



Kwaliteitsverslag RijnWaal Zorggroep 2022

Volgens Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

april 2023

INHOUD

1. Inleiding	3
2. Wie wij zijn	3
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
4. Wonen en Welzijn	5
5. Veiligheid	5
6. Leren en werken aan kwaliteit	7
7. Leiderschap, governance en management.....	8
8. Personeelssamenstelling	9
9. Hulpbronnen omgeving en context	11
10. Gebruik van informatie	12

1. INLEIDING

Vanaf januari 2017 werken we in heel Nederland aan goede zorg in het verpleeghuis op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een handreiking voor het opstellen van het kwaliteitsverslag. Dit kwaliteitsverslag geeft een beschrijvend overzicht van de uitkomsten op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan 2022 en vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsplan 2023.

Er volgt een beschrijving van de uitkomsten van de volgende acht onderwerpen:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

2. WIE WIJ ZIJN

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. We maken bij voorkeur gezamenlijk met onze ketenpartners, gebruik van beproefde technologische oplossingen die het wonen en leven van onze cliënten veraangename 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.

Ambities

In het ons meerjarenbeleidsplan voor 2021-2024 heeft RijnWaal Zorggroep de ambities voor de komende jaren beschreven.

Het thema '**groeien in de diepte en groeien in de breedte**' is ingegeven doordat wij als organisatie de laatste jaren grote stappen hebben gemaakt op het vlak van professionalisering en het uitbreiden van ons zorgaanbod. De juiste zorg op de juiste plaats kan alleen geleverd worden door professionals die de ruimte krijgen om zich te

kunnen ontwikkelen. Bij een toenemende zorgvraag en andere zorgbehoeften hebben wij ervaren dat dit vraagt om meer differentiatie binnen het huidige functiehuis. Daardoor zal de komende jaren de focus meer liggen op hoger opgeleid en meer gespecialiseerde professionals in verschillende disciplines door geheel RijnWaal: **groeien in de diepte.**

Wij verwachten in onze regio mede door de dubbele vergrijzing een nog groter aanbod aan cliënten. Om aan de zorgvraag van zoveel mogelijk cliënten die wonen in onze regio te kunnen voldoen vraagt dit om een uitbreiding van zorg in de totale keten van zorg thuis tot verpleeghuiszorg. Wij streven er hierbij naar om cliënten zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te kunnen laten wonen met de juiste zorg op de juiste plek. Dit vraagt om: **groeien in de breedte.**

3. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Cliëntverhaal

In het elektronisch cliënten dossier (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. Het belang van het invullen van het cliëntverhaal is opnieuw bij cliënten, naasten en medewerkers onder de aandacht gebracht. Dit behoeft nog verdere borging in het zorgproces.

Wet zorg en dwang (Wzd) en analyse onvrijwillige zorg

Afgelopen jaren is gewerkt aan een stevig fundament voor uitvoering van de Wzd. In 2022 is gewerkt aan het verder versterken en verbeteren hiervan.

Op weg naar meer bewegingsvrijheid

Begin 2022 is in samenwerking met Novicare geïnventariseerd hoe wij meer bewegingsvrijheid voor bewoners van onze PG-accommodaties kunnen realiseren. De resultaten van deze sessies zijn omgezet naar een tijdlijn. Eind 2022 is een werkgroep gestart met medewerkers en cliëntvertegenwoordigers van de betrokken accommodaties. Gefaseerd wordt meer bewegingsvrijheid gerealiseerd: gestart wordt 'in huis', vervolgens 'rondom het gebouw' en tot slot 'naar buiten'. In 2023 wordt deze ontwikkeling verder voortgezet.

Ontwikkeling medewerkers

Scholingen dragen bij aan meer bewustzijn rondom de Wzd en onvrijwillige zorg. In 2022 is een scholing persoonsgerichte zorg voor alle medewerkers van RijnWaal georganiseerd, dit wordt in 2023 afgerond. Een aantal medewerkers heeft een train de trainer cursus gevolgd om in 2023 de methodiek GRIP op probleemgedrag te kunnen implementeren.

In 2023 wordt er nog een vervolg gegeven aan de scholing Wzd. Hier is er gekozen voor scholing d.m.v. toneel, om zo de dagelijkse praktijk beeldend voor de medewerkers te maken. Deze scholing is voor alle medewerkers die werken op de locaties waar de Wzd afdelingen zijn.

Ook is er in 2022 gestart met rondetafelgesprekken rondom de Wzd. Deze zijn voor zorgverantwoordelijken en verpleegkundigen van de PG-accommodaties. Naast het

informereren over ontwikkelingen, is er ruimte om casuïstiek te delen en te leren en reflecteren op de praktijk van de Wzd.

Analyse onvrijwillige zorg

Binnen RijnWaal Zorggroep zijn twee afdelingen geregistreerd als Wzd accommodatie. In totaal heeft in 2022 circa 15% van de bewoners op de PG-accommodaties een of meerdere vormen van onvrijwillige zorg ontvangen. Het gaat hierbij om registraties onvoorziene zorg dan wel de inzet van een Wzd-stappenplan. Dit is een stijging ten opzichte van het jaar ervoor.

De toename van onvoorziene zorgregistraties leidt tot grotere bewustwording bij zorgmedewerkers over de inzet van onvrijwillige zorg bij cliënten die (nog) geen Wzd-stappenplan hebben. Op basis van de analyse zijn er tevens verbeterpunten benoemd, te weten de onderbouwing van onvoorziene zorgregistraties en het multidisciplinair vormgeven van het stappenplan. Tweemaal per jaar wordt er een kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg gemaakt. Deze wordt jaarlijks aangeleverd aan de IGJ.

4. WONEN EN WELZIJN

Bewegen

Binnen RijnWaal Zorggroep is er speciaal aandacht voor beweging, waarbij we het bewegen onderdeel willen laten zijn van het dagelijks leven van cliënten. Cliënten hebben vrije keuze om deel te nemen aan verschillende bewegingsactiviteiten zoals yoga, wandelen, de gym, koersbal, handwerken enz.

Daarnaast bieden we muziektherapie op individueel niveau. Aankomend jaar wordt dit verder uitgebreid naar groepsniveau. 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.

Familieparticipatie

Samenwerking met de familie vinden wij erg belangrijk en onmisbaar. Betrokkenheid van familie en naasten wordt gestimuleerd, omdat familieparticipatie de bestaande relatie met zijn of haar netwerk borgt en versterkt.

Familie en naasten worden uitgenodigd om mee te doen aan diverse activiteiten en het helpen organiseren van activiteiten. Afgelopen jaar zijn er op verschillende locaties familie-informatiebijeenkomsten georganiseerd welke als zeer positief zijn ervaren door familie. Tijdens deze bijeenkomsten is de meerwaarde van het gebruik van het communicatieplatform Carenzorgt toegelicht.

5. VEILIGHEID

Indicatoren basisveiligheid

In 2022 zijn wederom de indicatoren Basisveiligheid per team op alle locaties uitgevraagd. De opgeleverde informatie vormt aanleiding voor reflectie in de teams, om op die manier van elkaar te leren en zo veilige zorg en ondersteuning te bieden. De stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bepaalt jaarlijks de verplichte- en keuze-indicatoren. Naast de verplicht gestelde indicatoren: Advance Care Planning,

bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken heeft RijnWaal de volgende keuze indicatoren geselecteerd:

- Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling; omdat wij zien dat er een toename is in inzet van luchtwisselmatrassen, dit veronderstelt dat er meer bewoners zijn met complexe decubitus problematiek. Wij willen binnen de teams graag de bewustwording en de handswijze rondom complexere decubitusproblematiek, prominenter aandacht geven binnen de teams.
- Continentie; omdat er vanuit een vanzelfsprekendheid veel aandacht voor incontinentie is, maar minder vanzelfsprekend voor continentie, wat zeker zo belangrijk is.

Advance Care Planning

In het kwaliteitskader wordt preventie van acute ziekenhuisopnames genoemd als belangrijk thema. Voor het zoveel als mogelijk voorkómen van dit soort opnames is een doorlopend gesprek met cliënt en familie nodig over de door hen gewenste en medisch gezien mogelijke zorg, ook rondom het levenseinde.

Er zijn met 222 van de totaal 224 cliënten beleidsafspraken vastgelegd in het zorgdossier betreft de behandeling rondom het levenseinde. De meest voorkomende afspraken gaan over wel of niet reanimeren en wel of géén ziekenhuisopname.

Medicatieveiligheid

De 'Veilige Principes' in de medicatieketen doen verschillende aanbevelingen voor een veilig medicatieproces. RijnWaal werkt volgens de 'Veilige Principes'.

De medicatie incidentmeldingen worden tenminste elk kwartaal door de aandachtvelders medicatie geanalyseerd en besproken in de teams en incidenten commissie. Er wordt gezamenlijk gekeken naar oorzaken en het voorkomen van eventuele medicatiefouten. Waar nodig, wordt er expertise gevraagd aan een arts, kwaliteitsverpleegkundige of andere disciplines.

In de teams zijn een aantal verbeteringen uitgezet en er is meer bewustwording gecreëerd rondom het gehele medicatieproces. Dit heeft in 2022 geresulteerd in een forse daling van de medicatie incidenten op alle locaties.

Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de cliënt, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden.

In de meetperiode zijn er met 172 van de totaal 224 cliënten en/ of familie voorkeuren betreft eten en drinken besproken en vastgelegd in het zorgdossier. De meest voorkomende afspraken zijn:

- Voorkeuren voor bepaald eten en drinken.
- Voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, vorm, frequentie).
- Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken.
- Gewenste hulp bij eten en drinken.

De keukenteams van de verschillende locaties werken steeds meer op een uniforme wijze waarbij de best practices gedeeld worden. Via coaching en procesbegeleiding

door de vakinhoudelijk deskundige voeding wordt op deze wijze gewerkt aan kwaliteitsverbetering. In 2022 zijn daarbij regelmatig kwaliteitsmetingen gedaan middels afname van enquêtes en interviews bij cliënten. De uitkomsten zijn opgenomen in de procesverbeteringen en in de afstemming van maaltijden op wensen van de cliënten. In aankomend jaar gaan we een menucommissie oprichten waarvan de voorbereidingen zijn gestart.

Decubituspreventie

Decubitus heeft een grote impact op de kwaliteit van leven van een cliënt. Het voorkomen van decubitus is dan ook van groot belang voor het welbevinden van de cliënt. Bij elke cliënt worden met regelmaat de risico's in beeld gebracht betreft het mogelijk ontwikkelen van huidletsel. De landelijke richtlijn Decubitus wordt gevolgd en beleid is in ontwikkeling om decubitus te voorkomen en in een zo vroeg mogelijk stadium te herkennen en te genezen. De kwaliteitsverpleegkundige met het aandachtsgebied decubitus zet deze expertise in voor alle teams in de organisatie. Op 7 van de 9 afdelingen bij RijnWaal heeft een (casuïstiek) bespreking, klinische les of intervisie over decubitus plaatsgevonden.

Continentie

Incontinentie is een omvangrijk gezondheidsprobleem dat vaak leidt tot een afname in de kwaliteit van leven van mensen. Incontinentie komt relatief vaak voor in verpleeghuizen. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt continentie als belangrijk thema voor de basisveiligheid.

Met 111 cliënten zijn er afspraken rondom de zorg bij de toiletgang vastgelegd in het zorgdossier. Het betreft voornamelijk afspraken over manieren waarop de cliënt ondersteund kan worden om de toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te (blijven) voeren en afspraken over passend gebruik van incontinentiematerialen.

6. LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het eerste kwaliteitsplan hebben wij 1 juli 2017 gepubliceerd op onze website. Deze hebben we nadien jaarlijks geactualiseerd. Met betrekking tot 2023 is het kwaliteitsplan inmiddels gerealiseerd en gepubliceerd op de website van RijnWaal Zorggroep. https://www.rijnwaal.nl/assets/uploads/Kwaliteitsplan-RijnWaal-Zorggroep-2023_v011222.pdf

Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks wordt het kwaliteitsverslag opgesteld waarin staat beschreven op welke wijze wij als RijnWaal Zorggroep op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg van onze cliënten. Dit kwaliteitsverslag is besproken met de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad en is openbaar in te zien op de website van RijnWaal Zorggroep.

Samen leren en verbeteren

RijnWaal werkt continu aan het hoog houden en verder verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de cliëntveiligheid. Waar wij van elkaar kunnen leren wordt er gebruik

gemaakt van het lerend netwerk. Er wordt ingezet op scholingen ten aanzien van methodieken, communicatie en intervisie- casusbesprekingen waarbij zelfreflectie en feedback geven en ontvangen kernpunten zijn. We werken al geruime tijd met een leermanagementsysteem wat een bijdrage levert aan het bijhouden en ontwikkelen van beroepsinhoudelijke kennis voor zorgmedewerkers.

De kwaliteitsverpleegkundigen zijn inmiddels gepositioneerd in de organisatie. Er is een verdeling gemaakt vanuit de eigen expertise in aandachtsgebieden zoals medicatie, decubitus etc. Medewerkers en teams maken steeds meer gebruik van de expertise en adviezen, dit heeft zichtbare verbeteringen opgeleverd in o.a. de medicatieveiligheid.

7. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Rijnwaal Zorggroep hanteert de Governance Code Zorg en daarnaast, zoals uit dit kwaliteitsverslag blijkt, worden de onderwerpen van ons kwaliteitsplan in praktijk gebracht. De aansturing van de zorgorganisatie is faciliterend, zoals het beleggen van verantwoordelijkheden, besluitvorming, risicomanagement en uitvoering geven aan de strategische, statutaire en financiële verplichtingen. De rol en het leiderschap van de Raad van Bestuur van de zorgorganisatie is hieraan actief ondersteunend en stimulerend. De Raad van Toezicht ziet toe op de uitvoering hiervan middels diverse commissies.

Leiderschapsontwikkeling leidinggevenden

RijnWaal is in 2022 gestart om leidinggevenden op de leiden voor de toekomst: het Leiderschapsprogramma. Het programma dat als uitgangspunt heeft "samen leren en verbeteren". Dit is de kern van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het gaat om systematisch leren en verbeteren.

Het kwaliteitskader is niet vrijblijvend, tegelijkertijd is er ruimte om in de complexiteit van wonen en werken naar concrete invullingen te zoeken. Dat vraagt om leiderschap: hoe geef je leiding als de kwaliteitseisen toenemen en de druk om het werk slimmer, beter en goedkoper te organiseren wordt opgevoerd. Hoe sluit je beter aan bij wat er nodig is om in beweging te komen/ te blijven? Hoe zorg je voor een goed werkklimaat? Allemaal onderdelen binnen het programma die aan bod komen.

Inmiddels hebben 12 van 18 leidinggevenden met veel enthousiasme deze 1-jarige opleiding gevolgd of volgen op dit moment nog de opleiding.

Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR)

Om beter vorm te geven en bij te dragen aan de kwaliteit van zorg is er een VVAR opgericht welke in 2022 operationeel is geworden. De VVAR is mede een adviesraad voor de Raad van Bestuur, en wordt daartoe door RijnWaal Zorggroep gefaciliteerd. De VVAR zal in 2023 verder vorm en inhoud krijgen.

CCR en OR

De Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad zijn actief betrokken bij de ontwikkelingen in en om RijnWaal Zorggroep en de vertaling hiervan naar beleid en verbeteracties. De bestuurder is zelf de overlegpartner voor de CCR en OR.

8. PERSONEELSSAMENSTELLING

Samen met 650 gepassioneerde medewerkers zijn wij graag van betekenis voor onze cliënten. Wij vinden het belangrijk om goed te zorgen voor onze medewerkers, zodat zij goed kunnen zorgen voor onze cliënten. Maar het bieden van zorgcontinuïteit en het houden van een gezonde balans tussen draagkracht en draaglast voor onze medewerkers blijft een uitdaging.

RijnWaal wil een aantrekkelijke werkgever zijn door het bieden van uitdagende functies en evenwichtige personele samenstelling van de teams, passend bij de specifieke zorgvraag. Met het oppakken van acties, voortkomend vanuit de uitkomsten van het Medewerkers tevredenheidsonderzoek, Preventief medisch onderzoek en input vanuit "zeepkistsessies" hopen we dit evenwicht te behouden.

Strategische Personeelsplanning

De toekomst voorspellen is lastig. Daarom heeft RijnWaal (in samenwerking met PFZW) de leergang Regionale Strategische Personeelsplanning over data gedreven HR gevolgd, met als doel de personele uitdagingen, de huidige bezetting, de benodigde kennis en kunde nu en in de toekomst in kaart te brengen. De strategische personeelsplanning brengt de dagelijkse operatie en de huidige en toekomstige organisatiestrategie in beeld.

We zullen de komende jaren een behoorlijk gat in de personele bezetting moeten overbruggen in zorg, welzijn en horecafuncties, het grootste deel hiervan betreft de zorg. De uitgangspunten om de toenemende vergrijzing, toenemende complexiteit van zorg en krapte op de arbeidsmarkt aan te pakken zijn op hoofdlijnen:

- 1) Binden, boeien en behouden (bij dit laatste hoe maken we dat mensen langer op een gezonde manier blijven werken, middels onze strategische personeelsplanning).
- 2) Opleiden en ontwikkelen (skills denken als uitgangspunt).
- 3) Technologie

De organisatie heeft een top 5 vastgesteld van projecten (flexpool, anders opleiden d.m.v. certificaten), ideeën (kinderopvang op locatie) en procesverbeteringen ingezet of uitgewerkt, gericht op bovenstaande hoofdlijnen.

Periodiek worden de ingezette acties geëvalueerd en de opbrengst gemeten (indien mogelijk).

Opleiden en ontwikkelen

RijnWaal Zorggroep wil bijdragen aan de kwaliteit van de zorgverlening en de beroepsgroep, daarom zijn wij actief met opleiden. Wij willen mede door middel van de beroepspraktijkvorming ontwikkelingen in de sector bijhouden, kennis ontwikkelen, vernieuwende activiteiten bevorderen en daardoor een 'lerende organisatie' zijn. De organisatie streeft naar een prettig en veilig leer- en werkklimaat, waarin aandacht is voor de lerende student en medewerker, ook in de huidige arbeidsmarktkrapte.

We leiden bij RijnWaal BBL-niveau 3 en 4 op, maar gezien de huidige ontwikkelingen zijn deze handen niet genoeg. Dit vraagt om een andere manier van opleiden en

ontwikkelen. Flexibel opleiden is nodig om ook in toekomst voldoende bekwame medewerkers in de zorg te hebben. Dat betekent een omslag in denken, geen diploma's, maar certificaten op basis van bekwaamheden/competenties van de individuele medewerkers staan centraal. Door te werken en te leren wordt instromen laagdrempeliger, scholen op competentie. Binnen RijnWaal doen we dat door bijvoorbeeld modulair op te leiden, dit biedt de mogelijkheden om (nieuwe) medewerkers in kortere tijd inzetbaar te maken voor de zorg, maar er wordt binnen RijnWaal ook weer niveau 2 opgeleid.

In 2022 heeft een inhaalslag plaatsgevonden van scholingen die vanwege corona niet door konden gaan. In 2022 is 90% van het totale scholingsbudget ingezet.

V&V netwerk Nonna

Vanuit het V&V netwerk Nijmegen is er een HR-ontwikkelgroep ontstaan met als doel gezamenlijk op te trekken bij de uitdagingen die voor ons liggen zoals de arbeidsmarktkrapte. Wat kunnen we vanuit de regio bieden aan onze medewerkers en wat kunnen we elkaar als organisatie bieden zodat we niet alles zelf hoeven uit te vinden. De thema's waar de subgroep vooral op gericht is:

1. Fijn werken: Om fijn werken en regionaal werkgeverschap te realiseren.
2. Slim samenwerken: om een regionale (kennis en zorg) infrastructuur mogelijk te maken.

Binden en boeien

Een goede start is het halve werk, dat geldt ook voor het aannemen van nieuwe medewerkers. Hoe maak je kennis met de organisatie, hoe word je opgevangen, zijn alle randvoorwaarden op orde?

Ondanks de huidige markt lukt het RijnWaal nog steeds om de vacatures in te vullen, dat komt deels doordat we ook in 2022 weer veel hebben ondernomen op het gebied van binden en boeien van medewerkers. Er is een website "Werken bij RijnWaal" ontwikkeld, we zijn erg actief op social media. We zijn gestart met Recruitee, een alles-in-één tool om de handmatige recruitment taken te automatiseren. Maar ook de rol van de organisatiebuddy is verder uitgerold en Proef RijnWaal is ontwikkeld, op een vrijblijvende en laagdrempelige manier kennismaken met RijnWaal, samen wordt er gekeken naar de mogelijkheden binnen de organisatie. Ook voor 2023 staan er weer veel nieuwe plannen op stapel om nog meer nieuwe medewerkers aan ons te binden, maar vooral ook te behouden!

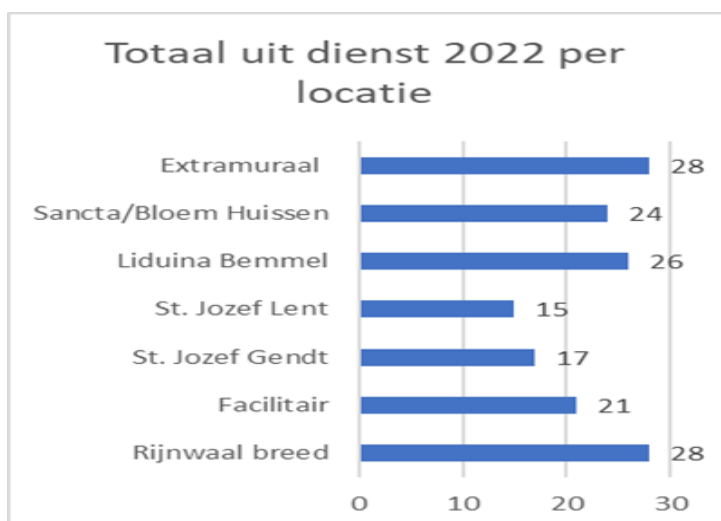
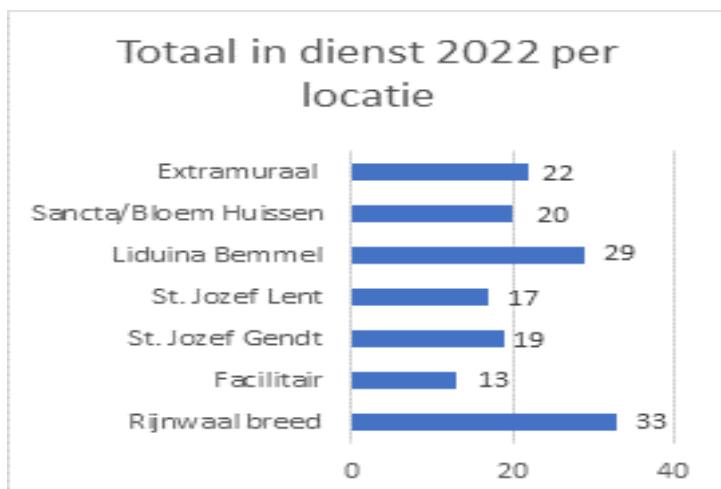
Verzuim

Het verzuimpercentage eind 2022 betrof: 6,7%.

Uitgesplitst in verzuim:

- Kort: 3,48%
- Middellang: 2,18%
- Langdurig: 1,22%

In en doorstroom



9. HULPBRONNEN OMGEVING EN CONTEXT

Technologie

Ons® Medicatie

De implementatie van het digitaal medicatie aftekenen via Ons Medicatie in het ECD is na de zomer 2022 afgerond. Met Ons® Medicatie wordt de toedienregistratie digitaal in het ECD vastgelegd. Het is een oplossing waarbij rechtstreeks vanuit het zorgdossier wordt samengewerkt met de apotheek. Er is altijd een actuele en uniforme toedienlijst van de cliënt beschikbaar.

RijnWaal Innovatie Team (RIT)

In 2022 is het RijnWaal Innovatie Team (RIT) geïnstalleerd met een afvaardiging van medewerkers uit verschillende diensten en lagen uit de organisatie. Het RIT gaat zich inzetten voor toekomstbestendige zorg, met de focus op technologie. Dit loopt parallel

aan het project strategische personeelsplanning dat zich richt op aantrekkelijk werkgeverschap; binden, boeien en behouden; ontwikkelen en digitalisering.

Samenwerking

Samenwerken is de afgelopen jaren belangrijker geworden dan concurreren. Samenwerken is belangrijk om de juiste stappen te zetten als organisatie. Zeker in een steeds complexer wordende samenleving en in het bijzonder de complexer wordende zorg. Belangrijk is dan ook dat de keuze van samenwerkingspartners zorgvuldig gedaan wordt met behoud van de kernwaarden van RijnWaal. Samenwerking is geen doel op zich, het is een middel om de cliënt nu en in de toekomst van de best mogelijke zorg te voorzien. Het moet gaan om de winst die je als beide (of meerdere) organisaties kunt behalen uit zo'n samenwerking. Het moet dan een duidelijke meerwaarde opleveren.

Samenwerking heeft te allen tijde als doel om de kwaliteit te verhogen, tijdsinvesteringen te verlagen en tegelijkertijd de tevredenheid van de medewerkers te behouden en te verhogen. Door intensieve samenwerking kan ook het carrièreperspectief van vele medewerkers een stimulans krijgen als zij daar ambities bij hebben.

RijnWaal Zorggroep werkt samen met diverse partijen zoals, gemeenten, welzijnsorganisatie, brancheorganisaties, opleidingsinstituten etc.

10. GEBRUIK VAN INFORMATIE

RijnWaal Zorggroep verzamelt op verschillende manieren informatie om te leren en verbeteren.

Evaluatie met cliënt

Evaluaties tijdens zorgplanbesprekingen met de cliënt leveren informatie op over cliënttevredenheid. Deze informatie wordt mede gebruikt als input van het persoonlijke zorgplan.

Tante Co

Het afgelopen jaar is 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 geëvalueerd.

Zorgkaart Nederland

Cliëntervaringen worden verzameld met vragen op Zorgkaart Nederland. RijnWaal Zorggroep heeft totaal 305 waarderingen met een gemiddelde van 8.3.

Cliënten en naasten worden actief benaderd om zelf een waardering op Zorgkaart Nederland te plaatsen. Onderstaand de totaalscore 2022 per locatie:

- Liduina: gemiddelde totaalscore 8.3, gewaardeerd door 9 respondenten.
- St. Jozef Lent: gemiddelde totaalscore 9.8, gewaardeerd door 12 respondenten.
- Santa Maria: gemiddelde totaalscore 8.5, gewaardeerd door 15 respondenten.
- St. Jozef Gendt: gemiddelde totaalscore 8.3 gewaardeerd door 8 respondenten.

Groninger Wellbeing Indicator

In 2022 is het besluit genomen om De Groninger Wellbeing Indicator (GWI) te gaan integreren in het zorgproces. Dit is een instrument om met de individuele cliënt in gesprek te gaan rondom het ervaren welbevinden. Evaluatie en eventueel verdere implementatie zal in 2023 plaatsvinden.

Melding incidenten cliënten

Incidenten worden geregistreerd en afgehandeld in het ECD van de cliënt. In het teamoverleg worden de casussen, mogelijke verbeteringen en trends besproken. Elk kwartaal worden de incidentanalyses en adviezen besproken in de incidenten commissie. Door het leren van elkaar en samen kijken wat beter kan zien we dat verbeteringen een plek krijgen in de dagelijkse routine.

In 2022 zijn op alle locaties de medicatie incidenten gedaald. Het inzetten van expertise van de kwaliteitsverpleegkundigen en het digitaal aftekenen van medicatie heeft hierin een grote rol gespeeld. De valincidenten zijn fors gestegen, alsmede de meldingen van ongewenst gedrag. Veelal is dit te verklaren door de complexere zorgproblematiek.

Klachten

Klachten en uitingen van ongenoegen van cliënten of hun naasten worden direct opgepakt door de medewerker en of leidinggevende. In 2022 zijn er twee officiële klachten binnengekomen en afgehandeld.

Medewerker ervaringen

In 2022 is een HPO meting uitgevoerd en in 2021 een preventief medisch onderzoek met vitaliteitsscan. Dit is gecombineerd met een medewerkerstevredenheid-onderzoek. Alle uitkomsten zijn in 2022 gepresenteerd aan de medewerkers in "zeepkistbijeenkomsten". De volgende speerpunten zijn opgenomen in het strategische jaarplan van 2023:

- Communicatie (intern verbeteren) met als doel de betrokkenheid van medewerkers bij de organisatie vergroten.
- Persoonlijk leiderschap op eigen loopbaan onder de aandacht houden d.m.v. de Vitaliteitsgesprekken m.b.v. "t Huis van Werkvermogen".
- Persoonlijk leiderschap; kansen benutten persoonsgerichte zorg voor persoonlijk leiderschap in dagelijkse werkzaamheden