

Kwaliteitsplan RijnWaal Zorggroep 2024

Volgens Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

INHOUD

1. Profiel zorgorganisatie.....	3
1.1 Zorgvisie en kernwaarden	3
1.2 Omschrijving doelgroepen en typen zorgverlening	3
1.3 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie.....	4
2. Personeelssamenstelling.....	5
2.1 Aard van de aanstellingen	5
2.2 Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers	5
2.3 Ziekteverzuim.....	6
2.4 In-, door- en uitstroom	6
2.5 Ratio personeelskosten en opbrengsten	6
3. Huidige situatie, plannen en voornemens.....	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
3.2 Wonen en welzijn	9
3.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning	10
3.4 Leren en ontwikkelen.....	11
3.5 Leiderschap, governance en management	11
3.6 Personeelssamenstelling	13
3.7 Hulpbronnen, omgeving en context	13
3.8 Gebruik van Informatie	14
4. Ontwikkelparagraaf en beschrijving van samen leren en ontwikkelen	15
4.1 Ontwikkelparagraaf locaties	15
4.5 Evaluatie en terugvloeiende resultaten	18

1. PROFIEL ZORGORGANISATIE

1.1 ZORGVISIE EN KERNWAARDEN

Missie

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.

Visie

Klanten van alle culturen, achtergronden en geaardheid waarderen en respecteren in hun vertrouwde omgeving en hen omringen met zorg en aandacht waar nodig. Dat is waar RijnWaal Zorggroep voor staat. Wij rekenen zorgontvangers als onze doelgroep en hun mantelzorgers als onze samenwerkingspartner, omdat de laatste groep ondersteuning nodig heeft om hun o zo belangrijke taak voor hun geliefde of naaste te kunnen volbrengen. We maken bij voorkeur gezamenlijk met onze ketenpartners, gebruik van beproefde technologische oplossingen die het wonen en leven van onze cliënten veraangenamen en efficiency bevorderen. In ons handelen laten wij ons leiden door de volgende ecologische principes: we bevorderen energiebesparing en het voorkomen verspilling, sluiten aan bij bewezen concepten voor energieopwekking. Ook werken we samen met ketenpartners en onderwijsinstellingen om het dreigende tekort op de arbeidsmarkt het hoofd te bieden.

1.2 OMSCHRIJVING DOELGROEPEN EN TYPEN ZORGVERLENING

	<70	70-80	80-90	90-100	>100	Totaal
Zorgappartementen						
ZZP0	0	0	0	1	0	1
ZZP4	0	8	38	25	0	71
ZZP5	0	7	22	18	0	47
ZZP6	3	5	26	12	0	46
ZGVis3	0	0	0	0	1	1
	3	20	86	56	1	166
Verpleeghuis						
ZZP5	2	7	23	14	0	46
ZZP6	1	2	5	2	0	10
ZZP7	1	2	4	2	0	9
ZZP8	0	1	0	1	0	2
	4	12	32	19	0	67

Tabel 1: Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten, leeftijdsverdeling (gegevens oktober 2023)

Zorgverlening

Er is sprake van verschillende woon- en zorgvormen bij RijnWaal Zorggroep:

- Wonen met zorg
- Wonen met intensieve zorg (verpleeghuiszorg: somatiek en psychogeriatric)
- Huren met zorg (en eventueel servicediensten)

1.3 AANTAL LOCATIES, ZORGOMGEVING EN VOORNAAMSTE BESTURINGSFILOSOFIE

Locatie	Plaats	Woonvorm	Aantal	KVK loc. nummer
Stichting RijnWaal Zorggroep	Gendt	Hoofdlocatie		64992284
RijnWaal Zorggroep Locatie St Jozef	Gendt	Zorgappartementen	24	21676232
		Kleinschalig wonen (pg en somatiek)	39	
RijnWaal Zorggroep Locatie Liduina	Bemmel	Zorgappartementen	68	22283145
RijnWaal Zorggroep Locatie Sancta Maria	Huissen	Zorgappartementen	32	22283153
		Kleinschalig wonen (pg)	30	
RijnWaal Zorggroep Locatie St Jozef	Lent	Zorgappartementen	24	22283161

Tabel 2: Locaties, zorgomgeving, kvk-nummer

2. PERSONEELSSAMENSTELLING

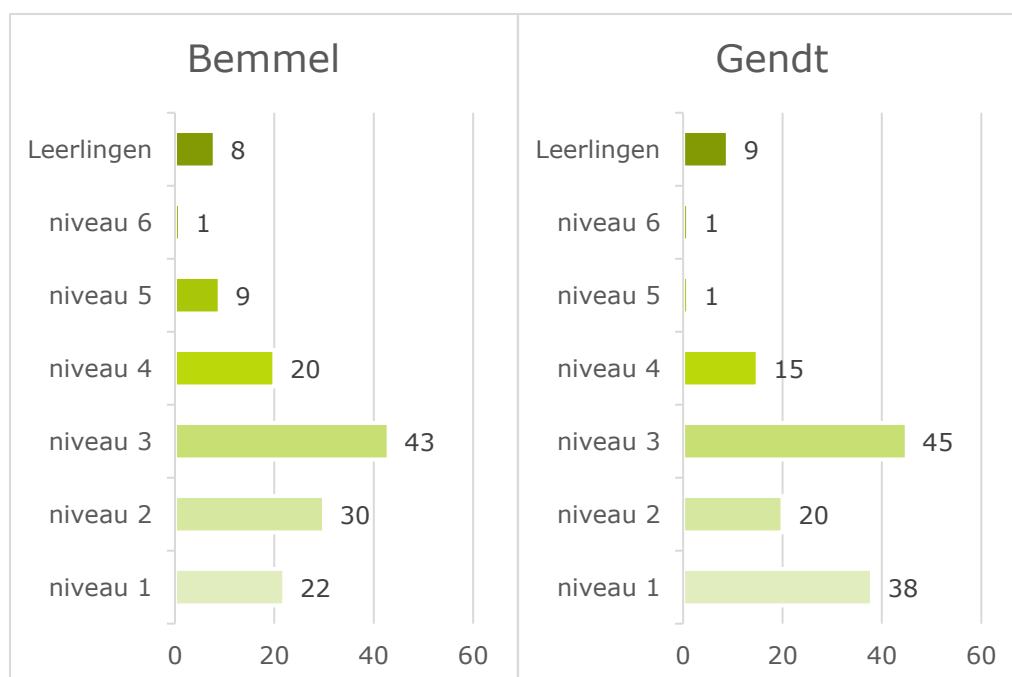
Binnen RijnWaal Zorggroep werken 652 medewerkers en 335 vrijwilligers (peildatum 1 oktober 2023).

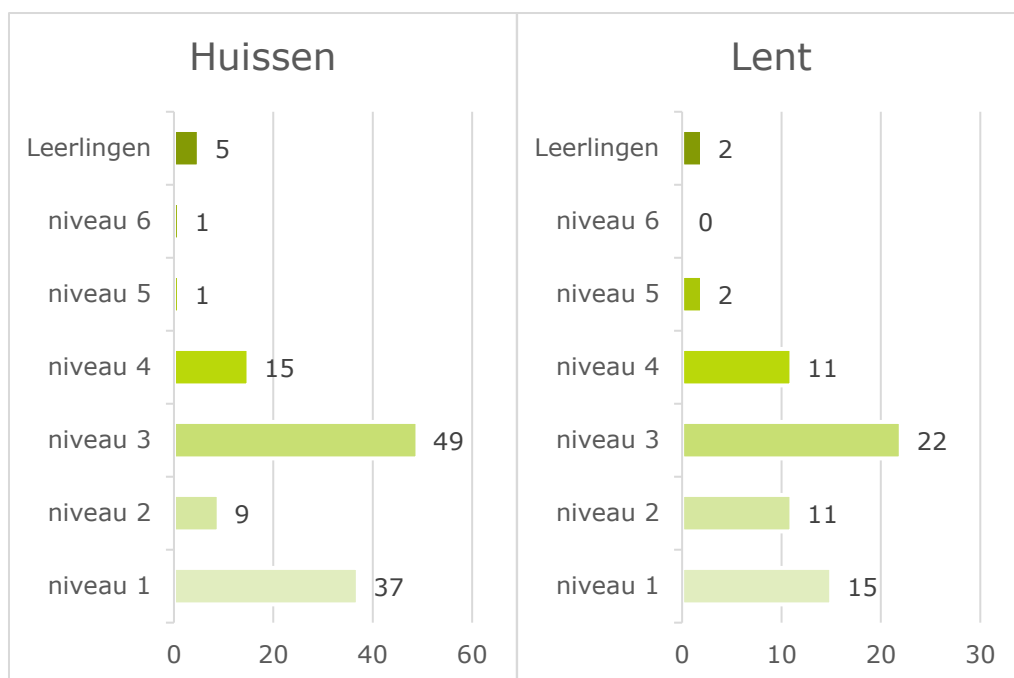
2.1 AARD VAN DE AANSTELLINGEN

Aantal	
Vaste contracten	428
Oproepcontracten	180
Leerlingen met contract	24

2.2 KWALIFICATIENIVEAUS ZORGVERLENERS EN VRIJWILLIGERS

Onderstaande tabel is een weergave van het aantal zorgverleners intramuraal (in aantallen) over de functies en niveaus 1 t/m 6. Ook staat de verhouding leerling/gediplomeerden hierin vermeld. (Tabel functies en kwalificatieniveaus, peildatum 1 oktober 2023)





2.3 ZIEKTEVERZUIM

Ziekteverzuim: 6,76% RijnWaal Zorggroep breed (periode januari t/m september 2023).

2.4 IN-, DOOR- EN UITSTROOM

Kengetallen

In- en doorstroomcijfers 1 oktober 2022 t/m 1 oktober 2023:

In dienst: 229 medewerkers

Doorstroom: 24 medewerkers zijn doorgestroomd. Dit betreft diplomering en/of het starten van een zorgopleiding (VIG, EVV, GVP, MBO-V en HBO-V).

Uit dienst: 194 medewerkers

2.5 RATIO PERSONEELSKOSTEN EN OPBRENGSTEN

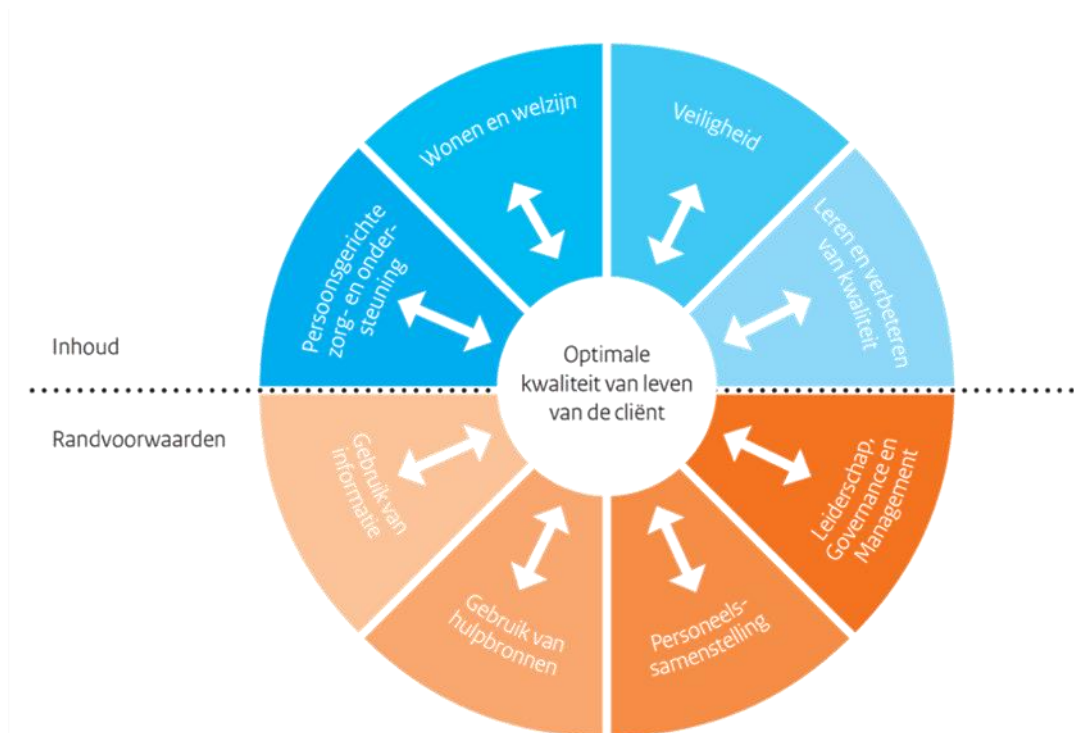
Gegevens jaarrekening 2022

Personele kosten €17.892.270

Opbrengsten €26.003.520

Ratio 68,8%

3. HUIDIGE SITUATIE, PLANNEN EN VOORNEMENS



3.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is zorg en ondersteuning die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. Het is zorg waarbij de persoon centraal staat en niet de beperking of ziekte. Centraal voor RijnWaal Zorggroep staat de vraag: wat heeft onze cliënt nodig om zich gezond en gelukkig te voelen? De cliënt is in alle levensdomeinen uitgangspunt bij zorg- en dienstverlening met als doel een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven en welzijn van de cliënt.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier thema's onderscheiden die invulling geven aan de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.

Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt.

Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.

Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zorg, behandeling en ondersteuning.

Deze thema's zijn voor onze zorgprofessionals richtinggevend bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Organisatie die persoonsgerichte zorg faciliteert en ondersteunt

RijnWaal Zorggroep heeft haar visie ten aanzien van persoonsgerichte zorg zorgvuldig beschreven. Er is geïnvesteerd in scholingen met betrekking tot persoonsgerichte zorg, welke de basis hebben gelegd voor het persoonsgericht werken in de praktijk. RijnWaal Zorggroep heeft verzorgenden (IG) en verpleegkundigen met bepaalde specialisaties en aandachtsgebieden. Deze specialisaties en aandachtsgebieden worden uitgedragen met oog voor kennisdeling binnen de gehele organisatie.

RijnWaal Zorggroep werkt met de GRIP-methodiek om persoonsgericht om te gaan met probleemgedrag. De GRIP-methodiek is een erkende interventie waarmee probleemgedrag op een gestructureerde en multidisciplinaire wijze wordt gesignaleerd, geanalyseerd, behandeld en geëvalueerd. Om met deze methodiek te gaan werken zijn in 2023 scholingen geweest. Met samenwerkingspartner Novicare zijn afspraken gemaakt over de manier waarop wij deze GRIP-methodiek multidisciplinair hanteren in de praktijk. De GRIP-methodiek heeft een vaste plaats in het ECD gekregen. Medewerkers gebruiken het digitaal vormgegeven monitor- en analyseformulier om het probleemgedrag in kaart te brengen. De GRIP krijgt steeds meer vorm in de praktijk, het stimuleert om het gedrag multidisciplinair van meerdere kanten te belichten en daardoor passende interventies in te kunnen zetten.

In het ECD wordt gebruik gemaakt van het cliëntverhaal om de cliënt en zijn of haar levensverhaal goed in beeld te brengen en de zorg zo aan te laten sluiten op de unieke persoon. De Groninger Wellbeing Indicator (GWI), een hulpmiddel om met de individuele cliënt het gesprek rondom het ervaren welbevinden te voeren, vinden we waardevol en zal het komende jaar geïntegreerd worden in het zorgproces.

Goed geïnformeerde patiënten en mantelzorgers

RijnWaal Zorggroep maakt binnen het ECD gebruik van een communicatieplatform (CarenZorgt) om een laagdrempelige communicatie tussen familieleden en zorgmedewerkers te kunnen waarborgen. Er wordt al geruime tijd gewerkt met individuele zorgplannen op basis van de Omaha systematiek, zorgplanbesprekingen en multidisciplinaire overleggen om de cliënt en familie te betrekken bij de zorgverlening. RijnWaal investeert in reguliere familie-informatiebijeenkomsten.

WZD: op weg naar meer (bewegings)vrijheid en uitbreiding Wzd-locaties

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. Deze wet is o.a. van toepassing voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening en helpt om kwalitatief goede zorg te bieden, veiligheid te waarborgen en de rechtspositie van cliënten te beschermen. Binnen RijnWaal wordt zorgvuldig omgegaan met de inzet van onvrijwillige zorg: zorg waar een cliënt niet mee instemt of zich tegen verzet. Ons uitgangspunt is 'nee, tenzij'. Dit betekent dat er geen onvrijwillige zorg wordt ingezet, tenzij er ernstig nadeel voor de cliënt of zijn/haar omgeving optreedt en er geen (vrijwillige) alternatieven zijn. Als er toch onvrijwillige zorg nodig is, wordt het stappenplan uit de Wzd gevolgd.

Afgelopen jaren is binnen RijnWaal gewerkt aan een stevig fundament voor de uitvoering van de Wzd en daaraan gekoppeld ook voor persoonsgerichte zorg en de balans tussen vrijheid en veiligheid. Zo is er een visie ontwikkeld en gezamenlijk bewustzijn ontstaan om (bewegings)vrijheid naar de praktijk te brengen. Vanuit de gelegde basis, zijn eerste

stappen op weg naar meer (bewegings)vrijheid gezet. RijnWaal gaat de bewegingsvrijheid verder uitbouwen en de deuren van gesloten afdelingen openen. Dit gebeurt gefaseerd en in samenwerking met medewerkers, bewoners, familie en andere betrokkenen (zoals de buurt). Uitgangspunt hierbij is om voor iedere individuele bewoner een optimale balans tussen vrijheid en veiligheid te realiseren. Op onze locatie in Huissen is in 2023 gestart met de installatie van technologie in de vorm van leefcirkels om dit mogelijk te maken. Het ingezette traject wordt in 2024 vervolgd en verder geïmplementeerd waarna ook de locatie in Gendt volgt.

Tot nu toe werd de Wzd binnen RijnWaal alleen op PG-afdelingen toegepast. Landelijk maar ook binnen RijnWaal, wordt een tendens gezien van groeiende en complexere zorgvragen. Bij RijnWaal neemt op alle locaties de cliëntenpopulatie met psychogeriatrische grondslag toe. In 2024 wordt ingezet op het integreren van de Wzd in het gehele zorgaanbod op alle RijnWaal-locaties.

3.2 WONEN EN WELZIJN

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

1. Zingeving - De medewerkers hebben aandacht voor de wensen en behoeften van specifieke levensvragen van de cliënt. RijnWaal Zorggroep heeft een geestelijk verzorger in dienst. Er is mogelijkheid om deze te spreken als de cliënt hier behoefte aan heeft. Afspraken worden vastgelegd in het zorgplan in het elektronisch dossier.

2. Zinnvolle tijdsbesteding – RijnWaal Zorggroep biedt diverse activiteiten, zowel individueel als groepsgericht. Met de cliënt wordt hierover het gesprek gevoerd, en ook het levensverhaal wordt gebruikt om in te kunnen spelen op de wensen van cliënten.

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 hierbij centraal. Binnen RijnWaal Zorggroep is er speciaal aandacht voor beweging, waarbij we het bewegen onderdeel willen laten zijn van het dagelijks leven van cliënten. Daarnaast bieden we muziekagogie. De muziek verbindt, beweegt en stimuleert.

Waar mogelijk wordt bij het aanbieden van activiteiten gebruik gemaakt van technologie zoals de tovertafel, de belevenistafel en het 'fietslabyrint'.

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 & inzet vrijwilligers - Samenwerking met de familie/contactpersoon vinden wij erg belangrijk en onmisbaar. Betrokkenheid van familie en mantelzorger wordt gestimuleerd, omdat familieparticipatie de bestaande relatie met zijn of haar netwerk borgt en versterkt. 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 informele hulp. Kwaliteit komt vooral tot stand in de relatie tussen de cliënt, familie/vrienden en het zorgteam. Graag maken we betrokkenheid en deelname van de sociale omgeving aan de zorg en het welzijn tot een vanzelfsprekend onderdeel van de zorgverlening.

Bij familieparticipatie kan gedacht worden aan het uitnodigen van de sociale omgeving om mee te doen aan activiteiten en het helpen organiseren van activiteiten, familie-informatiebijeenkomsten en waar mogelijk en/of gewenst bijdragen aan de zorg voor de cliënt.

RijnWaal heeft in de visie op vrijwilligerswerk beschreven dat de organisatie vrijwilligerswerk onmisbaar vindt. Het werk is onbetaald, maar zeer gewaardeerd. Elke vrijwilliger draagt op zijn eigen manier bij aan het welzijn van onze cliënten en vormt een waardevolle aanvulling op onze professionele zorg en ondersteuning. Vrijwilligers worden op alle locaties van RijnWaal ingezet.

In 2023 is het Vrijwilligersbeleid herzien en aangepast op de maatschappelijke ontwikkelingen. Het verkrijgen van vrijwilligers is minder vanzelfsprekend dan in voorgaande jaren. RijnWaal zet zich in om vrijwilligers te werven en te behouden en de medewerkers stimuleren onze vrijwilligers om zich te ontwikkelen. Wij werken samen met ketenpartners om het dreigende tekort van vrijwilligers het hoofd te bieden. Ook richten wij ons op nieuwe doelgroepen voor vrijwilligerswerk.

5. Wooncomfort - Cliënten hebben keuzemogelijkheid voor een passende locatie. Hiertoe is er vanaf het eerste contact openheid en worden wederzijdse wensen en verwachtingen naar elkaar uitgesproken. RijnWaal gaat er in haar persoonsgerichte visie vanuit dat mensen, indien de gezondheid achteruit gaat, niet meer hoeven te verhuizen als zij eenmaal voor een locatie gekozen hebben. Daartoe werken we momenteel aan het toekomstbestendig maken van ons zorgaanbod zodat we in de nabije toekomst ook de complexere zorg op alle locaties kunnen bieden.

Op alle woonlocaties is er aandacht voor een persoonsgerichte omgeving, gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.

3.3 PASSENDE, VEILIGE ZORG EN ONDERSTEUNING

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 wijzigingen in gezondheidssituatie. Met het Omaha

systeem zijn alle risico's in beeld te brengen en te verantwoorden. De uitkomsten van de risicosignalering worden, indien nodig, in het zorgplan opgenomen en er 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 kwaliteitsindicatoren plaats bij de landelijke database. Basisveiligheid is een structureel onderwerp in het kwaliteitsmanagementoverleg.

Veilig melden

Alle medewerkers kunnen op een veilige wijze binnen RijnWaal Zorggroep incidenten en bijna-incidenten (gevaarlijke situaties) 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. 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 kent een Incidentencommissie, die zich bezighoudt met analyse van gemelde incidenten en gevaarlijke situaties en verbeteracties hierop. Het doel van de commissie is het mede bewaken, bevorderen en (cyclisch) verbeteren van de kwaliteit van zorg en het adviseren van het managementteam.

3.4 LEREN EN ONTWIKKELEN

RijnWaal Zorggroep werkt continu aan het hoog houden en verder verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de cliëntveiligheid. Medewerkers worden actief betrokken bij het opstellen van verbeterplannen en daarmee bij de cyclische verbetering van kwaliteit.

Leren doen we vanuit medewerkers- en cliënttevredenheidsonderzoeken (MTO en CTO), klachten, risicoinventarisatie & evaluatie (RI&E), incidenten, controle- en inspectiebezoeken en interne en externe audits. Naar aanleiding hiervan worden verbeterpunten opgesteld die gemonitord worden en elk kwartaal worden geëvalueerd als het jaarplan wordt geëvalueerd.

RijnWaal Zorggroep zet in op scholingen ten aanzien van methodieken, communicatie en intervisie/casusbesprekingen waarbij zelfreflectie en feedback geven en ontvangen kernpunten zijn. In het kader van bredere inzetbaarheid en het boeien en binden van medewerkers, biedt RijnWaal bijscholingen voor woonzorgondersteuners en helpenden (plus). We werken al geruime tijd met een leermanagementsysteem wat een bijdrage levert aan het bijhouden en ontwikkelen van beroepsinhoudelijke kennis voor zorgmedewerkers.

3.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

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.

RijnWaal Zorggroep vindt dat zij door een actief opleidingsbeleid voor medewerkers

bijdraagt aan de kwaliteit van de zorgverlening en de beroepsgroep. Hierin staat het vakmanschap en de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker centraal. De medewerker is medeverantwoordelijk om kennis en vaardigheden op peil te houden en te integreren binnen de organisatie. Wij stimuleren medewerkers om zich te blijven ontwikkelen. Medewerkers krijgen de gelegenheid om scholingsactiviteiten te ondernemen, welke gericht zijn op instandhouding of vergroting van de competenties die betrekking hebben op de uitvoering van de functie. De organisatie streeft naar een prettig en veilig leer- en werkklimaat, waarin aandacht is voor de lerende medewerker.

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 doorvertaald naar het kwaliteitsbeleid, naar het wervings- en opleidingsbeleid, naar het aansturen van onze medewerkers en het faciliteren van de werk- en leerprocessen.

De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van RijnWaal Zorggroep en heeft, vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de Raad van Bestuur. Via de cliëntenraad kunnen de cliënten 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.

De Ondernemingsraad heeft bevoegdheden zoals omschreven in de Wet Ondernemingsraden (WOR). De Raad van Bestuur onderschrijft deze en leeft deze wetgeving na. Daartoe geeft RijnWaal Zorggroep de Ondernemingsraad alle noodzakelijke middelen om haar taak te kunnen uitvoeren.

Om beter vorm te geven en bij te dragen aan de kwaliteit van zorg is er een Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad (VVAR) ingericht welke in 2022 operationeel is geworden. Ook de VVAR is een adviesraad voor de Raad van Bestuur om op deze manier de verpleegkundigen een stem te geven in het beleid van RijnWaal. Zij wordt daartoe door RijnWaal Zorggroep gefaciliteerd. Vanaf 1 juli is deze zeggenschap voor verpleegkundigen en verzorgenden formeel geregeld in de Wet Zeggenschap in de Zorg, een toevoeging aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

RijnWaal Zorggroep maakt deel uit van een lerend netwerk samen met Stichting Samen Zorgen, Zorgcentrum St. Barbara en Zorggroep Maas en Waal.

3.6 PERSONEELSSAMENSTELLING

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 heeft RijnWaal Zorggroep een samenwerkingsovereenkomst met Novicare. Binnen elke locatie is er altijd een BHV-verantwoordelijke aanwezig om de gebouwveiligheid te garanderen.

3.7 HULPBRONNEN, OMGEVING EN CONTEXT

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 ruim 500 protocollen voor risicovolle en voorbehouden handelingen die RijnWaal Zorggroep een stevige basis geeft voor verantwoorde en veilige zorg.

RijnWaal onderschrijft het belang van de inzet van (technologische) innovaties. Technologie wordt ingebed in de organisatie waarbij aangesloten wordt op cliënten,

medewerkers en organisatie. Uitgangspunt is dan ook dat digitalisering een middel is: technologische toepassingen sluiten aan op behoeften/oplossingsrichtingen voor ervaren problemen. RijnWaal zet technologie in op vier terreinen, welke in de uitwerking van de visie vertaald zijn naar de volgende doelstellingen:

- *Organisatie en procesvorming* - zorg doelmatiger en duurzamer maken;
- *Cliënten en regie* - leven van de cliënt aangenamer maken;
- *Medewerkers* - werk makkelijker maken en bijdragen aan duurzame inzetbaarheid;
- *Multidisciplinaire samenwerking* - communicatie tussen zorgprofessionals en organisaties ondersteunen en optimaliseren.

Om digitalisering binnen RijnWaal te versterken is er eind 2022 gestart met het RijnWaal Innovatie Team (RIT). Het RIT werkt vanuit de visie op technologie aan het inzetten en borgen van (technologische) innovaties, passend bij ervaren problemen en het versterken van de digivaardigheid van onze medewerkers. In 2023 heeft het RIT verder vorm gekregen en is er gewerkt aan een top 5 van projecten (Medido intramuraal, digivaardigheid, tech-bieb, slimme bril en digitaal bestelsysteem horeca). Een aantal van deze projecten zijn (bijna) afgerond en een aantal zullen doorlopen in het komende jaar. Voor het jaar 2024 zijn opnieuw onderwerpen uit de organisatie opgehaald en is er een nieuwe top 5 van projecten samengesteld die zullen worden opgepakt (domotica in de thuissituatie, inloggen medewerkers, spraakgestuurd rapporteren, Nedap Luna en de Tessa).

Jaarlijks beoordelen wij onze leveranciers die rechtstreeks van invloed zijn op onze zorg- en dienstverlening en stellen zo nodig onze eisen bij. We zorgen voor de beheersing van materialen en middelen en we voeren met regelmaat audits uit om te inventariseren waar verbeterpunten liggen.

3.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE

RijnWaal Zorggroep verzamelt op verschillende manieren informatie.

Wij vinden het zeer waardevol om open gesprekken aan te gaan met cliënten, naasten en de cliëntraad. Dit levert veel informatie op waardoor er meer persoonsgerichte ondersteuning geboden kan worden.

Cliënten worden door het jaar heen actief gevraagd om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken, een platform dat op locatieniveau inzicht geeft in cliëntervaringen. Waar verbeteringen mogelijk zijn worden deze opgepakt. Ook de evaluaties tijdens zorgplanbesprekingen en MDO's leveren informatie op over cliënttevredenheid.

In het afgelopen jaar hebben we ook ervaring opgedaan met Tante Co, een innovatie waarbij met behulp van een interactief scherm met uiteenlopende vragen opgehaald kan worden wat er onder cliënten speelt. Het gebruik van Tante Co wordt in 2024 niet verder gecontinueerd omdat het o.a. onvoldoende aansluit bij onze cliënten doelgroep.

In het kader van ophalen van informatie over tevredenheid van medewerkers is er in 2023 weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. De respons

hierop was met 50% goed te noemen. Vanuit het MTO kwamen de thema's arbeidsmarktkrapte, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers naar voren. Deze thema's staan voor 2024 op de agenda.

4. ONTWIKKELPARAGRAAF EN BESCHRIJVING VAN SAMEN LEREN EN ONTWIKKELEN

4.1 ONTWIKKELPARAGRAAF LOCATIES

RijnWaal Zorggroep werkt continu aan het hoog houden en verder verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de cliëntveiligheid.

Voor het jaarplan 2024 zijn, net als eerdere jaren, onze zorgprofessionals en de centrale cliëntenraad betrokken geweest bij het verzamelen van de input voor het kwaliteitsplan. Zij pikken immers signalen uit de praktijk op en verbinden die met cijfers en bevindingen uit metingen en rapportages. Zo leveren zij een belangrijke bijdrage aan cyclische en ontwikkelingsgerichte verbetering van zorg en ondersteuning.

Plannen en voornemens voor 2024: het accent zal liggen op de veranderende zorg waarin de samenwerking met mantelzorg, innovatie en specialisatie een belangrijke rol spelen alsmede het versterken van welzijn en het welzijnsaanbod en het verder uitbouwen en borgen van het persoonsgericht werken.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
Uitgangspunt	Op basis van de maatschappelijke trends is de verwachting dat de zorgzwaarte toeneemt. Dit komt tot uiting in hogere zorgindicaties (minder ZP VV4 en meer ZP VV5 en hoger). Voor de toekomstige situatie is het uitgangspunt dat bewoners veilig kunnen wonen en door elkaar wonen (gespikkeld), ongeacht diagnose, zorgindicatie en het ontvangen van zorg met of zonder behandeling.
Ontwikkeldoel	Medewerkers werken volledig vanuit de visie persoonsgerichte zorg, waardoor we aan alle bewoners de juiste ondersteuning kunnen bieden. Teams werken (integraal) met specifieke expertise, aandachtsgebieden en specialisatie. Er is een constructieve samenwerking tussen RijnWaal, de huisartsen en de behandelaren van Novicare.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - Implementeren plan 'Samen op weg naar de toekomst'. - Er worden samenwerkingsafspraken gemaakt tussen huisartsen en de specialist ouderengeneeskunde. - De behandelaren van Novicare, met name de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog, worden op consult basis ingezet vanaf eerste kwartaal 2024. - Medewerkers volgen algemene en verdiepende scholingen over dementie.
Locatie	Liduina - Bommel

Technologie	
Uitgangspunt	RijnWaal wil kwalitatief goede en professionele persoonsgerichte zorg bieden op duurzame wijze. Om ook in de toekomst betaalbare zorg van hoogwaardige kwaliteit te blijven borgen, worden technologische innovaties ingezet. Uitgangspunt hierbij is dat digitalisering een middel is: technologische toepassingen sluiten aan op behoeften/oplossingsrichtingen voor ervaren problemen.
Ontwikkeldoel	Intramuraal implementeren van de Medido medicijndispenser, welke als bewezen tijdbesparende zorgtechnologie is opgenomen bij Vilans en de bewoner meer eigen regie en zelfstandigheid oplevert. Implementeren spraakgestuurd rapporteren, waarbij medewerkers tijdwinst en afname van werkdruk ervaren en de kwaliteit van de rapportages verhoogd wordt.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - Implementeren Medido intramuraal - Implementeren spraakgestuurd rapporteren, eerst extramuraal, later intramuraal - Medewerkers volgen scholingen/trainingen over de in te zetten technologie - Er worden nul- en evaluatiemetingen gedaan, zowel kwantitatief (tijdwinst) als kwalitatief (opbrengsten bewoners en medewerkers)
Locatie	Liduina – Bommel Sancta Maria – Huissen St. Jozef – Gendt St. Jozef – Lent

Wet Zorg en Dwang	
Uitgangspunt	Afgelopen jaren is binnen RijnWaal gewerkt aan een stevig fundament voor de uitvoering van de Wzd, persoonsgerichte zorg en de balans tussen vrijheid en veiligheid. Vanuit de gelegde basis, zijn eerste stappen op weg naar meer (bewegings)vrijheid gezet. Tot nu toe werd de Wzd binnen RijnWaal alleen op PG-afdelingen afdelingen toegepast. Bij RijnWaal neemt op alle locaties de cliëntenpopulatie met psychogeriatrische grondslag toe.
Ontwikkeldoel	RijnWaal gaat de ingezette koers naar meer individuele en persoonsgerichte (bewegings)vrijheid verder uitbouwen en deuren van gesloten afdelingen openen. Er is gestart met de installatie van technologie in de vorm van leefcirkels, dit traject wordt vervolgd en verder geïmplementeerd. Integreren Wzd in het gehele zorgaanbod op alle RijnWaal-locaties.
Aanpak	Uitbouwen van (bewegings)vrijheid gebeurt gefaseerd en samen met medewerkers, bewoners, familie en andere betrokkenen (zoals de buurt). Leidend is het beleid voor leefcirkels dat wordt opgesteld (inclusief implementatieplan) met daarin informeren van medewerkers, CCR en LCR, naasten en omgeving en evaluatie. Voor de uitrol van de Wzd op alle RijnWaal-locaties is een plan geschreven met de benodigde voorbereidingen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - invullen verschillende rollen voor uitvoeren Wzd; - informeren, voorbereiden en scholen van medewerkers; - informeren en voorbereiden bewoners en familie; - aanpassen Wzd-beleid RijnWaal.

Locatie	<p>Implementatie leefcirkels: Sancta Maria – Huissen St. Jozef – Gendt</p> <p>Integreren Wzd op alle RijnWaal-locaties: zorgappartementen Huissen, Gendt, Lent en Bommel en afdeling somatiek Gendt.</p>
---------	--

Mantelzorg	
Uitgangspunt	De toenemende zorgvraag maakt samenwerken met informele zorgverleners steeds belangrijker. RijnWaal hecht veel waarde aan de betrokkenheid van en samenwerking met mantelzorgers zowel in de locaties, de thuissituaties, als bij de dagbesteding. Een goede samenwerking tussen medewerker en mantelzorger draagt bij aan passende ondersteuning voor de cliënt en het vergroot de betrokkenheid van de mantelzorger of andere naasten.
Ontwikkeldoel	Van beroepskrachten vraagt samenwerken met niet-beroepskrachten een andere rol. Van 'zorgen voor' naar 'samen met het netwerk zorgen dat'. Het is belangrijk om de rol en positie van mantelzorgers te bekijken vanuit een integrale visie op zorg en ondersteuning: het samenspel tussen formele en informele zorg.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelen en vaststellen mantelzorgbeleid - Mantelzorgscholingen - Scholingen medewerkers
Locatie	<p>Liduina – Bommel Sancta Maria – Huissen St. Jozef – Gendt St. Jozef – Lent</p>

Specialistische zorg	
Uitgangspunt	Op de locatie St Jozef in Gendt wordt zorg geboden aan cliënten met de ziekte van Parkinson. De behandeling en begeleiding bij Parkinson vragen om een specialistische en deskundige aanpak. Daarbij moet telkens opnieuw gekeken worden naar de behoeften en wensen van degene met Parkinson en diens naasten. De Parkinsonverpleegkundigen en behandelaren van RijnWaal zijn aangesloten bij ParkinsonNet en geregistreerd als ParkinsonNet-zorgverlener. Zo blijven zij op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen over de Ziekte van Parkinson of atypische parkinsonisme en krijgen de cliënten de zorg die zij nodig hebben.
Ontwikkeldoel	RijnWaal wil meer specialistische Parkinsonzorg aanbieden aan bewoners met Parkinson op de andere intramurale locaties, bewoners in de wijk en toekomstige cliënten van RijnWaal Zorggroep. De specialistische zorg wordt onder regie van de specialist ouderengeneeskunde geboden. De zorgcoördinatie wordt uitgevoerd door gediplomeerde Parkinsonverpleegkundigen van RijnWaal die zijn gespecialiseerd in de begeleiding en monitoring van cliënten met de ziekte van Parkinson. De Parkinsonverpleegkundige vormt bij de behandeling en begeleiding een belangrijke brugfunctie tussen cliënt, neuroloog, specialist ouderengeneeskunde en verzorgenden.

Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelen en vaststellen beleid specialistische zorg - Implementatie RijnWaal breed
Locatie	<p>Liduina – Bommel</p> <p>Sancta Maria – Huissen</p> <p>St. Jozef – Gendt</p> <p>St. Jozef – Lent</p>

4.5 EVALUATIE EN TERUGVLOEIEN RESULTATEN

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.

Naast het meten van de tevredenheid van onze cliënten meten we ook de tevredenheid van onze medewerkers en spelen we in op hun verbeterwensen.

Met regelmaat voeren we aangekondigde en onaangekondigde 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, en toetsen we of we voldoen aan de vooraf gestelde eis of norm.

De focus houden en goed uitvoeren van de PDCA-cyclus was de afgelopen jaren al een speerpunt voor de organisatie en dit aandachtsveld houden we ook voor 2024 vast. Elk kwartaal worden bovenstaande verbeterpunten uit de verbeterparagraaf geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld. In het kwaliteitsverslag (NB: dit wordt per aankomend jaar het kwaliteitsbeeld) leggen we vast welke resultaten we hebben geboekt.

RijnWaal Zorggroep werkt binnen haar netwerken samen met partners waar dit ten goede komt aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

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
- Nonna (netwerk ouderenzorgorganisaties regio Nijmegen)
- Samenwerking van de VV organisaties in de regio Arnhem
- Lerend Netwerk met Stichting Samen Zorgen en Zorggroep Maas en Waal en Zorgcentrum Sint Barbara
- Samenwerking multidisciplinaire zorg met Novicare
- Klik netwerk (netwerk van 8 bestuurders verspreid over Nederland)