



## **KWALITEITSPLAN RIJNWAAL ZORGGROEP 2023**

VOLGENS KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

## INHOUDSOPGAVE

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 .....	12
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 terugvloeiën 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 zo belangrijke taak voor hun geliefde of naaste te kunnen volbrengen. Wij maken bij voorkeur gezamenlijk met onze ketenpartners, gebruik van beproefde technologische oplossingen die het wonen en leven van onze cliënten<sup>1</sup> veraangenamen en efficiency bevorderen. In ons handelen laten wij ons leiden door de volgende ecologische principes: wij bevorderen energiebesparing en het voorkomen verspilling, sluiten aan bij bewezen concepten voor energieopwekking. Ook werken wij 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
ZZP4	3	6	40	36	0	85
ZZP5	0	9	37	27	4	77
ZZP6	4	6	31	17	0	58
ZZP7	2	4	2	4	0	12
ZZP8	0	0	1	0	0	1
ZZP10	0	0	0	0	0	0
	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>111</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>233</b>

Tabel 1: Zorgzwaartepakketten, aantal cliënten, leeftijdsverdeling (gegevens oktober 2022)

#### 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)

<sup>1</sup> Daar waar cliënt staat, kan ook bewoner gelezen worden.

### 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	31	21676232
		Kleinschalig wonen (somatiek)	18	
		Kleinschalig wonen (pg)	12	
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

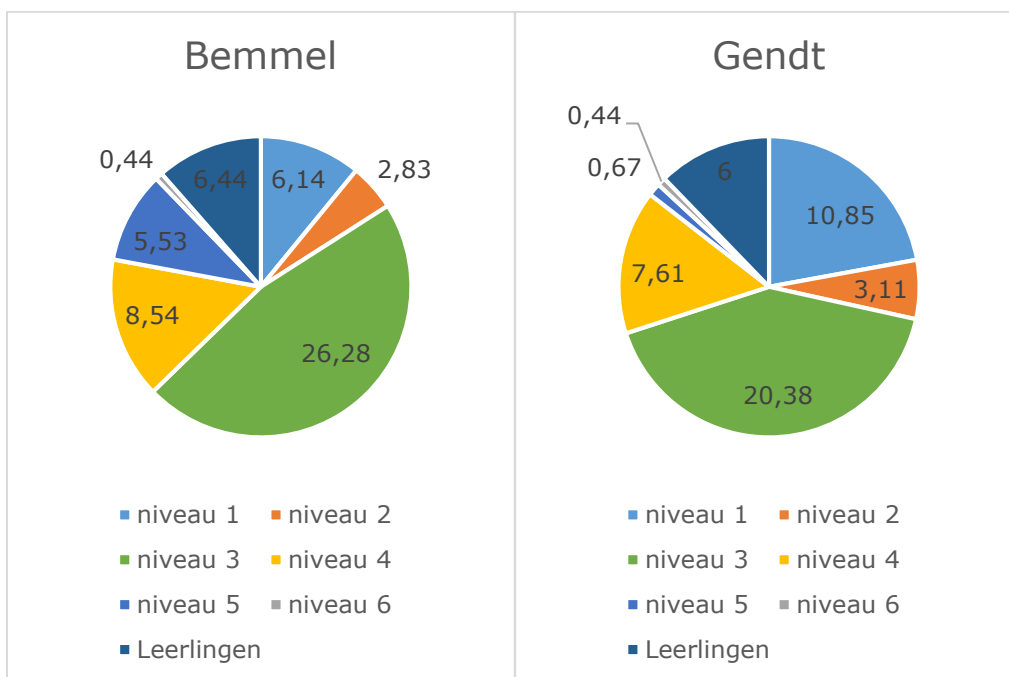
Binnen RijnWaal Zorggroep werken 634 medewerkers en 320 vrijwilligers (peildatum 1 oktober 2022).

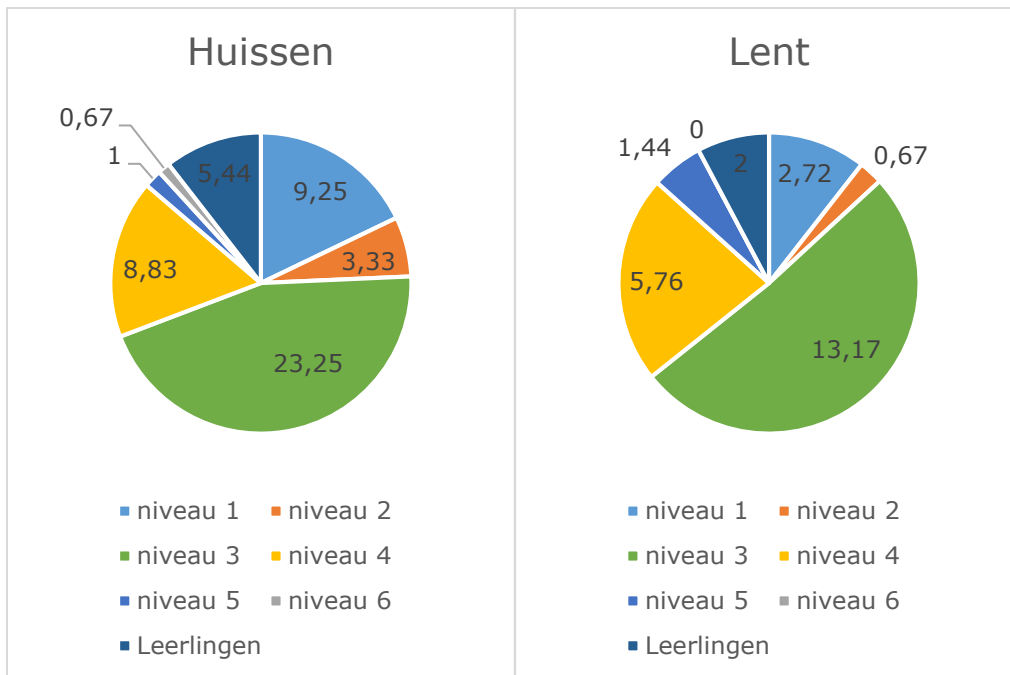
### 2.1 AARD VAN DE AANSTELLINGEN

Aantal	
Vaste contracten	413
Oproepcontracten	137
Leerlingen met contract	29

### 2.2 KWALIFICATIENIVEAUS ZORGVERLENERS EN VRIJWILLIGERS

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





Tabel 3: functies en kwalificatieniveaus, peildatum 1 oktober 2022

## 2.3 ZIEKTEVERZUIM

Ziekteverzuim: 6,76% RijnWaal Zorggroep breed (gegevens t/m periode oktober 2022).

## 2.4 IN-, DOOR- EN UITSTROOM

### Kengetallen

In- en doorstroomcijfers 1 oktober 2021 t/m 1 oktober 2022 (RijnWaal zorg):

In dienst: 202 medewerkers

Doorstroom: 22 medewerkers zijn doorgestroomd. Dit betreft diplomering en/of het starten van een zorgopleiding (VIG, EVV, GVP, MBO-V en HBO-V).

9 medewerkers zijn doorgestroomd naar zorgondersteunende functies.

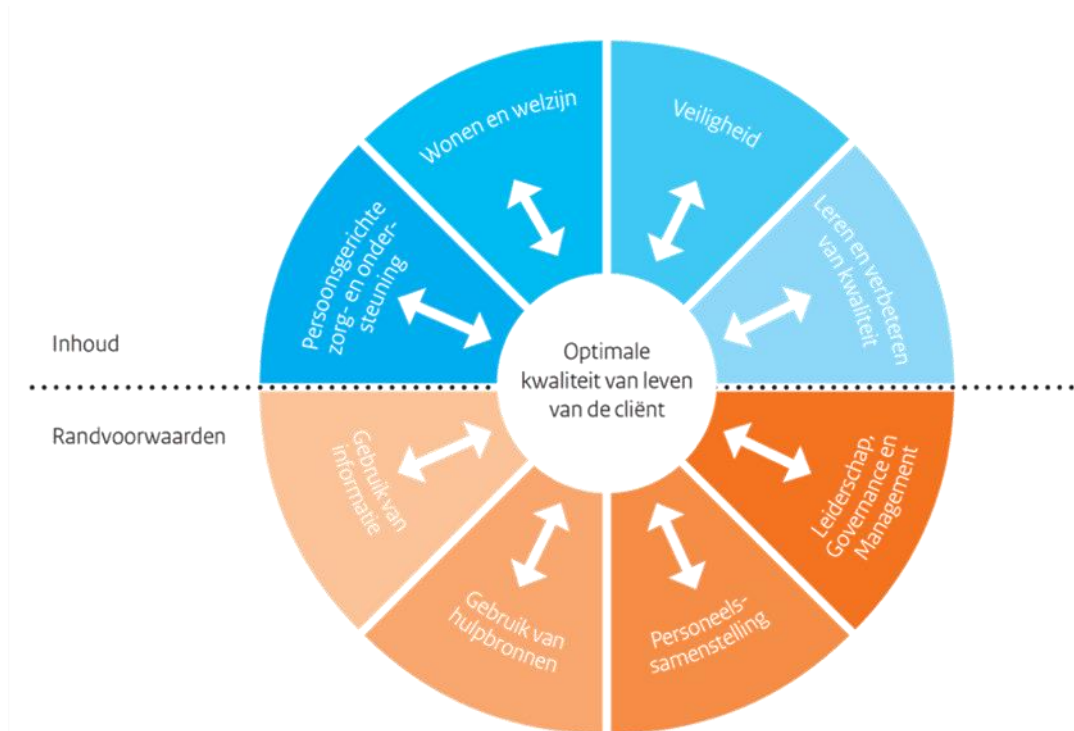
Uit dienst: 178 medewerkers

## 2.5 RATIO PERSONEELSKOSTEN EN OPBRENGSTEN

### Gegevens jaarrekening 2021

Personele kosten	€17.721.896
Opbrengsten	€25.035.641
Ratio	70,8%

### 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 een 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 specialisaties en/of aandachtsgebieden (o.a. wondzorg, Parkinson en dementie). Deze specialisaties en aandachtsgebieden kunnen in de toekomst meer uitgedragen gaan worden met meer oog voor kennisdeling binnen de gehele organisatie. Er zullen ambassadeurs geworven worden om persoonsgerichte zorg ook na de scholingen onder de aandacht te blijven brengen in de praktijk.

RijnWaal Zorggroep gaat met de GRIP-methodiek werken 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 gepland. Met samenwerkingspartner Novicare worden afspraken gemaakt over de manier waarop wij deze GRIP-methodiek multidisciplinair gaan hanteren in de praktijk. Tot slot krijgt de GRIP-methodiek een vaste plaats in het ECD.

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 Well-Being Index (GWI), een hulpmiddel om met de individuele cliënt het gesprek rondom het ervaren welbevinden te voeren, zal een vaste plaats gaan krijgen 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: RijnWaal op weg naar meer bewegingsvrijheid**

Afgelopen jaren is binnen RijnWaal gewerkt aan een stevig fundament voor bewegingsvrijheid, persoonsgerichte zorg en uitvoering van de WZD. Zo is een visie ontwikkeld en gezamenlijk bewustzijn ontstaan om bewegingsvrijheid naar de praktijk te brengen en deuren van gesloten afdelingen te openen. RijnWaal past het principe 'nee, tenzij' uit de WZD toe bij de inzet van onvrijwillige zorg: geen onvrijwillige zorg, tenzij er ernstig nadeel voor de cliënt of zijn/haar omgeving optreedt. Als er toch onvrijwillige zorg nodig is, wordt hiervoor het stappenplan gevolgd. Vanuit de basis die gelegd is, realiseert RijnWaal in 2022 – 2023 gefaseerd meer bewegingsvrijheid: gestart wordt 'in huis', vervolgens 'rondom het gebouw' en tot slot 'naar buiten'. De verschillende fases worden zorgvuldig uitgewerkt en geïmplementeerd in samenwerking met medewerkers, cliënten, familie en eventueel andere betrokkenen zoals de buurt.



Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om Wonen en Welzijn. Hieronder is beschreven 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 elektronisch zorgplan.

**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 cliënt 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 wij het bewegen onderdeel willen laten zijn van het dagelijks leven van cliënten. Daarnaast bieden wij muziektherapie. 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 cliënt staat hierbij centraal.

**4. Familieparticipatie & inzet vrijwilligers** - Samenwerking met de familie/contactpersoon vinden wij erg belangrijk en onmisbaar. Betrokkenheid van familie en mantelzorgers 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 wij 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 Zorggroep vindt vrijwilligerswerk onmisbaar. 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. De inzet van vrijwilligers draagt er aan bij dat de leefwereld van de cliënten in stand wordt gehouden en de betrokkenheid met de buitenwereld blijft gehandhaafd.

RijnWaal Zorggroep zet zich in om vrijwilligers te werven en te behouden en wij stimuleren onze vrijwilligers om zich te ontwikkelen. Wij werken samen met ketenpartners om het dreigende tekort van vrijwilligers het hoofd te bieden. Wij richten ons ook op nieuwe doelgroepen voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligers worden binnen RijnWaal Zorggroep door de hele organisatie ingezet.

Welke vormen van vrijwilligerswerk doen onze huidige vrijwilligers?

- Individuele ondersteuning: vrijwilligers die bewoners bezoeken om samen te gaan wandelen, maatje zijn voor een bewoner.
- Collectieve ondersteuning: dit is de meest voorkomende vorm. Zij helpen met welzijnsactiviteiten op de dagbesteding of in het restaurant, schenken koffie, begeleiden bij uitstapjes etc. Over het algemeen is deze vorm ter ondersteuning van de welzijnsmedewerkers.
- Organisatorische ondersteuning: beheer van het winkeltje, ondersteuning van de technische dienst, filmclub, chauffeur, "Vrienden van ...".
- Collectieve belangenbehartiging en inspraak: cliëntenraad.

**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. Eerlijke voorlichting vooraf voorkomt teleurstelling achteraf.

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 cliënt 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 plaats bij de landelijke database. Basisveiligheid is een structureel onderwerp in het teamoverleg.

## **Veilig melden**

Alle medewerkers kunnen op een veilige wijze binnen RijnWaal Zorggroep incidenten en bijna-incidenten (gevaarlijke situaties) in de zorgverlening melden in het ECD via Melding Incident Cliënt (MIC). 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.

Ook is er voor medewerkers de mogelijkheid een Melding Incident Medewerker (MIM) te doen. De meldingsprocedure is bedoeld voor iedere gebeurtenis al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen of nalaten daarvan waarbij medewerker letsel heeft opgelopen, of had kunnen oplopen. Het letsel kan zowel lichamelijk als geestelijk van aard zijn. De MIM procedure wordt gezien als een integraal onderdeel van de organisatie en is een belangrijk instrument ter bewaking van de kwaliteit en veiligheid van de werkomgeving.

RijnWaal Zorggroep kent een Incidentencommissie, die zich bezig houdt met gemelde incidenten en gevaarlijke situaties. 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 het kwaliteitsplan en daarmee bij de cyclische verbetering van kwaliteit.

RijnWaal Zorggroep zet in op scholingen ten aanzien van methodieken, communicatie en intervisie/casusbesprekingen waarbij zelfreflectie en feedback geven en ontvangen kernpunten zijn. Wij werken al geruime tijd met een leermanagementsysteem wat een bijdrage levert aan het bijhouden en ontwikkelen van beroepsinhoudelijke kennis voor zorgmedewerkers.

Door middel van interne audits wordt bekeken of de processen, richtlijnen en beleid volgens afspraak worden uitgevoerd. Naar aanleiding van de audits worden verbeterpunten opgesteld die cyclisch worden gemonitord.

## **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 mede verantwoordelijk 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 wij goede zorg verlenen, is het antwoord van de cliënt de leidraad. Wij 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 de wettelijke bevoegdheid (WMCZ) 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 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 VVAR ingericht welke in 2022 operationeel is geworden. Ook de VVAR is een adviesraad voor Raad van Bestuur, en wordt daartoe door RijnWaal Zorggroep gefaciliteerd. De VVAR zal in 2023 verder vorm en inhoud krijgen.

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 wij van elkaar en onze collega's verwachten. Daarna beschrijft het onderdeel 'personeelssamenstelling' hoe RijnWaal Zorggroep al voldoet dan wel gaat voldoen aan de vereisten van het kwaliteitskader.

## **Ambitieniveau**

Binnen RijnWaal Zorggroep hebben wij 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 leidinggevend en 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 cliënten 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, 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, materialen, 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.

In 2022 zijn wij gestart met het formeren van het RijnWaal Innovatie Team (RIT). In 2023 wordt het RIT verder vorm gegeven om kwaliteit van zorg te verbeteren, toekomstige/zwaardere zorg zo lang mogelijk uit te stellen en een bijdrage te leveren aan het omgaan met de krapte op de arbeidsmarkt. Innovaties in welke vorm dan ook zijn een middel en geen doel op zich. Het moet bijdragen aan een oplossing voor een voelbaar probleem. Innovatie vraagt om uitproberen, leren en beter worden. In het RIT gaan wij naar aanleiding van opgehaalde informatie bij medewerkers op zoek naar bewezen oplossingen (betaalbaar, beschikbaar en toegankelijk) om die met inzet van de

medewerkers op de verschillende plekken binnen RijnWaal uit te proberen en bij gebleken geschiktheid uit te rollen over heel RijnWaal.

Wij zetten hierbij in op:

- Preventie, zelfredzaamheid en ondersteuning van het primair proces.
- Ondersteuning om (digi)vaardig te worden en de cliënt en zijn familie hierin mee te nemen.
- Oplossingen te zoeken voor ervaren problemen.
- Het ontwikkelen van een bibliotheek (in materialen en in documentatie).

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

### 3.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE

RijnWaal Zorggroep verzamelt op verschillende manieren informatie. Cliëntervaringen worden verzameld met behulp van Zorgkaart Nederland, een platform dat op locatieniveau inzicht geeft in cliëntervaringen. Cliënten worden actief gevraagd om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Ook de evaluaties tijdens zorgplanbesprekingen leveren informatie op over cliënttevredenheid. Het afgelopen jaar hebben binnen RijnWaal 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 2023 gecontinueerd, waarbij Tante Co rouleert over de locaties.

In het kader van meten van medewerkerstevredenheid wordt er in 2023 weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen.

## 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 2023 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 2023: het accent zal blijven liggen op het versterken van welzijn en het welzijnsaanbod en het verder uitbouwen en borgen van het persoonsgericht werken.

<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	
Uitgangspunt	Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden is het cliëntverhaal essentieel. Ook voor de cliënten die zelf een en ander goed kunnen aangeven wordt het cliëntverhaal als meerwaarde gezien. Het cliëntverhaal wordt echter nog onvoldoende ingevuld in het cliëntdossier.
Ontwikkeldoel	Het invullen en het gebruiken van het cliëntverhaal in het cliëntdossier mag nog meer aandacht hebben.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"><li>- Het belang van het cliëntverhaal wordt kenbaar gemaakt bij de familie tijdens de jaarlijkse familieavonden.</li><li>- Medewerkers zijn op de hoogte van het belang van het cliëntverhaal middels de visie persoonsgerichte zorg en de scholing persoonsgerichte zorg.</li><li>- Het cliëntverhaal wordt toegevoegd aan de visie persoonsgerichte zorg en is opgenomen in de 'checklist nieuwe opname'.</li><li>- Het belang en het gebruik van het cliëntverhaal wordt opnieuw onder de aandacht gebracht in de nieuwsflits ECD.</li><li>- De kwaliteitsverpleegkundigen doen een nulmeting hoeveel cliëntverhalen er zijn ingevuld en herhalen dit over een jaar.</li><li>- Het cliëntverhaal wordt gebruikt bij het opstellen van het zorgplan.</li></ul>
Locatie	Liduina – Bemmelen Sancta Maria – Huissen St Jozef – Gendt St Jozef – Lent

<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	
Uitgangspunt	Het belang van persoonsgerichte zorg wordt door iedereen gezien, echter in het voorop stellen van de wens van de cliënt worden

	soms dilemma's ervaren door zorgverleners ten aanzien van eigen normen en waarden.
Ontwikkeldoel	Er is binnen RijnWaal tijd en ruimte om ethische dilemma's te bespreken.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzetten van geestelijke verzorger voor cliënten en teams wordt onder de aandacht gebracht.</li> <li>- De geestelijke verzorger schuift aan bij de teamoverleggen op elke locatie om zich voor te stellen en uitleg te geven over zijn functie en hoe te bereiken. Indien mogelijk worden er direct afspraken gemaakt over periodieke aanwezigheid op de afdeling.</li> <li>- Tijdens elk teamoverleg is er ruimte voor het inbrengen van casuïstiekbesprekingen, waarbij 2x per jaar een betrokken discipline (geestelijk verzorger, psycholoog) wordt uitgenodigd.</li> <li>- De geestelijke verzorger wordt benaderd hoe hij kan bijdragen aan het opzetten van moreel beraad ter bevordering van het bespreken van ethische dilemma's binnen Rijnwaal Zorggroep.</li> </ul>
Locatie	<p>Liduina – Bemmelen</p> <p>Sancta Maria – Huissen</p> <p>St Jozef – Gendt</p> <p>St Jozef – Lent</p>

### Wet Zorg en Dwang

Uitgangspunt	De rol van zorgverantwoordelijke is nieuw en het is nog zoeken voor betrokken medewerkers. Er is te weinig casuïstiek op de afdeling om echt ervaring op te doen. Theoretisch is er genoeg kennis maar de praktische ervaring op de afdeling mist nog.
Ontwikkeldoel	De zorgverantwoordelijken weten wat hun rol inhoudt en kunnen deze uitdragen op de afdeling.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor de WZD-accommodaties wordt 1x per kwartaal een WZD spreekuur ingepland op eigen locatie.</li> <li>- De ronde tafel gesprekken worden door de beleidsmedewerker 3x per jaar gepland om de praktische ervaringen met elkaar te delen.</li> <li>- De kwaliteitsverpleegkundigen doen een voorstel aan het MT om alle EVV-ers de opleiding te laten volgen tot zorgverantwoordelijke.</li> </ul>
Locatie	<p>St Jozef - Gendt (PG)</p> <p>De Bloem - Huissen (PG)</p>

### Welzijn, voeding en beweging

Uitgangspunt	Bewegen is op alle locaties geborgd, maar er wordt meerwaarde gezien in uitbreiden van beweging (in de vorm van yoga) vanwege de extra aandacht voor psychische en sociale aspecten naast het lichamelijke aspect.
Ontwikkeldoel	Behouden en uitbreiden van bewegingsbegeleiding naar alle locaties.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitbereiding van de bewegings-uren op elke locatie door een beweegagoog of soortgelijke opleiding.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elke cliënt heeft een doel op welzijn in het zorgplan waarbij wensen en afspraken rondom bewegingsactiviteiten omschreven kunnen worden.</li> </ul>
Locatie	<p>Liduina – Bommel          Sancta Maria – Huissen          St Jozef – Gendt          St Jozef – Lent</p>

Welzijn, voeding en beweging	
Uitgangspunt	Muziektherapie wordt alleen op individueel niveau ingezet, er ligt een wens om dit ook op groepsniveau op bijvoorbeeld PG en Somatiek afdelingen en dagverzorging in te zetten.
Ontwikkeldoel	Uitbreiden van muziektherapie op groepsniveau op afdelingen en dagbesteding.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muziektherapie wordt uitgebreid voor alle doelgroepen en locaties dus ook cliënten zonder behandeling en in groepsverband (dit is de nieuwe koers binnen Rijnwaal).</li> <li>- Cliënten die deelnemen (individueel of binnen groepsverband) hebben hierover een doel in het zorgplan waarin muziekvoorkeuren en wensen/ behoefte zijn vastgesteld.</li> <li>- De muziektherapeut wordt indien nodig uitgenodigd bij het MDO of in ieder geval betrokken bij de voorbereiding als de cliënt bij hem/haar onder behandeling is.</li> <li>- Het project 'Sound of Silence' krijgt voortgang door naast de locatie pg in Gendt ook locatie 'de Bloem' in Huissen te voorzien van persoonsgerichte afspeellijsten en koptelefoons.</li> </ul>
Locatie	<p>Liduina – Bommel          Sancta Maria – Huissen          St Jozef – Gendt          St Jozef – Lent</p>

Welzijn, voeding en beweging	
Uitgangspunt	Uit onderzoek blijkt dat investeren in eten en drinken binnen de zorginstellingen loont als het gaat om gezondheidswinst, het welbevinden en de zorgkosten. De sfeer wordt beter, de werkdruk bij het personeel neemt af en er is minder voedselverspilling. Het nuttigen van de warme maaltijd is een moment om (samen) te genieten van een lekkere en voedzame maaltijd. De cliënten kunnen daarnaast weer herinneringen aan vroeger ophalen door de geuren en smaken van de maaltijd.
Ontwikkeldoel	De maaltijdbeleving bij cliënten verbeteren. Aandacht voor de kwaliteit en presentatie van de maaltijden verbeteren. De participatie, zelfredzaamheid en eigen keuze van de cliënt bevorderen.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begin 2023 presenteert de CCR een rapport met conclusies en adviezen n.a.v. het uitgevoerde onderzoek met cliënten, leidinggevende voedingsdienst en externe partijen.</li> <li>- Afstemming met de RvB bereiken over de gedane adviezen.</li> <li>- Adviezen overnemen en uitvoeren.</li> </ul>

	- Eind 2023 onderzoek uitvoeren onder de cliënten naar de tevredenheid over de maaltijdbeleving.
Locatie	Liduina – Bommel Sancta Maria – Huissen St Jozef – Gendt St Jozef – Lent

Leren en ontwikkelen	
Uitgangspunt	Medewerkers weten bij het starten van een opleiding niet altijd wat er van hen verwacht wordt nadat ze een opleiding hebben gedaan en hoe ze hun kennis kunnen uitdragen op de afdeling.
Ontwikkeldoel	Tussen medewerker en leidinggevende is er overeenstemming over de verwachtingen en afspraken met betrekking tot gevolgde opleiding. Uitdragen van opgedane kennis wordt gefaciliteerd.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eind 2023 heeft RijnWaal een beleid opgesteld waarin beschreven staat wat medewerkers kunnen verwachten als ze starten met een opleiding.</li> <li>- RijnWaal ontwikkelt een duidelijke visie over formatieplaatsen en geeft inzicht in de hoeveelheid ruimte om formatie uit te breiden in de toekomst.</li> <li>- Binnen het beleidsstuk is een format ontwikkeld om verwachtingen en afspraken vast te leggen, deze verwachtingen kunnen tijdens het vitaliteitsgesprek gemonitord worden waarbij ze worden opgenomen in het personeelsdossier.</li> </ul>
Locatie	Liduina – Bommel Sancta Maria – Huissen St Jozef – Gendt St Jozef – Lent

#### 4.5 EVALUATIE EN TERUGVLOEIEN RESULTATEN

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

Met regelmaat worden aangekondigde en onaangekondigde audits uitgevoerd. Door het uitvoeren van interne audits verbeteren wij de kwaliteit van onze processen en tillen wij RijnWaal Zorggroep naar een hoger niveau, en toetsen wij of wij voldoen aan de vooraf gestelde eis of norm.

Niet alleen wordt er gemeten door het uitvoeren van audits, er wordt ook gemeten door gebruik te maken van het cliënttevredenheidsonderzoek. Hiervoor maakt RijnWaal Zorggroep onder andere gebruik van "Tante Co". Tante Co is een digitaal meetinstrument waarmee op lokaal niveau inzicht ontstaat in wat er speelt onder onze cliënten. Zo kunnen wij gericht inzetten op gewenste verbetering of verandering. Via een interactief scherm wordt feedback opgehaald en krijgen cliënten spellen op het scherm terug als

beloning. Het hele jaar door worden nieuwe vragen gesteld op het gebied van welzijn, beleid, eten & drinken, activiteiten en leefomgeving. Hiermee wordt Tante Co steeds actueel en aantrekkelijk gehouden. Wekelijks ontvangt RijnWaal Zorggroep een overzichtelijk rapport waarmee wij kunnen sturen op kwaliteitsverbeteringen.

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

Het focus houden en goed uitvoeren van de PDCA-cyclus was in 2022 al een speerpunt voor de organisatie en dit aandachtsveld houden wij ook voor 2023 vast. Op deze wijze houden wij de vinger aan de pols. Elk kwartaal worden bovenstaande verbeterpunten uit de verbeterparagraaf geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld. In het kwaliteitsjaarverslag leggen wij vast welke resultaten wij 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
- 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)
- Bestuurdersnetwerk regio Arnhem
- Bestuurdersnetwerk regio Nijmegen