



**RijnWaal**  
ZORGGROEP

## **Kwaliteitsverslag RijnWaal Zorggroep 2021**

Volgens Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Juni 2022

## Inhoud

|   |       |    |
|---|-------|----|
| <b>Inleiding</b>  | ..... | 3  |
| <b>Hoofdstuk 1 Zorgvisie en kernwaarden</b>               | ..... | 5  |
| <b>Hoofdstuk 2 Doelgroep en werkwijze</b>                 | ..... | 7  |
| <b>Hoofdstuk 3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> | ..... | 11 |
| <b>Hoofdstuk 4 Wonen en Welzijn</b>                       | ..... | 15 |
| <b>Hoofdstuk 5 Veiligheid</b>                             | ..... | 18 |
| <b>Hoofdstuk 6 Leren en werken aan kwaliteit</b>          | ..... | 20 |
| <b>Hoofdstuk 7 Leiderschap, governance en management</b>  | ..... | 23 |
| <b>Hoofdstuk 8 Personeelssamenstelling</b>                | ..... | 25 |
| <b>Hoofdstuk 9 Gebruik van hulpbronnen</b>                | ..... | 28 |
| <b>Hoofdstuk 10 Gebruik van informatie</b>                | ..... | 29 |
| <b>Slotwoord van de raad van bestuur</b>                  | ..... | 29 |

## 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. Rijnwaal Zorggroep volgt deze handreiking. In 2020 hebben wij het kwaliteitsjaarplan 2021 geschreven. Een plan waarin wij onszelf doelen hebben gesteld. In dit verslag is beschreven op welke wijze invulling wordt en is gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering in RijnWaal Zorggroep. Het verslag blikt terug op 2021 en vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsplan voor 2022.

Het jaar 2021 stond wederom voor een groot deel in het teken van de corona pandemie. Het virus vormt nog altijd een grote bedreiging voor onze bewoners waar wij hen tegen moeten beschermen. Hier is veel tijd en energie in gaan zitten waardoor andere plannen, die er aan bij moeten dragen om de kwaliteit van zorg te verbeteren, minder aandacht hebben gekregen of simpelweg niet konden worden uitgevoerd als gevolg van de maatregelen. Desalniettemin hebben we het afgelopen jaar weer een aantal mooie plannen ten uitvoer kunnen brengen om samen met elkaar de zorg nog beter maar vooral ook leuker te maken.

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 2021-2024;
- In het vrijwilligersbeleid;
- Op de website: [www.rijnwaal.nl](http://www.rijnwaal.nl);
- In het kwaliteitsplan;
- In het scholingsplan;
- In het kwaliteitshandboek, RijnWaal Bibliotheek;
- Zo nodig in een advertentie.

Eind 2021 liep het meerjarenbeleidsplan 2018-2021 van RijnWaal Zorggroep ten einde. Naar aanleiding daarvan hebben er binnen het MT diverse strategische sessies plaatsgevonden, waarbij er een impactanalyse is gemaakt, welke als input is opgevoerd voor organisatie brede themabijeenkomsten om tot een nieuw en gedragen beleidsplan voor de komende jaren te komen. Met inbreng van alle gremia en waarbij iedere medewerker de mogelijkheid tot inspraak heeft gehad, zijn we eind 2021 tot het meerjarenbeleidsplan 2021-2024 gekomen.

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 een bouw- en/of verbouwplannen, uitbreiding qua samenwerking met het lerend netwerk, het in de pas lopen met de begroting 2021 en het onderzoeken waar mogelijke technologische innovaties ons verder kunnen helpen in efficiëntie en effectiviteit en de ontwikkeling van een productiekeuken, stonden centraal in 2021.

Voor RijnWaal Zorggroep was 2021 wederom een bewogen en spannend jaar. Covid-19 heeft opnieuw 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 doorgedaan. Het strategisch jaarplan werd elk kwartaal geëvalueerd en zo nodig bijgesteld, maar door Covid-19 zijn niet alle doelen uit het strategisch jaarplan 2021 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 de was service worden verstaan.

Daarnaast is er nog de mogelijkheid tot eerstelijns verblijf. Er kan ook gebruik worden gemaakt van een logeerarrangement voor diverse vormen van respijtzorg of 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, individuele dagbesteding 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 welzijns-mogelijkheden. 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. Om de voortgang van deze acties goed te kunnen monitoren, hebben we in 2021 de tool ZorgRie aangeschaft waarin openstaande acties gemonitord worden. Een digitaal systeem dat ons helpt bij de wettelijke verplichting van een actuele en een complete RI&E. Daarnaast biedt het systeem mogelijkheden waardoor we onze medewerkers een veilige en duurzame werkplek kunnen bieden. 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 cliënten niet onnodig te storen en om de zwaarte van werkzaamheden voor onze medewerkers te verlichten.

#### **Open(baar)heid**

- De uitvraag kwaliteitsindicatoren basisveiligheid verslagjaar 2021 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 centrale cliëntenraad naar de aanvullende indicatoren gekeken met de vraag voor welke indicatoren extra bewustwording nodig is. Hierbij zijn decubituspreventie en gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking gemeten.

## **Decubituspreventie; decubitus, uitkomst indicator; op cliënt niveau**

RijnWaal heeft vorig jaar een overeenkomst gesloten met een vaste leverancier voor de aanschaf en onderhoud van hulpmiddelen waaronder bedden en (anti)decubitusmatrassen om er zorg voor te dragen dat cliënten op een goed bed kunnen slapen met een matras dat decubitus voorkomt. De management informatie laat zien dat er in toenemende mate sprake is van een stijging bij de inhuur van luchtwisselmatrassen (waar cliënten op liggen met een hogere decubitus categorie) en in de zorgplannen van de cliënten lijkt ook vaker sprake te zijn van wondzorg ten gevolge van decubitus. Tevens is bekend dat er sprake is van een toenemende zorgzwaarte van cliënten, zo ook binnen RijnWaal. Decubitus heeft een grote impact op de kwaliteit van leven van een cliënt. Vorig jaar is deze uitkomst indicator gekozen, met als resultaat een zeer lage prevalentie. Op grond van bovenstaande is ook in 2021 opnieuw een meting gedaan om te kunnen zien of de prevalentie van decubitus binnen RijnWaal stijgt en op welke wijze verbeteringen doorgevoerd kunnen worden op welke plek (kennis of materialen).

De uitkomstindicator over decubitus (aantal cliënten met decubitus vanaf categorie twee) geeft informatie over het vóórkomen (prevalentie) van decubitus. De uitkomsten van deze indicator zijn voor teams de aanleiding om in multidisciplinair verband in te zoomen op casussen in het eigen team en lessen te trekken uit deze casussen.

## **Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking; werken aan vrijheidsbevordering, structuur indicator, op organisatie niveau**

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt als thema 'gemotiveerd omgaan met vrijheid beperkende interventies'. Professionals en experts geven aan dat de sector juist moet insteken op vrijheidsbevordering van en voor cliënten. RijnWaal heeft mede in het kader van de Wet Zorg en Dwang haar visie op persoonsgerichte zorg herzien waarbij implementatie uit onderdelen van de Wet Zorg en Dwang vorm krijgen. Tevens is een scholingsplan RijnWaal breed opgezet om professionals te scholen over de Wet Zorg en Dwang, persoonsgerichte zorg en een GRIP training. GRIP is een erkende interventie waarmee onbegrepen gedrag van mensen met dementie op een gestructureerde, multidisciplinaire wijze wordt gesignaleerd, behandeld en geëvalueerd. Dit thema bestaat uit drie indicatoren, de eerste indicator vraagt vrij precies uit welke maatregel is ingezet. De uitkomsten geven nauwkeurige input voor gesprekken binnen het team. De tweede indicator maakt duidelijk op welke wijze hoe in processtappen

gewerkt wordt aan vrijheidsbeperking. Bij de derde indicator wordt op locatie-niveau gevraagd hoe in het verpleeghuis wordt gewerkt aan vrijheidsbevordering (structuur indicator). Voor verslagjaar 2021 hebben wij ingezet op de structuur indicator om op deze wijze te kunnen toetsen of RijnWaal voldoet aan de gestelde organisatie eisen ten aanzien van de wijze waarop wij gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en welke verbeterpunten hierin zijn. Vervolgens is het organisatiebeleid op het gebied van gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking verder geïmplementeerd naar de processtappen hoe gewerkt wordt aan vrijheidsbeperking en welke maatregelen worden ingezet.

## 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.

Om persoonsgerichte zorg nog meer onder de aandacht te brengen en om op een persoonsgerichte manier om te gaan met cliënten en bewoners met probleemgedrag is er een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak zijn scholingen opgenomen die de basis leggen voor een verdere vormgeving van persoonsgericht werken in alle lagen van de organisatie. Er worden ambassadeurs voor persoonsgerichte zorg geworven die persoonsgerichte zorg ook na de scholingen onder de aandacht blijven brengen in de praktijk. Bovendien zullen er scholingen aangeboden worden om persoonsgericht om te gaan met probleemgedrag middels de GRIP-methodiek. Daarbij is het van belang om met onze huidige samenwerkingspartner Novicare afspraken te maken over de manier waarop wij deze GRIP-methodiek gaan hanteren in de praktijk waarbij een multidisciplinaire benadering essentieel is. Tot slot dient er onderzocht te worden hoe deze GRIP-methodiek in het ECD (Nedap ONS) ingebouwd kan worden.

### Verbeteracties n.a.v. cliëntonderzoeken

#### *Intramurale cliënten*

In 2021 zijn we als RijnWaal al vroeg van start gegaan bewoners/cliënten en/of diens familie te motiveren om een review op Zorgkaart Nederland te plaatsen

en op deze wijze voldoende reviews te genereren. Dit heeft ertoe geleid dat er voor elke locatie de onderstaande reviews zijn geplaatst.

Locatie St. Jozef Gendt, 67 waarderingen met een gemiddelde score van 8,4

Locatie St. Jozef Lent, 22 waarderingen met een gemiddelde score van 8,4

Locatie Liduina, 58 waarderingen met een gemiddelde score van 8,3

Locatie Sancta Maria, 67 waarderingen met een gemiddelde score van 7,8

RijnWaal Zorggroep heeft vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg de verplichting om minimaal 1 maal per jaar cliëntervaringen te verzamelen middels een erkend (kwantitatief dan wel kwalitatief) instrument. De huidige meting sloot echter niet meer aan bij de visie van RijnWaal. Samen met de centrale cliëntenraad heeft RijnWaal de wens uitgesproken om een instrument te onderzoeken voor het verzamelen van cliëntervaringen dat zoveel mogelijk aansluit bij de individuele cliënt behoefte zodat de individuele kwaliteit van leven kan worden verbeterd. Er is gekozen voor een pilot met de Groninger Wellbeing Index (GWI). De GWI maakt het mogelijk om individuele cliënt ervaringen op te kunnen halen middels het voeren van een dialoog; wat vindt de cliënt belangrijk en hoe ervaart de cliënt zijn/haar eigen welbevinden? In de periode van 1 juni 2021 tot 1 november 2021 heeft de pilot "Hoe gaat het met u?" op de locaties De Bloem in Sancta Maria en St. Jozef in Lent gelopen. Op basis van deze bevindingen wordt er in 2022 een advies uitgebracht door de projectgroep of RijnWaal al dan niet de GWI gaat implementeren.

#### *Tante CO*

In 2021 heeft op locatie St. Jozef Gendt een pilot gelopen met Tante Co. Tante Co is een digitaal instrument waarmee je snel en makkelijk leert wat er speelt onder mensen die zorgbehoevend zijn. Middels een interactieve zuil kunnen we bewoners vragen voorleggen en op basis van anonieme antwoorden informatie over de onze bewoners ophalen; waar worden onze bewoners bv. gelukkig van? Waar willen we de bewoners inspraak over geven? Door de vragen zeer lokaal te maken, gaat het echt over de leefomgeving van de bewoners. De bewoners geven dagelijks hun mening en wensen door en krijgen als dank spelletjes om te spelen. Hierdoor ontstaat er een intrinsieke motivatie om dagelijks naar het scherm terug te komen. Dit kan ook zonder medewerkers. Elke week ontvangen we een overzichtelijk rapport met de antwoorden op de vragen. Dit rapport is zeer makkelijk te lezen en we kunnen er meteen de kwaliteit van het leven van de bewoners mee verbeteren.

Omdat deze pilot zo succesvol is gebleken, wordt Tante Co in 2022 over alle locaties van RijnWaal uitgerold.

#### *Extramurale cliënten*

M.b.t. de extramurale zorg is er in 2021 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 patiënte participatie, samenwerking, nazorg, bejegening en informatie en zijn veelal afkomstig uit/afgeleid van de CQI-vragenlijst Thuiszorg.

In 2021 is de meting van de PREM Wijkverpleging voor het eerst uitgevraagd via de nieuwe applicatie Nedap Aloha. Waarderingen voor de website van ZorgkaartNederland worden meteen aangeleverd na goedkeuring van de cliënt. Nedap benadert de cliënten digitaal via Carenzorgt op basis van de gegevens uit de Ons-applicaties.

Als er geen Carenzorgt-account beschikbaar is, wordt er een brief via de post naar de cliënt verstuurd.

Op dit moment maken er nog maar weinig cliënten gebruik van Carenzorgt en dat heeft er mede toe geleid dat de respons van 17% in 2021 significant lager is dan in voorgaande jaren (38% in 2020 en 59,8% in 2019).

Ook in 2022 zal er opnieuw een PREM worden uitgezet en zal er aandacht besteed worden aan het ophogen van het gebruik van Carenzorgt.

### Klachten

In 2021 is er één officiële klacht binnengekomen. De aard van de klacht hebben we dusdanig ingeschat dat hiervoor een Prisma-analyse is uitgevoerd. Begin 2022 zijn de bevindingen en de conclusies, teruggekoppeld naar de klagers en naar het betreffende teams, met als doel enerzijds helderheid te geven en anderzijds mogelijke verbeterpunten op te pakken. De klacht is naar tevredenheid van de klagers afgerond.

### Interne- en externe audits

#### *Interne audits*

Ondanks het voornemen de geplande interne audits in 2021 uit te voeren, is dit niet voor alle geplande audits gelukt i.v.m. de coronamaatregelen. In 2021 zijn er interne audits uitgevoerd t.a.v. MIC en de MIM procedure, het project RijnWaal Vitaal Vakmanschap Centraal, Hygiëne en Infectiepreventie binnen RijnWaal en het proces In zorg nemen dagbesteding

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*

Wettelijk is het niet verplicht om als zorgorganisatie intramuraal gecertificeerd te zijn en heeft dit geen consequenties voor de zorginkoop. Daarom hebben we in 2021 onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om ons alleen voor de

wijkverpleging te laten auditeren en certificeren. Uit het onderzoek is gekomen dat we de intramurale certificering loslaten, omdat we ons kwaliteitsmanagement goed op orde hebben en we er van overtuigd zijn dat deze de kwaliteit en de verbetering van de bedrijfsvoering waarborgt. Deze keuze is besproken met de Raad van Toezicht, de Centale Clientenraad en de Ondernemingsraad. Binnen al deze gremia hebben we als RijnWaal commitment gekregen.

Kijkend naar de thuiszorg, dan geldt hiervoor nog wel een verplicht certificaat en daarom is de thuiszorg in het vierde kwartaal van 2021 extern ISO 9001:2015 geauditeerd door een externe onafhankelijke certificerings- en keuringsinstelling, gericht op de verbetering van de kwaliteit en veiligheid van producten en diensten. Eind januari 2022 mochten we hiervoor het certificaat ISO 9001:2015 in ontvangst nemen voor een periode van drie jaar. De komende twee jaar zullen er opvolg audits plaatsvinden door dezelfde onafhankelijke keuringsinstelling.

## 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 2021 nam Welzijn en vrijwilligerszaken actief deel aan:

- Zorgalliantie Krachtige Kernen;
- HAN Ixperience (welzijn als initiatiefnemer);
- Samenwerking in pilot convent met SWL (welzijn als initiatiefnemer);
- Samenwerking versterkt met dorps huis 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 ook een grote omslag gegeven voor de bewoners en de organisatie van welzijn. Omdat groepsactiviteiten niet altijd doorgang meer konden hebben is er veel meer individueel welzijn aangeboden of op een creatieve manier welzijn aangeboden, passend bij de vraag van de bewoners. Voorbeelden hiervan zijn ganggym en gangbingo of bingo verbonden met behulp van de Ipad. Voor zowel de cliënten als 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, individuele aandacht.

In 2021 is er een wijziging in de verantwoordelijkheden binnen Welzijn gekomen. Er is een manager Wijkverpleging, Thuisondersteuning en Welzijn aangesteld voor in principe een periode van twee jaar en deze heeft naast de wijkverpleging en de thuisondersteuning een aansturende rol binnen welzijn. Er zijn medio 2021 twee nieuwe teamleiders Welzijn & Vrijwilligerszaken in dienst gekomen: één teamleider voor de locaties Bemmelen en Lent en één teamleider voor de locatie Huissen en Gendt. Afgelopen jaar is er een duidelijke groei in aantal en productie waarneembaar en is er een constante productiviteit zichtbaar.

### 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.

### **Zinnvolle 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. 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 (RvT, OR Central Cliëntenraad en medewerkers) gesproken over een te ontwikkelen woonvisie. De woonvisie moet uiteindelijk leiden tot een uitgebalanceerde vastgoedportefeuille waarin cliënten onze zorg kunnen ontvangen. In navolging op de bijeenkomst in 2020 zijn we in 2021 in dezelfde setting bijeengekomen en verder gegaan om de behoefte aan de ontwikkeling van de locatie Liduina verder vorm te geven wat ertoe geleid heeft dat er begin 2022 een 1e contouren notitie 'LIDUINA GROEIT' is opgesteld. In 2022 zal hier verder vorm en uitwerking aan worden gegeven.

### **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 2021 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 bijeen komt. 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.
- In 2021 is de medicatie aftekenapp geïmplementeerd. Een app die zich richt op dubbele controle en om alles rondom het toedienen van medicatie digitaal vast te leggen.

### **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 antidecubitus matrassen 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 op twee locaties waar de wet Zorg en Dwang van toepassing op is. RijnWaal heeft de laatste 2 jaar veel geïnvesteerd in het ontwikkelen van visie en beleid op het gebied van persoonsgerichte zorg en het vergroten van de bewegingsvrijheid voor bewoners van de pg-afdelingen in Huissen en Gendt. Ook is er hard gewerkt aan een zorgvuldige uitvoering van de Wet zorg en dwang. In 2021 zijn er 6 bijeenkomsten geweest voor

familieleden, cliëntenraad, medewerkers van de afdelingen pg en gastvrijheidsmedewerkers horeca. Met elkaar zijn we aan de slag gegaan met de volgende vragen: Hoe kunnen we voor onze bewoners van de pg-afdelingen de bewegingsvrijheid vergroten? Wat betekent dit voor de nu nog gesloten afdeling? Hoe zoeken we vanuit persoonsgerichte zorg naar de juiste balans tussen vrijheid en veiligheid? Wat betekent meer bewegingsvrijheid voor onze bewoners, voor familie, voor medewerkers zorg, horeca en andere betrokkenen? Het waren inspirerende bijeenkomsten en er zijn veel ideeën opgehaald. Met deze input wordt er nu een pakket van eisen opgesteld en een implementatieplan geschreven. Dit wordt de komende 1½ jaar uitgewerkt, zodat we onze bewoners op een verantwoorde manier en veilige manier, in samenspraak met alle betrokkenen, meer bewegingsvrijheid kunnen bieden.

### **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, 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;
  - 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 zijn medewerkers en stimuleert dat ook actief. Dit doen wij onder andere middels het project Rijnwaal Vitaal en Vakmanschap Centraal (RWVVC) en wij zijn op weg een High Performance Organisatie (HPO) te worden. In 2022 zal er aan de hand van een vragenlijst - die aan alle medewerkers van RijnWaal wordt aangeboden - een nieuwe HPO meting worden uitgevoerd om te onderzoeken hoe we er als RijnWaal voorstaan en welke verbeteringen we de afgelopen drie jaar hebben doorgemaakt.
- Medicatieveiligheid en medicatietrouw zijn essentiële thema's in de zorg, zowel binnen de zorg thuis (wijkverpleging) als bij de intramurale zorg die geleverd wordt door de RijnWaal Zorggroep. Tot de implementatie van Elektronische Toedien Registratie (eTDR) is er binnen RijnWaal Zorggroep gewerkt met papieren medicatie lijsten. Uit onder andere interne audits blijkt dat deze werkwijze foutgevoelig is en dat er regelmatig medicatie fouten gemeld worden. RijnWaal Zorggroep heeft daarom in 2021 besloten om met eTDR registratie te gaan werken. Er is gekozen om te gaan werken met 'ONS medicatie', omdat hiermee ondersteuning geboden kan worden aan verpleegkundigen en verzorgenden bij het veilig kunnen geven van medicatie aan de cliënt. Binnen RijnWaal Zorggroep wordt gewerkt met het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van ONS en door met 'ONS medicatie' te gaan werken is het mogelijk om de toedienregistratie digitaal in ons ECD vast te leggen. Tevens kan vanuit het digitale zorgdossier rechtstreeks samen gewerkt worden met de apotheek. Er is 24/7 de beschikbaarheid over een actuele en uniforme toedienlijst van de cliënten. Integrale samenwerking door apotheek en zorgverleners biedt daarnaast inzicht en maakt signalering mogelijk omdat het cliëntdossier aan het apotheek informatie systeem (AIS) is gekoppeld.
- Geleverde verpleeghuiszorg wordt gerapporteerd en geëvalueerd, zodat de verpleeghuiszorg ervan leert. Uitvragen van landelijke ketenpartijen zijn nu onvoldoende op elkaar afgestemd. Zorgaanbieders moeten op verschillende momenten dezelfde soort informatie aanleveren in verschillende formats en via verschillende manieren (portalen, mail, Excelsheets). Dit leidt tot onnodig werk en administratieve lasten voor zorgaanbieders. Programma KIK-V (Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg) is een landelijk programma met als doel het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie. De partijen willen de informatie-uitwisseling efficiënter en ef-

fectiever inrichten. Een delegatie In het kader van Kik-V is er een projectgroep geformeerd en zij hebben medio 2021 een zelfscan uitgevoerd. Op basis hiervan is er een startdocument gemaakt waarin beschreven staat waar we als RijnWaal staan en wat er nog ontwikkeld moet worden om in 2023 gestroomlijnd, effectief en efficiënt gegevens uit te wisselen.

In 2022 zal de projectgroep KIK-V worden gecontinueerd, nemen leden deel aan de KIK-V kennissessies en zullen de acties uit het plan van aanpak worden opgevolgd.

### **Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan**

Ons eerste kwaliteitsplan hebben wij 1 juli 2017 gepubliceerd op onze website. Deze hebben we nadien jaarlijks geactualiseerd. Met betrekking tot 2022 is het kwaliteitsplan inmiddels gerealiseerd en gepubliceerd op <https://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.

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 vanuit het kwaliteitsbudget, de organisatie uitgebreid met twee kwaliteitsverpleegkundigen Rijnwaal-breed en dit is in 2021 gecontinueerd. Zij richten zich in hun uren zoal 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.

De kwaliteitsverpleegkundigen hebben in 2021 een beleidsplan geschreven m.b.t. de inrichting van de VVAR. Een adviesraad VVAR is een adviesorgaan van verpleegkundige en/of verzorgende beroepsbeoefenaren of een combinatie van professionals voor de Raad van Bestuur. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn gestart met een verbetertraject medicatie-incidenten op de zorgappartementen. Dit heeft voor de locaties Gendt en Huissen al tot een forse daling van medicatiefouten geleid. In 2022 wordt dit verbetertraject uitgebreid naar de locaties Bemmelen en Lent. Daarnaast komt er in 2022 uitbreiding 16 uur van de kwaliteitsverpleegkundigen. Elke locatie zal dan haar eigen kwaliteitsverpleegkundige op locatie hebben. In 2022 zal de VVAR worden geformeerd.

Ook in 2021 is het is de inzet van onze geestelijk verzorger gecontinueerd. De geestelijk verzorger voert gesprekken met mensen (bewoners en medewerkers), maar biedt ook hulp en begeleiding via bijvoorbeeld groepsgesprekken of meditatie. Bovendien kan er worden bijgedragen aan de discussies over (en het uitdragen van) de ethische en levensbeschouwelijke opvattingen van de instelling. Daarnaast kan de geestelijk verzorger gevraagd deelnemen aan het multidisciplinair overleg.

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 het eerder genoemde project RWVVC. Onderdeel is het streven om te komen tot een de Hoog Presterende Organisatie. 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 2021 tien maal een formeel overleg met de OR gehad en 11 maal een formeel overleg met de CCR.



## Hoofdstuk 8    **Personeelssamenstelling**

Het doel van PO&O is er voor 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.

In 2021 zijn alle functies opnieuw beschreven in het functiehuis. Gedurende dit hele traject is de ondernemingsraad betrokken geweest, zijn medewerkers in de gelegenheid gesteld bezwaar te maken op zowel de functieomschrijving als op de weging. Een tijdrovend project met een mooi resultaat dat er uniformiteit t.a.v. alle functies binnen RijnWaal is. In 2022 zullen de laatste functie worden beschreven en gewogen.

Sinds 2019 loopt er binnen RijnWaal Zorggroep het project "RijnWaal Vitaal, Vakmanschap Centraal". 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 wijde 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. 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 2021 is er een strategisch opleidingsplan (SOP) opgesteld. In juli 2020 is de scholingsbehoefte RijnWaal breed geïnventariseerd en deze inventarisatie is opgenomen in het scholingsplan voor het jaar 2021. 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 2021 is minimaal 2% van de loonsom.

### **Gevolgde opleidingen**

Helaas hebben we in 2021 door de coronacrisis veel minder kunnen scholen dan voorgaande jaren. Opleidingen zijn grotendeels wel doorgegaan, maar workshops en bij- en na scholingen hebben i.v.m. verscherpte maatregelen en loc down gering kunnen plaatsvinden. De diverse interne scholingen zijn wel doorgegaan voor groepen medewerkers, zoals BHV (basis en herhaling) en intervisie/basis scholing Wet zorg en Dwang. T.a.v. het borgen van de Wet Zorg en Dwang zijn er intervisiebijeenkomsten geweest en acties zijn geborgd op de afdelingsagenda. Daarnaast is er een start gemaakt met scholing voor persoonsgerichte zorg en is er een scholing voor werkbegeleiders afgerond die gedeeltelijk fysiek en online is geweest

### **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 150 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. Met dit LMS kan RijnWaal Zorggroep opleidingsactiviteiten aanbieden, d.m.v. class-room, 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. Elk jaar worden er nieuwe e-learning modules toegevoegd. 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 bij houdt.

### **Lerend Netwerk**

RijnWaal Zorggroep heeft zich verbonden aan 'lerend werken', waar meer organisaties zich aan hebben verbonden. Dit om gezamenlijk een breed draagvlak te creëren, om te kijken wat wij al doen en of wij niet hetzelfde doen op gebieden waarin wij samen kunnen verbinden en een efficiëntieslag kunnen maken.

In het najaar van 2019 hebben de bestuurders c.q. vertegenwoordigers van vier ouderenzorgorganisaties te weten: Stichting Samen Zorgen, Zorgcentrum St. Barbara, Zorggroep Maas & Waal en RijnWaal Zorggroep, deze 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; 'Een lerend netwerk'. In deze tijd waarin de zorg voor kwetsbare ouderen almaar complexer wordt, móét je je als zorginstelling blijven ontwikkelen, je kennis verder verbreden. De vier organisaties die in omvang weliswaar verschillend zijn, maar elkaar wel kunnen vinden in ideeën, cultuur en de praktische insteek om het netwerk vorm te geven. Wij 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

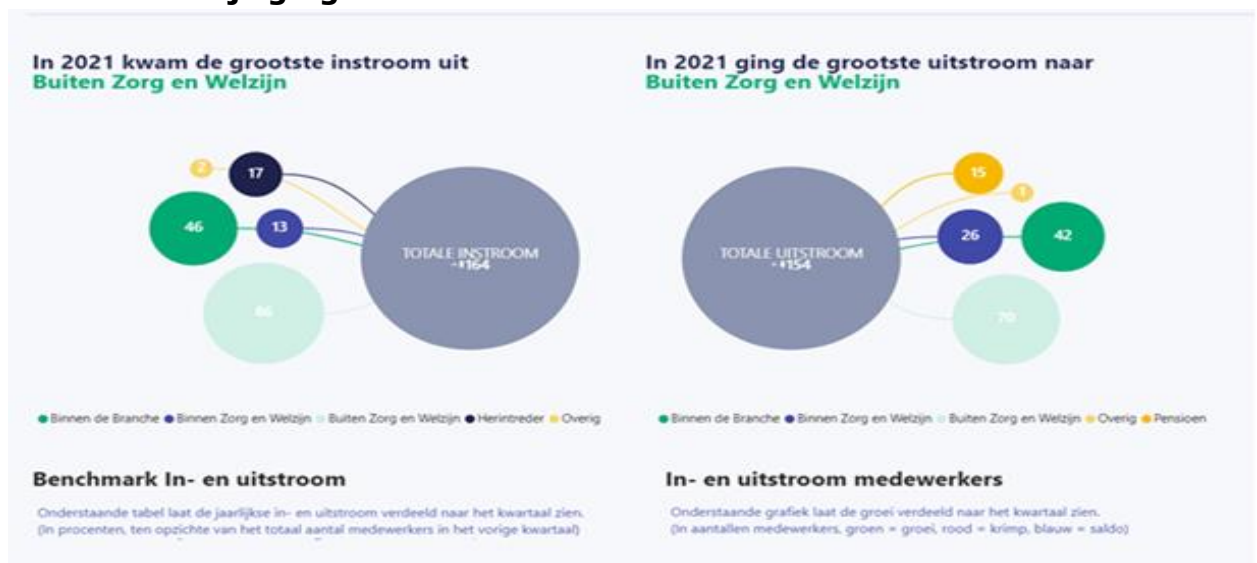
Medio 2018 is gestart met de harmonisatie van het functiegebouw. Het doel van het functiegebouw is een heldere en duidelijke structuur, waarin alle voorkomende functies binnen RijnWaal Zorggroep worden beschreven en gewaardeerd. Dit betekent niet alleen updaten, maar ook harmoniseren.

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 om 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 2021 was: 5.5 %

### Personeelswijzigingen



## 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 in de regio's Arnhem en Nijmegen, 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. Kijkend naar de verwachting dat medewerkers in de toekomst steeds schaarser zullen worden in de zorg en naar het feit dat er op het gebied van technologische innovaties veel nieuwe ontwikkelingen zijn, wil RijnWaal helder krijgen wat voor haar nuttig en ondersteunend zou kunnen zijn om de zorg efficiënter in te richten, waardoor er vermindering van de werkdruk bij medewerkers ontstaat. In 2021 zijn er daarom gesprekken gevoerd met Actiz over de haalbaarheid van het instellen van een Robotica werkgroep van collegae, marktpartijen, ontwikkelaars en universiteiten. Dit heeft nog niet geleid tot een definitieve keuze, maar in 2022 gaat de strategische verkenning om taken van medewerkers, door robots en Artificial Intelligence over te laten nemen verder. Er zal een projectplan worden opgesteld dat de komende jaren verder wordt uitgewerkt en geïmplementeerd.

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 2021 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

Het is en blijft een cliché, (maar clichés zijn ook waar: daarom zijn het ook clichés) dat het jaar steeds sneller omvliegt. Terwijl je zou denken dat een Coronajaar ons toch met name beperkt in ons doen en laten, wat een andere uitwerking op ons gevoel van tijd en ruimte zou moeten geven: niet dus!

Het afgelopen jaar heeft ons weer veel gebracht, maar heeft ons ook veel gekost. Iedereen heeft veel gegeven om het werk voor onze cliënten zo goed mogelijk uit te voeren. Ik spreek daarom mijn enorme dank en waardering uit voor iedereen die zich het afgelopen jaar weer heeft ingespannen om opengevallen diensten, extra inzet heeft gegeven om nieuwe regels uit te werken en in te voeren, vaccinaties te regelen, tegenstrijdige berichten op waarheid te wegen etc. etc. te veel om op te noemen. Maar ook die medewerkers die achter de schermen werk doen wat niemand ziet maar dat ook belangrijk is om te doen zodat iedereen kan werken.