

Kwaliteitsplan RijnWaal Zorggroep

Volgens Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Definitief Oktober 2020

Inhoud

1. Profiel zorgorganisatie	3
1.1 Zorgvisie en kernwaarden	3
1.2 Omschrijving doelgroepen en typen zorgverlening.....	4
1.3 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie.....	4
2. Profiel personeelsbestand, inclusief arbeidsmarkt aanpak	5
2.1 Aanpak Arbeidsmarkt.....	6
3. Huidige situatie, plannen en voornemens	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
3.2 Wonen en Welzijn	8
3.3 Veiligheid.....	9
3.4 Leren en werken aan kwaliteit	10
3.4.1 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan.....	10
3.4.2 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners.....	10
3.4.3. Lerend Netwerk.....	11
3.5 Leiderschap, governance en management.....	11
3.5.1 Visie op zorg	11
3.5.2 Sturen op kernwaarden.....	12
3.5.3 Leiderschap en goed bestuur.....	12
3.5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	13
3.5.5 Inzicht hebben en geven	13
3.5.6 Verankeren medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.....	13
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	14
3.7 Gebruik van Hulpbronnen	15
3.8 Gebruik van Informatie.....	15
4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	16
4.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie (volgens KvK registratie)	17
4.2 Monitoring en Borging	23
4.3 Beschrijving evaluatie interne en externe partijen	24
Onderstaand een beschrijving van de wijze waarop en met welke interne en externe partijen plannen per relevante organisatie-eenheid tijdens het jaar wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeien naar betrokkenen in de zorgorganisatie.	24

1. Profiel zorgorganisatie

1.1 Zorgvisie en kernwaarden

Leven zoals u dat wenst

RijnWaal Zorggroep ondersteunt mensen op leeftijd om zo gezond, prettig en zelfstandig mogelijk te blijven leven. Wij zijn er voor inwoners van Lingewaard en Nijmegen-Noord en omgeving. Onze circa 600 medewerkers zijn er vooral voor mensen op leeftijd die ondersteuning nodig hebben om in het dagelijks leven hun eigen regie te behouden. We willen hen omringen met zorg en aandacht waar nodig. Vaak in de thuissituatie en als het niet anders kan, in één van onze woonvormen op diverse locaties.

De volgende kernwaarden vinden wij hierbij belangrijk:

Regie op eigen leven

Onze klanten van alle culturen, achtergronden en geaardheid waarderen en respecteren in hun vertrouwde omgeving en omringen met zorg en aandacht waar nodig. Dat is waar RijnWaal Zorggroep voor staat. Aan elke vorm van zorg- en dienstverlening stellen we hoge eisen om de wensen van de klant in woonleefstijl, zorg en welzijn in Lingewaard en Lent en omgeving, waar mogelijk te beantwoorden.

Verbinden in zorg en welzijn

Bij de vraag of we de goede zorg verlenen, is het antwoord van de klant de leidraad. We willen daarom goed luisteren naar de klant en continue in gesprek blijven. De medewerkers begrijpen dat vertrouwen, respect en verantwoordelijkheid de professionele relatie met de klant uniek maakt. Wij beschikken over uitstekende herkenbare woon- en verblijfsfaciliteiten en andere voorzieningen die gelegenheid geven voor ontmoeting en afgestemd zijn op de behoefte in de lokale samenleving. Door ons op deze wijze te verbinden met de klant en de gemeenschap, staan we lokaal sterk.

Ontwikkeling en samenwerking

RijnWaal Zorggroep werkt met betrokken vakmensen. Zó zullen we blijven inspringen op ontwikkelingen en zorgvragen. Wij stimuleren medewerkers en vrijwilligers om zich te blijven ontwikkelen. Wij werken binnen onze netwerken samen partners wanneer dit ten goede komt aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en deze samenwerking is gericht op de toekomst.

1.2 Omschrijving doelgroepen en typen zorgverlening

Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten, leeftijdsverdeling¹

Doelgroep	<70	70-80	80-90	90-100	>100	Totaal
ZZP0	0	0	0	1	0	1
ZZP2	0	0	0	0	0	0
ZZP3	0	0	0	0	0	0
ZZP4	3	14	38	34	1	90
ZZP5	0	3	14	12	2	31
ZZP6	3	1	16	8	1	29
ZZP7	0	0	0	0	0	0
ZZP8	0	0	0	0	0	0
ZZP9	0	0	0	0	0	0
ZZP10	0	0	0	0	0	0
Totaal	6	18	68	55	4	151
Doelgroep	RijnWaal Zorggroep verpleeghuis					Totaal
	<70	70-80	80-90	90-100	>100	
ZZP5 BH	1	8	24	12		45
ZZP6 BH	1	3	3	2		9
ZZP7 BH	1	0	3			4
ZZP8 BH		1	1			2
ZZP10 BH						0
Totaal	3	12	31	14	0	60
VPT 6						

Diverse woonvormen

Naast een veilige, vertrouwde omgeving voor onze bewoners zijn er bij onze woonvormen op diverse locaties ook ontmoetingsplaatsen voor jong en oud. Met respect voor elkaars achtergronden en geaardheid. Ook individuele ouderen, zonder indicatie, kunnen deelnemen aan activiteiten en het restaurant bezoeken in de diverse locaties.

1.3 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie

Locatie	Plaats	Kleinschalig wonen	KVK-locatienummer
Stichting RijnWaal Zorggroep	Bemmel		64992284
RijnWaal Zorggroep Locatie Liduina	Bemmel		22283145
RijnWaal Zorggroep Locatie Sancta Maria	Huissen	Ook kleinschalig wonen	22283153
RijnWaal Zorggroep Locatie St Jozef	Lent		22283161
RijnWaal Zorggroep Locatie St Jozef	Gendt	Ook kleinschalig wonen	21676232

¹ Gegevens 31 augustus 2020

2. Profiel personeelsbestand, inclusief arbeidsmarkt aanpak

Binnen RijnWaal Zorggroep werken ongeveer 600 medewerkers (zie ook onderstaande tabel) en 300 vrijwilligers.

Onderstaande tabel is een weergave van het aantal zorgverleners intramuraal over de functies en niveaus 1 t/m 6. Ook staat de verhouding leerling/ gediplomeerden hierin vermeld. Peildatum 1 september 2020

Discipline \ Locatie		Bemmel	Gendt	Lent	Huissen
Zorgondersteuner/zorghulp	Niveau 1	1	12	1	17
Helpende	Niveau 2	7	13	0	3
Verzorgende	Niveau 3	31	24	9	33
Verpleegkundige	Niveau 4-6	7	7	2	7
BBL helpende	Niveau 2	1	1	1	0
BBL verzorgende-IG	Niveau 3	6	7	1	7
BBL verpleegkundige	Niveau 4	0	2	1	2
Welzijnsmedewerker	Niveau 3	9	6	5	5
	Niveau 4				
Huishoudelijk Medewerkers		13	6	6	10
Oproep/weekend	Niveau 1	2	5 (4 HH)	1 (zorg)	5 (1 HH)
	Niveau 2	7	2	1	0
	Niveau 3	12	8	1	4 (1 AB)
	Niveau 4	0	0		1
Totaal		96	93	29	94

Kengetallen

In- en doorstroomcijfers 1 januari 2020 tot 1 september 2020 (RijnWaal alleen zorg)

Tot 1 september 2020	In dienst	Uit dienst
Vaste medewerkers	55	37
Oproepkrachten	13	25
Vakantiekkrachten	30	13
Stagiaires	48	30

Ziekteverzuim: 5.9 % RijnWaal Zorggroep breed.

Ratio personele kosten versus opbrengsten

Gegevens jaarrekening 2019	
Personele kosten:	€ 14.626.559
Opbrengsten:	€ 21.169.471
Ratio:	72.8%

2.1 Aanpak Arbeidsmarkt

Bij RijnWaal Zorggroep zijn een communicatieadviseur en een recruiter aangesteld. Zij richten zich vooral op het op de kaart zetten van RijnWaal Zorggroep als werkgever door employer branding, het werkgeversmerk te versterken en door binden en boeien mee te nemen. Vanaf oktober 2019 is er een organisatiebuddy actief binnen RijnWaal. We richten ons daarmee niet alleen op het binnenhalen van nieuwe medewerkers, maar ook het behouden van de huidige medewerkers.

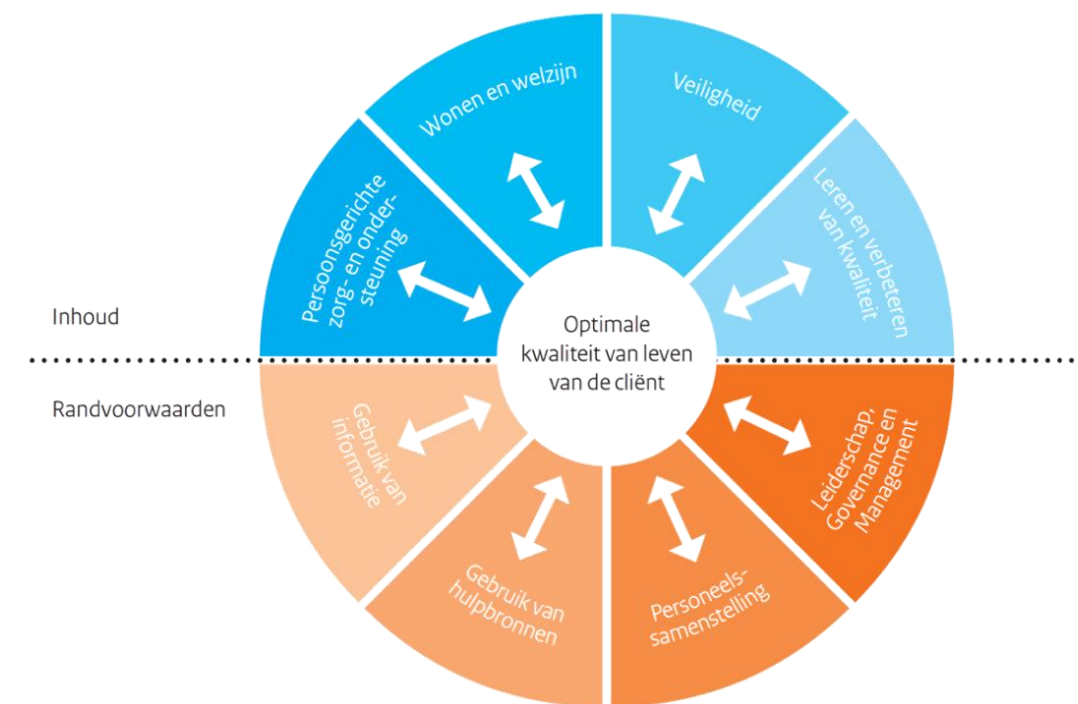
Om aanspraak te maken op de transitiegelden neemt de RijnWaal Zorggroep deel aan de bestuurderstafel regio Arnhem van Menzis en aan de bestuurderstafel van regio Nijmegen van VGZ. Dit levert veel inspiratie en nieuwe ideeën op.

We participeren o.a. in de volgende projecten:

- Instroomproject nieuwkomers (statushouders) in de zorg;
- Instroom door traject: zij-instromers
- Verwelkomen Griekse verpleegkundigen binnen de zorg;
- Begeleiding en aandacht voor nieuwe medewerkers versterken;
- Deelname uitstroomonderzoek
- Buddy project
- Praktijkleerroute

Om leerlingen aan ons te binden zijn we in september 2020 gestart met de praktijkleerroute. De praktijkleerroute is een nieuwe ontwikkeling om op een andere manier te leren. Het onderwijs wordt geïntegreerd in het werk en wordt zo dichtbij mogelijk in de praktijk gegeven. De transfer van theorie naar praktijk en andersom kan daarmee gelijk gemaakt worden. Hiermee hopen wij het onderwijs voor onze leerlingen te verbeteren en hen te behouden voor onze organisatie.

3. Huidige situatie, plannen en voornemens



3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Hieronder beschrijven wij op welke wijze wij binnen RijnWaal Zorggroep hieraan invulling geven.

1. Compassie: wij bieden persoonsgerichte zorg. Zorg die aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de bewoner, met sterke betrokkenheid van de familie en/of mantelzorger. De kern van persoonsgerichte zorg staat in het teken van welzijn en comfort bij de bewoner. Om dit doel te bereiken is het belangrijk om de bewoner met het eigen levensverhaal te kennen. Hiervoor gebruiken wij diverse instrumenten. De zorg moet ondersteunend zijn aan de kwaliteit van leven die de bewoner nastreeft.

In gesprekken met de cliënt en naaste wordt vastgesteld wat de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt zijn. Elke cliënt krijgt een vaste contactpersoon toegewezen, welke contact houdt met de cliënt en de naasten en is het eerste aanspreekpunt. Door de casemanager dementie, die de cliënt in zijn thuissituatie kent, ook intramuraal in te zetten in de eerste fase van het wonen, is er een verbinding tussen 'thuis' en 'wonen in het verpleeghuis'.

Als alle medewerkers die voor de cliënt zorgen, goed samen werken kan de cliënt persoonsgerichte zorg ervaren. Het gaat om samenwerking tussen zorgmedewerkers, welzijnsmedewerkers en alle andere medewerkers rondom de cliënt.

Daarnaast is het belangrijk dat de cliënt echte aandacht ervaart en merkt dat de medewerker in zijn nabijheid is. Dit geeft een veilig gevoel voor de cliënt maar zal ook door de naasten van de cliënt zeer gewaardeerd worden. Wij geven dit vorm door extra inzet van zorgondersteuners op de huiskamers op de afdelingen PG.

2. Uniek zijn: de cliënt wordt gezien en benaderd als een uniek persoon met eigen specifieke behoeften en wensen. De medewerkers verdiepen zich in de achtergrond en de huidige situatie van de cliënt. De zorg moet aansluiten bij het normale leven dat een cliënt geleefd heeft en een zinvolle dag invulling is belangrijk voor de ervaren kwaliteit van leven. De samenwerking met de familie/mantelzorger is hierbij noodzakelijk.

3. Autonomie: voor de verhuizing wordt de cliënt en naaste gevraagd om 'Mijn verhaal' via CarenZorgt in te vullen. Hiermee willen we bereiken dat de cliënt zoveel mogelijk regie en inspraak blijft houden op het eigen leven. Wensen en behoeften rondom levenseinde en levensvragen worden met regelmaat besproken en vastgelegd in het zorgdossier.

4. Zorgdoelen: Bij de verhuizing wordt in gesprek met de cliënt en naaste een zorgplan opgesteld volgens de OMAHA-systematiek. Bij deze systematiek zijn er 42 aandachtsgebieden benoemd zoals bijvoorbeeld voeding, wondzorg, mondzorg, decubitus, dagactiviteiten, enzovoorts. Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgplan. Tevens wordt er door de arts het medisch beleid opgesteld in samenspraak met cliënt en naaste. De daaropvolgende 6 weken worden er meerdere gesprekken met de cliënt gevoerd om kennis te maken en inzicht te krijgen wat de wensen en behoeften zijn van de cliënt. Na 6 weken is het zorgplan volledig en definitief. De cliënt/vertegenwoordiger en naaste kunnen aanwezig zijn tijdens een MDO of zorgplanbespreking. De cliënt heeft de mogelijkheid om zich voor te bereiden op het gesprek door vooraf in gesprek te gaan met de persoonlijk begeleider. Het zorgplan wordt met regelmaat geëvalueerd en bijgesteld als dit nodig blijkt. Sowiezo gebeurt dit 2 x per jaar.

3.2 Wonen en Welzijn

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om Wonen en Welzijn. Hieronder beschrijven wij op welke wijze we binnen RijnWaal Zorggroep hieraan invulling geven.

1. Zingeving: de medewerkers hebben aandacht voor de wensen en behoeften van specifieke levensvragen van de cliënt. Er is een mogelijkheid om een geestelijk verzorger te spreken als de cliënt hier behoefte aan heeft. Afspraken worden vastgelegd in het elektronisch zorgplan. Nadat wij hebben ondervonden dat de geestelijk verzorger veel vraag ondervindt van onze bewoners, hebben wij besloten om volgend jaar het aantal uren van de geestelijk verzorger uit te breiden. Op deze manier worden onze bewoners nog beter bijgestaan.

2. Zinvolle tijdsbesteding: in een kleinschalige woonvorm zijn de activiteiten die met de bewoners ondernomen worden nadrukkelijk verbonden met de dagelijkse gang van zaken. Voor cliënten die niet willen of kunnen meehelpen met het huishouden kan er samen met de familie/naasten gezocht worden naar andere mogelijkheden. De vraag van de cliënt staat centraal, soms moet de vraag achter de vraag boven tafel komen. De lokale cliëntenraden ondersteunen hierbij. Er is extra aandacht voor technologie bij de doelgroep mensen met dementie. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van de tovertafel, de belevenistafel en het 'fietslabyrint'. Daarnaast zijn wij in 2020 gestart met het aanbieden van muziektherapie. De muziek verbindt, beweegt en stimuleert. Door de zichtbaar positieve effecten van het afgelopen jaar hebben wij besloten om volgend jaar het aantal uren van de muziektherapeut uit te breiden.

Binnen RijnWaal Zorggroep is er veel aandacht voor bewegingsgerichte zorg met als doel het bewegen onderdeel te laten worden van het dagelijks leven van cliënten.

Cliënten kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten zoals de gym, zang, koersbal, jeu de boules, handwerken, schilderen, bakactiviteiten enzovoorts.

Buiten de kleinschalige woonvormen is op de overige locaties ook veel aandacht voor een zinvolle daginvulling. Met de cliënt wordt hiervoor een individueel gesprek gevoerd zodat we nog meer kunnen inspelen op wensen van cliënten.

In 2021 willen we de verbinding binnen de locaties verder verbeteren. Zorg-, welzijnsmedewerkers en overige medewerkers zoals gastvrouwen en huishouding kunnen onderling nog beter samenwerken om zinvolle daginvulling vorm te geven. Resultaat is een gevarieerd aanbod aan individuele activiteiten maar ook groepsgebonden activiteiten (Welzijn op maat). Ook de verbinding met organisaties in onze omgeving willen we verder ontwikkelen. De aan te nemen welzijnsmedewerker zal naast haar reguliere welzijnstaken ook als taak hebben om haar collega's te ondersteunen en te coachen in het opzetten of uitbreiden van die contacten en om participatie van familie/naasten te bevorderen.

3. Schoon en verzorgd lichaam en kleding: de cliënt ontvangt de dagelijks persoonlijke verzorging zoals de cliënt dit wenst. Met elke cliënt (en indien nodig in samenspraak met familie of wettelijk vertegenwoordiger) wordt een zorgplan gemaakt met daarin afspraken over de dagelijkse zorg en ondersteuning. Het levensverhaal vormt hiervoor de basis, het welbevinden van de bewoner staat hierbij centraal.

4. Familieparticipatie: de samenwerking met de familie/contactpersoon is erg belangrijk en onmisbaar. Betrokkenheid van familie en mantelzorger wordt gestimuleerd, omdat familieparticipatie de bestaande relatie met de cliënt borgt en versterkt met zijn of haar netwerk. Sociale en affectieve contacten zijn essentieel voor ieder mens. Het vormt mede iemands identiteit en is onmisbaar voor het welbevinden.

Er worden afspraken gemaakt over de informele hulp. De kwaliteit komt vooral tot stand in de relatie tussen de cliënt, familie/vrienden en het zorgteam. Het doel is om de betrokkenheid en deelname van de sociale omgeving aan de zorg en het welzijn tot een vanzelfsprekend onderdeel van de zorgverlening te maken. Bij familieparticipatie kan gedacht worden aan het uitnodigen van de sociale omgeving om mee te doen aan activiteiten en activiteiten te helpen organiseren, gesprekken met familie en het in kaart brengen van het sociale netwerk van de cliënt.

5. Wooncomfort: cliënten hebben een eigen keuzemogelijkheid voor een passende locatie. Bij de keuze voor een kleinschalige woonvorm of welke vorm van zorg ook moet er vanaf het eerste contact openheid zijn en verwachtingen naar elkaar worden uitgesproken. Eerlijke voorlichting vooraf voorkomt teleurstelling achteraf.

3.3 Veiligheid

Werken aan veilige zorg is een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid en het met elkaar bespreken van de risico's.

Risicosignalering

De thema's van basisveiligheid zijn geborgd in de risicosignalering bij elke bewoner bij opname, evaluatie momenten en bij wijzigen in gezondheidssituatie. Met het Omaha System zijn alle risico's in beeld te brengen en te verantwoorden. Indien nodig kunnen medewerkers gebruik maken van hulpmiddelen zoals een app (risicoscan van 'Zorg voor beter') of een risicosignaleringslijst. De uitkomsten van de risicosignalering worden, indien

nodig, in het zorgplan opgenomen en worden actief maatregelen genomen om de kans op het optreden van de gezondheidsrisico's te beperken, dan wel de gevolgen te minimaliseren. Jaarlijks vindt de aanlevering van gegevens plaats bij de landelijke database. Basisveiligheid is een structureel onderwerp in het kwaliteitsmanagement-overleg.

Veilig melden

Alle medewerkers kunnen op een veilige wijze binnen RijnWaal Zorggroep onzorgvuldigheden en incidenten in de zorgverlening melden via het ECD. Doel van de verplichte melding is dat collega's bevindingen met elkaar bespreken, ervan leren en zo samen de zorg verbeteren. De communicatie wordt gestimuleerd direct op de werkvloer, tussen betrokken medewerkers, hun collega's en hun leidinggevende, met als resultaat meer bewustwording. Dit doet een beroep op de verantwoordelijkheid van alle betrokkenen bij incidenten en risico's om deze aan te grijpen als kansen om te leren en te verbeteren.

RijnWaal Zorggroep heeft een Incidenten commissie ingesteld, deze houdt zich bezig met gemelde incidenten en gevaarlijke situaties. Het doel van de commissie is het mede bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg en het adviseren van het managementteam.

[3.4 Leren en werken aan kwaliteit](#)

[3.4.1 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan](#)

In 2017 publiceerden wij het eerste kwaliteitsplan zoals bedoeld in de Kwaliteitskader. Deze was multidisciplinair opgesteld, net als nu het geval is. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijke en daarmee aanspreekbaar op het kwaliteitsplan. Jaarlijks publiceren wij een geactualiseerd plan en hieringeven wij aan welke doelen wij voor het komende jaar willen realiseren. Dit plan is besproken met de cliëntenraad en onze medewerkers en zal voor feedback worden voorgelegd aan twee collega-organisaties van het lerend netwerk. Achteraf rapporteert RijnWaal Zorggroep de behaalde resultaten door middel van het kwaliteitsverslag. Door het leveren van één document legt de RijnWaal Zorggroep in- en externe verantwoording af. Dit door middel van gestandaardiseerde externe aanlevering. Deze zal voor 1 juli in het opvolgende jaar gepubliceerd worden op de website.

Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Ook de feedback van de partners in het lerend netwerk zal hierbij worden meegenomen. De cliëntenraad is betrokken bij de evaluatie en daarmee een onderdeel van de evaluatie.

[3.4.2 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners](#)

RijnWaal Zorggroep werkt er continu aan om de kwaliteit van de zorg en de cliëntveiligheid hoog te houden en verder te verbeteren. Medewerkers worden betrokken bij het opstellen van het kwaliteitsplan en daarmee bij een cyclische verbetering van kwaliteit, door het aanleveren van gegevens, gevraagd in het kwaliteitsplan, en het hierin actief meedenken.

We werken aan kwaliteit van zorg op de volgende gebieden:

Clieëntveiligheid

RijnWaal Zorggroep doet haar uiterste best om de risico's voor haar cliënten tot een minimum te beperken. Wij zijn ervan overtuigd dat je het beste kwaliteit en veiligheid kunt verbeteren, daar waar het ontstaat; op de werkvloer, in het werk, binnen je team. Daarom werken wij met een leer- en verbeterproces van teams als uitgangspunt.

Medewerkersveiligheid

Behalve de cliëntveiligheid komt ook de medewerkersveiligheid uitgebreid aan de orde in het Veiligheidsmanagementsysteem van RijnWaal Zorggroep. Veiligheid voor medewerkers betekent dat we in ons personeelsbeleid nadrukkelijk aandacht besteden aan de inrichting van een veilige werkplek en een veilige omgeving. Dit gebeurt onder meer door:

- Systematisch te werken aan verbetering van de kwaliteit van het werk;
- Het meer gaan ondersteunen van de aandachtvelden met als aandachtsgebied Arbo en een betere positionering van de preventiemedewerker;
- Terugdringing van ziekteverzuim;
- Het beperken van psychische belasting, onder andere door werkdrukmeting en persoonlijke oplossingsstrategieën;
- Het aanbieden van een Preventief Medisch Onderzoek en de Welly app;
- Bescherming en verbetering van de werk gerelateerde gezondheid van medewerkers.

Het uiteindelijke doel is uiteraard het verkrijgen en behouden van goed gemotiveerd en gekwalificeerd personeel dat met veel plezier binnen onze organisatie werkt.

Risicomanagement

Voor ons is van belang dat we niet alleen risico's in de directe cliëntenzorg kennen, maar ook andere risico's in de bedrijfsvoering. Hier gaat het bijvoorbeeld om risico's op het gebied van gebouwen, financiën, productie, ICT, imago maar ook veranderende wet – en regelgeving. Met een gericht risicomanagementbeleid blijven we werken aan het verminderen van de risico's.

Hygiëne- en Infectiepreventie

RijnWaal Zorggroep voert een hygiëne- en infectiepreventiebeleid. Dit is belangrijk omdat we te maken hebben met kwetsbare ouderen en daardoor het risico op het ontstaan van infecties groot is. Om infecties te voorkomen en zo de kwaliteit en de zorg voor de cliënten te verbeteren, zien we erop toe dat veiligheidsprotocollen en -richtlijnen door de medewerkers goed worden opgevolgd. De leden van de hygiëne- en infectiepreventiecommissie hebben, naast de aandachtsvelden op de teams, hier een belangrijke rol in. De huidige situatie m.b.t. het coronavirus toont des te meer aan hoe belangrijk hygiëne- en infectiepreventie is.

Leren en verbeteren

Door middel van interne audits kijken we of de processen, richtlijnen en beleid goed worden uitgevoerd. Naar aanleiding van de audits worden verbeterpunten opgesteld die gemonitord worden en elk kwartaal worden geëvalueerd als het jaarplan wordt geëvalueerd.

Daarnaast geven we veel voorlichting en scholing.

3.4.3. Lerend Netwerk

We maken deel uit van een lerend netwerk: Stichting Samen Zorgen, Zorgcentrum St. Barbara en Zorggroep Maas en Waal.

3.5 Leiderschap, governance en management

3.5.1 Visie op zorg

Onze visie op zorg is beschreven op onze website en in paragraaf 1.1 van dit plan. Deze visie is tot stand gekomen in nauw overleg met onze belangrijkste stakeholders: cliënten en medewerkers. Vanuit deze visie bepalen wij onze strategische koers en hierop baseren

wij onze plannen, hierbij rekening houdend met en inspeland op relevante in- en externe ontwikkelingen.

3.5.2 Sturen op kernwaarden

Centraal in ons werk staan de kernwaarden regie op eigen leven, verbinden, ontwikkelen, samenwerken en respect en waardering voor elkaar. In toenemende mate wordt een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en zijn of haar directe omgeving. De cliënt is altijd de centrale persoon in de zorg, met behoud van regie over zijn eigen leven, naar eigen vermogen. Bij de vraag of we goede zorg verlenen, is het antwoord van de cliënt de leidraad. We luisteren daarom goed naar de cliënt en blijven continu in gesprek. Vertrouwen, respect en verantwoordelijkheid maken onze relatie met de cliënt uniek. Zo levert onze organisatie maatwerk in de ondersteuning op de zorg, toegespitst op de persoonlijke situatie en de focus op zo lang mogelijk zelfstandig functioneren met behoud van eigen regie.

De visie en onze kernwaarden zijn door vertaald naar het kwaliteitsbeleid, naar het wervings- en opleidingsbeleid, naar het aansturen van onze medewerkers en het faciliteren van de werk- en leerprocessen.

3.5.3 Leiderschap en goed bestuur

Besturingsfilosofie

Centraal in de besturingsvisie van RijnWaal Zorggroep staat het streven naar het neerleggen van de verantwoordelijkheid daar waar hij thuishoort; regelruimte op het gebied van de cliëntenzorg, zo laag en dicht mogelijk bij de medewerker leggen. Dit vraagt van bestuur en management een dienende, coachende, delegerende en ondernemende stijl van leiderschap/management.

In het kader van zelfregulering maken teamleiders een overgang naar een meer dienende rol van leidinggevende. Binnen de teams wordt verwacht dat de medewerkers de verantwoordelijkheid nemen om elkaar aan te spreken en elkaar te helpen in de persoonlijke- en de teamontwikkeling.

Deze beweging is in 2020 ingezet en gaan wij doorzetten in 2021. Wij vatten dit samen in het project "RijnWaal Vitaal en Vakmanschap Centraal". Zeker in deze tijd waarbij de arbeidsproblematiek hoog op de agenda staat, kan deze overgang helpen om rust op de zorgteams te creëren. Voor de ondersteunende diensten heeft dit het effect dat zij taken gaan overnemen van de zorgprofessionals. Binnen dit project past het om als RijnWaal Zorggroep toe te groeien naar HPO (High Performance Organization). Het HPO-raamwerk bestaat uit 5 factoren die tezamen bepalen of een organisatie een HPO is en blijft: Kwaliteit van Management; Openheid & Actiegerichtheid; Langetermijngerichtheid; Continue Verbetering& Vernieuwing; Kwaliteit van Medewerkers.

De Raad van Bestuur is op meerdere vlakken met de omgeving in contact en zorgt hiermee voor de verbinding tussen de binnen- en buitenwereld. De samenwerking tussen de in de regio Arnhem en Nijmegen werkende zorgpartijen zal uitmonden in een netwerk kwetsbare ouderen, waarbij iedere organisatie een verplichting heeft om kennis aan elkaar ter beschikking te stellen. Ook de gemeenten waarbinnen de RijnWaal Zorggroep werkzaam is zijn voor onze organisatie belangrijke spelers. Frequent overleg over de verantwoordelijkheden en ieders rol is daarvoor noodzakelijk.

Middels de in- en externe audits zoeken wij stelselmatig naar verbeteringen binnen onze dienstverlening. De managementrapportages geven input aan de verantwoordelijken en de teams over de personele samenstelling van het team, passend bij de visie en de zorgvraag van de cliënten. Het aanbieden van managementrapportage aan teamleiders en teams, zal in de loop van 2020/2021 verder vorm krijgen zodat teams en teamleider nog meer inzicht krijgen in inzet en productie zodat op operationeel niveau direct bijgestuurd kan worden en de personele inzet optimaal afgestemd kan worden op de vraag. Indien nodig grijpt de Raad van Bestuur in.

De zorgbrede Governancecode wordt door zowel de Raad van Bestuur als de Raad van Toezicht onderschreven. Beiden zien toe op de naleving van de code.

3.5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van RijnWaal Zorggroep. Via de cliëntenraad kunnen de cliënten van een zorginstelling invloed uitoefenen op het beleid van onze organisatie. De Raad van Bestuur van RijnWaal Zorggroep houdt bij het nemen van beslissingen rekening met het advies van de cliëntenraad. De cliëntenraad wordt daartoe gefaciliteerd met de noodzakelijke middelen. Een ambtelijk secretaris maakt daar onderdeel van uit.

De cliëntenraad heeft de wettelijke bevoegdheid (WMCZ) om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de Raad van Bestuur van RijnWaal Zorggroep, over zaken die van belang zijn voor de cliënten. De cliëntenraad onderhoudt ook contact met de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad. De centrale cliëntenraad vergadert één keer per maand en overlegt eenmaal per 6 weken met de bestuurder. Wij zien de centrale cliëntenraad ook als adviespartner van de Raad van Bestuur.

De Ondernemingsraad heeft de bevoegdheden zoals omschreven in de WOR. De Raad van Bestuur onderschrijft deze en zal deze wetgeving naleven. Daartoe geeft RijnWaal Zorggroep de Ondernemingsraad alle mogelijke middelen om haar taak te kunnen uitvoeren. Een ambtelijk secretaris maakt daar onderdeel van uit.

Om beter vorm te geven en bij te dragen aan de kwaliteit van zorg wordt momenteel het instellen van een adviesraad voorbereid.

3.5.5 Inzicht hebben en geven

Kwaliteitsontwikkeling

RijnWaal Zorggroep staat voor veilige en betrouwbare zorg van hoge kwaliteit. Ook de veiligheid van onze cliënten staat bij ons hoog in het vaandel. De wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (WKKGZ) eist dat zorginstellingen hun organisatie transparant maken voor cliënten, voor ziektekostenverzekeraars en voor de overheid. De wet vraagt van ons dat we verantwoorde zorg leveren: zorg die efficiënt, effectief en cliëntgericht is en voldoet aan reële eisen van de cliënt. Alle locaties van de RijnWaal Zorggroep voldoen aan de eisen van de wet. Om onze kwaliteit zichtbaar en tastbaar te maken werken we met een gecertificeerd kwaliteitssysteem, conform de eisen van de NEN-en-ISO 9001:2015.

3.5.6 Verankeren medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Voor de inzet van (para)medici is er een samenwerkingsovereenkomst met Novicare. De Raad van Bestuur heeft structureel overleg met een vertegenwoordiging van de specialisten ouderenzorg. Afspraken zijn gemaakt om met de specialisten, om op gezette tijden te overleggen op medisch inhoudelijke, kwalitatieve en overige aspecten.

Daarnaast gaat er binnen de RijnWaal Zorggroep in 2021 nadrukkelijk ingezet worden op de dialoog tussen bestuurder en MT met de verpleegkundigen. In deze dialoog spelen de kwaliteitsverpleegkundigen een belangrijke rol, ter advisering van het bestuur en MT op gebied van kwaliteitsverbetering van de zorg. Een voorbeeld van dit moment is het kernteam Corona. In dit team zijn 2 verpleegkundigen aangesloten (voorzitter hygiëne- en infectiepreventiecommissie en een kwaliteitsverpleegkundige) die meedenken en adviseren en op zorginhoudelijk vlak ook meebeslissen.

3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Deze paragraaf beschrijft ons ambitieniveau, de opbouw van de teams en de eigenschappen/competenties die we van elkaar en onze collega's verwachten. Daarna beschrijven we in het onderdeel 'personeelssamenstelling' hoe we binnen de RijnWaal Zorggroep al voldoen dan wel gaan voldoen aan de vereisten van het kwaliteitskader.

Ambitieniveau

Binnen RijnWaal Zorggroep hebben we ons de volgende ambities gesteld:

- RijnWaal zorgt ervoor dat taakvolwassen teams, met zelfvertrouwen, zelfbewust, gemotiveerd en enthousiast aan de slag kunnen;
- RijnWaal zorgt ervoor dat de zorg- en dienstverlening in samenspraak met de cliënt/naast betrokkenen gebeurt en dat de ondersteuning is gericht op zelf- en samenredzaamheid;
- RijnWaal zorgt ervoor dat leidinggevendenden inspireren, coördineren en dienend leiderschap laten zien;
- RijnWaal zorgt ervoor dat er verbinding wordt gelegd met alle lagen in de organisatie;
- RijnWaal zorgt ervoor dat dit efficiënt binnen de financiële kaders past.
- RijnWaal zorgt voor een goede samenstelling van de teams; mix van functies, kwaliteit en persoonlijkheden. Vakinhoudelijke posities en rollen als één geheel en complementair.

Personeelssamenstelling

Tijdens de zorg en ondersteuning bij zorg intensieve momenten zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar. 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. In elke dienst is minimaal een verzorgende IG aanwezig. Er is 24 uur per dag een verpleegkundige beschikbaar (MTH-team), die binnen 30 minuten ter plaatse is. Een arts is oproepbaar en binnen 30 minuten aanwezig. Ook is het MTH-team beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit. Voor de inzet van (para)medici is er een samenwerkingsovereenkomst met Novicare. De gebouwveiligheid is gegarandeerd doordat er altijd een verantwoordelijke binnen de locatie is voor de BHV.

Leren en ontwikkelen heeft een belangrijke plaats binnen RijnWaal Zorggroep. In het (strategisch) opleidingsplan is zichtbaar welke activiteiten worden uitgevoerd. Binnen de teams is er ruimte voor feedback, intervisie en reflectie op het handelen d.m.v. intervisie bijeenkomsten en casuïstiek besprekingen. Het leren en ontwikkelen wordt ondersteund door een leermanagementsysteem, waarin per medewerker de bevoegd- en bekwaamheden en gevolgde opleidingen worden geregistreerd. Het leermanagementsysteem faciliteert de medewerker in een groot en divers aanbod e-learnings. Een groot aantal verzorgenden en verpleegkundigen is aangesloten bij het

kwaliteitsregister V&VN. In de (functionerings- en voortgangs)gesprekken komen de competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.

In het scholingsbeleid is scholing opgenomen m.b.t. multidisciplinaire samenwerking, zorgdilemma's en adequate zorg rond levenseinde.

3.7 Gebruik van Hulpbronnen

RijnWaal Zorggroep maakt gebruik van hulpbronnen bij het realiseren van de kwaliteit van de (verpleeghuis)zorg. Bij hulpbronnen gaat het om mensen, dingen, plaatsen en activiteiten, die ons als organisatie kunnen helpen om de doelen te behalen.

De ondersteunende processen zijn goed geborgd in ons kwaliteitssysteem en zijn voor alle medewerkers toegankelijk. Daarnaast maken wij gebruik van de Vilans Kick protocollen. Een geactualiseerd systeem met 500 protocollen voor risicovolle en voorbehouden handelingen geeft RijnWaal Zorggroep een stevige basis voor verantwoorde en veilige zorg. Jaarlijks beoordelen wij onze leveranciers die rechtstreeks van invloed zijn op onze zorg- en dienstverlening en stellen zo nodig onze eisen bij, zorgen wij voor de beheersing van materialen en middelen en voeren wij met regelmaat audits uit om zo te inventariseren waar de verbeterpunten liggen.

3.8 Gebruik van Informatie

Samen leren en verbeteren in lokaal verband op basis van verzamelde informatie. Dit wordt in het kader met de sparringpartners opgepakt.

Voor het afleggen van verantwoording in- en extern op basis van verzamelde informatie maakt RijnWaal Zorggroep gebruik van de evaluaties tijdens de zorgplanbesprekingen. Ook worden externe bronnen gebruikt zoals Zorgkaart Nederland. Cliënten wordt actief gevraagd om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Hiertoe worden onder meer interviewteams ingezet. Wanneer er meer duidelijkheid is over de erkende standaard voor een cliëntenraadpleging zal ook deze worden toegepast.

De gegevens in het ECD die van toepassing zijn op de tevredenheid van de cliënt, worden op een verantwoorde wijze gebruikt. Dat wil zeggen voldoen aan wet en regelgeving.

Het werk- en leerklimaat is van essentieel belang voor het aanleveren van kwalitatief goede zorg.

4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

KWALITEITSPLAN 2021 RIJNWAAL ZORGGROEP VOLGENS KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

Plannen en voornemens in 2021: het accent zal komen te liggen op het versterken van welzijn en het welzijnsaanbod en op de samenwerking tussen zorg- en welzijnsmedewerkers. Zeker in het kader van de toename van complexere zorg bij onze doelgroep willen we de zorgmedewerkers ondersteunen in de uitvoering van hun werk. Ook de inzet van een verpleegkundige geriatrie/gerontologie draagt bij aan die ondersteuning. Daarnaast willen we nadrukkelijk inzetten op het verhogen van de gastvrijheid van onze locaties. De doelstellingen liggen grotendeels in lijn met de doelstellingen van het afgelopen jaar. Mede door de omstandigheden in 2020 (Corona) zijn deze doelstellingen nog niet behaald daarom zullen we onze inzet voor deze doelen in 2021 continueren.

EXTRA PERSONEEL

Faciliteren van de verpleegkundige MBO/aandachtsvelders

Opzetten van een kwaliteitsteam

Woon-ondersteuners

Geestelijk Verzorger

Uitbreiding Welzijn en wel bevinden

Casemanager Dementie

Formatie-uitbreiding van verzorgende niveau 3

Wond-verpleegkundige

VERBETERING VAN DE KWALITEIT

Applicatie beheerder

Wet Zorg en Dwang

Ondersteuning medewerkers

Technologische ontwikkeling

Uitbreiden Praktijkopleiders

4.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie (volgens KvK registratie)

Op basis van het Kwaliteitskader is er in het regeerakkoord structureel 2.1 miljard euro vrijgemaakt. Vanaf 2018 komen deze extra middelen vrij ter ondersteuning van de uitvoering van het Kwaliteitskader. 85% van dit geld wordt besteed aan de inzet van extra medewerkers die direct contact hebben met onze cliënten. Uitgangspunt is dat er meer tijd en aandacht voor de cliënt is met meer zorgverleners en zicht op kwaliteit per locatie.

Een duidelijke afweging voor RijnWaal Zorggroep om het kwaliteitsbudget aan te vragen, is dat de medewerkers daadwerkelijk ruimte krijgen om zich te verdiepen in de historie/levensgeschiedenis van onze cliënten. Dit om in te kunnen spelen op een passende invulling van de dag voor onze cliënt, waarbij de eigenheid van de locatie en de dorpscultuur een passende rol hebben.

Plannen en voornemens in 2021: het accent zal komen te liggen op het versterken van welzijn en het welzijnsaanbod en op de samenwerking tussen zorg- en welzijnsmedewerkers. Zeker in het kader van de toename van complexere zorg bij onze doelgroep willen we de zorgmedewerkers ondersteunen in de uitvoering van hun werk. Ook de inzet van een verpleegkundige geriatrie/gerontologie draagt bij aan die ondersteuning. Daarnaast willen we nadrukkelijk inzetten op het verhogen van de gastvrijheid van onze locaties. De doelstellingen liggen grotendeels in lijn met de doelstellingen van het afgelopen jaar. Mede door de omstandigheden in 2020 (Corona) zijn deze doelstellingen nog niet behaald zoals we in gedachten hadden, daarom zullen we onze inzet voor deze doelen in 2021 continueren.

Inzet van extra personeel

Faciliteren van de verpleegkundige MBO en aandachtsvelders	
Uitgangspunt	Professionalisering van de verpleegkundige en het versterken van haar positie op de afdeling en binnen de hele organisatie is iets wat binnen onze organisatie aandacht behoeft. De verpleegkundige draagt bij aan elke dimensie van kwaliteitszorg en speelt daarom een cruciale rol in de ambitie van RijnWaal Zorggroep. Hetzelfde geldt voor de groep aandachtsvelders. Een aandachtsvelder heeft als taak om binnen haar eigen team onderdelen van kwaliteit op peil te houden. Onderdelen zoals medicatieveiligheid of arbo-zaken. Zij dient daarvoor kennis van zaken te hebben en deze kennis ook te onderhouden zodat zij haar directe collega's kan ondersteunen op bepaalde taken. Dat is een kwaliteitsverbetering direct op de werkvloer.
Ontwikkeldoel	Verpleegkundigen oefenen hun beroep op een reflexieve, overtuigende, adequate en collegiale manier uit. Door de professionalisering te stimuleren, komen verpleegkundigen meer in hun kracht en kunnen zij voldoende uitdaging ervaren als verpleegkundige in de ouderenzorg. De aandachtsvelder is in staat om haar aandachtsgebied onder de aandacht te brengen met als doel kennis, ervaring en expertise te delen met zijn of haar collega's.
Aanpak	RijnWaal Zorggroep gaat de ingeslagen weg van 2020 voortzetten. Verpleegkundigen en aandachtsvelders worden gefaciliteerd om tijd te besteden aan de aandachtsgebieden die tot hun takenpakket behoren.
Begroot per locatie	Het faciliteren van de MBO verpleegkundige en aandachtsvelders zetten we RijnWaal breed in. Locatie Liduina 30 uur per week

	<p>Locatie Sancta Maria: 30 uur per week Locatie Gendt 30 uur per week Locatie Lent 10 uur per week Deze uren worden vervangen door medewerkers niveau 2.</p>
Resultaat	<p>Verpleegkundigen en aandachtsvelders ervaren voldoende tijd om hun taken uit te voeren. Zij hebben tijd om te leren, overleggen en te reflecteren. Kwaliteit van zorg wordt verhoogd. Bewoners- en medewerkersveiligheid op de afdelingen wordt geborgd door participeren in commissies (medicatieveiligheid, arbo, hygiëne en infectiepreventie en Wet zorg en dwang).</p>

Woonondersteuners

Uitgangspunt	<p>De cliënt wil echte aandacht ervaren en merken dat de medewerker in zijn nabijheid is. Dit geeft een veilig gevoel voor de cliënt maar zal ook door de naasten van de cliënt zeer gewaardeerd worden. RijnWaal Zorggroep heeft zorgondersteuners op de huiskamers van de PG afdeling maar wil dit uitbreiden.</p>
Ontwikkeldoel	<p>Het toezicht in de huiskamers wordt verbeterd.</p>
Aanpak	<p>Het aantal uren woonondersteuning wordt uitgebreid.</p>
Begroot per locatie	<p>Per locatie wordt het aantal uren woonondersteuning uitgebreid door een medewerker niveau 1 of 2. Locatie Gendt: 50 uur per week Locatie Sancta Maria: 50 uur per week Locatie Liduina: 20 uur per week</p>
Resultaat	<p>De cliënt en zijn naaste ervaren nabijheid. Het toezicht in de huiskamers is verhoogd. De cliënt voelt zich veilig.</p>

Uitbreiding Welzijn en welbevinden

Uitgangspunt	<p>RijnWaal Zorggroep wil zich nog meer gaan toespitsen op de zorg die is afgestemd op de persoonlijke wensen en mogelijkheden van haar cliënten, gericht op welbevinden en comfort. Kwaliteit van leven van cliënten vraagt om een fijne dag met activiteiten zoals de cliënt die graag wil en nog kan. Dit welbevinden beperkt zich niet tot alleen de welzijnsactiviteiten. Ook het gevoel van gastvrijheid bepaalt voor onze cliënten hoe de dag ervaren wordt.</p>
Ontwikkeldoel	<p>RijnWaal Zorggroep heeft als doel de inhoud en de organisatie van zorg en welzijn voor haar cliënten te verbeteren. Daarnaast willen we meer aandacht geven aan een warm welkom en onze gastvrijheid verhogen.</p>
Aanpak	<p>In 2021 gaan wij inzetten op 3 onderdelen. Wij willen meer muziektherapie aanbieden aan onze cliënten. Muziektherapie is een therapievorm waarbij we gebruikmaken van de bijzondere eigenschappen van muziek. Klanken en melodieën bieden een veilig en warm klimaat en stimuleren zo verbaal en non-verbaal contact, zoals meezingen of bewegen. Samen zingen, muziek maken of luisteren naar muziek roept herinneringen en emoties op. De muziektherapeut sluit aan bij de belevingswereld van de cliënt. Zij zet muziek in vanuit deze beleving om bijvoorbeeld depressie, rouwverwerking of somatische klachten te verlichten of verhelpen. Daarnaast willen we een aantal medewerkers aanstellen bij welzijn die in staat zijn om nog meer dan nu, verbinding te leggen tussen binnen en buiten. Met 'buiten' bedoelen we verenigingen, scholen, wijkbewoners enzovoort; kortom alles wat zich afspeelt in de</p>

	<p>wijken rondom onze locaties. Zij/hij is de verbindende schakel tussen bewoners, bewonersgroepen en medewerkers intern en tussen bewoners en de omgeving om ons heen. Ook zal deze medewerker ondersteunen dat welzijn op maat verder uitgebouwd wordt.</p> <p>Tot slot willen we gastvrijheidsmedewerkers inzetten om gastvrijheid te verhogen en te ondersteunen bij een boodschappenservice zodat de cliënt wordt ondersteund om toch zelf de boodschappen te doen en zoveel mogelijk de eigen regie te behouden.</p>
Begroot per locatie naar omzet	<p>Uitbreiding uren muziektherapeut naar 16 uur per week (nu 10 uur per week).</p> <p>Welzijnsmedewerkers:</p> <p>Locatie Gendt: 5 uur per week Locatie Sancta Maria: 4 uur per week Locatie Bemmel: 4 uur per week Locatie Lent: 3 uur per week.</p> <p>Gastvrijheid:</p> <p>Locatie Liduina: 48 uur gastvrouw per week en 22 uur medewerker boodschappenservice Locatie Lent: 22 uur gastvrouw per week Locatie Gendt: 10 uur per week</p>
Resultaat	<p>Divers activiteitenaanbod zowel individueel als groepsgebonden. Activiteiten worden aangeboden in samenwerking met andere organisaties uit de wijk/buurt. De cliënt ervaart een daginvulling dat past bij haar of zijn beleving. De cliënt voelt zich gastvrij onthaald op de locatie en in het bijzonder in het restaurant. Hij wordt ondersteund bij het houden van zijn regie en wordt ondersteund indien nodig.</p>

Formatie-uitbreiding van verzorgende niveau 3	
Uitgangspunt	<p>Rijnwaal Zorggroep heeft behoefte aan uitbreiding van de verzorgende IG van niveau 3. Juist om de persoonsgerichte zorg verder te versterken binnen de organisatie, zijn deze collega's hard nodig. Binnen RijnWaal Zorggroep wordt in 2021 nadrukkelijk ingezet op meer zorgverlening voor mensen met dementie. Deze groep groeit en RijnWaal wil er aan bijdragen om zorg te leveren aan deze cliënten die lang thuis blijven wonen maar opgevangen kunnen worden op 1 van onze locaties, als het thuis niet meer gaat.</p> <p>Daarnaast is familieparticipatie is een belangrijke voorwaarde om persoonsgerichte zorg te verlenen waarbij instellingsgewoonten langzaam vervagen. Dit geldt voor onze gehele cliëntengroep.</p>
Ontwikkeldoel	<p>RijnWaal Zorggroep is gericht op het verbeteren van persoonsgerichte zorg.</p> <p>De dialoog met cliënt en familie/naasten is georganiseerd maar kan nog verder worden uitgebouwd en verdiept. We kunnen familie hierbij nog meer als partner zien.</p>
Aanpak	<p>Om de persoonsgerichte zorg te verbeteren in samenspraak met de familie gaan we nog meer medewerkers met niveau 3 VIG aantrekken.</p>

Begroot per locatie naar omzet	Het RijnWaal breed inzetten van extra medewerkers met niveau 3. Uitbreiding per locatie: Locatie Sancta Maria: 24 uur per week verzorgende niveau 3 VIG Locatie St. Jozef Gendt: 24 uur per week verzorgende niveau 3 VIG. Locatie Liduina: 48 uur per week verzorgende niveau 3 VIG.
Resultaat	De cliënt ervaart persoonsgerichte zorg en de familie/naasten voelen zich betrokken bij de zorgverlening van hun naaste en bij de organisatie van de zorg.

Opzetten van een kwaliteitsteam

Uitgangspunt	De komende jaren zijn meer HBO-verpleegkundigen nodig in de verpleeghuizen. Om deze groep van verpleegkundige te behouden/aan te trekken wil RijnWaal Zorggroep zeker deze groep meer uitdaging en verantwoordelijkheid geven. Dit loopt tevens in lijn met de visie van RijnWaal Zorggroep dat de zorg, dienstverlening en organisatie centraal staat.
Ontwikkeldoel	Met de opzet van een kwaliteitsteam wil RijnWaal Zorggroep de kwaliteit van zorg meer multidisciplinair oppakken en uit voeren, met als doel kennisuitwisseling met collega's, behandelaars en artsen. En advisering van de Raad van Bestuur en het MT.
Aanpak	In 2020 hebben wij een kwaliteitsteam geformeerd, met niveau 6 kennis en kunde. Het kwaliteitsteam dat actief onze zorgverlening evalueert en op basis daarvan verbetert en borgt, de verbinding legt naar het MT en daar ondersteunend aan is. In 2021 willen we dit continueren. Daarnaast willen we een medewerker opleiden tot verpleegkundige geriatrie/gerontologie.
Begroot per locatie naar omzet	Het RijnWaal Zorg breed inzetten van intramurale medewerkers met een niveau 6. Totaal komt dit neer op 0,9 fte voor twee medewerkers. Per locatie: Locatie Sancta Maria: 8 uur per week. Locatie St. Jozef Gendt: 8 uur per week. Locatie Liduina: 16 uur per week. 1 verpleegkundige geriatrie/gerontologie voor de hele organisatie. 24 uur per week (iemand opleiden vanuit de organisatie).
Resultaat	Kwaliteitsverbetering binnen de hele organisatie. Er wordt een VAR (verpleegkundige adviesraad) opgezet. Er wordt ondersteuning geboden aan de teams en teamleiders t.a.v. kwaliteit van zorg.

Geestelijk Verzorger

Uitgangspunt	Omdat onze cliënt steeds ouder wordt, maar ook het feit dat de ontkerkelijking in Nederland zichtbaar wordt, vraagt dit van ons als organisatie dat we inspelen op de behoefte van de cliënt aan begeleiding wanneer het gaat om zingeving, geloofs- of levensovertuiging, fundamentele vragen over ziekte en gezondheid, dood en leven, euthanasie of beëindiging van de behandeling en op de verwerking van de situatie waarin zieken en mensen met beperkingen verkeren.
Ontwikkeldoel	Geestelijke zorg en zingeving een prominenter plaats geven binnen de zorg. Voor onze zorgmedewerkers moet het helder zijn waarom onze cliënt een bepaalde keuze heeft gemaakt. Dit draagt bij aan zowel het welzijn van de cliënt als dat van de zorgmedewerker door wederzijds begrip, respect en verdieping van de zorgrelatie.
Aanpak	In 2021 zijn we gestart met het inzetten van een geestelijk verzorger die individuele gesprekken met mensen voert, maar ook hulp en begeleiding biedt via bijvoorbeeld groepsgesprekken of

	meditatie. Bovendien kan er worden bijgedragen aan de discussies over (en het uitdragen van) de ethische en levensbeschouwelijke opvattingen van de instelling. Daarnaast kan de Geestelijk Verzorger gevraagd deelnemen aan het multidisciplinair overleg.
Begroot per locatie naar omzet	Het RijnWaal breed inzetten van een geestelijk Verzorger. Het gaat hierbij om een uitbreiding van 6 naar 12 uur per week. Per locatie: Locatie Sancta Maria: 4 uur. Locatie St. Jozef Gendt: 4 uur. Locatie Liduina: 4 uur.
Casemanager dementie	
Uitgangspunt	Er is een toename van het aantal cliënten met dementie dat op onze locaties komt wonen. Ook binnen onze verzorgingshuizen groeit deze groep. De casemanager dementie kent deze cliënten vaak al in de thuissituatie. Het is een kans voor RijnWaal Zorggroep om de casemanager ook in te zetten binnen de muren van het verpleeg- of verzorgingshuis.
Ontwikkeldoel	Het inhuizen van een cliënt willen we vergemakkelijken. De casemanager dementie is de link tussen de thuissituatie en de nieuwe situatie. De casemanager dementie levert een bijdrage aan het vergroten van de kennis van de medewerkers en fungeert als vraagbaak.
Aanpak	Op elke PG-afdeling kan de casemanager worden ingezet. In totaliteit gaat het om 6 uur per week voor RijnWaal Zorggroep.
Begroot per locatie naar omzet	6 uur per week voor RijnWaal Zorggroep.
Resultaat	De cliënt en naaste geven aan dat inhuizing prettig verloopt d.m.v. zogenaamde 'warme overdracht'. Ook de medewerker voelt zich ondersteund.

Wondverpleegkundige	
Uitgangspunt	In heel RijnWaal Zorggroep komen onze medewerkers in aanraking met wonden en wondverzorging. Een wondverpleegkundige is deskundige op het gebied van wondverzorging maar haar taken bestaan ook uit preventie, deskundigheidsbevordering en voorlichting.
Ontwikkeldoel	Binnen RijnWaal zorggroep wordt wondzorg professioneel opgepakt.
Aanpak	RijnWaal Zorggroep neemt een wondverpleegkundige aan (of biedt een medewerker de mogelijkheid tot ontwikkeling naar deze functie).
Begroot per locatie naar omzet	24 uur per week voor de hele organisatie. Deze functionaris wordt opgeleid vanuit de organisatie
Resultaat	Medewerkers krijgen meer kennis van wondzorg. Kwaliteit van wondzorg stijgt.

Verbetering van de kwaliteit in lijn met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Applicatiebeheerder	
Uitgangspunt	Applicatiebeheer is steeds meer een belangrijk onderdeel van een organisatie. Binnen RijnWaal Zorggroep is kennis hiervan onvoldoende aanwezig.
Ontwikkeldoel	Er is adequate kennis van applicatiebeheer binnen RijnWaal Zorggroep.
Aanpak	RijnWaal Zorggroep zet een functioneel applicatiebeheerder in.
Begroot per locatie naar omzet	Deze functionaris is werkzaam voor de hele organisatie. Hij wordt ingezet voor 24 uur per week.
Resultaat	Binnen RijnWaal Zorggroep is het functionele beheer van applicaties geborgd.

Ondersteuning medewerkers	
Uitgangspunt	Er is binnen RijnWaal gekozen om medewerkers die werken in het primaire proces - dus direct bij de cliënt- te versterken in hun vakmanschap en de regieruimte rondom de cliënt zo laag mogelijk te leggen. Er is bewust gekozen om deze ontwikkeling te laten leiden door leidinggevendenden. Medewerkers dienen ondersteund te worden door leidinggevendenden die in staat zijn om de medewerkers te coachen en dienend leiderschap te laten zien.
Ontwikkeldoel	De medewerker voelt zich ondersteund en gecoacht en is in staat mede gestalte te geven aan hun vakmanschap. Leidinggevendenden zijn voldoende in staat om die aandacht te geven. De span of control en de span of attention zijn in evenwicht.
Aanpak	Binnen RijnWaal loopt een traject "RijnWaal Vitaal Vakmanschap Centraal". In het kader van dit traject zijn er in 2020 2 extra teamleiders aangesteld. In 2021 willen we dit continueren.
Begroot per locatie naar omzet	Teamleider locatie Liduina 20 uur.
Resultaat	Medewerkers die gekwalificeerd zijn en met plezier en enthousiasme hun werk doen. Zij worden daarbij ondersteund door een teamleider die laagdrempelig beschikbaar is en hen coacht.

Wet Zorg en Dwang	
Uitgangspunt	De Wet zorg en dwang (Wzd) is een nieuwe wet die op 1 januari 2020 is ingegaan waarbij 2020 nog wel als overgangsjaar wordt gezien. Deze wet regelt de rechten van mensen wanneer zij onvrijwillige zorg ontvangen.
Ontwikkeldoel	De Wet Zorg en Dwang bestendigen binnen RijnWaal Zorggroep en onze gebouwen aanpassen naar de eisen van de Wzd.
Aanpak	Er is een werkgroep binnen RijnWaal Zorggroep. Deze bestaat uit verpleegkundigen en teamleiders van RijnWaal zorggroep. Deze groep heeft regelmatig intervisiebijeenkomsten. Start van deze werkgroep heeft plaatsgevonden in 2020, maar heeft nog voortzetting in 2021. Nieuwe medewerkers (verpleegkundigen) moeten kennis opdoen m.b.t. deze wet. De medewerkers van de afdelingen PG krijgen scholing en intervisiebijeenkomsten.

Begroot per locatie naar omzet	Voor RijnWaal Zorggroep wordt er 32 uur (totaal) ingezet.
Resultaat	Medewerkers hebben hun kennis m.b.t. wet zorg en dwang vergroot. Intervisie ondersteunt de medewerkers om te leren van elkaar.

Technologische ontwikkeling

Uitgangspunt	De laatste jaren zijn er nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dementiezorg in verpleeghuizen en zorgcentra die mogelijk ook de zorgmedewerkers van RijnWaal Zorggroep kunnen ondersteunen. Daarnaast zijn er ook veel andere ontwikkelingen op het gebied van technologie.
Ontwikkeldoel	Het ontwikkelen van leef cirkels voor de cliënten van de nu nog gesloten afdelingen. De zorg efficiënter in te kunnen zetten, het verminderen van de werkdruk bij medewerkers en de privacy en veiligheid van de cliënten te vergroten.
Aanpak	Instellen projectgroep.
Begroot per locatie naar omzet	Voor hele organisatie is de inschatting dat de inzet van de projectgroep 50 uur kost. Daarnaast is er een externe projectleider.
Resultaat	Het leef plezier van onze cliënten wordt verhoogd. Cliënten worden ondersteund in de gevolgen van de wet zorg en dwang. medewerkers ervaren verlichting van hun werkzaamheden.

Uitbreiden Praktijkopleiders

Uitgangspunt	RijnWaal Zorggroep kent een tekort aan goed opgeleid personeel. Dat tekort aan goed opgeleid personeel wordt de komende jaren alleen nog maar groter. Om de leerlingen en stagiaires goed op te kunnen leiden is behoefte aan meer praktijkopleiders. Enerzijds omdat er nu al een tekort is, anderzijds om meer leerlingen en stagiaires aan te trekken. Inherent aan het aantrekken van extra leerlingen en stagiaires en het uitbreiden van praktijkbegeleiders is het aanstellen van werkbegeleiders binnen de teams een noodzaak.
Ontwikkeldoel	Voldoende opleidingsplaatsen bieden aan stagiaires en leerlingen.
Aanpak	Inventariseren hoeveel leerlingen en stagiaires we kunnen koppelen aan de werkbegeleiders. Op basis daarvan extra leerlingen en stagiaires werven.
Begroot per locatie naar omzet	Het inzetten van extra praktijkopleiders RijnWaal breed. Het gaat hierbij om een inzet van 26 uur per week.

4.2 Monitoring en Borging

Het is uiteraard van belang de uitvoering van bovenstaande plannen goed te monitoren en te borgen. Komen we toe aan datgene wat we gepland hebben? Wat lukt er wel en wat niet en waarom niet? Naast de verantwoording die we hierover moeten afleggen aan het Zorgkantoor, nemen we hierin natuurlijk ook onze eigen verantwoordelijkheid.

Met regelmaat voeren we geplande, maar ook ongeplande audits uit. Door het uitvoeren van interne audits verbeteren we de kwaliteit van onze processen en tillen we de RijnWaal Zorggroep naar een hoger niveau, maar toetsen we tevens of we voldoen aan de vooraf gestelde eis of norm.

Maar we meten niet alleen door het uitvoeren van audits, we meten ook door gebruik te maken van het cliënttevredenheidsonderzoek. In 2020 willen we structureel meten in het zorgproces, zodat we aansluiten bij de zorgplancyclus. In samenspraak met de cliëntenraad zijn we aan het onderzoeken welk systeem we kunnen inzetten om de ervaringen van cliënten te kunnen meten, zodat we kunnen inspelen op de verbeterwensen van onze cliënten.

Naast het meten van de tevredenheid van onze cliënten meten we ook de tevredenheid van onze medewerkers en spelen we in op hun verbeterwensen. Ondersteunend hieraan het is het HPO traject, waar de coaches ook het managementteam coachen in het vasthouden van focus. Focus op die acties en initiatieven die daadwerkelijk een bijdrage leveren aan het oppakken van de aandachtspunten en de bovenstaande plannen. Het goed uitvoeren van de PDCA-cyclus blijft een speerpunt voor de organisatie.

4.3 Beschrijving evaluatie interne en externe partijen

Onderstaand een beschrijving van de wijze waarop en met welke interne en externe partijen plannen per relevante organisatie-eenheid tijdens het jaar wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeien naar betrokkenen in de zorgorganisatie.

RijnWaal Zorggroep werkt binnen haar netwerken samen met partners wanneer dit ten goede komt aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en deze samenwerking is gericht op de toekomst.

Samenwerkingsverbanden

Samenwerkingsverbanden waar RijnWaal Zorggroep in participeert:

- Regionaal Netwerk Palliatieve Zorg
- Klachtencommissie regio Arnhem
- Diverse ouderenbonden in de regio
- De Zorgalliantie vanuit de Hogeschool Arnhem Nijmegen
Samenwerking in leren met Stichting Samen Zorgen en Zorggroep Maas en Waal en Zorgcentrum Sint Barbara
- Samenwerking multidisciplinaire zorg met Novicare
- Kwetsbare ouderen regio Arnhem
- Klik netwerk (netwerk van 8 bestuurders verspreid over Nederland)
- Bestuurdersoverleg Nijmegen
- Bestuurstafel Nijmegen
- Bestuurstafel Arnhem