

# Kwaliteitsverslag

## 2019



Datum: augustus 2020  
Plaats: Ridderkerk



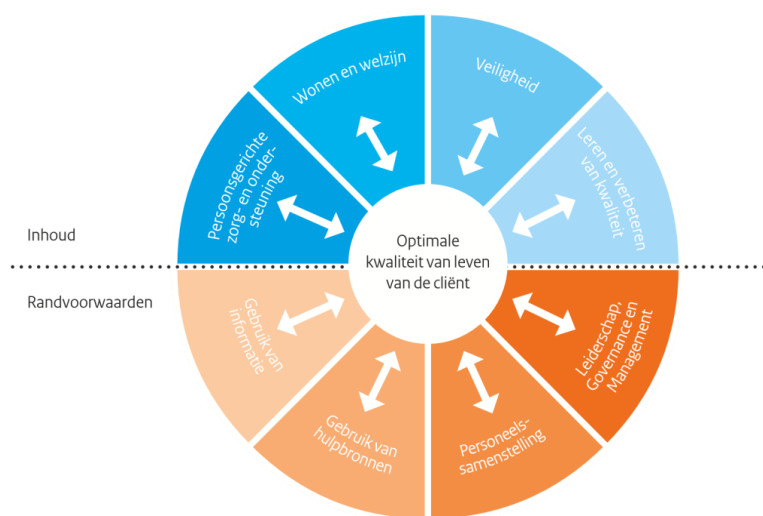
# Inhoud

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING</b> .....	<b>4</b>
1.1 PERSOONSGERICHTE ZORGLEEFPLANNEN .....	4
1.2 SCAN WAARDIGHEID EN TROTS OP LOCATIE APRIL 2019.....	5
1.3 RESULTATEN TUSSENTIJDSE AUDIT IN HET KADER VAN HET PREZO KEURMERK.....	5
<b>2 WONEN EN WELZIEN</b> .....	<b>6</b>
2.1 WOONCOMFORT .....	6
2.2 EIGEN MAALTIJDSERVICE.....	6
2.3 ZINGEVING .....	7
2.4 FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VRIJWILLIGERS / ZINVOLLE DAGBESTEDING.....	7
2.5 SCHOON EN VERZORGD LICHAAM, VERZORGD KLEDING.....	8
<b>3 VEILIGHEID</b> .....	<b>9</b>
3.1 MEDICATIEVEILIGHEID.....	9
3.2 DECUBITUSPREVENTIE.....	9
3.3 VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN .....	10
3.4 (PREVENTIE VAN) ACUTE ZIEKENHUISOPNAMEN .....	10
3.5 MELDINGEN INCIDENTEN CLIËNTENZORG (MIC) .....	10
3.6 MELDINGEN INCIDENTEN MEDEWERKERS (MIM) .....	11
<b>4 LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT</b> .....	<b>12</b>
4.1 KWALITEITSPLAN.....	12
4.2 SAMEN LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT .....	12
4.3 KLACHTEN EN COMPLIMENTEN .....	12
4.4 PREZO KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM .....	13
<b>5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT</b> .....	<b>15</b>
5.1 GOVERNANCECODE ZORG.....	15
5.2 MEDEZEGGENSCHAP.....	15
<b>6 PERSONEELSSAMENSTELLING (VOLDOENDE EN VAKBEKWAME MEDEWERKERS)</b> .....	<b>16</b>
6.1 NORMEN KWALITEITSKADER.....	16
6.2 OPLEIDEN.....	17
6.3 ARBEIDSMARKT .....	17
6.4 ZIEKTEVERZUIM 2019 .....	18
6.5 EXTRA MIDDELEN VERPLEEGHUISZORG 2019.....	18
<b>7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN</b> .....	<b>19</b>
7.1 GEBOUW EN OMGEVING .....	19
7.2 TECHNOLOGISCHE HULPBRONNEN .....	19
7.3 FINANCIËN EN ADMINISTRatieve ORGANISATIE .....	20
<b>8 GEBRUIK VAN INFORMATIE</b> .....	<b>21</b>
8.1 ZORGKAART NEDERLAND.....	21
8.2 TEVREDENHEID CLIËNTEN: NET PROMOTOR SCORE.....	21

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Riederborgh 2019. Het verslag is een weergave hoe Riederborgh in 2019 heeft gewerkt aan kwaliteitsverbetering op de verschillende thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

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



Begin 2019 heeft een externe audit plaatsgevonden in het kader van de hercertificering van het PREZO keurmerk. Het PREZO VV&T 2017 is het kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg en is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De resultaten van deze externe audit die van toepassing zijn op kwaliteit, zijn meegenomen in dit verslag.

Riederborgh heeft in 2019 geen bezoek gehad van de inspectie gezondheidszorg en jeugd. Wel is er contact geweest naar aanleiding van de opvolging van het bezoek uit 2018 en is de rapportage in 2019 ontvangen (zie verderop in dit verslag).

In bijlage 5 van het kwaliteitskader wordt een handreiking gegeven voor het opstellen van een kwaliteitsverslag. Deze handreiking is in onderhavig verslag in grote lijnen gevolgd. Het kwaliteitsverslag is besproken in het managementteamoverleg en daarna vastgesteld door de bestuurder. Het kwaliteitsverslag wordt ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad en ter kennisgeving geagendeerd in de vergadering van de commissie kwaliteit en veiligheid van de Raad van Toezicht en de ondernemingsraad. Daarnaast is het kwaliteitsverslag besproken met de beide bestuurders van het lerend netwerk.

Riederborgh beschikt over een kwaliteitsplan 2019-2021 en jaarlijks worden er jaarplannen per organisatieonderdeel geformuleerd. Als bijlage in dit verslag worden de doelstellingen voor 2020 weergegeven die wij willen bereiken met behulp van extra door het zorgkantoor beschikbaar gestelde middelen.

# 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het Kwaliteitskader worden op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning vier thema's onderscheiden: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Deze vier thema's zijn binnen Riederborgh richtinggevend voor de zorg- en dienstverlening.

## 1.1 Persoonsgerichte zorgleefplannen

Riederborgh hecht er waarde aan dat de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vinden plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en de zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg. De zorgmedewerkers zijn echt een spil in de relatie tussen de organisatie, cliënt en familie. Alle afspraken die gemaakt zijn met cliënten en/of familie worden vastgelegd in het zorgleefplan. Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur na inhuizing over een concept zorgleefplan (gedigitaliseerd in Nedap) met daarin alle belangrijke gegevens, zoals medicatie, dieet, primaire zorgvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over hoe te handelen bij een calamiteit. Na zes weken is dit plan definitief en ondertekend door familie. De zorgleefplannen worden altijd door de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (minimaal niveau 3) gemaakt met de daarbij behorende zorgdoelen. Bij het definitief maken van het zorgleefplan wordt er veel aandacht besteed aan de cliënt als persoon met alle gewoontes en eigen geschiedenis.

Verpleeghuiszorg wordt vormgegeven in de multidisciplinaire samenwerking. Bespreking hiervan vindt plaats in het multidisciplinair overleg. Dit overleg vindt ieder half jaar plaats met een vaste contactpersoon (EVV'er) vanuit de zorg. Minimaal één keer per jaar sluit de bewoner of cliëntvertegenwoordiger aan bij dit overleg. Indien gewenst kan een cliënt/vertegenwoordiger altijd aansluiten. Voorafgaand aan een multidisciplinair overleg kunnen cliënten of cliëntvertegenwoordigers hun wensen, op- en aanmerkingen doorgeven via een evaluatieformulier.

In 2019 is een start gemaakt met het vullen van de levensboeken. Voor iedere bewoner die binnen Riederborgh op een psychogeriatrische afdeling komt wonen, wordt een levensboek uitgereikt. Het is de taak van de familie (eventueel in samenwerking met de zorg) om dit boek te vullen.

Het blijkt een waardevol hulpmiddel om samen met de bewoner in te kijken, wanneer deze bijvoorbeeld vast raakt in de dementie of onrustig gedrag vertoont. Een voorbeeld van het effect van het levensboek is een bewoner die tijdens een onrustige fase door middel van het levensboek uit haar onrustige fase gehaald kan worden. "Mw. kan dan veel vertellen over vroeger en fleurt hiervan helemaal op".

Uiteraard is het afhankelijk van de fase van dementie waarin iemand zit wat het effect van het levensboek is. Bij sommige bewoners is het erbij pakken van het levensboek erg fijn: Het zorgt ervoor dat medewerkers een gericht gesprek kunnen voeren om zo de bewoner afleiding te bieden. In 1 op 1 contact wordt dit als prettig ervaren. En soms ook in een groepsgesprek aan tafel komen aan de hand van het levensboek herkenbare verhalen van vroeger ter sprake.

Familie is over het algemeen enthousiast over het levensboek, al kost het veel tijd om te vullen. Sommigen hebben er bewust voor gekozen om geen levensboek te maken, omdat dit niet bij hen of de bewoner past. Er wordt nog gedacht of en in welke vorm dit hulpmiddel binnen de somatische afdelingen kan worden ingezet.

## 1.2 Scan Waardigheid en Trots op locatie april 2019

Riederborgh is in 2019 deelnemer geworden van het project Waardigheid en Trots op locatie – kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Medio 2019 heeft een aanzienlijk deel van de medewerkers een vragenlijst ingevuld om te bepalen waar wij als organisatie staan op de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Op basis van deze uitkomsten is door 2 externe deskundigen een kwaliteitsgesprek gehouden met medewerkers uit alle lagen van de organisatie, inclusief cliëntenraad. Op basis van dit gesprek en in overleg met MT en bestuurder, is vastgesteld op welke onderdelen Riederborgh goed scoort en op welke punten de organisatie ondersteuning van een coach kan en wilde inzetten.

Persoonsgerichte zorg is één van de thema's waar wij in 2020 mee aan de slag zullen gaan om de zorg nog meer vorm te geven vanuit de wensen en behoeften van onze bewoners.

## 1.3 Resultaten tussentijdse audit in het kader van het PREZO keurmerk

### Cliëntervaring Persoonsgerichte zorg

De cliënten die het auditteam heeft gesproken zijn tevreden over de zorg die wordt geleverd. Op ZorgkaartNederland staan overwegend positieve waarderingen, zoals bijvoorbeeld:

“De medewerkers besteden veel tijd en aandacht aan mijn zus. Het is lastig om met haar te communiceren, maar ze besteden daar zeker aandacht aan. Mijn zus wordt 's morgens opgehaald en dan gaat ze beneden koffie drinken. Ook eet ze twee keer beneden in het restaurant. Ze wordt ook opgehaald voor activiteiten, zoals spelletjes. Als er maar wat te doen is, dan is ze er bij.”

“Ik vind hier alles goed. Mijn man heeft het naar zijn zin en hij wordt goed verzorgd. Hij kan niet zoveel meer, maar ze halen hem op om bijvoorbeeld koffie te drinken in het restaurant of voor spelletjes. Hij verblijft op de gezamenlijke woonkamer en ook hier worden spelletjes gedaan. Hij eet op de gezamenlijke woonkamer en dat wordt vers geleverd door het restaurant van beneden. Ze hebben een fiets en daar is een scherm bij. Het lijkt dan net of hij bijvoorbeeld door Rotterdam fietst. Hij vindt dat helemaal geweldig. Hij heeft dan veel herkenning met de straten van Rotterdam.”

“Mijn moeder woont in een veilige omgeving, waarin ze zich prettig voelt. De christelijke identiteit past bij haar. De medewerkers zorgen dat ze voldoende drinkt zonder dit op te dringen. Dat vind ik belangrijk. Ze hebben voldoende kennis over dementie en proberen zich in haar situatie in te leven. Mijn moeder kan soms terugvallen in haar oude dialect, maar aan de hand van het levensboek proberen ze haar verhaal helder te krijgen. Dat is heel knap.”

“Wij zijn zeer tevreden over de verzorging van onze vader in de Riederborgh. Er is veel persoonlijke aandacht. Er heerst over het algemeen een prettige rust op de afdeling. Onze vader kan regelmatig aan activiteiten deelnemen. Het personeel doet alles wat in hun vermogen ligt om het de bewoners zo goed mogelijk naar de zin te maken.”

“Het is verbazingwekkend met hoeveel toewijding het personeel daar werkt. Mijn schoonvader is best bewerkelijk, het personeel gaat geduldig en respectvol met hem om. Mijn schoonvader wordt naar de dagopvang, in het wooncentrum, gebracht en opgehaald.”

## 2 Wonen en welzijn

In het Kwaliteitskader worden op het gebied van wonen en welzijn vijf thema's onderscheiden: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort. Aan deze vijf thema's wordt binnen de zorg- en dienstverlening op de volgende manier aandacht besteed:

### 2.1 Wooncomfort

De somatische cliënten hebben allemaal de beschikking over een tweekamerappartement met eigen sanitair. Op de PG-afdelingen hebben de cliënten de beschikking over een eigen zit-slaapkamer en per twee tot vier cliënten een gezamenlijke badkamer. Daarnaast is er per 7 à 8 cliënten een gezamenlijke huiskamer, waar het merendeel van de cliënten gedurende de dag verblijft. Voor de PG-clianten is er de hele dag zorg in de nabijheid. Alle appartementen zijn persoonlijk in te richten en de huishoudelijke dienst van Riederborgh verzorgt de schoonmaak.

Riederborgh vindt het belangrijk dat cliënten in een gastvrije en sfeervolle ambiance door professionele en gemotiveerde medewerkers worden verzorgd.

Uit huiskamergesprekken blijkt dat onze cliënten zich thuis voelen wanneer zij onder andere sfeer en comfort ervaren. Deze aspecten worden beïnvloed door de houding en het gedrag van de medewerkers, de dienstverlening en de omgeving.

Het belang wat Riederborgh hecht aan gastvrijheid en huiselijkheid wordt onderschreven doordat het als accent is opgenomen in de kernwaarden (zie ook onze website).

Bij de inrichting van een kamer is het belangrijk om uit te gaan van wat voor de bewoner belangrijk is en aan te sluiten op zijn of haar gewoonten en behoeften. De huiskamers zijn huiselijk ingericht omdat dit een activerende en stimulerende werking heeft en dit het sociale contact bevordert.

De huiskamerassistenten hebben in 2019 gewerkt aan het meer huiselijk maken van de huiskamers, zoals het verven van muren, aanschaffen van nieuwe meubels en in de algemene ruimtes zijn meer zitjes gemaakt. Bewoners (en hun familie) maken nu meer dan voorheen gebruik van de zitjes, wat ervoor zorgt dat er meer rust op de huiskamer is. Familie heeft meegedacht in het vormgeven van de ruimtes en het meubilair. Hier zal in 2020 ook aandacht aan worden geschonken.

### 2.2 Eigen maaltijdservice

Lekker eten zien wij binnen Riederborgh als een basisbehoefte van de bewoners. Dit is één van de redenen dat wij ervoor hebben gekozen om alle warme maaltijden in eigen beheer te bereiden. Met echte koks in een eigen keuken, onder de naam 'Maaltijdservice Riederborgh'.

De eigen keuken kan gemakkelijk inspelen op specifieke wensen vanuit de locatie en werkt samen met regionale toeleveranciers. Echter, Riederborgh is van mening dat een goede visie op voeding meer vraagt dan enkel een eigen keuken. De ontwikkelingen in de intramurale zorg geven volop aanleiding om de visie op voeding te herijken. Zo zien we dat de gemiddelde verblijfsduur korter wordt en de zorgzwaarte toeneemt. Er is een toename van afwijkende voeding zoals diëten en consistenties (bijvoorbeeld gemalen voeding). Ook zien we de behoefte ontstaan naar een "maal met een verhaal" en thema's als duurzaamheid, plantaardig en regionaal.



Met de inzet van meer ondersteuning op de afdelingen is er meer mogelijk op het gebied van voeding. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van meerdere maaltijdmomenten op een dag, eiwit verrijkte tussendoortjes en specifieke aandacht voor eetgewoonten van bewoners. We vragen uit wat de eetgewoontes waren in de thuissituatie en proberen dit ook binnen Riederborgh aan te bieden (als een bewoner gewend was iedere dag een kroketje te eten, kan dit binnen Riederborgh dan ook?). Riederborgh voorziet op proactieve wijze in een deskundige en professionele advisering op het gebied van (dieet)voeding en anderszins afwijkende voedingsbehoeften en hulp bij het eten.

Naast de kwalitatieve aspecten op het gebied van smaak, presentatie, voedselhygiëne en voedingswaarde is er ook aandacht voor beleving. De ambiance aan tafel moet goed zijn, met gezelligheid en aandacht.

Binnen de maaltijdservice van Riederborgh is een project opgestart “Hoe kan Riederborgh productiekeuken een bijdrage leveren aan gezonde en verantwoorde voeding voor ouderen?”. Dit project wordt gebruikt om een start te maken met het meten van effecten van het nuttigen van een goede maaltijd gekoppeld aan gezondheidsfactoren en medicijngebruik. Gekeken wordt naar bijvoedingen, hulpvragen, medicijngebruik en de daarbij behorende kosten.

### **2.3 Zingeving**

Riederborgh is een protestants christelijke organisatie waar veel aandacht wordt besteed aan zingeving en geloofs-/levensvragen.

Per 1 februari 2019 is binnen Riederborgh een geestelijk verzorger gestart en wordt ingezet bij vragen vanuit levensbeschouwelijk perspectief of ethische vragen. Bewoners ervaren de geestelijke zorg als zinvol en weten de geestelijk verzorger te vinden voor een gesprek. De geestelijk verzorger participeert in de weeksluitingen, waardoor deze zichtbaar is voor de bewoners.

Ook in de laatste levensfase is de geestelijk verzorger erg betrokken. Deze signaleert zelf wanneer een bewoner achteruit gaat of aandacht nodig heeft op geestelijk gebied, maar wordt ook door medewerkers gevonden als dit nodig is bij een bewoner. Daarnaast begeleidt de geestelijk verzorger medewerkers wanneer zich een vervelende situatie heeft voorgedaan of iemand hier individuele behoefte aan heeft.

In 2019 is de waakmand geïntroduceerd. Deze waakmand kan als hulpmiddel worden gebruikt in het ondersteunen van de naasten die waken bij een bewoner die terminaal is. Hier zitten artikelen in die mogelijk informatie, ontspanning en (h)erkenning van emoties bieden.



Religie en levensbeschouwelijke thema's komen ook aan bod in het zorgleefplan.

Veel vrijwilligers uit omliggende kerken dragen al jaren hun steentje bij in de uitvoering van verschillende activiteiten.

Voor Riederborgh is het belangrijk om de banden met de plaatselijke kerken te onderhouden middels de Raad van Participanten.

### **2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers / zinvolle dagbesteding**

Familieparticipatie is een belangrijk onderwerp binnen Riederborgh. Om het contact met familie te versterken worden er jaarlijks familiebijeenkomsten georganiseerd. Daarnaast worden per (dubbele) huiskamer thema-avonden georganiseerd, waarbij familie wordt uitgenodigd.

Alle bewoners kunnen deelnemen aan een variatie van dagelijkse activiteiten die gehouden worden in restaurant De Blauwkaai, waarbij de inzet van vrijwilligers onmisbaar is. De dagbesteding van psychogeriatrische cliënten wordt ook in de huiskamers gehouden, zodat zij de kans krijgen een activiteit bij te wonen als voor hen de drempel te hoog is om naar de grote zaal te gaan. Op deze manier kan er ook kleinschalig maatwerk worden geboden.

Om dit goed handen en voeten te geven, is het aantal huiskamerassistenten in 2019 fors toegenomen. Door de inzet hiervan was het mogelijk meer welzijnsactiviteiten aan te bieden dan voorheen. Er worden onder andere bak- en kookactiviteiten uitgevoerd, samen met de bewoners en met familieleden/mantelzorgers. Door de inzet van huiskamerassistenten komen de bewoners ook veel meer buiten dan voorheen. De familie wordt actief betrokken bij de verschillende activiteiten.

Tijdens de familieavonden is aangegeven dat de functie van huiskamerassistent van grote toegevoegde waarde is vanwege de nabijheid op de huiskamers en het grotere aantal activiteiten dat kan worden ondernomen.

Gedurende de momenten/activiteiten zie je de bewoners stralen en genieten.

Huiskamerassistenten proberen bewoners daarnaast meer te betrekken bij huishoudelijk taken, als vouwen van was en helpen in de keuken bij vaatwasser inruimen, tafel afruimen. Dit geeft bewoners meer een zinvolle dag. Je ziet aan de gelaatsuitdrukking dat ze dit prettig vinden. Een volgende keer doen ze ook graag mee.

Medio februari is er een sportclub opgericht die actiever/intensiever is dan de wekelijkse beweegclub op maandag. Deze club is gestart vanuit de wensen van bewoners en gesignaleerd door de fysio. De fysio heeft een workshop warming up en cooling down gegeven, zodat verantwoord met de spieren om wordt gegaan.

Sinds september is er een wekelijks zanguur rond de piano op de 2<sup>e</sup> etage waar alle bewoners aan deel kunnen nemen. Hier was specifieke vraag naar vanuit de zorg met de gedachtegang dat veel bewoners hier plezier aan beleven. De zanguren zijn zeer druk bezocht en worden als positief ervaren. Bewoners spreken dit uit en er zijn ook enthousiaste familieleden aanwezig. De activiteit wordt vrijwel geheel gedraaid door vrijwilligers.

## **2.5 Schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding**

Binnen Riederborgh is aandacht voor en ondersteuning van persoonlijke verzorging. Er is een aparte doelstelling in het zorgleefplan rondom dit thema waarop gerapporteerd wordt. Uit diverse waarderingen op ZorgkaartNederland blijkt dat hier door de zorg voldoende aandacht aan wordt geschonken.



### 3 Veiligheid

In het Kwaliteitskader worden op het gebied van basisveiligheid vier thema's onderscheiden: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbepalende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname. De indicatoren over de basisveiligheid worden aangeleverd bij de Openbare Database van het Zorginstituut.

#### 3.1 Medicatieveiligheid

Er wordt binnen Riederborgh gewerkt met het Baxtersysteem in de vorm van een medicatierol per cliënt. De medicatierol wordt samengesteld door de apotheek en bevat zakjes waarin geneesmiddelen zijn verdeeld in eenheden per toediening tijdstip. Niet alle medicatie kan worden verpakt in een medicatierol. Deze medicatie wordt door de apotheek los bijgeleverd en op de afdeling bewaard in persoonlijke medicijnbakken. Riederborgh maakt gebruik van een elektronische toedienregistratie (Medimo), waardoor goed inzichtelijk is welke medicatie moet worden toegediend en op welk tijdstip. Ook wordt aangegeven voor welke medicatie een dubbele handtekening vereist is.

Minimaal 1x per jaar vindt een medicatiereview plaats door de apotheker en de Specialist Ouderengeneeskunde (SOG). Daarnaast worden medicatiefouten geregistreerd en geëvalueerd, waarna verbeteracties kunnen worden ingezet. Onder andere naar aanleiding van de uitkomsten van het Inspectiebezoek uit 2018 en de aanbevelingen die daarin stonden, is medio 2019 alle documentatie rondom medicatie in samenspraak met de SOG en de apotheker aangepast. Procedures en protocollen zijn onder de loep genomen en waar nodig volledig herschreven.

Voor de implementatie van deze documenten hebben de artsen samen met de teamleider en de afdeling opleidingen een workshop opgezet waardoor de nieuwe materie op een leuke en professionele manier kon worden overgedragen. De artsen hebben deze workshops in het najaar 6x gehouden, welke positief door de medewerkers is ontvangen. Het effect van deze maatregel hopen we vanaf 2020 te zullen zien.

Naast het geven van training rondom medicatie, vinden er doorlopend in het jaar interne audits op het onderwerp medicatie plaats.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is geïnformeerd over de stappen die zijn genomen en zij heeft dit als goed beoordeeld.



#### 3.2 Decubituspreventie

Binnen Riederborgh is een decubituscommissie actief. In het decubitusbeleid is aandacht voor preventie en de inzet van materialen om decubitus te voorkomen/beperken.

Binnen Riederborgh wordt voor iedere cliënt structureel een risicosignalering uitgevoerd, waarbij de aanwezigheid van huidletsel een vast onderwerp is. Bij bewoners waarbij decubitus wordt gesignaleerd, worden er multidisciplinair maatregelen ingezet en het effect hiervan geëvalueerd door arts, fysiotherapeut en praktijkverpleegkundige.

De praktijkverpleegkundige is het aanspreekpunt voor de medewerkers van het team wanneer zij vragen hebben rondom decubitus en het voorkomen hiervan. Scholing aan medewerkers over dit onderwerp heeft in 2019 plaatsgevonden via de teamoverleggen.

Eind 2019 is er een toename te zien in aantal decubitusplekken bij bewoners, niet in de gradatie. N.a.v. deze uitslag heeft de praktijkverpleegkundige vaker een decubitusronde gehouden op de afdelingen. Tijdens deze ronde coacht zij direct de medewerkers op decubituspreventie. De volgende meting vindt in 2020 plaats.

### **3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen**

Voor de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen geldt binnen Riederborgh het uitgangspunt dat vrijheidsbeperkende maatregelen niet worden toegepast, tenzij strikt noodzakelijk. De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen gebeurt alleen in overleg met de SOG en de bewoner/naaste(n). Hierbij wordt eerst gekeken of alternatieven mogelijk zijn. De evaluatie van bewoners met een vrijheidsbeperkende maatregel wordt door de behandelend SOG uitgevoerd. Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt daarnaast steeds geëvalueerd in het multidisciplinaire overleg (MDO of gedragsMDO).

De totale inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt geregistreerd en besproken in de BOPZ-commissie onder verantwoordelijkheid van de BOPZ-arts. De overige leden van de BOPZ-commissie betreffen een psycholoog, een teamleider zorg en welzijn, een zorgmedewerker, de kwaliteitsverpleegkundige en de beleidsmedewerker kwaliteit. De Raad van Bestuur heeft minimaal één keer per jaar overleg met de BOPZ-arts.

In 2019 zijn de voorbereidingen getroffen voor de nieuwe Wet Zorg en Dwang die 1 januari 2020 van kracht is geworden. Ter voorbereiding op deze wet is er kritisch gekeken of zware vrijheidsbeperkende maatregelen omgezet konden worden naar lichtere maatregelen of maatregelen die buiten de BOPZ vallen.

Daarnaast is er in een brede groep een visie op vrijheid bepaald, welke als uitgangspunt dient voor ons handelen op dit gebied.

Om medewerkers voldoende kennis mee te geven, heeft er een scholing plaatsgevonden voor alle EVV-ers op de PG afdelingen. Scholing voor de afdeling somatiek, overige zorgmedewerkers PG en medewerkers dagverzorging zal in 2020 plaatsvinden.

Aan de cijfers is een forse daling te zien in de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Waar op peildatum 31-12-2018 nog 75 middelen werden ingezet, zijn dat er op peildatum 31-12-2019 nog 55.

### **3.4 (Preventie van) Acute ziekenhuisopnamen**

Eén keer per maand worden de ongeplande ziekenhuisopnamen met betrekking tot vallen, heupfractuur, luchtweginfectie/urineweginfectie, delier, CVA en onbegrepen gedrag in kaart gebracht. Hierbij wordt gekeken of een acute ziekenhuisopname voorkomen had kunnen worden. Wanneer er sprake is van een calamiteit wordt hierover een melding gedaan bij de inspectie. Van iedere fractuur wordt een PRISMA-analyse uitgevoerd.

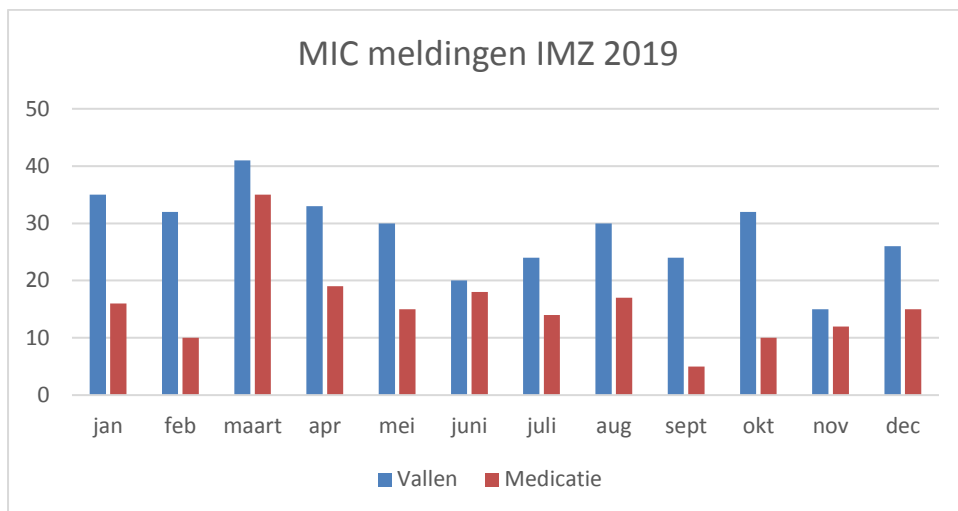
In 2019 hebben na een val 7 heupfracturen plaatsgevonden, 2 polsfracturen, 1 enkelfractuur en 1 bovenarmfractuur. In overleg met arts en familie is bepaald welke bewoners voor operatie ingestuurd zijn naar het ziekenhuis.

### **3.5 Meldingen Incidenten Cliëntenzorg (MIC)**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht de zorgaanbieder om verantwoorde zorg te bieden. MIC wordt gezien als een integraal onderdeel van de organisatie en is een belangrijk instrument ter bewaking van de kwaliteit van zorgverlening. Medewerkers zijn verplicht incidenten te melden. De melding kan ook anoniem worden ingevuld. Riederborgh heeft de beschikking over een MIC-commissie. De MIC-commissie analyseert iedere maand de MIC-meldingen en bestaat uit de beleidsmedewerker kwaliteit,

teamleiders zorg en welzijn en een wijkverpleegkundige. Eens per kwartaal is hierbij ook de SOG aanwezig, om trends en opvallendheden in de meldingen te bespreken.

De maandelijkse evaluatie is een goed middel om de gevolgen en genomen acties goed in kaart te brengen.



De incidenten intramuraal met betrekking tot de medicatie zijn voornamelijk veroorzaakt door vergissingen van medewerkers: vergeten, verkeerde dosering of foutief aantal. Ook het wel geven van medicatie, maar niet aftekenen, wordt als een MIC melding gerapporteerd. Tot slot zijn er ook bewoners die zelf hun medicatie in beheer hebben, maar deze soms vergeten in te nemen. Ook deze meldingen vallen binnen de hierboven gerapporteerde meldingen.

De valincidenten hielden voor een groot deel verband met het ziektebeeld van de betreffende cliënt. Mensen blijven langer thuis wonen en komen vaak in een slechtere conditie binnen dan voorheen.<sup>1</sup>

### 3.6 Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

In 2019 zijn 69 incidenten door medewerkers gemeld, dit is een forse daling ten opzichte van 2018, waarin 90 incidenten zijn gemeld.

Opvallend is dat meer dan de helft van de meldingen betrekking hebben op enkele bewoners. Deze zijn lastig te corrigeren in hun gedrag. Voor al deze bewoners geldt dat de psycholoog betrokken is en waar mogelijk met meerdere disciplines bekeken wordt welke benadering het beste past.

Daarnaast heeft in 2019 een uitgebreide training rondom agressie plaatsgevonden, waarbij medewerkers handvatten zijn gegeven om met bepaald gedrag om te gaan.

Medio 2019 is het omgangsoverleg geïntroduceerd. In dit overleg wordt er onder leiding van de psycholoog in een groep met diverse functionarissen gekeken hoe het beste om te gaan met het gedrag van een bewoner. Wat dit overleg waardevol maakt, is dat er bij dit overleg ook huiskamerassistenten aanwezig zijn, zij brengen immers veel tijd door met de bewoners en zijn een belangrijke spin in het web.

Voor 2020 willen wij kijken hoe wij ook medewerkers van ondersteunende diensten (zoals in het restaurant) hierin kunnen faciliteren.

<sup>1</sup> Er zijn op dit moment bepaalde bewoners die zeer frequent vallen, dit kan een vertekend beeld geven.

## **4 Leren en werken aan kwaliteit**

### **4.1 Kwaliteitsplan**

In het kwaliteitsplan beschrijft Riederborgh wat zij verstaat onder goede zorg en hoe er binnen de organisatie gewerkt wordt aan kwaliteitsverbetering. De inhoud van het kwaliteitsplan sluit aan bij het door het Zorginstituut Nederland opgestelde 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren', dat begin 2017 is vastgesteld.

#### **Kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid**

Om de kwaliteit binnen Riederborgh overzichtelijker te kunnen monitoren, wordt door middel van een kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid op doelen gerapporteerd.

De kwartaalrapportage wordt verzonden naar het managementteam, de teamleiders, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de commissie kwaliteit en veiligheid van de Raad van Toezicht.

#### **Stuurgroep kwaliteit en veiligheid**

Om de voortgang van het kwaliteitsplan te kunnen volgen en zicht te houden op de veiligheidsrisico's binnen de organisatie is eind 2017 een Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid van start gegaan. De stuurgroep bestaat uit de volgende deelnemers: manager zorg en welzijn, manager services, beleidsmedewerker en bestuurder. Onder andere wordt de kwartaalrapportage tijdens de stuurgroepvergaderingen besproken.

### **4.2 Samen leren en werken aan kwaliteit**

#### **Kwaliteitsnetwerk**

De beleidsmedewerker kwaliteit van Riederborgh maakt deel uit van het kwaliteitsnetwerk regio Dordrecht-Ridderkerk. Dit netwerk vergadert vijfmaal per jaar. Tijdens deze vergaderingen worden kennis en ervaringen gedeeld met betrekking tot kwaliteitsgerelateerde onderwerpen.

#### **Intervisiegroep**

De bestuurder van Riederborgh maakt deel uit van de intervisiegroep van bestuurders van ouderenzorginstellingen met een christelijke identiteit in de regio. Het doel van de intervisie is de deskundigheid van de betrokkenen te bevorderen en de kwaliteit van het werk te verbeteren.

#### **Lerend netwerk**

Riederborgh vormt met twee collega-instellingen een lerend netwerk in formelere zin. Dit is met de verpleeghuis Salem in Ridderkerk en Cedrah, welke diverse woonzorgvoorzieningen in Zeeland en Zuid-Holland biedt. De Raden van Bestuur hebben gestructureerd overleg en er wordt informatie uitgewisseld. De bestuurders hebben elkaar feedback gegeven op het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag.

Daarnaast participeren meer functionarissen in een regionaal netwerk, om informatie op te halen en kennis te delen.

### **4.3 Klachten en complimenten**

#### **Klachtenregeling**

De klachtenregeling van Riederborgh sluit aan bij de wettelijke vereisten vanuit de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Sinds 2017 is Riederborgh aangesloten bij de Regionale externe klachtencommissie Drechtsteden. In 2019 zijn geen klachten door deze klachtencommissie behandeld.

## Klachten en complimenten

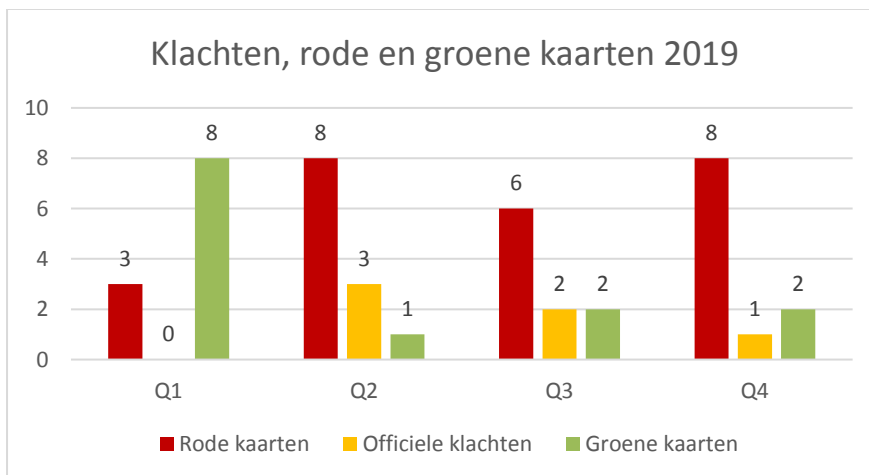
Cliënten of familie kunnen op een laagdrempelige manier klachten of complimenten kenbaar maken in de vorm van rode en groene kaarten.

In 2019 zijn er 6 formele klachten ontvangen en 25 rode kaarten. Er zijn 13 groene kaarten uitgereikt. Dit is een forse daling ten opzichte van 2018, waarin 51 rode kaarten, 6 groene kaarten en 3 formele klachten ingediend waren.

Alle klachten zijn intern besproken en waar de klagers een terugkoppeling wensten, is deze ook gegeven. De meeste klachten konden direct worden verholpen. Dit is niet voor alle klachten het geval en de opvolging van sommige klachten loopt nog door in 2020. Deze onderwerpen zijn opgenomen in het verbeterregister, zodat ze niet uit het oog worden verloren.

De groene kaarten gaan met name over vriendelijke benadering van personeel of vrijwilligers. Ook worden er complimenten uitgedeeld over de themamaaltijden of goede zorg rondom verjaardagsvieringen, grote schoonmaak en de inzet van specifieke medewerkers. De complimenten zijn doorgestuurd naar de (medewerkers van de) afdeling die de goede dienstverlening geleverd heeft.

Een aanwijsbare oorzaak voor de grote daling in klachten ten opzichte van 2018 is er niet. Mogelijk komt het doordat bewoners (of naasten) nu directer naar de verantwoordelijke toestappen als hen iets opvalt, en dit niet altijd via een rode kaart indienen.



## Klachtenfunctionaris

Er is een klachtenfunctionaris die de ingekomen klachten doorstuurt naar de juiste verantwoordelijke en zicht houdt op de afhandeling ervan. Ook kan zij “klagers” ondersteunen bij het formuleren van de klacht of optreden als onafhankelijk persoon bij de bespreking van een klacht.

## 4.4 PREZO kwaliteitsmanagementsysteem

Binnen Riederborgh wordt gewerkt met het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO. PREZO staat voor PREstatiemodel in de ZOrg en is een hulpmiddel om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening systematisch te verbeteren en te waarborgen. PREZO maakt een vertaling van de normen voor goede zorg naar een aantal prestaties, die de zorgaanbieder aan de cliënt moet leveren. De prestaties zijn gericht op ondersteuning van de cliënt om zijn of haar leven te leiden zoals gewenst. Een PREZO-prestatie beschrijft wat het resultaat voor

de cliënt moet zijn en wat de medewerkers en de organisatie kunnen doen om dit resultaat voor de cliënt te bereiken.

Riederborgh is sinds 2014 in het bezit van het PREZO Gouden Keurmerk. Perspekt komt jaarlijks langs om te beoordelen of nog steeds aan de prestaties wordt voldaan. Begin 2019 heeft een tussentijdse audit plaatsgevonden door onafhankelijke auditoren van Perspekt, alle prestaties zijn tijdens dit bezoek getoetst. De auditoren hebben met vertrouwen het gouden keurmerk gecontinueerd.



In het eerste kwartaal van 2020 zal de eindaudit van deze cyclus plaatsvinden.

Riederborgh wordt getoetst volgens Prezo VV&T 2017, passend bij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

## **Leiderschap, governance en management**

### **5.1 Governancecode Zorg**

Riederborgh werkt in het kader van goed bestuur met het raad van toezichtmodel. In het Reglement Raad van Toezicht en Reglement Raad van Bestuur is de verdeling van de verantwoordelijkheden vastgelegd. De Governancecode Zorg wordt integraal toegepast. Structureel worden de richtlijnen en de code getoetst op hun werking.

### **5.2 Medezeggenschap**

Riederborgh hecht veel waarde aan samenwerken en investeert hierin zowel binnen als buiten Riederborgh, vanuit de gedachte dat we samen meer en een beter resultaat kunnen halen. Riederborgh is zich bewust van de kwetsbaarheid en de kracht die schuilt in haar omvang.

De besluitvorming van de Raad van Bestuur is zo ingericht, dat er vanuit verschillende deskundigheden en betrokkenen (ondernemingsraad, cliëntenraad en raad van toezicht, MT) toetsing kan plaatsvinden en advies kan worden gegeven en dat de voor- en nadelen en risico's van het besluit gedurende de procedure zichtbaar blijven. Vanwege de omvang van de organisatie is er geen Verpleegkundige Adviesraad. Alle leidinggevenden hebben een verpleegkundige of verzorgende achtergrond en veel praktische ervaring binnen de verpleeghuissector. Hierdoor kunnen besluiten goed beoordeeld worden op de consequenties voor de cliënten en voor de medewerkers.

De bestuurder heeft bedrijfskundige ervaring in de ouderenzorg. Om te borgen dat de zorginhoud de juiste aandacht krijgt, heeft de bestuurder een halfjaarlijks overleg met de SOG. Daarnaast loopt de bestuurder met regelmaat over de zorgafdelingen om op die manier voeling te houden met zowel medewerkers, cliënten als familie.

Binnen Riederborgh zijn er korte lijnen, waardoor bestuur en management goed benaderbaar zijn.

In 2019 zijn door het management meerdere malen bijeenkomsten met zowel medewerkers als bewoners/familie gehouden om belangrijke ontwikkelingen binnen de organisatie door te spreken en met elkaar van gedachten te wisselen. De input vanuit deze bijeenkomsten heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de uiteindelijke besluitvorming.

Riederborgh beschikt voor medewerkers over een vertrouwenspersoon als meldpunt voor klachten en/of misstanden. In 2019 zijn geen klachten of misstanden aan de vertrouwenspersoon gemeld. Riederborgh beschikt over een Klokkenluidersregeling.

## Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwame medewerkers)

Riederborgh heeft eind 2019 (peildatum 31-12) voor het verlenen van de zorg- en dienstverlening in het totaal 422 medewerkers in loondienst. Dit betreft 189,3 FTE. Ten opzichte van 2018 is dit een toename van 30 medewerkers en 11,3 FTE (392 mdw. en 178 FTE in 2018).

### 6.1 Normen kwaliteitskader

Riederborgh heeft een formatieplaatsenplan opgesteld. Voor de vaststelling van het aantal in te zetten zorgmedewerkers is gebruik gemaakt van de normen die beschreven staan in het Kwaliteitskader

Verpleeghuiszorg:

- Binnen Riederborgh zijn voor de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) altijd minimaal twee zorgverleners beschikbaar;
- Op iedere afdeling is gedurende de dag en avond altijd een verzorgende niveau 3 aanwezig. In voorkomende gevallen doen de collega's van de verschillende afdelingen een beroep op elkaar. In de nachtdienst is altijd minimaal één verzorgende niveau 3 aanwezig;
- Tijdens de dag en avond is er op de afdelingen altijd iemand die de zorgoproepen beantwoordt en hulp kan bieden. Binnen de PG-afdelingen is tijdens de dag en avond altijd iemand in de huiskamer aanwezig of in de directe nabijheid van de huiskamer op het moment dat de zorgverlener elders een cliënt van de betreffende huiskamer assisteert.
- Om de aanwezige cliënten de benodigde aandacht en nabijheid te bieden wordt ook dankbaar gebruik gemaakt van de aanwezigheid van vrijwilligers, mantelzorgers en stagiaires, waarbij de professionele verantwoordelijkheid altijd bij de zorgverleners ligt;
- In iedere dagdienst is per groep iemand aanwezig om naast de zorgtaken aandacht te besteden aan een zinvolle daginvulling van cliënten. Dit kunnen ook vrijwilligers, mantelzorgers of stagiaires zijn;
- Op de somatische afdeling wordt de zorg geleverd aan de hand van zorgroutes, waarbij de indicaties van de betreffende cliënten leidend zijn;
- Op de somatische afdelingen verrichten medewerkers van het leerwerkcentrum Talenta ondersteunende werkzaamheden zoals het verzorgen van de maaltijden en het 'bijhouden' van de appartementen. Het leerwerkcentrum Talenta is een samenwerkingsverband met de gemeente en het UWV, waarbij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt onder begeleiding van een jobcoach de mogelijkheid krijgen werkervaring op te doen;
- Op de PG-afdelingen wordt de zorg geleverd volgens een vast rooster. Gedurende 12 uur per dag wordt er per huiskamer een huiskamerassistent ingezet voor extra ondersteuning tijdens de maaltijden en individuele aandacht;
- Voor de locatie is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige aanwezig danwel binnen 30 minuten ter plaatse;
- Voor alle verpleeghuiscliënten is 24/7 een specialist ouderengeneeskunde (SOG) bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse.



## Activiteiten en vrijwilligers

Op de PG-afdelingen vindt een groot deel van de welzijnsactiviteiten plaats in de diverse huiskamers door de aanwezige huiskamerassistenten. Buiten de afdelingen wordt een gevarieerd welzijnsprogramma aangeboden voor zowel de somatische als de PG cliënten. Het welzijnsprogramma wordt gecoördineerd door de aanwezige activiteitenbegeleiders. Voor alle welzijnsactiviteiten wordt gebruik gemaakt van de vele vrijwilligers. Eind 2019 waren er in totaal 225 vrijwilligers geregistreerd binnen Riederborgh, dat is een lichte daling ten opzichte van het jaar ervoor.



## 6.2 Opleiden

Om kwalitatief goede zorg te kunnen verlenen, hecht Riederborgh er waarde aan om naast de juiste kwantitatieve opbouw ook aandacht te hebben voor een juiste kwalitatieve samenstelling en de hiervoor benodigde deskundigheid van medewerkers.

In 2019 hebben er doorlopend trainingen conform de opleidingskalender plaatsgevonden (bijv. BHV, HACCP). Daarnaast zijn enkele specifieke scholingen gegeven, zoals de scholing op medicatie en introductie op de Wet zorg en dwang. Ook heeft er een uitgebreide scholing op het gebied van Aggressie plaatsgevonden voor alle (zorg)medewerkers.

In 2019 zijn ook nieuwe mogelijkheden rondom opleidingen geïmplementeerd, zoals de E-learning, waar medewerkers goed gebruik van maken. Ook zijn er mogelijkheden om via skillslab verpleegtechnische handelingen af te toetsen.

Er is een start gemaakt met het ontwikkelen van een nieuwe visie op leren.

## 6.3 Arbeidsmarkt

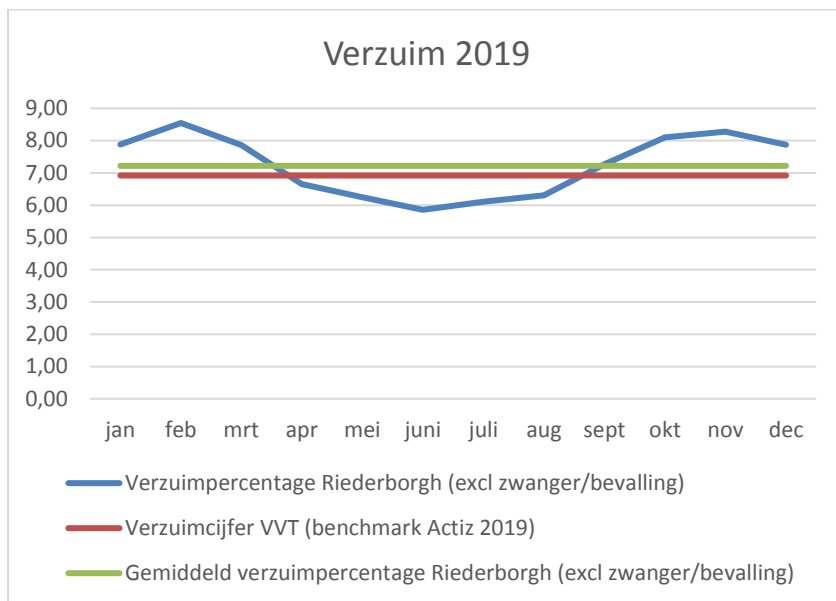
Riederborgh heeft net als andere zorginstellingen te maken met de krapte op de arbeidsmarkt voor met name de functies verzorgende niveau 3, waardoor wij te maken hebben met openstaande vacatures. Met het oog op deze krapte is het beleid van Riederborgh om te investeren in het intern opleiden van medewerkers, om deze krachten binnen de organisatie te kunnen behouden.

Daarnaast zijn er in 2019 weer veel stagiaires gestart. Enerzijds om de medewerkers bij de dagelijkse zorg voor bewoners te ondersteunen, en anderzijds met de insteek dat (een deel van) deze stagiaires in de toekomst zal solliciteren voor een vaste baan bij Riederborgh.

## Kwaliteit van zorg

Door de krapte op de arbeidsmarkt en de steeds zwaarder wordende cliëntengroep zal er veel aandacht moeten zijn voor het behoud van de kwaliteit van zorg. Door het aanbieden van de juiste en voldoende scholing aan medewerkers kunnen we blijven voldoen aan de kwaliteitseisen. Daarnaast zal dit ten goede komen aan het behoud van medewerkers, doordat medewerkers in staat worden gesteld zichzelf blijvend te ontwikkelen. Riederborgh heeft in verband hiermee in 2019 weer een scholingskalender opgesteld en is een leermanagementsysteem in gebruik genomen, waardoor medewerkers zelf inzicht hebben in en verantwoordelijk worden voor het op peil houden van de bekwaamheden.

## 6.4 Ziekteverzuim 2019



Het ziekteverzuim wordt maandelijks gemonitord en aan de leidinggevenden gerapporteerd. In 2019 is een stijging te zien in het ziekteverzuim ten opzichte van 2018. In de cijfers van 2018 zat een verkeerde berekening, waardoor deze iets lager uitvielen dan zij in werkelijkheid waren.

## 6.5 Extra middelen verpleeghuiszorg 2019

In 2018 zijn de plannen bekend gemaakt dat de zorgkantoren 600 miljoen euro zullen verdelen die verpleeghuizen in 2019 extra krijgen. Daarin wordt een extra impuls gegeven om het kwaliteitskader verpleeghuiszorg te realiseren. Om daarvoor in aanmerking te komen heeft Riederborgh een kwaliteitsplan 2019-2021 opgesteld en ingediend bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor heeft het ingediende kwaliteitsplan geaccordeerd. In totaal is het toegekende budget voor Riederborgh in 2019 € 566.000. 85% van het budget betreft personeelskosten die direct te relateren zijn aan de zorg, 'handen aan het bed'. De overige 15% is vrij te besteden. In bijlage 1 is een overzicht te zien van onze doelstelling voor de bestedingen van deze kwaliteitsgelden.

## Gebruik van hulpbronnen

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van zorg- en dienstverlening die aanwezig en op orde moeten zijn onder andere gebouw, technologische hulpbronnen zoals ICT, materialen en hulpmiddelen, financiën en administratieve organisatie en professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

### 7.1 Gebouw en omgeving

Het gebouw van Riederborgh is herkenbaar in de wijk, sluit aan bij de behoefte van (toekomstige) cliënten, en draagt bij aan de kwaliteit van leven van onze cliënten.

In 2019 is het strategisch huisvesting- en vastgoedplan van Riederborgh vastgesteld. De demografische gegevens van Ridderkerk worden geanalyseerd om te kunnen anticiperen op de toekomstige behoeften van inwoners ten aanzien van zorg, wonen en welbevinden.

In 2020 en 2021 zullen er interne verbouwingen plaatsvinden die meer verpleegplaatsen en crisisopvang creëren.

Daarnaast zijn wij in aanloop naar een autoluwe zone voor het gebouw van Riederborgh en willen hier een tuin/uitbreiding van het terras vormgeven.

### Materialen en hulpmiddelen

Een aantal belangrijke ontwikkelingen in 2019 was op het onderwerp materialen en hulpmiddelen. Riederborgh heeft voor het onderhoud, de keuringen en de aanschaf van hulpmiddelen een contract afgesloten met twee externe partijen. Het totaaloverzicht van alle hulpmiddelen is inzichtelijk via een online portaal. Deze wordt jaarlijks besproken met de teamleider zorg en technische dienst en er wordt gerapporteerd aan de manager services over de investeringen die nodig zijn om de hulpmiddelen op orde te houden.

In 2019 is er een grote vervanging geweest van tilliften, hoog-laagbedden en matrassen.

Medewerkers worden in de gelegenheid gesteld om deel te nemen aan trainingen om materialen en hulpmiddelen op een veilige manier te gebruiken.

### Services

Riederborgh beschikt over een restaurant, de Blauwkaai. Bewoners, familie en medewerkers kunnen hier een maaltijd nuttigen of een kopje koffie drinken. In het restaurant worden veel activiteiten georganiseerd. Op vrijdag is er een weeksluiting en een keer per maand is er een zondagse bijeenkomst, welke verzorgd wordt door de participerende kerken in Ridderkerk.



Riederborgh heeft de beschikking over een receptie, welke op werkdagen van 7.30 uur tot 18.30 uur bemenst is door een medewerker receptie. In het weekend gelden andere tijden.

### 7.2 Technologische hulpbronnen

Uit onderzoek is gebleken dat onze ICT-organisatie op een aantal punten verbetering nodig heeft. Daarom is in 2018 de server in de cloud vervangen. In 2019 is een ICT-assessment uitgevoerd waarbij de huidige situatie inzichtelijk is gemaakt en de verbeterpunten voor de toekomstbestendigheid van onze ICT-organisatie verder is uitgewerkt.

Als zorgorganisatie zijn we bekend met domotica (o.a. medido, sensoren) en sluiten we aan bij de ontwikkelingen op het gebied van zorg op afstand. We realiseren ons dat we ons bevinden in het tijdperk van de 'digitale revolutie': Robotica en E-health zijn voor ons op dit moment nog relatief onbekend. In de komende jaren zal ook hier aandacht aan worden besteed.

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. Hierbij worden hoge eisen gesteld aan de zaken die met privacywetgeving te maken hebben. In 2019 zijn, net als in 2018, de nodige inspanningen verricht om aan deze eisen te voldoen.

Alle zorgmedewerkers werken intramuraal met een digitaal zorgdossier, medicatietoedienregistratie en digitale protocollen. Mantelzorgers kunnen de rapportages inzien via CarenZorgt.

Alle bewoners hebben de beschikking over alarmering. Bij bewoners met een verhoogd risico op vallen of dwalen wordt gebruik gemaakt van bewegingssensoren of een halsalarm met inachtneming van de wettelijke bepalingen in de Wet BOPZ.

### **7.3 Financiën en administratieve organisatie**

Vanwege de zwakke financiële positie van Riederborgh als gevolg van de negatieve resultaten in 2015, 2016 en 2017 zijn in 2018 veel maatregelen genomen om Riederborgh financieel weer gezond te krijgen en met succes, we hebben in 2018 een heel mooi resultaat kunnen laten zien. In 2019 zijn de eerder uitgestelde investeringen en achterstallig onderhoud weer uitgevoerd. In 2019 waren daar ook weer de liquide middelen voor.

Net als in 2018, heeft Riederborgh voor 2019 vanuit het zorgkantoor extra gelden ontvangen om de kwaliteit op de punten die in het Kwaliteitskader benoemd zijn, te verhogen.

De voornaamste actiepunten die hieruit voortkwamen is de inzet van extra (zorg)personeel. Daarnaast is één van onze dakterrassen rolstoeltoegankelijk gemaakt, waardoor meer bewoners hiervan kunnen genieten.

## Gebruik van informatie

### 8.1 Zorgkaart Nederland

Riederborgh voert actief beleid omtrent de waarderingen op Zorgkaart Nederland. In 2019 hebben wij het ophalen van waarderingen intramuraal uitbesteed aan onderzoeksbureau SAMR. Bewoners die zelf in staat waren om een telefonisch interview te voeren, zijn door een medewerker van SAMR benaderd om de tevredenheid telefonisch te bespreken. Van de overige bewoners zijn de eerste contactpersonen telefonisch geïnterviewd.

Uiteraard was er ook de mogelijkheid om als bewoner of contactpersoon zelf een waardering op Zorgkaart Nederland te plaatsen.

Er zijn in 2019 44 waarderingen voor de intramurale zorg geplaatst. Het gemiddelde waarderingcijfer lag op een 8,3, een stijging van 0,2 ten opzichte van het gemiddelde van voorgaande jaren. 97% van de mensen die Riederborgh gewaardeerd hebben, beveelt de organisatie aan.

Voor de extramurale zorg zijn de lijsten bij 175 cliënten uitgezet. 93 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld geretourneerd, een responspercentage van 53,1%.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de ondervraagden Riederborgh geven, is een 8,1. Ook extramuraal beveelt 97% van de respondenten die Riederborgh gewaardeerd hebben, de organisatie aan. De waarderingen van cliënten die hier toestemming voor hebben gegeven, zijn ook terug te vinden op Zorgkaart Nederland.

Indien in de waarderingen verbeterpunten zijn aangegeven, worden deze opgepakt.

### 8.2 Tevredenheid cliënten: Net Promotor Score

Cliënten en/of familie hebben in 2019 voorafgaand aan het multidisciplinair overleg een vragenlijst ontvangen met daarin vragen over hoe zij de zorg en dienstverlening ervaren.

De vraag met betrekking tot de Net Promotor Score was hierin geïntegreerd. In 2019 zijn er 83 respondenten intramuraal geweest, waarvan er 54 Riederborgh zeer waarschijnlijk aan zouden bevelen, 27 waarschijnlijk, en 2 niet waarschijnlijk. De NPS komt hiermee op 63.



## Bijlage 1 Doelstellingen 2020 vanuit de extra kwaliteitsgelden

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### Onderwerp: **Meer tijd en aandacht voor de bewoners van de PG-afdelingen**

Het opmaken van de bedden en de dagelijkse schoonmaakronde van de slaapkamers wordt in de huidige situatie verzorgd door de aanwezige huiskamerassistenten. Zij zijn op dat moment dus niet fysiek aanwezig op de huiskamer.

Doel: In 2020 wordt het opmaken van de bedden en de dagelijkse naloopronde van de slaapkamers van bewoners elke dag uitgevoerd door huishoudelijk medewerkers, waardoor de huiskamerassistenten in de huiskamer kunnen blijven.

Planning: In 2020 is er een uitbreiding van formatie van huishoudelijk medewerkers van 2,47 Fte.

#### Onderwerp: **Kwaliteit van zorg**

Vanwege de toenemende complexe problematiek binnen de verpleeghuiszorg is het wenselijk om kwaliteitsverpleegkundigen in de formatie op te nemen. Deze verpleegkundigen staan deels in de uitvoering, maar worden ook breed ingezet in de organisatie voor kwaliteitsbewaking, veiligheid, scholing, opvolgen van MIC-meldingen, voorbehouden risicovolle handelingen et cetera. In 2019 is er reeds een kwaliteitsverpleegkundige gestart voor 16 uur per week.

Doel: Eind 2020 is er dagelijks professionele ondersteuning aanwezig vanuit een kwaliteitsverpleegkundige.

Planning: In 2020 zal de formatie van kwaliteitsverpleegkundige worden uitgebreid met 0,73 Fte.

#### Onderwerp: **Kwaliteit van behandeling**

De praktijkverpleegkundige heeft een belangrijke rol bij de behandeling van bewoners. Zij is vaak het eerste aanspreekpunt bij complexe vraagstukken en vormt een belangrijke schakel met de behandelaars. Vanwege de toename van het aantal bewoners met behandeling neemt de inzet in uren van een praktijkverpleegkundige toe.

Doel: Zowel bewoners, zorgmedewerkers als behandelaars kunnen in voldoende mate een beroep doen op de professionele ondersteuning vanuit de praktijkverpleegkundige.

Planning: In 2020 zal de inzet van de praktijkverpleegkundige worden uitgebreid met 0,14 Fte.

#### Onderwerp: **Kwaliteit van behandeling**

Vanwege een toename van het aantal bewoners met een indicatie verblijf met behandeling zal de inzet van behandelaars stijgen. Daarnaast is er sprake van een toenemende complexiteit van behandelvragen en wordt het gedrag of de gezondheid van steeds meer bewoners in een multidisciplinair team geëvalueerd.

Doel: Iedere bewoner kan in voldoende mate een beroep doen op de behandelaars binnen Riederborgh.

Planning: Voor 2020 is - net als in 2019 - rekening gehouden kosten voor de uitbreiding van inzet van behandelaars van € 20.000 (0,18 Fte).

#### Onderwerp: **Voldoende medewerkers piekmomenten**

Wij zien een toename van zorgvragen waarbij bewoners door twee zorgmedewerkers geholpen moeten worden. Dit vraagt een uitbreiding van het aantal medewerkers tijdens de zogenaamde ochtendpiek en tijdens de avondzorg en oproepbaar voor de nachtzorg. Door bewoners met twee medewerkers te verzorgen biedt dit voor de bewoners extra comfort en is de zorg voor medewerkers minder belastend.

Doel: Er zijn tijdens de ochtend, avond en nacht voldoende medewerkers aanwezig om bewoners met twee medewerkers te kunnen verzorgen.

Planning: In 2020 zal er een uitbreiding plaatsvinden van helpenden niveau 2/leerlingen niveau 3 van 2,59 Fte.

**Onderwerp: Verpleegkundig leidinggevende**

De span of control van de huidige teamleiders is te groot, waardoor zij (andere) medewerkers niet optimaal aandacht kunnen geven, kunnen ondersteunen en coachen. Door de inzet van een verpleegkundig leidinggevende willen wij de effectiviteit van de teams vergroten en de competenties van de teamleiders beter benutten, wat meer rust voor bewoners creëert (stabiel team).

De verpleegkundig leidinggevende draait bij nood zelf diensten mee en kan direct feedback geven op de werkvloer met als doel inzicht verkrijgen waar de zorg nog meer persoonsgericht kan worden geleverd (of waar het juist heel goed gaat).

Planning: In 2020 zal de formatie uitgebreid worden met 0,85 fte verpleegkundig leidinggevende.

**Onderwerp: EVV tijd**

Bewoners en familie hebben de wens geuit om extra tijd te investeren in het gesprek met de Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden, zodat de EVV'er in alle rust in de gelegenheid wordt gesteld echte aandacht te besteden aan de bewoner als persoon met eigen gewoontes en een eigen geschiedenis.

Doel: Meer tijd en aandacht voor de bewoner bij het opstellen en evalueren van het zorgleefplan: EVV'ers worden voor de uitvoering van de EVV-taken uitgepland, waardoor zij volledige aandacht kunnen schenken aan het gesprek met de bewoner of zijn/haar familie.

Planning: Vanaf 2020 wordt in de begroting rekening gehouden met extra tijd voor de EVV-taken van 2 uur per bewoner per maand. Dit betekent voor de teams in zijn totaliteit een uitbreiding van de formatie van 2,01 Fte verzorgende niveau 3.

**Wonen en welzijn****Onderwerp: Welzijn PG afdelingen**

Voor de bewoners van de PG-afdelingen blijft welzijn erg belangrijk. De aanwezige huiskamerassistenten vervullen hierin een belangrijke rol. Om de welzijnsactiviteiten beter af te stemmen op de individuele behoeften van de bewoners is professionele ondersteuning van de huiskamerassistenten nodig. Daarnaast zijn er op de PG-afdeling steeds meer bewoners met gedragsproblematiek. Deze bewoners vragen specifieke aandacht en in een aantal gevallen zelfs 1 op 1 begeleiding.

Doel: Eind 2020 is er op iedere PG-afdeling dagelijks professionele ondersteuning vanuit een welzijnscoach.

Planning: In 2020 zal de formatie van welzijnscoach worden uitgebreid met 0,63 Fte

**Onderwerp: Bewegingsvrijheid**

Riederborgh biedt meer bewegingsruimte aan bewoners van de PG-afdelingen. In 2019 is een start gemaakt met het openen van deuren voor PG bewoners, waardoor de bewegingsvrijheid wordt vergroot. In 2020 willen we dit verder uitbreiden door bakens te plaatsen en zenders aan te schaffen. Zo wordt de bewegingsvrijheid vergroot, terwijl veiligheid niet uit het oog wordt verloren.

Doel: Meer bewegingsvrijheid voor onze PG bewoners met behoud van veiligheid.

Planning: In 2020 worden bakens en zenders aangekocht, waarvan wij een deel vanuit de kwaliteitsgelden willen financieren (€ 31.460).

**Onderwerp: Toegang tot het dakterras**

Riederborgh heeft de beschikking over twee dakterrassen, die beide niet zelfstandig toegankelijk zijn voor de somatische bewoners.

Doel: Het dakterras op de vierde etage is zelfstandig toegankelijk voor de somatische bewoners.

Planning: In 2020 wordt het terras toegankelijk gemaakt voor somatische bewoners, waardoor zij zonder begeleiding het terras kunnen betreden. Kosten: € 6.000

Onderwerp: **Applicatiebeheerder**

Riederborgh is voor het leveren van zorg en dienstverlening steeds meer afhankelijk van ondersteunende computerprogramma's. De applicatiebeheerder zorgt ervoor dat alle computerprogramma's operationeel, onderhouden en gemakkelijk te gebruiken zijn, zodat de gebruiker tevreden is en blijft met de betreffende applicaties.

Doel: Het beheer en onderhoud van de binnen Riederborgh aanwezige computerprogramma's is goed geregeld (Nedap, Afas, Medimo et cetera).

Planning: In 2020 wordt een applicatiebeheerder aangesteld voor 0,64 Fte.