worden bij de inspectie, kunnen onderzoeken en rapportages kunnen maken i.s.m. Triaspect (onafhankelijke samenwerkingspartner voor incident-, risico- en verbetermanagement).

2.6 Invulling vereisten bij thema: Leren en verbeteren van kwaliteit

Opleiden en verbeteren

Riwis investeert volop in het opleiden en bekwaam houden van medewerkers. In een drie jaarlijkse cyclus worden zorgmedewerkers vanaf niveau 3 en hoger in samenwerking met een andere zorg organisatie bevoegd en bekwaam gehouden in het uitvoeren van risicovolle handelingen. Maandelijks worden thema-avonden gehouden waaraan alle medewerkers deel kunnen nemen. De onderwerpen zijn heel divers, van omgaan met mensen met dementie, tot invloed van omgeving bij mensen met dementie, voorkomen van en signaleren van ontspoorde zorg etc. Mantelzorgers worden uitgenodigd zodat we gezamenlijk kunnen leren en verbeteren.

Iedere maand is er de werkvloer centraal, een team moment waarop medewerkers aan kunnen geven wat voor hen belangrijk is in het dagelijks werk, gezamenlijk verbeteracties uitzetten, casuïstiek bespreken en eigen regie voeren in het dagelijks werk.

Lerend netwerk.

Riwis is onderdeel van het lerend netwerk. Samen met Klein Geluk uit Apeldoorn en Hanzeheerd uit Hatterem wordt deze samenwerking vormgegeven. In 2018 is er in twee gremia overleg ingericht: een bestuurlijk overleg en een kwaliteitsoverleg. Uitwisseling tussen medewerkers op het gebied van deskundigheidsbevordering en opleidingsactiviteiten vindt plaats. Medewerkers van Klein Geluk en Hanzeheerd bezoeken bijvoorbeeld al de maandelijkse thema avonden van Riwis. Dit kan in het komende jaar nog uitgebreid worden. Ook de komende jaren is afgesproken dat iedere instelling een symposium organiseert en openstelt voor deelname van medewerkers van het lerend netwerk.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Riwis is sinds 2007 HKZ-gecertificeerd en beschikt hiermee over een functionerend kwaliteitsmanagementsysteem. Het kwaliteitsmanagement systeem ondersteunt het continue proces van leren en verbeteren.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

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

2.7 Invulling vereisten bij thema: Leiderschap, governance en management

Werkbezoeken Raad van Bestuur

De Bestuurder heeft een Verpleegkundige achtergrond en daarmee heeft zij vanuit haar ervaring al voeling met de cliënten, hun naasten, vrijwilliger en zeker ook de medewerkers. De Bestuurder, maar ook de leden van het Managementteam 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 Raad van Bestuur (RvB) aan het primair proces VVT zijn opgenomen in de jaarplanning van de RvB.

Werken volgens 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 verschillende overlegvormen.

Leiderschapsstijl en gedrag

Het kwaliteitskader is agendapunt van de Raad van Toezicht en inhoudelijk besproken. De Raad van Bestuur ziet toe op naleving van het kader en toetst dit bij de verantwoordelijke manager VVT. In het kader van de strategische pijler: Aantrekkelijk Werkgeverschap is Riwis gestart met leiderschapontwikkeling. In 2019 zullen leidinggevendenden verder geschoold worden in leiderschap. Vanuit een kaderbrief van de RvB, worden de strategische lijnen voor een jaar uitgezet. Deze worden tussen de clusters VVT, GGZ en Bedrijfsvoering afgestemd. Voor de clustermanager VVT betekent dit dat deze vanuit haar eigen organisatie “bottom up “ een jaarplan ontwikkelt. Dit jaarplan kent een nauwgezette PDCA cyclus door het jaar, met maandrapportages op KPI's en acties en uitgebreide Kwartaalrapportages die ook weer teruggekoppeld worden naar RvB en RvT.

Het jaarplan VVT 2019 bevat 4 strategische pijlers, waarbij vooral Aandachtige Zorg een verdieping is waaraan gewerkt wordt.

1. **Aandachtige Zorg:** Doorgaand op de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg / Wijkverpleging en de ontwikkeling naar Dementiespecialist, samen met de trends in politiek en samenleving willen we onze zorg nog meer richten op het welbevinden van onze cliënten. We hebben hiervoor de GWI methode geïntroduceerd.
2. **Aantrekkelijk Werkgeverschap:** In een integrale aanpak, met focus op ontwikkeling, leiderschap, verzuim/preventie/organisatieklimaat, werving /behoud willen we medewerkers gezond en prettig –lang- bij Riwis laten werken. We leggen specifieke focus op het terugdringen van verzuim, dit gaat aangestuurd worden door een Stuurgroep Verzuim met managers vanuit elk cluster.
3. **Gezond Rendement:** Ieder onderdeel van de VVT moet renderen. We gaan nog efficiënter werken door betere roostering, en een optimalisatie/uitbreiding van de teams, inzet van de medewerkers op diverse afdelingen. Gerichte kostenbesparingen op niet-zorg gerelateerde kosten en optimalisatie facilitair.
4. **Kwaliteit:** Veel is goed geregeld in de VVT. Wat nog beter kan is overview en structuur. Voor deze inrichting gebruiken we 2019. We leggen zowel de verantwoordelijkheid meer naar de werkvloer (met aandachtsgebieden om de betrokkenheid te vergroten), als naar aandacht voor rapportage naar externe stakeholders, om te laten zien dat we de zaken goed voor elkaar hebben (HKZ Audit, Zorgverzekeraar, IGJ).

Oprichting VAR

VAR (Verpleegkundige Advies Raad) is opgericht om continue kwaliteit van zorg te verbeteren. Komend jaar richten zij zich op onderwerpen binnen het onderwerp Aandachtige zorg:

1. Implementatie aandachtfunctionarissen
2. Bevoegd en Bekwaam

Jaarlijks worden op geleide van ervaringen en nieuwe inzichten en/of ontwikkelingen de onderwerpen bepaald waarop plantmatig verbetering wordt uitgezet.

2.8 Gebruik van Informatie:

Onderdeel van leren en verbeteren voor zorgprofessionals en zorgorganisaties zijn de waarderingen van cliënten. Deze informatie is ook voor cliënten informatie bij het kiezen van een zorgorganisatie. Actief gebruik maken van informatie, uit verschillende bronnen, is dus voor verschillende stakeholders relevant. Riwis maakt gebruik van verschillende instrumenten:

Groninger Wellbeing Indicator (GWI):

Om te weten te komen op welke specifieke levensdomeinen de cliënt aandacht nodig heeft, is in mei 2019 een nulmeting gedaan met behulp van de Groninger Wellbeing Indicator. (GWI). Met behulp van dit gevalideerde instrument hebben we geïnventariseerd op welke levensgebieden cliënten welbevinden ervaren en welke verbeterpunten op deze gebieden Riwis moet oppakken. De uitslag geeft input aan de verbetercyclus Aandachtige Zorg. Deze meting wordt in november 2019 herhaald. De gegevens worden op individueel cliëntniveau in de zorgplansystematiek opgenomen. En uitkomsten geven inzicht op populatie niveau, zodat ook daarop verbeteracties kunnen worden uitgezet. Onze medewerkers zijn vertrouwd met de manier van kijken naar welbevinden zoals de GWI dit beoogt. De GWI zal verder ontwikkeld worden, met daarin ook mogelijk de NPS (netto promotor score).

CQI:

In 2019 zal CQI (Consumer Quality Index) afgenomen onder de cliënten van Riwis. De Netto Promotor Score is hierin ook opgenomen. Deze zal gebruikt gaan worden voor onderlinge vergelijkbaarheid voor verslagjaar 2020.

Hoofdstuk 3 Implementatie

Riwis geeft al merendeel invulling aan de eisen van het addendum kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor 'langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie'. Deze zijn beschreven in het kwaliteitsplan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2019.

De ontwikkelpunten worden opgenomen in het kwaliteitsplan kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2020 en als onderdeel opgenomen van het jaarplan Thuiszorg 2020. Hierin zijn de vereisten opgenomen van zowel kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als wel het Kwaliteitskader Wijkverpleging. We willen voor onze cliënten en zorgverleners in de wijk één duidelijk kwaliteitsplan 2020 presenteren met ontwikkelpunten om de gezondheid en het welbevinden van onze cliënten te verbeteren ongeacht de financieringsvorm waaruit deze bekostigd wordt.

Kwaliteitsitems zoals keuze kwaliteitsinstrumenten en plannen worden in afstemming met de cliëntenraad en de VAR opgesteld. In 2020 zal de voortgang van de implementatie ook periodiek met onze medezeggenschap organen gedeeld worden.

