



RijnWaal
ZORGGROEP

Kwaliteitsverslag RijnWaal Zorggroep 2020

Volgens Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Mei 2021

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Zorgvisie en kernwaarden	5
Hoofdstuk 2 Doelgroep en werkwijze	7
Hoofdstuk 3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
Hoofdstuk 4 Wonen en Welzijn	13
Hoofdstuk 5 Veiligheid	16
Hoofdstuk 6 Leren en werken aan kwaliteit	18
Hoofdstuk 7 Leiderschap, governance en management	21
Hoofdstuk 8 Personeelssamenstelling	23
Hoofdstuk 9 Gebruik van hulpbronnen	27
Hoofdstuk 10 Gebruik van informatie	28
Slotwoord van de raad van bestuur	29

Inleiding

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een handreiking voor het opstellen van het kwaliteitsverslag. Rijnwaal Zorggroep volgt deze handreiking. In 2019 hebben wij het kwaliteitsjaarplan 2020 geschreven. Een plan waarin wij onszelf doelen hebben gesteld.

In dit verslag is beschreven op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering in RijnWaal Zorggroep. Het verslag blikt hiermee terug op 2020.

Het jaar 2020 was voor ons als Rijnwaal Zorggroep een bijzonder jaar. Vanzelfsprekend zetten wij ons in voor goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening aan onze bewoners en cliënten, maar door de coronapandemie zijn we niet in staat geweest om alle doelen die wij in ons kwaliteitsplan voor 2020 hadden opgenomen, te realiseren.

Samen gaan we ervoor om de zorg nog beter en vooral ook leuker te maken, door de diverse projecten waaraan we werken.

Wij starten dit kwaliteitsverslag met een verantwoording van zorgvisie en kernwaarden (Hoofdstuk 1) en doelgroep en werkwijze (Hoofdstuk 2). Daarna volgt een beschrijving van de uitkomsten van de volgende acht onderwerpen:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (Hoofdstuk 3)
- Wonen en welzijn (Hoofdstuk 4)
- Veiligheid (Hoofdstuk 5)
- Leren en werken aan kwaliteit (Hoofdstuk 6)
- Leiderschap, governance en management (Hoofdstuk 7)
- Personeelssamenstelling (Hoofdstuk 8)
- Gebruik van hulpbronnen (Hoofdstuk 9)
- Gebruik van informatie (Hoofdstuk 10)

Daarnaast is in de hoofdstukken specifieke aandacht besteed aan drie onderdelen:

1. Veiligheid

- a. Opname van kwantitatieve uitkomsten op de vier veiligheidsthema's en bijbehorende uitwerkingen.
- b. Medicatieveiligheid.
- c. Decubituspreventie.
- d. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen.
- e. Preventie van acute ziekenhuisopnamen.

2. Cliëntoordelen

- a. Gebruikt instrument met een beschrijving van de kwantitatieve uitkomsten.
- b. De NPS-score per locatie.

3. Leren en werken aan kwaliteit

- a. Beschrijving hoe voldaan wordt aan het kwaliteitsplan inclusief verbeterparagraaf.
- b. Dit kwaliteitsverslag als leerervaring.
- c. Deel uit maken van het lerend netwerk.

Hoofdstuk 1 Zorgvisie en kernwaarden

Onze zorgvisie en kernwaarden zijn transparant en op meerdere plaatsen terug te vinden, zoals:

- In het meerjarenbeleidsplan 2018-2021;
- In het vrijwilligersbeleid;
- Op de website: www.rijnwaal.nl;
- In het kwaliteitsplan;
- In het scholingsplan;
- In het kwaliteitshandboek, RijnWaal Bibliotheek;
- Zo nodig in een advertentie.

In juni 2018 heeft RijnWaal Zorggroep het meerjarenbeleidsplan opnieuw geëvalueerd met een afvaardiging van de raad van toezicht, een delegatie van de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad en van medewerkers. De bevindingen en conclusies zijn meegenomen als input voor het strategisch jaarplan 2020. De kwaliteitskaders Wet Langdurige Zorg en Wijkzorg, het verder uitwerken van de Wet Zorg en Dwang (WZD), verdere implementatie van het RijnWaal Vitaal project, het vaststellen van de woonvisie en concretiseren van de vervolgstappen, uitbreiding qua samenwerking met het lerend netwerk, het in de pas lopen met de begroting 2020 en het onderzoeken waar mogelijke technologische innovaties ons verder kunnen helpen in efficiëntie en effectiviteit, stonden centraal in 2020.

Voor RijnWaal Zorggroep was 2020 een bewogen en spannend jaar. Covid-19 heeft veel impact gehad op de bewoners, personeel en familieleden. Ondanks de door ons in een vroeg stadium genomen maatregelen hebben we het virus helaas niet buiten de deur kunnen houden. We hebben hard gewerkt om zo goed als mogelijk de persoonlijke wensen en verwachtingen te kunnen blijven aanbieden, ondanks de genomen maatregelen. Een aantal geplande activiteiten zijn door Covid-19 niet doorgegaan. Het strategisch jaarplan werd elk kwartaal geëvalueerd en bijgesteld en door Covid-19 zijn niet alle doelen uit het strategisch jaarplan 2020 behaald.

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 tot onze doelgroep en hun mantelzorgers tot onze samenwerkingspartner, omdat de laatste groep ondersteuning nodig heeft om hun erg belangrijke taak voor hun geliefde of naaste te kunnen volbrengen.

Aan elke vorm van zorg- en dienstverlening stellen wij hoge eisen om de vragen van de klant in woonleefstijl, zorg en welzijn in Lingewaard en Lent en omgeving waar mogelijk te beantwoorden, ongeacht of men zelfstandig thuis woont of in onze woonzorgvoorzieningen.

Bij de vraag of wij de goede zorg verlenen, is het antwoord van de klant de leidraad. Wij willen daarom goed luisteren naar de klant en continu in gesprek blijven. De medewerkers begrijpen dat vertrouwen, respect en verantwoordelijkheid de professionele relatie met de klant uniek maakt en handelen hierna.

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

Hoofdstuk 2 Doelgroep en werkwijze

In dit kwaliteitsverslag maken wij als organisatie bekend op welke wijze wij als RijnWaal Zorggroep op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging van onze cliënten.

In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

RijnWaal Zorggroep brengt ieder jaar in de maand juni een kwaliteitsverslag uit, dat gebaseerd is op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan uit het voorliggende jaar. Tijdens de verslagperiode voldeden wij ruimschoots aan de kwaliteit zoals wij deze hebben verwoord in het kwaliteitsplan.

RijnWaal Zorggroep ondersteunt mensen (op leeftijd) in de gemeente Lingewaard, in Lent en in Nijmegen Noord. Binnen de RijnWaal Zorggroep werken ongeveer 600 medewerkers en daarnaast nog ongeveer 400 vrijwilligers.

De organisatie telt vier verschillende locaties:

- Locatie Liduina, Bommel;
- Locatie St. Jozef, Lent;
- Locatie Sancta Maria, Huissen;
- Locatie St. Jozef, Gendt.

Er is sprake van verschillende woonvormen bij RijnWaal Zorggroep:

- Wonen met zorg;
- Wonen met intensieve zorg;
- Huren met zorg (en eventueel servicediensten).

Op en rondom verschillende locaties van RijnWaal Zorggroep is het mogelijk een woning te huren. Daarbij kunnen diensten van RijnWaal Zorggroep afgenomen worden, daaronder kan bijvoorbeeld thuiszorg maar ook was service worden verstaan.

Daarnaast is er nog de mogelijkheid tot eerstelijns verblijf. Er kan ook gebruik worden gemaakt van een logeerarrangement als familie op vakantie gaat.

Mensen die woonachtig zijn op basis van de Wet langdurige zorg (kwetsbare ouderen en mensen die blijvend 24 uur per dag zorg nodig hebben) kunnen ook gebruik maken van de eerdergenoemde servicediensten.

RijnWaal Zorggroep biedt ook zorg bij de mensen thuis, welke bestaat uit persoonlijke verzorging en verpleging, casemanagement dementie, gespecialiseerde zorg en huishoudelijke ondersteuning. Er wordt tevens dagbesteding aangeboden; zelfstandig wonende mensen met een lichamelijke beperking of

dementie kunnen meedoen aan verschillende activiteiten. Dorps- en stadsgenoten zijn ook welkom bij de verschillende welzijnsmogelijkheden. RijnWaal Zorggroep biedt naast de mogelijkheid tot eten in één van de restaurants ook maaltijdservice aan huis (beter bekend als tafeltje dekje) aan. De restaurants zijn voor iedereen toegankelijk. Ook worden activiteiten als optredens en workshops aangeboden die voor iedereen toegankelijk zijn, toegespitst op de vraag. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden tot het inkopen van particuliere zorg; mensen die niet afhankelijk willen zijn van een indicatiebesluit of meer zorg willen, kunnen deze inkopen. Particuliere zorg kan eventueel bestaan uit verzorging of verpleging maar elke zorgvraag is bespreekbaar.

Wij delen actief informatie met collega-voorzieningen door middel van een gezamenlijk platform

- Wij hebben een lerend netwerk in het leven geroepen.
- Wij participeren in lokale en regionale werkgroepen, projecten en initiatieven met onze partners in de keten.

Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving

- Wij voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, onder andere door middel van ons kwaliteitsplan en dit kwaliteitsverslag.
- Wij voldoen aan IGJ-inspectienormen.
- Wij hebben een geactualiseerde RI&E voor alle RijnWaal locaties. De voortgekomen acties hieruit zijn opgenomen in een plan van aanpak. Periodiek wordt het plan van aanpak geëvalueerd en bijgesteld. Evaluatie vindt plaats in samenspraak met de afdeling KAM en de preventiemedewerker. Jaarlijks wordt deze evaluatie besproken binnen de Arbo-cie en met de OR.
- Wij zetten domotica en hulpmiddelen in om de zwaarte van werkzaamheden voor onze medewerkers te verlichten.

Open(baar)heid

- De uitvraag kwaliteitsindicatoren basisveiligheid verslagjaar 2020 onder cliënten zijn aangeleverd via Desan.
- Uitkomsten en analyses van tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers worden verwerkt in het kwaliteitsverslag, welke openbaar is op onze website.
- Wij hebben beleidsaspecten en belangrijke gebeurtenissen en bevindingen met de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad en binnen het MT besproken.

Aanvullende gemeten indicatoren

Het meten van indicatoren heeft als doel dat wij leren en verbeteren en lessen trekken uit de gegevens om de zorg te verbeteren. Vanuit die gedachte heeft het managementteam en de cliëntenraad naar de aanvullende indicatoren gekeken met de vraag voor welke indicatoren extra bewustwording nodig is. Hierbij zijn decubitus en continëntie gemeten.

Decubitus: zeker in relatie tot het Covid-19 virus hebben we ervoor gekozen decubitus als aanvullende indicator te nemen. 2020 is een jaar geweest waarin er veel cliënten ziek zijn geweest en daardoor meer op bed hebben gelegen. Enerzijds hebben we de meting van decubitus ingezet om meer bewustwording te krijgen t.a.v. de risico's en anderzijds om het tijdig signaleren van (dreigende) decubitus en het blijven monitoren hiervan. Hiervoor zijn casuïstiekbesprekingen decubitus op de afdeling geweest om zowel de preventieve bewustwording binnen de teams en op individueel medewerker niveau, te borgen.

Continëntie: hier is ingezet op het goed in kaart kunnen brengen van de toiletbehoefte van de individuele cliënt, al dan niet met behulp van "slimme" meetinstrumenten. Door deze meting kunnen de resultaten opgenomen worden in het zorgplan, waardoor er nog meer kennis ontstaat rondom de individuele cliënt.

Hoofdstuk 3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is zorg en ondersteuning die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als patiënt of cliënt, maar als mens. 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 om uiteindelijk de bijdrage van kwaliteit van leven en het welzijn van de cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van ons als organisatie betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de cliënt. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig in de zorgorganisatie waarin hij werkt, en tijd om dit uit te voeren.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. 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.
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
4. Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Verbeteracties n.a.v. cliëntonderzoeken

Intramurale cliënten

N.a.v. het cliënttevredenheidsonderzoek voor onze intramurale cliënten dat december 2019 is uitgezet door onderzoeksbureau Triqs, zijn de bevindingen, conclusies en aanbevelingen februari 2020 aan de organisatie gepresenteerd. Het gemiddelde rapportcijfer kwam uit op een 8.1, waarbij het laagste rapportcijfer een 7.1 is. M.b.t. tot Afspraken en Overleg werd er op de vraag "Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?" een 7.3 gescoord en op de vraag "Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?" een 7.6 gescoord. Kijkend naar de overige vragen werd er op de vraag "Zijn de maaltijden lekker?" een 7.1 gescoord.

Om tijdens het volgende CTO hoger te scoren zijn op deze onderwerpen acties uitgezet.

November 2020 hebben wij het onderzoeksbureau ZorgfocuZ ingeschakeld om telefonische interviews af te nemen bij onze intramurale bewoners. Deze interviews gingen over de door RWZ geleverde zorg. ZorgfocuZ heeft het onderstaande aantal waarderingen succesvol kunnen ophalen.

Locatie Liduina: 25

Locatie Sancta Maria: 14

Locatie Sint Jozef Gendt: 21

Deze waarderingen zijn vervolgens anoniem geplaatst op ZorgkaartNederland.

Omdat de huidige meting van één keer per jaar niet meer aansluit bij de visie van RijnWaal Zorggroep, is er in 2020 een project CTO 2.0 gestart. Het projectteam (samengesteld uit medewerkers, afvaardiging cliëntenraad en een MT-lid) had als opdracht om per 31 december 2020 een erkend meetinstrument voor RijnWaal zorggroep op te leveren met als resultaat om onderstaande doelstelling te kunnen bereiken.

- Vanaf 1 januari 2021 wordt de cliënttevredenheid op individueel niveau in kaart gebracht. Met een nieuwe (narratieve methode) sluiten wij maximaal aan bij "het verhaal van de cliënt". Met deze resultaten is het mogelijk om de kwaliteit van leven van de individuele cliënt te verbeteren.

Doordat de coronamaatregelen het tijdig bijeenkomen van de projectgroep verstoord heeft, is de doelstelling van 31 december 2020 niet gehaald. Februari 2021 heeft de projectgroep het MT-advies uitgebracht betreffende het te gebruiken meetinstrument. Het MT heeft dit advies overgenomen en momenteel wordt er gewerkt aan een implementatieplan.

Extramurale cliënten

M.b.t. de extramurale zorg is er in 2020 de PREM (Patiënt Reported Experience Measure) uitgevoerd. Deze meting is uitgevoerd in navolging van het kwaliteitskader voor de wijkverpleging, waarin staat vermeld dat vanaf maart 2019 alle aanbieders van wijkverpleging verplicht onderzoek moeten doen met de PREM Wijkverpleging. Voor de patiënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van een door Actiz en Zorgthuis ontworpen vragenlijst. De PREM-vragenlijst wijkverpleging bevat 9 ervaringsvragen, een aanbevelingsvraag, een aantal achtergrondvragen en twee open vragen. De ervaringsvragen gaan o.a. over patiëntparticipatie, samenwerking, nazorg, bejegening en informatie en zijn veelal afkomstig uit/afgeleid van de CQI-vragenlijst Thuiszorg. Op de vraag "Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?" heeft van de 141 respondenten 95.7% RijnWaal Zorggroep aanbevolen. De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Voor deze meting Rijnwaal Zorggroep totaal bedraagt de NPS 55.

Ook voor de thuisondersteuning is er, in de periode oktober en november 2020, een tevredenheidsmeting uitgevoerd. Voor de cliënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van de CQI (Consumer Quality Index), een verkorte vragenlijst voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden. Deze vragenlijst bestaat uit 49 vragen en is schriftelijk afgenomen. De vragenlijst

bevat een aantal vragen over de ontvangen zorg, over de wachttijd vóór de start van de hulp bij het huishouden, de afspraken over de hulp, de communicatie, de bejegening en privacy, de betrouwbaarheid, de deskundigheid en de effectiviteit. Tevens wordt aan de cliënt een algeheel oordeel over de zorg gevraagd door de cliënt een rapportcijfer te laten geven voor de aanbieder van de hulp bij het huishouden. Daarnaast waren er vragen naar persoonskenmerken en een open vraag naar verbetermogelijkheden van de zorg. De berekende NPS voor Rijnwaal Zorggroep totaal bedraagt voor deze meting 38.

Er zijn 471 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 270 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de 270 cliënten zijn uiteindelijk 270 valide vragenlijst teruggekomen. Het netto responspercentage is 58,19%. Rijnwaal Zorggroep, scoort als gehele instelling een rapportcijfer van 8,4.

Klachten

In 2020 zijn er 2 officiële klachten binnengekomen. Eén klacht betrof locatie Sancta Maria en één klacht ging het om een RijnWaal Zorg brede klacht. Beide klachten zijn naar tevredenheid opgelost.

Interne- en externe audits

Interne audits

Ondanks het voornemen de geplande interne audits in het najaar van 2020 uit te voeren, is dit niet voor alle geplande audits gelukt i.v.m. de coronamaatregelen. Voor 2020 stonden het medicatiebeleid, het project RijnWaal Vitaal vakmanschap centraal, de hygiëne - en infectiepreventie, Introductie nieuwe medewerkers en de Dagbesteding WMO op de planning. In nauwe samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen is het medicatiebeleid geauditeerd en zijn daar mooie punten ter verbeteringen uitgekomen. In december heeft het voltallige auditteam het proces Introductie nieuwe medewerkers geauditeerd. Van alle audits is een auditverslag gemaakt met daarin bevindingen, conclusies en aanbevelingen. De punten ter verbetering zijn in gang gezet en worden gemonitord middels de verbetermonitor.

Extene audit

RijnWaal Zorggroep is al vele jaren conform de norm ISO 9001:2015 gecertificeerd. In het kader van het terugdringen van de administratieve last heeft het MT in nauw overleg met de centrale cliëntenraad en de raad van toezicht besloten om de komende jaren de certificering niet meer extern te laten uitvoeren voor de Wlz. Daartegenover gaan we de komende jaren wel meer interne audits uitvoeren om het goed en betrouwbaar functioneren van de organisatie te monitoren, mogelijke problemen en risico's bijtijds in beeld te hebben voordat er afwijkingen, incidenten of andere ongewenste bewegingen ontstaan. Hierin zoeken we ook de verbinding met het lerend netwerk, zodat we geregeld een kijkje in elkaars keuken kunnen nemen.

Omdat de zorgkantoren een certificaat voor de Zvw nog wel vereisen, zal er voor de thuiszorg nog steeds een extern certificeringstraject worden aangegaan.

Hoofdstuk 4 Wonen en Welzijn

Ook in deze verslagperiode staan bij ons wonen en welzijn voor de bewoners hoog in het vaandel. In het algemeen heeft het accent meer op Welzijn gelegen, met als doel: Nóg meer aandacht voor kwaliteit van leven.

In 2020 zijn de contacten met de buitenwereld aangehaald en versterkt en Welzijn en vrijwilligerszaken neemt actief deel aan:

- Zorgalliantie Krachtige Kernen;
- HAN Ixperience (welzijn als initiatiefnemer);
- Samenwerking in pilot convent met SWL (welzijn als initiatiefnemer);
- Samenwerking verstevigd met dorpshuis Angeren en stichtingsbestuur;
- Zitting in en deelname aan regiegroep gezond ouder worden in Lingewaard;
- Zitting in en deelname aan dementie vriendelijk wonen in Lingewaard
- Werkgroep Gendt Vooruit;
- Werken en leren met studenten in Leerkringen.

Corona heeft een grote omslag gegeven voor de bewoners en de organisatie van welzijn. Omdat groepsactiviteiten geen doorgang meer konden vinden is er veel meer individueel welzijn aangeboden of op een creatieve manier welzijn aangeboden, passend bij de vraag van de bewoners. Voorbeelden hiervan zijn gang gym en gangbingo of bingo verbonden met behulp van de Ipad. Voor de medewerkers was dit een omslag en dit heeft veel van de welzijnsmedewerkers gevraagd. Zij waren in de coronatijd van alle markten thuis: assisteren bij de receptie, helpen in maaltijdvoorziening, ondersteunen bij beeldbellen en individuele aandacht.

Zingeving

- Er is bij zorgmedewerkers aandacht voor specifieke levensvragen zoals omgaan met verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase.
- Het is voor iedere bewoner mogelijk om een geestelijke verzorger te spreken van de eigen levensbeschouwelijke signatuur.

Zinvolle tijdsbesteding

- In een kleinschalige woonvorm zijn de activiteiten, die met de cliënten ondernomen worden, nadrukkelijk verbonden met de dagelijkse gang van zaken, toegespitst op het verhaal van de cliënt.
- Voor cliënten die niet willen of kunnen meehelpen met het huishouden kan er samen met de familie/naasten gezocht worden naar andere mogelijkheden.
- De cliënt kan iedere dag deelnemen aan verschillende activiteiten, individueel of in groepsverband. Vanuit een welzijnsproject is ook de verbinding gelegd tussen de activiteiten buiten de organisatie zoals bijvoorbeeld de Zonnebloem

en Ouderenbonden. Cliënten kunnen hierdoor ook deelnemen aan activiteiten die door een andere organisatie worden aangeboden.

- De cliënten worden gestimuleerd om te bewegen en kunnen naar buiten als zij dat willen. Vanuit het project bewegingsgerichte zorg is er aandacht voor bewegen met als doel het een onderdeel te laten worden van het dagelijks leven van cliënten. Er is een beweegteam met ambassadeurs vanuit alle disciplines die met cliënten werken. Zij zorgen voor een gevarieerd activiteitenprogramma gericht op meer bewegen. Een resultaat van het project is o.a. de activiteitenboxen die op verschillende afdelingen aanwezig zijn. Daarin zitten materialen en instructies die gebruikt kunnen worden voor leuke en praktische activiteiten die op de afdeling gedaan kunnen worden. Ook de al bestaande gymgroepen zijn op verschillende locaties uitgebreid. Enkele medewerkers hebben hiervoor een specifieke opleiding gevolgd. Cliënten kunnen zodoende deelnemen aan allerlei activiteiten zoals de wandelclub, de gym, zang, koersbal, handwerken enz.
- Iedere bewoner kan een leven leiden dat zo veel mogelijk persoonlijk passend is.
- Bij de uitvoering van de dagactiviteiten kan een bewoner begeleiding krijgen van een vrijwilliger of een professional.
- Er wordt bij de tijdsbesteding rekening gehouden met verschil in behoefte aan ondersteuning en zorg.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

- De cliënt ontvangt de dagelijks persoonlijke verzorging zoals de cliënt dit wenst.
- Met elke cliënt wordt in samenspraak met familie of wettelijk vertegenwoordiger 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.

Familieparticipatie

- De samenwerking met de familie/contactpersoon is erg belangrijk en onmisbaar. Betrokkenheid van familie en mantelzorger wordt gestimuleerd. Afspraken worden gemaakt over de informele hulp.

Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

- Cliënten hebben een eigen keuzemogelijkheid voor een passende locatie en worden in de gelegenheid gesteld met eigen spullen hun kamer in te richten.
- Bij de keuze voor een kleinschalige woonvorm of welke vorm van zorg ook wordt er vanaf het eerste contact openheid gegeven en verwachtingen naar elkaar uitgesproken.
- De inrichting van de woonomgeving is aangepast aan zorg- en ondersteuningsbehoeften (privéruimten, recreatieruimten, stilteruimte, buitenruimten, verkeersruimten).

- De privé, verkeers- en gedeelde (recreatie) ruimten zijn schoon en veilig.
- Een goede maaltijd in een gastvrije en gemoedelijke sfeer! Bij RijnWaal Zorggroep wordt veel aandacht besteed aan een goede maaltijd in een gastvrije en gemoedelijke sfeer. Lekker en gezellig samen eten.
- Gasten bij de maaltijd; bewoners, familie, bezoekers en natuurlijk ook omwonenden zijn van harte welkom om gebruik te maken van onze restaurants.
- Wij hebben een gevarieerde menukaart.
- De gerechten worden afgestemd op de seizoenen en feestdagen.
- Wekelijkse activiteitenagenda met actuele weekmenu's en themadiners in de restaurants op de diverse locaties.

Woonvisie

RijnWaal Zorggroep heeft in 2019 met een grote delegatie van alle geledingen (raad van toezicht, ondernemingsraad, centrale cliëntenraad en medewerkers) gesproken over een te ontwikkelen woonvisie. De woonvisie moet uiteindelijk leiden tot een uitgebalanceerde vastgoedportefeuille waarin cliënten onze zorg kunnen ontvangen. Juli 2020 zijn wij verder gegaan met het vaststellen van de uitwerkingen en de gevolgen en acties voor onze huidige gebouwen. Hierbij richten we ons voor dit moment op de locaties Liduina Bemmelen en St. Jozef Lent. Onze focus ligt op:

- Het verder ontwikkelen in datgene waar de organisatie nu al goed in is en daar waar mogelijk verder specialisaties doorvoeren;
- Welzijn, waarbij wonen als hoofdthema geldt met zorg en welzijn als achtervang, combinatie met zware verpleeghuiszorg;
- Normale VV5 (en hoger);
- Minderdraagkrachtige doelgroep, maar in de toekomst wellicht ook midden- en het hoge -duurdere- segment;
- Verpleeghuis in de wijk, met voorzieningen voor ontmoeten en welzijn in de wijk;
- Diversiteit in woonaanbod.

Waardigheid en Trots

Vanuit de besteding extra middelen Waardigheid en Trots zijn diverse projecten in uitvoering die bijdragen aan een zinvolle dag. Het gaat hier om activiteiten die binnen en buiten de organisatie worden georganiseerd om bij te dragen aan een waardevolle dag voor de cliënt en waarbij het zorgpersoneel hierover met de cliënt in gesprek gaat wat dit voor hem of haar inhoudt.

In 2020 kwam dit tot uiting door:

- Structureel bezoek van de Cliniclowns op de pg-afdelingen;
- Inzet welzijn op de verpleegafdelingen PG en Somatiek (uitbreiding met 8 uur per week in Gendt PG) en extra inzet op de Bloem.

Hoofdstuk 5 Veiligheid

Ook in deze verslagperiode is bij ons de veiligheid van cliënten van groot belang. Wij hebben in vier thema's vastgesteld wat de kenmerken zijn van veiligheid in onze locatie. Deze thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Medicatieveiligheid

- Minimaal éénmaal per jaar organiseren wij een medicatiereview met de apotheker en de arts voor de verpleeghuiszorg.
- Wij analyseren de Melding Incidenten Cliënten meldingen minimaal viermaal per jaar en wij besteden aandacht aan de oorzaken van eventuele medicatiefouten. Hiertoe hebben wij een MIC/MIM- commissie die elk kwartaal bijeenkomt. In deze commissie is elke locatie vertegenwoordigd en hebben de leden een directe lijn met de aandachtsvelders Medicatie op hun locatie.
- Wij beperken het antibioticagebruik in samenspraak met de (huis)arts of specialist ouderengeneeskunde zoveel mogelijk en wij hebben de prevalentie van het gebruik van antibiotica geregistreerd om te kunnen vergelijken met voorzieningen uit het lerend netwerk.

Decubitus en mondzorg

- Er vindt regelmatige monitoring plaats van huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel bij alle cliënten.
- Preventief wordt er gebruik gemaakt van goede antidecubitusmatrassen en waar nodig worden luchtwissel matrassen ingezet. Er is veel aandacht voor bewegen voor ouderen om zo lang mogelijk mobiel te blijven.

Inzet vrijheid beperkende maatregelen

- In de verslagperiode zijn vrijheid beperkende maatregelen (VBM) met de grootst mogelijke terughoudendheid toegepast. Hierbij hebben wij steeds beoordeeld welke VBM de minste impact heeft op het welzijn van de cliënt, zonder de veiligheid uit het oog te verliezen.
- Vooraf aan de inzet worden eerst de alternatieven onderzocht en besproken. Hierbij maken wij gebruik van de Alternatievenbundel (Vilans) - Inspiratie voor vrijwillige en passende zorg-.
- RijnWaal Zorggroep heeft twee locaties waarop de wet Zorg en Dwang van toepassing is. Met ingang van 1 januari 2020 heeft deze nieuwe wet Zorg en Dwang de wet Bopz vervangen. 2020 was een overgangsjaar, wat niet betekent dat RijnWaal Zorggroep deze wet niet zo goed als mogelijk heeft toegepast. Doordat we tijdig met het project Zorg en Dwang zijn gestart, waren we op veel vlakken voorbereid op de komst van deze wet. Zo is het beleidsplan zorg en dwang met als titel "Leven in vrijheid" gereed en hebben we hiermee onze visie op vrijheid geformuleerd en vastgesteld. Door de coronacrisis liep de implementatie van de wet in de dagelijkse praktijk helaas enige vertraging op. Om de implementatie zo goed mogelijk te laten verlopen is de

projectgroep in 2021 gecontinueerd en vindt er op regelmatige basis scholing plaats.

Ziekenhuisopnamen

- Op elke locatie is er sprake geweest van een ziekenhuisopname of een opname op de Spoedeisende hulp (SEH). Deze staan geregistreerd in het persoonlijk zorgdossier van de cliënt.
- Om acute ziekenhuisopname zoveel mogelijk te voorkomen heeft de RijnWaal Zorggroep de volgende preventiemaatregelen ingezet:
 - Inzet van domotica (cameratoezicht) en belsensoren;
 - Actueel houden van het zorgplan door deze regelmatig te evalueren en minstens twee keer per jaar te laten ondertekenen door de cliënt/vertegenwoordiger;
 - Actief beleid op valpreventie;
 - Het met regelmaat evalueren, bijstellen en opnieuw kenbaar maken van protocollen en werkinstructies;
 - Regelmatig multidisciplinair overleg (MDO) met deskundigen uit verschillende beroepsgroepen, waarbij aspecten als voeding en beweging aan de orde komen;
 - Advance Care Planning;
 - Scholing en training van medewerkers

Hoofdstuk 6 Leren en werken aan kwaliteit

Vanuit de verschillende invalshoeken is er in deze verslagperiode voortdurend gewerkt aan het verbeteren van kwaliteit. In overeenstemming met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijven wij vijf elementen die het leren en werken aan kwaliteit in deze verslagperiode hebben bevorderd:

Kwaliteitsmanagementsysteem

- Zorg en diensten verlenen is ons vak. Dat vak verstaan wij als geen ander en daar zijn wij goed in. RijnWaal Zorggroep gaat uit van de professionaliteit van haar medewerkers en stimuleert dat ook actief. Dit doen wij onder andere middels het project Rijnwaal Vitaal, vakmanschap centraal en wij zijn op weg een High Performance Organisatie (HPO) te worden.
- In 2017 hebben wij het ISO 9001-2015 certificaat behaald voor de hele organisatie. Dit was de eerste externe audit in een serie van drie. Eind januari 2019 heeft de tweede en medio februari 2020 de derde opvolging plaatsgehad. Deze hebben we succesvol doorstaan, waarbij we volgens onze externe auditor wederom een mooie groei in het kwaliteitsmanagementsysteem hebben laten zien. Tot dusver volgde RijnWaal Zorggroep alle normen van de ISO 9001- 2015 en voldeed hier aantoonbaar aan.
- 22 december 2020 verliep ons ISO 9001-2015 certificaat en we hebben ons op dat moment niet opnieuw laten certificeren. Enerzijds is dit een bewuste keuze geweest i.v.m. de coronamaatregelen en anderzijds was het een moment van bezinning. Kwaliteitssystemen hebben tot doel de kwaliteit van zorg op een systematische wijze te beheersen, te bewaken en zo nodig te verbeteren. Tijdens onze bezinning hebben we ons afgevraagd wat de meerwaarde van een certificaat is en of dat ons als organisatie echt helpt om in control te blijven. Ons antwoord hierop is dat we ook zonder externe toetsing de kwaliteit van zorg op een systematische wijze kunnen beheersen, bewaken en zo nodig verbeteren. Omdat het wettelijk niet verplicht is om gecertificeerd te zijn voor de Wlz en het geen consequenties heeft voor de zorginkoop, hebben we in samenspraak met de raad van toezicht en de centrale cliëntenraad besloten om de komende jaren te ervaren of we onze mening waar kunnen maken. Omdat in ons kwaliteitssysteem alle verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd zien we deze keuze vol vertrouwen tegemoet.

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

- Ons eerste kwaliteitsplan hebben wij 1 juli 2017 gepubliceerd op onze website. Deze hebben we nadien jaarlijks geactualiseerd. Met betrekking tot 2021 is het kwaliteitsplan inmiddels gerealiseerd en gepubliceerd op www.rijn-waal.nl.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

Dit is het vierde kwaliteitsverslag van RijnWaal Zorggroep. In dit kwaliteitsverslag maken wij als organisatie bekend op welke wijze wij als RijnWaal Zorggroep op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging van onze cliënten.

In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Dit kwaliteitsverslag is besproken met de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad en is via onze website ter beschikking gesteld aan naasten, huisartsen, SOG, zorgmedewerkers en andere geïnteresseerden.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Wij zijn met alle medewerkers in de praktijk bezig en betrokken bij het maken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag en werken zo op cyclische en ontwikkelingsgerichte wijze mee aan verbetering.

Kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog worden gestimuleerd en vinden in een open klimaat plaats.

Afgelopen jaar hebben we aandacht besteed aan de professionalisering en het versterken van de positie van de verpleegkundige met als doel dat zij hun vak-kennis hebben ingezet ten gunste van hun collega's en hen zorginhoudelijk hebben gecoacht. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd dat (leerling)verpleegkundigen hun beroep op een reflexieve, overtuigende, adequate en collegiale manier uitoefenen.

We hebben meer niveau 2-medewerkers aangenomen en daar waar nodig opleiding en scholing geboden, zodat zij goed in het team kunnen werken. De veranderingen in de zorg, en het verhogen van de zelfredzaamheid, behoeft een signalerende functie en vraagt hiermee om scholing en opleiding voor de niveau 2-medewerkers. In de functionele taken worden de niveau 2- medewerkers verder opgeleid, zodat zij breder inzetbaar zijn.

In 2020 hebben we een geestelijk verzorger ingezet die individuele gesprekken met mensen voert, maar ook hulp en begeleiding biedt via bijvoorbeeld groeps-gesprekken of meditatie. Bovendien kan er worden bijgedragen aan de discussies over (en het uitdragen van) de ethische en levensbeschouwelijke opvattingen van de instelling. Daarnaast kan de geestelijk verzorger gevraagd deelnemen aan het multidisciplinair overleg.

In de ouderenzorg neemt de complexiteit van zorg toe. Daarnaast moet er worden 'omgedacht': hoe kun je cliëntgerichte zorg vormgeven in het dagelijks

handelen? Om binnen deze veranderende context de kwaliteit van zorg goed te borgen hebben we in 2020 twee kwaliteitsverpleegkundigen ingezet. Zij richten zich in hun uren vooral op het aanspreken van de cliënt en zijn netwerk op eigen regie, adviseren, ondersteunen en coachen hun collega's ten aanzien van het verbeteren van de kwaliteit van zorg, regisseren van kennisontwikkeling en het implementeren en borgen van (kwaliteits-)richtlijnen of innovaties.

Vanuit alle locaties en teams nemen medewerkers deel aan de diverse commissies: Hygiëne- en Infectiepreventie, Arbo, MIC-MIM, Medicatie, OMAHA-ONS dossier en de Wet Zorg en Dwang. Het doel van deze commissies is het bewaken en verbeteren van de kwaliteit.

Hoofdstuk 7 Leiderschap, governance en management

RijnWaal Zorggroep hanteert de Governance Code Zorg en daarnaast, zoals uit dit kwaliteitsverslag blijkt, worden alle onderwerpen van ons kwaliteitsplan in praktijk gebracht.

Het gaat over de aansturing van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomangement, en over 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.

RijnWaal Zorggroep heeft een Raad van Bestuur die gevormd wordt door één bestuurder. De Raad van Toezicht heeft een controlerende en adviserende rol naar de bestuurder toe. De afdeling kwaliteit heeft minimaal zeven keer per jaar overleg met de Raad van Bestuur en drie keer per jaar overleg met de Raad van Toezicht over lopende kwaliteitszaken.

Centraal in de besturingsvisie van de RijnWaal Zorggroep staat de ontwikkeling naar een Hoog Presterende Organisatie, HPO. Dit vraagt van bestuur en management een coachende, faciliterende, delegerende en ondernemende stijl van leiderschap/management. In een HPO onderhoudt het MT op alle niveaus binnen de organisatie vertrouwensrelaties met hun medewerkers door waardering te tonen voor hun loyaliteit, mensen met respect te behandelen, een goede relatie met medewerkers te ontwikkelen en te onderhouden, geloof en vertrouwen in anderen aan te moedigen, en mensen eerlijk te behandelen. Het MT in een HPO gaat integer te werk en is een rolmodel voor anderen omdat ze eerlijk en oprecht zijn, toewijding, enthousiasme en respect tonen, sterke ethische normen en waarden hebben, geloofwaardig en consistent zijn, hun zwakten durven tonen, en niet zelfgenoegzaam zijn. Ze zijn besluitvaardig, nemen actiegerichte beslissingen, vermijden te veel analyse en stellen besluiten en effectieve acties voor alles, terwijl ze ook anderen stimuleren om tot actie over te gaan. HPO-managers coachen en faciliteren hun medewerkers om beter te kunnen presteren, doordat ze hen steunen, helpen en beschermen tegen bemoeienis van buitenaf, en bovendien altijd tot hun beschikking te staan. Het management houdt medewerkers verantwoordelijk voor de resultaten en neemt maatregelen tegen mensen die niet presteren, door altijd de focus te leggen op het behalen van resultaten, de verantwoordelijkheid voor eigen presteren te onderstrepen, en niet bang te zijn moeilijke beslissingen ten opzichte van de niet-presteerders te nemen. Managers in een HPO ontwikkelen een effectieve, zelfverzekerde en sterke managementstijl door de waarden van de organisatie te communiceren en ervoor te zorgen dat de strategie bij iedereen bekend is en ook door iedereen in de organisatie wordt gedragen

De bestuurder wordt op de hoogte gehouden van ontwikkeling(en) op het gebied van interne en externe klachten, incidentenmeldingen, het (intern) cliëntwaarderingsonderzoek en het medewerkers tevredenheidsonderzoek, voorbereidingen op interne en externe audits en scholingen. Ook wanneer er aanpassingen in protocollen en/of beleid moet komen wordt de bestuurder hiervan op de hoogte gebracht.

De ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad 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. De bestuurder heeft in 2020 tienmaal een formeel overleg met de OR gehad en tienmaal een formeel overleg met de CCR.

Hoofdstuk 8 Personeelssamenstelling

Het doel van PO&O is ervoor zorgen dat de organisatie zijn ambities kan waarmaken door medewerkers met plezier te laten werken, zodat zij vitaal en duurzaam inzetbaar zijn. Daarnaast streeft Rijnwaal er naar de continuïteit van zorg, de kwaliteitsbevordering en de kwaliteit van medewerkers te waarborgen om op deze wijze een hoogwaardige kwaliteit van zorg aan te kunnen bieden aan de cliënten. Wij hebben onze personeelsformatie en een toelichting hierop in het kwaliteitsjaarplan gepubliceerd op onze website.

April 2019 heeft de Kick-Off bijeenkomst van het project "RijnWaal Vitaal, Vakmanschap Centraal" plaatsgevonden, een project dat nog steeds loopt. In dit project proberen wij diverse ontwikkelingen waarmee wij als organisatie mee te maken krijgen, samen te laten komen en willen wij duidelijkheid geven over onze koers en de wijze waarop wij de organisatie inrichten. Duidelijk is dat iedere medewerker vanuit zijn eigen professie centraal komt te staan, waarbij zij hun talent(en) inzetten om de verantwoordelijkheden te pakken die horen bij de functie, op elk afzonderlijk niveau. Bij dit proces krijgen zowel de teams als het management hulp van de coaches van Adcase.

Onderdeel van het RijnWaal Vitaal Vakmanschap Centraal, is het in hoofdstuk 7 beschreven HPO-traject.

Opleiden en ontwikkelen

RijnWaal Zorggroep is actief in opleiden. Zij wil bijdragen aan de kwaliteit van de zorgverlening en de beroepsgroep. Door middel van de beroepspraktijkvorming, het bijhouden van de ontwikkelingen in de sector, kennisontwikkeling en het bevorderen van vernieuwende activiteiten is RijnWaal Zorggroep een 'lerende organisatie' organisatie.

De organisatie streeft hierbij naar een prettig en veilig leer- en werkklimaat, waarin aandacht is voor de lerende student en medewerker.

Scholingsplan

Voor het verslagjaar 2020 is er een strategisch opleidingsplan (SOP) opgesteld. In juli 2019 is de scholingsbehoefte RijnWaal breed geïnventariseerd en deze inventarisatie is opgenomen in het scholingsplan voor het jaar 2020. In het verslagjaar zijn er voor het eerst teambudgetten voor scholing en opleiding toegekend. Elk team heeft een budget toegewezen gekregen en het team heeft op basis daarvan zelf kunnen kiezen en beslissen welke scholingen er in het team worden gevolgd, zowel individueel als op teamniveau, passend binnen het budget. Dit budget is opgenomen in het scholingsplan. Het totale budget voor het scholingsplan 2020 is minimaal 2% van de loonsom.

Gevolgde opleidingen

In 2020 hebben we door de coronacrisis veel minder kunnen scholen dan het voorgaande jaar. Opleidingen zijn grotendeels wel doorgegaan, maar workshops en bij- en na scholingen hebben i.v.m. verscherpte maatregelen en lockdown gering kunnen plaatsvinden. Een aantal heeft digitaal kunnen plaatsvinden.

De opleidingen die wel doorgang hebben gehad zijn: Helpende (niveau 2), Verzorgende-IG (niveau 3), Verpleegkundige (niveau 4), VZ-IG/MZ, GVP en EVV. Daarnaast heeft er interne scholing plaatsgevonden voor groepen medewerkers, zoals BHV (basis en herhaling) en intervisie/basisscholing wet Zorg en Dwang. Scholing OMAHA- en ECD-training (vervolg), communicatie, omgaan met probleemgedrag en scholingen voor zorgondersteuners dementie en voeding hebben helaas niet kunnen plaatsvinden.

Teambudgetten

Naast gezamenlijke scholingen/trainingen zijn er in het verslagjaar individuele scholingen/workshops gevolgd vanuit de teambudgetten.

RijnWaal Zorggroep biedt zorgmedewerkers een abonnement aan op het V&VN, het zgn. kwaliteitsregister. Er staan momenteel 147 zorgmedewerkers ingeschreven in dit register. Door deel te nemen aan het register staat de medewerkers geregistreerd als de professional die zijn of haar vak bijhoudt.

LMS en V&VN

We hebben een Leer Managementsysteem (LMS) dat is geïmplementeerd sinds 2017. Dit systeem is geëvalueerd en het contract is met 3 jaar verlengd. Met dit LMS kan RijnWaal Zorggroep opleidingsactiviteiten aanbieden, d.m.v. classroom, gegevens opslaan (welke medewerker heeft welke opleiding gevolgd/diploma behaald) en managementinformatie genereren. De bekwaam- en bevoegdheden worden hierin per medewerker vastgelegd en via de e-learning en praktijksituaties getoetst en geregistreerd. Afgelopen jaar zijn er e-learning modules toegevoegd, o.a. Covid-19. Het interne aanbod aan e-learningen wordt ingezet bij scholingen die we elders afnemen. Hiermee ontstaat er voorbereiding van de medewerker en dit scheelt vaak tijd en kosten elders.

E-learningen die worden gemaakt in de LMS-omgeving zijn geaccrediteerd. Als een medewerker is ingeschreven in het register van het kwaliteitsregister V&VN, worden de punten via PE-online direct bijgeschreven. Op deze manier kan de medewerker aantonen dat hij/zij de bevoegd/bekwame professional is die zijn/haar vak bijhoudt.

Lerend Netwerk

RijnWaal Zorggroep heeft zich verbonden aan het 'lerend werken'. In dit lerend netwerk neemt een vaste groep ouderenzorgorganisaties -Stichting Samen Zorgen, Zorgcentrum St. Barbara, Zorggroep Maas & Waal en RijnWaal Zorggroep deel. De vier organisaties die in omvang weliswaar verschillend zijn, maar elkaar wel kunnen vinden in ideeën, cultuur en de praktische insteek hebben allen de intentie om het netwerk vorm te geven. Er wordt kennis gedeeld, ervaringen

uitgewisseld en het biedt de mogelijkheid om van elkaar te leren en samen op te trekken. Op gebieden waarin wij samen kunnen verbinden en een efficiëntieslag kunnen maken, zoeken we elkaar op.

In het najaar van 2019 hebben de bestuurders c.q. vertegenwoordigers van de vier participerende ouderenzorgorganisaties hun overeenkomst Lerend Netwerk weer voor een periode van een jaar verlengd. Hiermee bevestigen we opnieuw kennis te willen vergroten door samen te werken en samen te leren. In deze tijd waarin de zorg voor kwetsbare ouderen almaar complexer wordt, móét je je als zorginstelling blijven ontwikkelen en je kennis verder verbreden.

Komende jaren gaan samen opleidingsmogelijkheden en personeelsbeleid optimaliseren. De eerste bijeenkomsten hebben plaatsgevonden om onderling kennis en methoden uit te wisselen voor het verbeteren van de kwaliteit van zorgverlening en bedrijfsvoering.

Harmonisatie Functiegebouw

Medio 2018 is gestart met de harmonisatie van het functiegebouw. Het doel van het functiegebouw is een heldere en duidelijke structuur, waarin alle voorkomende functies binnen RijnWaal Zorggroep worden beschreven en gewaardeerd. Dit betekent niet alleen updaten, maar ook harmoniseren.

Om het project te laten slagen is er een Projectplan Harmonisatie Functiegebouw opgesteld. Het projectplan beschrijft de stappen die worden uitgezet en nodig zijn om te komen tot een nieuw functiegebouw van RijnWaal Zorggroep. Ondanks het streven de harmonisatie eind 2020 gerealiseerd te hebben, hebben wij dit jaar ervaren dat het project intensiever is en meerdere jaren beslaat. Inmiddels zijn alle functies beschreven en vastgesteld. De FWG-indeling vindt op het moment van het schrijven van dit verslag plaats.

Verzuim

Het verzuimpercentage eind 2020 was: 5.9 %

Personeelswijzigingen

Op 31 december 2020 waren er in totaal 630 medewerkers in dienst bij RijnWaal Zorggroep.

Omschrijving	Aantal
Vertrokken medewerkers	246
Nieuwe medewerkers	272

Arbeidsmarkt

RijnWaal heeft inmiddels een recruiter in vaste dienst, waardoor de werving van nieuwe medewerkers goed verloopt. De openstaande vacatures worden ingevuld en de formatie is op orde. Er is focus en snelheid, waardoor de sollicitaties die binnenkomen goed worden behandeld. We ervaren dat het persoonlijke contact zeer op prijs wordt gesteld en als meerwaarde wordt gezien. Uiteraard blijft

de arbeidsmarkt zeer krap zijn we ons ervan bewust dat de huidige situatie niet vanzelfsprekend is. De gemiddelde leeftijd onder het zorgpersoneel bij RijnWaal is 50-plus en de komende jaren zullen veel medewerkers met (vervroegd) pensioen gaan. Daarnaast hebben wij groeiambitie en daarom lanceren we in 2021 een nieuwe "Werkenbij" website. Dit om RijnWaal Zorggroep nog beter te profileren als dé werkgever waar men graag wilt (blijven) werken! Een duidelijk en overzichtelijke website met de informatie die je als werkzoekende graag wilt weten. Daarnaast wordt sollicitatieproces duidelijker en zal er gewerkt gaan worden met een ATS-systeem waardoor de sollicitaties direct en AVG proof behandeld worden.

Hoofdstuk 9 Gebruik van hulpbronnen

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg die aanwezig én op orde moeten zijn, ook in tijden van reorganisatie, fusie en wisseling in management en bestuur, zijn:

- De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten voor terminale zorg);
- Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica;
- Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud);
- Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie);
- Financiën en administratieve organisatie;
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen en afdelingen klinische geriatrie

De ondersteunende processen zijn geborgd in ons kwaliteitssysteem. Zo beoordelen wij jaarlijks onze leveranciers, die rechtstreeks van invloed zijn op onze zorg- en dienstverlening, zorgen wij voor de beheersing van materialen en middelen en voeren wij met regelmaat audits uit. Wij zijn tevreden over het gebruik hiervan.

Wij houden ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en wij overwegen of interessante nieuwe ontwikkelingen voor ons toepasbaar zijn. Zo hebben we in 2020 een projectgroep geformeerd die in eerste instantie gaat onderzoeken welke mogelijkheden en uitbreidingen er binnen NEDAP zijn die aansluiten bij de wensen en behoeften van RijnWaal Zorggroep. Door technologie binnen NEDAP in te zetten die laagdrempelig is en de mogelijkheid biedt om efficiënter te werken (bv. apps), neemt dit administratieve verantwoording weg bij de medewerker, waardoor er meer tijd voor onze cliënt is.

Door deelname aan het Lerend Netwerk worden wij gestimuleerd weer op een andere manier met de zorg bezig te zijn, welke kunnen resulteren in veranderingen.

Hoofdstuk 10 Gebruik van informatie

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

Voor het afleggen van verantwoording in- en extern op basis van verzamelde informatie heeft de RijnWaal Zorggroep in 2020 gebruik gemaakt van de evaluaties tijdens de zorgplanbesprekingen.

Ook zijn er externe bronnen gebruikt zoals Zorgkaart Nederland. Cliënten zijn actief gevraagd om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken.

De medicatieveiligheid is bij ons geregeld conform landelijke standaard. Uit de MIC-meldingen, interne audit en externe audit is naar voren gekomen dat wijde medicatieveiligheid correct in acht nemen.

Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via onze website.

Slotwoord van de raad van bestuur

Door de coronacrisis is het een totaal ander jaar geweest waarin zoveel dingen drastisch zijn veranderd, voor zowel onze bewoners als onze medewerkers. Daar waar corona Nederland plat legde, draaide de zorg harder dan ooit. Juist nu blijkt hoe hard we al onze zorgmedewerkers nodig hebben. We zijn trots op onze medewerkers die in alle hectiek, 'gewoon' de zorg en diensten aan onze cliënten hebben verleend en RijnWaal Zorggroep, door de vele ontwikkelingen die zij allen hebben doorgemaakt, naar een hoger level hebben getild.

2021 is al in volle gang en waarin coronavirus ons nog steeds in de greep houdt, hopen we dat het vaccinatiebeleid ons stapje voor stapje meer vrijheid geeft.