

# Kwaliteitsverslag

## 2020



Datum: mei 2021  
Plaats: Ridderkerk



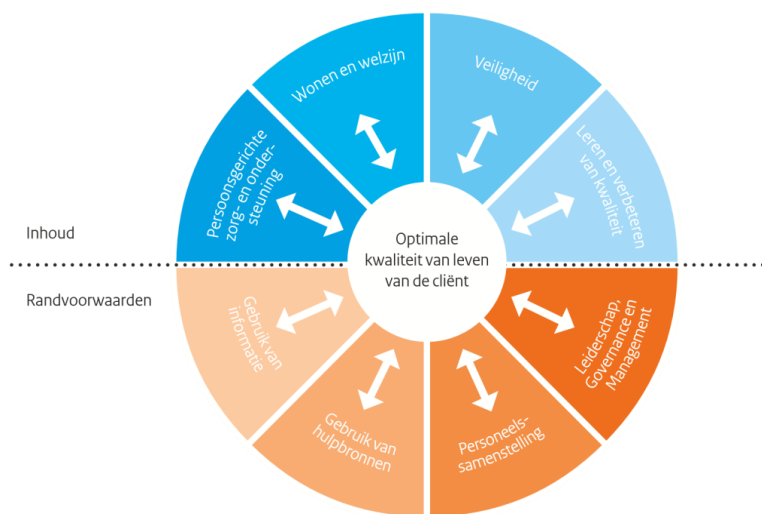
# Inhoud

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING</b> .....	<b>4</b>
1.1 PERSOONSGERICHTE ZORGLEEFPLANNEN .....	4
1.2 RESULTATEN EINDAUDIT 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 .....	8
2.5 SCHOON EN VERZORGD LICHAAM, VERZORGDE KLEDING.....	8
<b>3 VEILIGHEID</b> .....	<b>9</b>
3.1 MEDICATIEVEILIGHEID.....	9
3.2 DECUBITUSPREVENTIE.....	10
3.3 ONVRIJWILLIGE ZORG.....	10
3.4 (PREVENTIE VAN) ACUTE ZIEKENHUISOPNAMEN .....	11
3.5 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 .....	13
4.4 PREZO KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM.....	13
<b>5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT</b> .....	<b>14</b>
5.1 GOVERNANCECODE ZORG.....	14
5.2 MEDEZEGGENSCHAP.....	14
<b>6 PERSONEELSSAMENSTELLING (VOLDOENDE EN VAKBEKWAME MEDEWERKERS)</b> .....	<b>15</b>
6.1 NORMEN KWALITEITSKADER.....	15
6.2 OPLEIDEN.....	16
6.3 ARBEIDSMARKT .....	16
6.4 ZIEKTEVERZUIM 2020 .....	16
6.5 EXTRA MIDDELEN VERPLEEGHUISZORG 2020.....	17
<b>7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN</b> .....	<b>17</b>
7.1 GEBOUW EN OMGEVING .....	17
7.2 TECHNOLOGISCHE HULPBRONNEN .....	17
7.3 FINANCIËN EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE .....	18
<b>8 GEBRUIK VAN INFORMATIE</b> .....	<b>19</b>
8.1 ZORGKAART NEDERLAND.....	19
8.2 TEVREDENHEID CLIËNTEN: NET PROMOTOR SCORE.....	19
<b>BIJLAGE 1 DOELSTELLINGEN 2021 VANUIT DE EXTRA KWALITEITSGELDEN</b> .....	<b>20</b>

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Riederborgh 2020. Het verslag is een weergave hoe Riederborgh in 2020 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 2020 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 2020 geen bezoek gehad van de inspectie gezondheidszorg en jeugd.

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 wordt 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 2021 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 bewoner 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 bewoner 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, bewoner en familie. Alle afspraken die gemaakt zijn met bewoners en/of familie worden vastgelegd in het zorgleefplan. Iedere bewoner 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. 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 bewoner 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 vertegenwoordiger aan bij dit overleg. Indien gewenst kan een bewoner/vertegenwoordiger altijd aansluiten. Voorafgaand aan een multidisciplinair overleg kunnen bewoners of vertegenwoordigers hun wensen, op- en aanmerkingen doorgeven via een evaluatieformulier.

In 2019 is hard gewerkt aan het vullen van levensboeken, een waardevol hulpmiddel om samen met de bewoner in te kijken, wanneer deze bijvoorbeeld vast raakt in dementie of onrustig gedrag vertoont. Het vullen van de boeken voor nieuwe bewoners is in 2020 doorgegaan, wat betekent dat op de psychogeriatrische afdelingen bijna alle bewoners een gevuld levensboek hebben.

Vanaf 2020 is er binnen Riederborgh een coach actief vanuit het programma Waardigheid en Trots op locatie. Deze ondersteunt ons bij het professionaliseren van enkele onderdelen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Onderdeel daarvan is de transitie in rapporteren in het dossier naar de MIKZO methodiek. Met de uitkomsten van de metingen van deze methode spoort de verzorgende of de verpleegkundige de doelen op voor ieder gebied waar zorg nodig is. Het doel kan zijn om de status of dat gebied te verbeteren of het doel kan zijn om de status op dat gebied te stabiliseren. Deze manier van doelen stellen is eenvoudig en effectief.

Er is een werkgroep MIKZO actief om de transitie goed vorm te geven. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn een spin in het web en hebben in 2020 training verzorgd voor alle zorgmedewerkers in de organisatie. Ook huiskamerassistenten zijn geschoold om te rapporteren op het MIKZO welzijnsdoel, persoonsgericht werken en eten en drinken.

De basis rondom MIKZO is bekend, en nu volgt de uitdaging om het verder uit te rollen in de praktijk. De uitdaging zit in het feit dat de kwaliteitsverpleegkundigen merken dat medewerkers nog onzeker zijn vanwege

het onbekende van de nieuwe methodiek. Daarom fungeren de kwaliteitsverpleegkundigen als coaches on the job en zijn zij laagdrempelig aanspreekpunt voor collega's op de werkvloer. Vervolgscholing in 2021 zal nodig zijn om de transitie goed te implementeren.

## **1.2 Resultaten eindaudit in het kader van het PREZO keurmerk**

### **Cliëntervaring Persoonsgerichte zorg**

Onderstaand is overgenomen uit het rapport dat de auditor heeft opgesteld naar aanleiding van het bezoek.

*Tijdens de rondgang heeft de auditor veel cliënten gesproken die allemaal erg tevreden waren over de persoonsgerichte zorg van Riederborgh. Eén cliënt vond zelfs dat Riederborgh een diamanten keurmerk verdient.*

*Ook de cliënten van de dagbesteding vertelden dat er veel rekening wordt gehouden met hun persoonlijke voorkeuren.*

## 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 manieren aandacht besteed:

### 2.1 Wooncomfort

De somatische bewoners hebben allemaal de beschikking over een tweekamerappartement met eigen sanitair.

Op de PG-afdelingen hebben de bewoners de beschikking over een eigen zit-slaapkamer en per twee tot vier cliënten een gezamenlijke badkamer. Daarnaast is er per 7 à 8 bewoners een gezamenlijke huiskamer, waar het merendeel van de bewoners gedurende de dag verblijft. Voor de PG-bewoners 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 bewoners in een gastvrije en sfeervolle ambiance door professionele en gemotiveerde medewerkers worden verzorgd.

Uit huiskamergesprekken blijkt dat onze bewoners 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 werkgroep warme sfeer is ook in 2020 verder gegaan. In de zomermaanden zijn collega's, bewoners en hun naasten opgeroepen om op ideeën voor inrichting van de huiskamers uit woonmagazines te knippen en op moodboards te plakken. Met de inrichting van de woongroepen willen we zo optimaal mogelijk aansluiten bij de beleefwereld van de bewoners op de woongroep van de beschermde afdeling om een veilige en behaaglijke woonomgeving te creëren. De werkgroepleden zijn bezig met de uitwerking van de ideeën.

### 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, met 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, bekijken we of dit binnen Riederborgh ook kan). 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.

De keuken van Riederborgh heeft in 2020 een start gemaakt met het project voor mensen met smaakverlies of smaakverandering.

Riederborgh is een samenwerking met Smaakpupil aangegaan. Smaakpupil is een app om snel de smaakafwijkingen of smaakvervlakking in kaart te brengen en daarop in te kunnen spelen. Bewoners krijgen een smaakprofiel op maat, kunnen feedback geven en met persoonlijke smaakmakers kunnen maaltijden worden aangepast.



De eerste pilot bestond uit 10 bewoners (zowel binnen het verpleeghuis als daarbuiten) en de uitkomsten waren erg duidelijk. Wij konden aan de hand van deze uitkomsten maatwerk leveren in onze maaltijden.

Door meer maatwerk te leveren zien wij meer voedingsinname, minder ondervoeding en meer levenskwaliteit, wat een geweldige uitkomst is voor bewoners en organisatie!

In 2021 gaat dit project meer handen en voeten krijgen door een samenwerking aan te gaan met de Hogeschool 's Hertogenbosch (HAS), opleiding Foodinnovation.

### 2.3 Zingeving

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

Binnen Riederborgh is een geestelijk verzorger actief, welke 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.

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.

In 2020 is er vanwege corona veel veranderd. Gelukkig kon de afdeling Geestelijke zorg wel het werk blijven doen, al was het met de nodige aanpassingen. Zo was er vanaf maart een tijdlang geen bezoek meer mogelijk in het verpleeghuis. Doordat de geestelijk verzorger participeerde in het delen van koffie/thee en soep, kwam hij zeer regelmatig bij de bewoners. Bewoners gaven gedurende deze rondes aan dat deze tijd veel impact op hen had en ook was er eenzaamheid zichtbaar. Door hier direct op in te kunnen gaan, ontstonden vaak mooie en waardevolle gesprekken en is geprobeerd de eenzaamheid te beperken.

Rond de zomer konden er per etage weer activiteiten worden opgepakt zoals bijvoorbeeld ontmoetingen rondom de Bijbel, luisteren naar muziek, mannensoos en Bijbelquizen.

Ook zijn er voor de bewoners veel doe- en bemoedigingsboekjes gemaakt rondom thema's (denk aan Pasen, Pinksteren, enz.). Wij hopen volgend jaar ook de weeksluitingen weer te kunnen oppakken.

#### **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 normaal gesproken per (dubbele) huiskamer thema-avonden georganiseerd, waarbij familie wordt uitgenodigd.

In 2020 heeft een transitie plaatsgevonden van het team welzijn. Waar dit voorheen een op zichzelf staand team was wat zich bezig hield met activiteiten, zijn de teamleden nu als welzijnscoach toegewezen aan een specifiek team binnen Riederborgh. Zij zijn samen met de zorg verantwoordelijk voor het aanbieden van diverse activiteiten aan de bewoners.

Op het team waar deze integratie in 2020 al ver gevorderd is, is duidelijk te zien dat de transitie effect heeft op de bewoners en het zorgteam. Ook in dit jaar, waarin "grote" activiteiten die voorheen in het restaurant plaatsvonden niet door konden gaan.

Het team Welzijn ziet dat er in de loop van het jaar op de huiskamers andere en meer activiteiten plaats hebben gevonden dan voorheen. De teams zijn zich er ook van bewust geworden dat het goed is voor familie om zichtbaar te maken wat er aan activiteiten gebeurt. Onder andere op de facebookpagina worden frequent activiteiten gedeeld. We merken dat naast dit fijn vinden, maar het ook de andere teams inspireert.

Daarnaast blijft de functie van huiskamerassistent zeer waardevol. Zij proberen bewoners actief te betrekken bij huishoudelijk taken als het vouwen van was en helpen in de keuken bij vaatwasser inruimen, tafel afruimen. Ook helpen bewoners actief mee wanneer er op de huiskamer wordt gekookt met het (soms onder begeleiding) schillen van aardappels of snijden van fruit. Dit geeft bewoners een zinnigere dag. Je ziet aan de gelaatsuitdrukking dat ze dit prettig vinden. Een volgende keer doen ze ook graag mee.



#### **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 vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname. De indicatoren over de basisveiligheid worden aangeleverd bij de Openbare Database van het Zorginstituut.

#### 3.1 Medicatieveiligheid

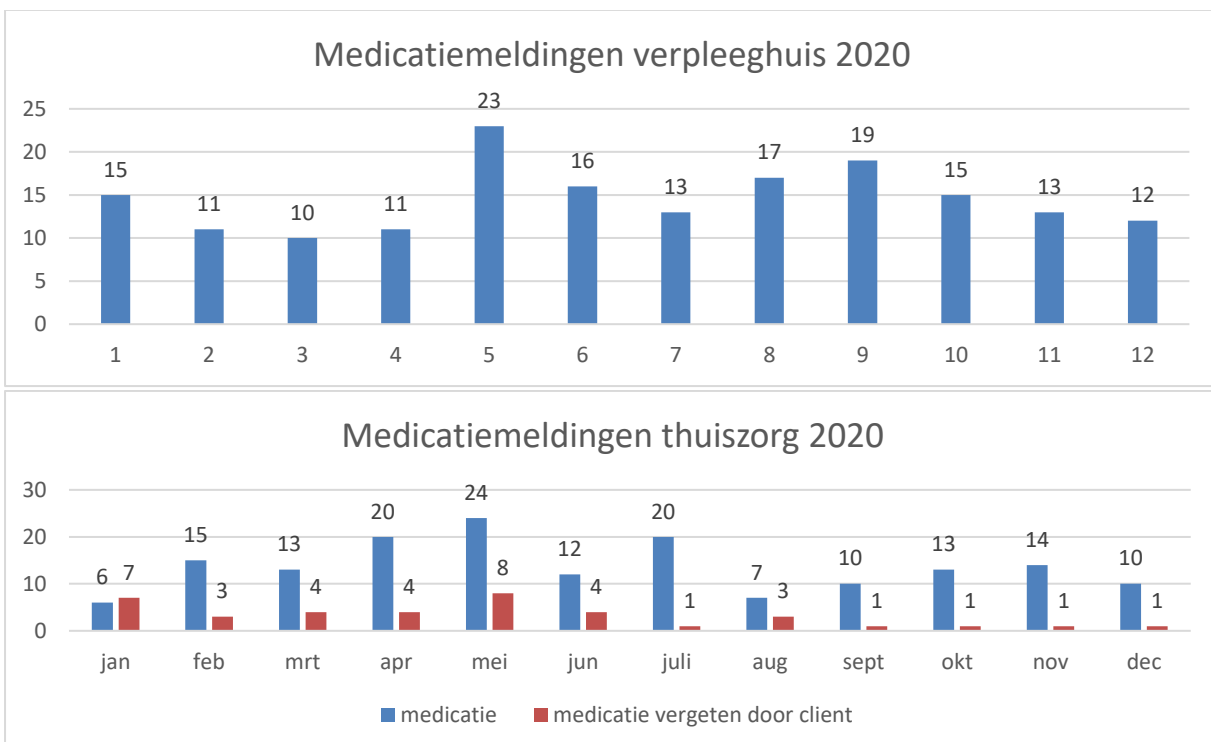
Er wordt binnen Riederborgh gewerkt met het Baxtersysteem in de vorm van een medicatierol per cliënt. De medicatierol wordt samengesteld door de apotheek en bevat zakjes waarin geneesmiddelen zijn verdeeld in eenheden per toediening tijdstip. Niet alle medicatie kan worden verpakt in een medicatierol. 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.

Door de uitgebreide medicatietraining in 2019 hoopten wij op een afname in het aantal medicatiemeldingen in 2020. Er is voor Riederborgh totaal in 2020 helaas geen afname te zien, het aantal medicatie incidenten is ongeveer gelijk gebleven (2019: 375 -> 2020: 378).

Intramuraal is het aantal echter iets afgenomen (2019: 194 -> 2020: 176), extramuraal gestegen (2019: 181 -> 2020: 202). In de MIC commissie is besproken dat in een aantal gevallen de krappe bezetting van personeel in 2020 een oorzaak zou kunnen zijn.



### **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.

In 2020 is er door de fysiotherapeuten in samenwerking met de praktijkverpleegkundige extra aandacht besteed aan goed schoeisel en pantoffels, wat lijkt te leiden tot een afname in het aantal decubitusplekken op de voeten/hielen. Een volgende prevalentiemeting zal in het voorjaar van 2021 plaatsvinden.

### **3.3 Onvrijwillige zorg**

Voor de inzet van onvrijwillige zorg geldt binnen Riederborgh het uitgangspunt dat dit niet wordt ingezet, tenzij strikt noodzakelijk.

De voortgang ten aanzien van de invoering van de Wet zorg en dwang en de inzet binnen Riederborgh wordt besproken in de commissie Zorg en Dwang welke eens per kwartaal vergadert. De samenstelling van de commissie was in 2020 beperkt door restricties in groeps grootte. Waar mogelijk zal deze in 2021 weer worden uitgebreid.

Op de planning stond voor 2020 om een herhaalscholing te verzorgen voor zorgmedewerkers op de psychogeriatric afdelingen en een eerste scholing voor medewerkers op de somatische afdelingen en de dagbesteding. De grootschalige trainingen hebben in 2020 bijna allemaal geen doorgang kunnen vinden, wat voor vertraging heeft gezorgd.

Wat wel is doorgegaan, is de uitvoer van de reguliere mdo's en de gedragsmdo's. Het gedragsmdo is een multidisciplinair overleg tussen minimaal arts, EVV-er, psycholoog/fysiotherapeut/ergotherapeut en waar mogelijk wordt familie bij dit overleg betrokken (soms 1 op 1 in een gesprek van tevoren). Dit overleg vindt altijd plaats voorafgaand aan de inzet van onvrijwillige zorg en heeft als doel het gedrag in kaart te brengen en te kijken naar alternatieven die kunnen worden ingezet. Wanneer er overgegaan wordt naar onvrijwillige zorg, wordt dit volgens afspraak geëvalueerd en waar mogelijk weer afgebouwd.

In 2020 heeft de technische implementatie plaatsgevonden van de leefcirkels.

De meeste mensen hechten eraan zich vrij te kunnen bewegen en dat geldt ook voor mensen met dementie. Het probleem voor mensen met dementie is dat zij - wanneer zij op pad zijn - soms de weg terug niet kunnen vinden. En zich ook niet herinneren hoe ze ook alweer in contact komen met mensen die ze daarbij kunnen helpen. Dat kan tot gevaarlijke situaties leiden. Een groot deel van de bewoners van Riederborgh op de afdelingen voor psychogeriatric verkeert in een verder gevorderd stadium van dementie. Om te voorkomen dat deze mensen verdwalen wonen zij op beschermde afdelingen. Daardoor is hun bewegingsvrijheid beperkt. Uit diverse onderzoeken blijkt dat het wonen op een beschermde afdeling leidt tot onbegrepen (en vaak agressief) gedrag, gebruik van rustgevende mediatie, minder levensgeluk en een slechtere gezondheid. Het project leefcirkels kan helpen deze problemen te verminderen door meer ruimte te bieden.

Omdat de categorieën onvrijwillige zorg anders zijn dan de vrijheidsbeperkende maatregelen zoals deze voorheen werden geregistreerd, is er geen vergelijking mogelijk tussen 2019 en 2020.

### 3.4 (Preventie van) Acute ziekenhuisopnamen

Eén keer per kwartaal worden de ongeplande ziekenhuisopnamen met betrekking tot vallen, heupfractuur, luchtweginfectie/urine-infectie, 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 2020 hebben na een val 6 heupfracturen plaatsgevonden, 2 bekken(ring)fracturen, 1 polsfractuur en 1 schouderfractuur. In overleg met arts en bewoner/familie is bepaald welke bewoners voor operatie ingestuurd zijn naar het ziekenhuis.

Daarnaast is eenmaal een bewoner ingestuurd die enkele dagen na een valpartij sterk verminderde alertheid/nauwelijks aanspreekbaar was. Gelukkig zijn hier geen afwijkingen gevonden en kon de bewoner weer terug naar Riederborgh.

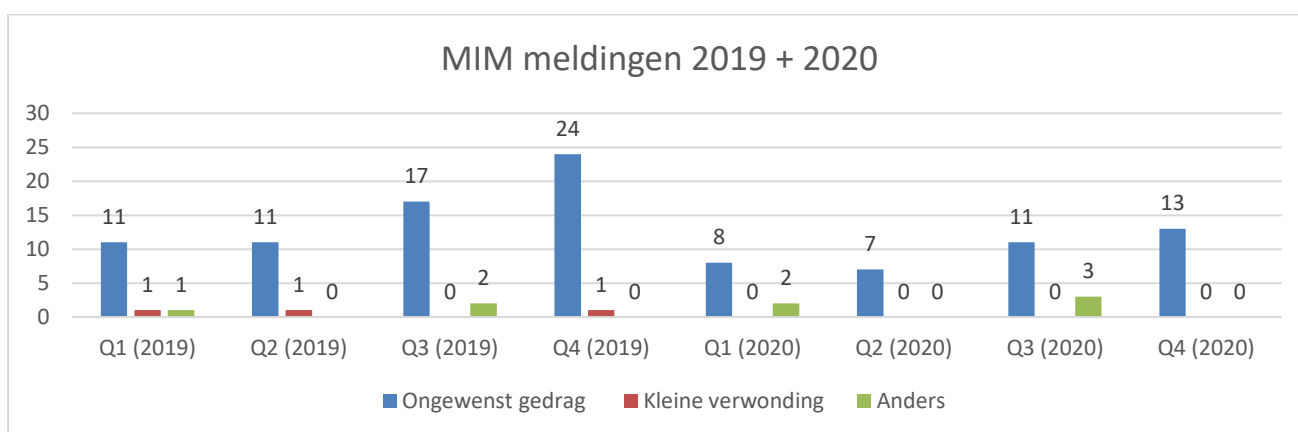
### 3.5 Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

In 2020 zijn er in totaal 44 incidenten door medewerkers gemeld. Dat is fors lager dan in 2019 (waarin 69 MIM meldingen zijn gedaan) en dan in 2018 (waarin 90 MIM meldingen zijn gedaan).

De snelle inzet van de psycholoog bij onbegrepen gedrag en de ingezette omgangsoverleggen lijken hun vruchten af te werpen. 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.

Ook de training rondom agressie (2019) heeft een blijvend effect in het omgaan met agressief gedrag.

Waar mogelijk zal deze training in 2021 of 2022 weer worden gegeven.



## **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.

#### **Halfjaarlijkse rapportage kwaliteit en veiligheid**

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

De rapportage 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 rapportage kwaliteit en veiligheid 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 het 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.

#### **Conforte**

Om wat betreft Coronagerelateerde zaken niet alles zelf uit te vinden, is Riederborgh in 2020 tijdelijk aangesloten bij Conforte, een branchevereniging voor aanbieders van verpleeghuiszorg in de regio. De beleidsmedewerker van Riederborgh neemt deel aan het tactisch team om operationele zaken rondom Corona te bespreken en ook is er een Bestuurdersoverleg.

### 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 2020 zijn geen klachten door deze klachtencommissie behandeld.

#### Klachten en complimenten

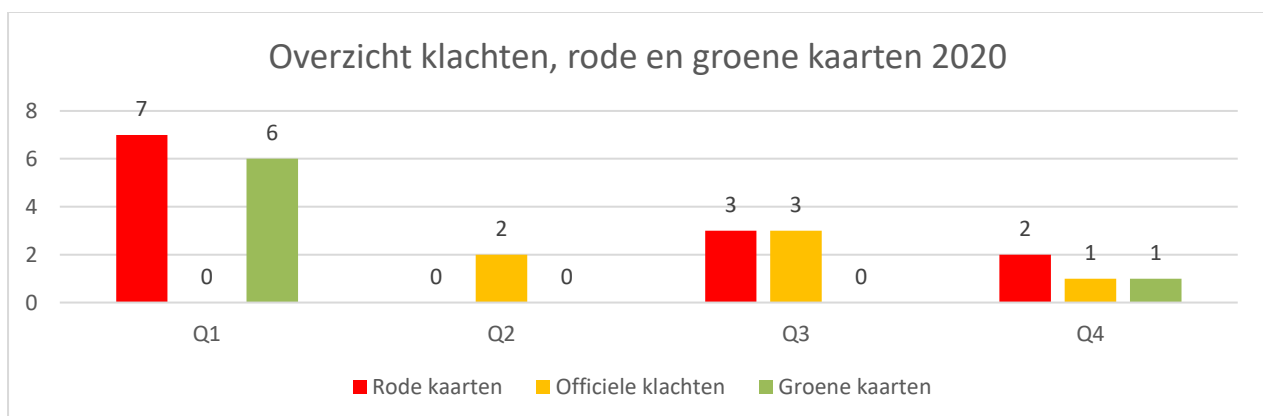
Clënten of familie kunnen op een laagdrempelige manier klachten of complimenten kenbaar maken in de vorm van rode en groene kaarten.

In 2020 zijn er 6 formele klachten ontvangen en 12 rode kaarten. Er zijn 7 groene kaarten uitgereikt.

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 2021. Deze onderwerpen zijn opgenomen in het verbeterregister, zodat ze niet uit het oog worden verloren.

De groene kaarten zijn mooie complimenten richting de keuken, met name van medewerkers. Een groene kaart is van een bewoner van de somatische afdeling, welke complimenten geeft voor de kerstmaaltijd. Ondanks de coronaperikelen heeft zij hiervan genoten.

Wanneer we kijken naar de voorgaande jaren, zijn er vorig jaar wederom veel minder meldingen ontvangen dan het jaar ervoor. We vermoeden dat mensen vanwege Corona dankbaar zijn voor wat er mogelijk is en minder snel hun ongenoegen uiten.



#### 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.

Er is in 2020 tweemaal een klachtgesprek geweest waarbij de klachtenfunctionaris aanwezig is geweest.

### 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 2020 heeft een eindaudit plaatsgevonden door onafhankelijke auditoren van Perspekt, alle prestaties zijn tijdens dit bezoek getoetst. De auditoren hebben met vertrouwen het gouden keurmerk gecontinueerd.



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

## **5 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.

Riederborgh beschikt voor medewerkers over een vertrouwenspersoon als meldpunt voor klachten en/of misstanden. In 2020 zijn geen klachten of misstanden aan de vertrouwenspersoon gemeld. Riederborgh beschikt over een Klokkenluidersregeling.

## 6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwame medewerkers)

### 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 bewoner van de betreffende huiskamer assisteert;
- Om de aanwezige bewoners 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 bewoners. 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 bewoners leidend zijn;
- 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 het geven van individuele aandacht;
- Voor de locatie is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige aanwezig danwel binnen 30 minuten ter plaatse;
- Voor alle verpleeghuisbewoners 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 activiteitenbegeleidsters. Helaas zijn er in 2020 zeer beperkt vrijwilligers ingezet en is de groep vrijwilligers om diverse redenen (met name angst voor corona) geslonken.



Wij hopen in 2021 onze vrijwilligers snel weer meer te mogen ontmoeten binnen Riederborgh.

## 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 van het personeel. Scholing is een essentieel hulpmiddel om tot het gewenste niveau te komen en hier te blijven.

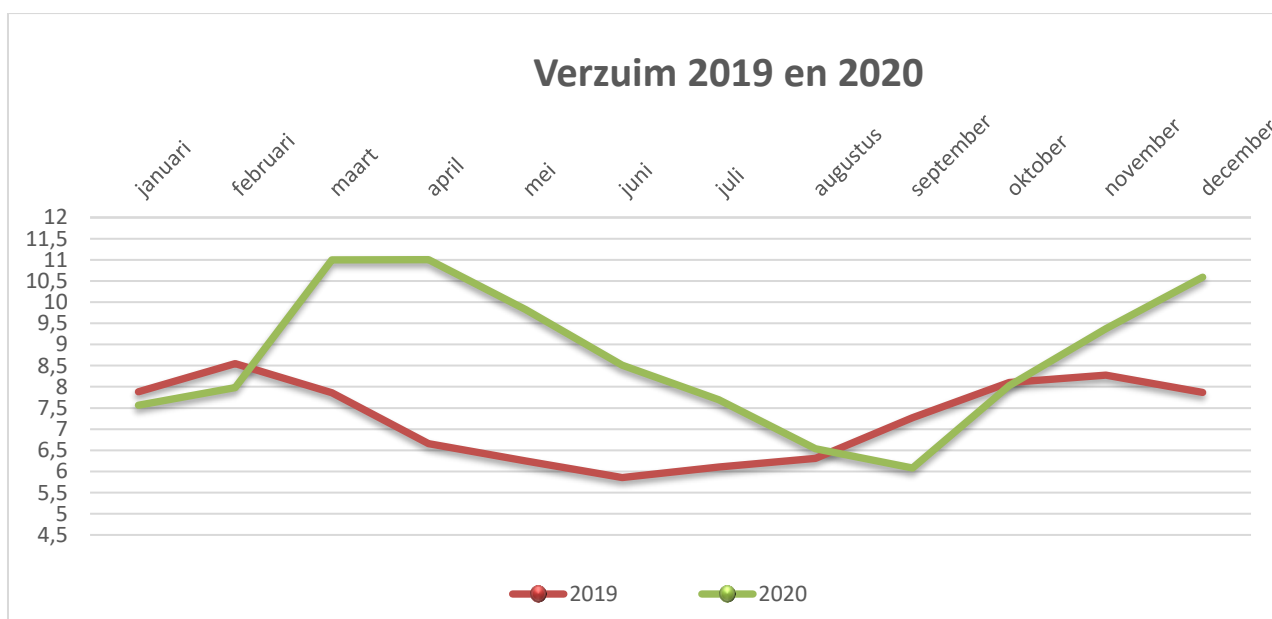
Daarnaast zal het aanbieden van scholing ten goede komen aan het behoud van medewerkers, doordat medewerkers in staat worden gesteld zichzelf blijvend te ontwikkelen. Riederborgh heeft in 2020 weer een scholingskalender opgesteld en werkt met een leermanagementsysteem, waardoor medewerkers zelf inzicht hebben in en verantwoordelijk worden voor het op peil houden van de bekwaamheden.

## 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 werken wij ieder jaar met veel stagiaires. 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.

## 6.4 Ziekteverzuim 2020



Het ziekteverzuim wordt maandelijks gemonitord en aan de leidinggevenden gerapporteerd. In 2020 is een stijging te zien in het ziekteverzuim ten opzichte van het jaar ervoor. Het gemiddelde verzuim lag voor de gehele organisatie in 2019 op 7,2%, in 2020 is dit gestegen naar 8,7%.

Het verzuimpercentage voor de gehele VVT-sector lag in 2020 op 8,03, dit is een stijging van 16% ten opzichte van 2019.<sup>1</sup> Dit percentage is niet te vergelijken met de 8,7% bij Riederborgh.

<sup>1</sup> Dit cijfer is exclusief werknemers die in thuisquarantaine zaten of wachtten op een Covid-19-testuitslag



## 6.5 Extra middelen verpleeghuiszorg 2020

Vanuit de zorgkantoren worden in 2019, 2020 en 2021 jaarlijks extra gelden beschikbaar gesteld om te stimuleren dat organisaties voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Van het beschikbaar gestelde budget wordt 85% besteed aan 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 doelstellingen voor de bestedingen van deze kwaliteitsgelden.

## 7 Gebruik van hulpbronnen

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van zorg- en dienstverlening zijn onder andere het 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) bewoners, en draagt bij aan de kwaliteit van leven van onze bewoners.

In 2020 is het strategisch huisvesting- en vastgoedplan van Riederborgh vastgesteld. In 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.

### 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 doorgaans 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

Het jaar 2020 heeft ons geleerd dat we als organisatie nog niet op het gewenste niveau zijn op technologisch vlak. Wel heeft de organisatie stappen gemaakt in digitalisering.

In de thuiszorg hebben de medewerkers een werkmobiel ontvangen werd het mogelijk de papieren dossiers te vervangen door werken met het elektronisch dossier. Een mooie professionaliseringsslag die door de medewerkers is gemaakt.

Ook binnen het verpleeghuis zijn digitale stappen gezet. Zo hebben veel medewerkers tijdens de lockdown via de Ipad leren videobellen met naasten van bewoners om zo het contact te behouden.

Ook zijn de technische voorbereidingen getroffen voor de leefcirkels waar wij in 2021 verder mee zullen gaan.

Tot slot ging ook het vergaderen in teams steeds beter en levert dit ons op dat digitaal vergaderen voor sommige overleggen een goed alternatief is ten opzichte van "live" aanwezig zijn.

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

2020 is een jaar dat niet snel vergeten zal worden. De pandemie heeft veel invloed op Riederborgh, haar cliënten en collega's gehad.

Het ziekteverzuim was hoog en zal ook in 2021 nog hoog zijn. Grotendeels is het verzuim gerelateerd aan covid-19, het betreffen besmettingen, maar ook quarantaine, testen en langdurige ziekte. De vermoeidheid van de medewerkers is zichtbaar en zal in 2021 ook zijn effecten hebben op het verzuim. Inmiddels zijn de meeste bewoners gevaccineerd en ook ons zorgpersoneel is grotendeels gevaccineerd.

In 2020 is geen leegstand geweest, maar hebben we een lichte overproductie gekend. Mede hierdoor hebben wij financieel gezien een goed jaar gehad. Voor 2021 is de verwachting dat wij ook geen leegstand zullen hebben. De meerkosten zullen wel nog door blijven lopen, maar zullen op een lager niveau liggen.

## 8 Gebruik van informatie

### 8.1 Zorgkaart Nederland

In 2020 is Riederborgh er niet toe gekomen om een actief beleid te voeren op het gebied van waarderingen op Zorgkaart Nederland. Eind 2019 zijn 43 waarderingen op Zorgkaart Nederland gezet over de zorg binnen het verpleeghuis. In 2020 zijn dat er geen geweest. Wij gaan dit in 2021 weer oppakken, en zullen ervoor zorgen dat hier actief aandacht wordt geschonken.

Voor de thuiszorg geldt dat in 2020 wel een tevredenheidsmeting is uitgevoerd, de PREM meting.

De tevredenheidslijsten zijn bij 175 cliënten uitgezet. 89 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld geretourneerd, een responspercentage van 51%.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de ondervraagden Riederborgh thuiszorg geven, is een 8,9. Dit cijfer is 0,8 punt hoger dan vorig jaar, een forse vooruitgang!

Er zijn 2 aanbevelingsvragen gesteld. 97% van de cliënten geeft aan dat zij Riederborgh zou aanbevelen bij anderen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten. Dit is hetzelfde percentage als in 2019.

De waarderingen van cliënten die hier toestemming voor hebben gegeven, zijn ook terug te vinden op Zorgkaart Nederland.

Daarnaast zijn er enkele cliënten in de thuiszorg die uit eigen beweging een waardering op Zorgkaart Nederland hebben gezet.

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

### 8.2 Tevredenheid cliënten: Net Promotor Score

Cliënten en/of familie hebben in 2020 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 2020 zijn er 25 respondenten intramuraal geweest, waarvan er 13 Riederborgh zeer waarschijnlijk aan zouden bevelen en 10 waarschijnlijk. Voor 2 was dit nog te vroeg om in te vullen. De NPS komt hiermee op 56, wat een mooie uitkomst is.



## Bijlage 1 Doelstellingen 2021 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 2021 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 2021 is er een uitbreiding van formatie van huishoudelijk medewerkers van 1,97 Fte.

Wie: Teamleider hoteldienst

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 en in 2020 is er één gestart voor 0,66 fte.

Doel: Eind 2021 is er dagelijks professionele ondersteuning aanwezig vanuit een kwaliteitsverpleegkundige.

Planning: In 2021 zal de formatie van kwaliteitsverpleegkundige worden uitgebreid met 0,35 Fte.

Wie: Manager zorg en welzijn

#### 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 2021 zal de inzet van de praktijkverpleegkundige (nogmaals) worden uitgebreid met 0,14 Fte (1 dag in de week, 4 uur).

Wie: Manager zorg en welzijn

#### 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 2021 is rekening gehouden kosten voor de uitbreiding van inzet van behandelaars van € 10.000

Wie: Manager zorg en welzijn

Onderwerp: **Wet zorg en dwang / Rol zorgverantwoordelijken**

Doel: Met de invoering van de Wet zorg en dwang is de rol van zorgverantwoordelijke ontstaan. Deze rol is anders, en omvangrijker dan de rol als EVV-er. Er worden extra zorgmedewerkers geworven, zodat de zorgverantwoordelijken tijd vrij kunnen maken om hun nieuwe rol goed vorm te geven (contact onderhouden met familie, zoeken naar alternatieven van onvrijwillige zorg, contact houden met zorgverleners, documenteren etc.).

Planning: Voor 2021 wordt rekening gehouden met extra inzet van medewerkers niveau 3 van 1,95 Fte (0,65 per team).

Wie: Manager zorg en welzijn

## Wonen en welzijn

**Gastvrijheid/ontmoetingsruimten:** Welke woon- en leefomgeving willen wij realiseren voor onze bewoners.

Doel: De indeling van Riederborgh lijkt op de omgeving van een woonhuis: er staan bankjes, winkel, er zijn voldoende plekken voor bewoners om zijn bezoek te ontvangen (privacy – o.a. niemand luistert mee). Overal waar de bewoner komt, voelt het huiselijk en vertrouwd aan. Daarnaast zal in Riederborgh een aantal aaneengeschaalde gemeenschappelijke ruimten (zalen, kamers, nisjes, hoekjes) met verschillende sferen en een verschillend prikkelaanbod, waarin doorlopend activiteiten zullen plaatsvinden

Planning: 25.000

Wie: Manager Services

Onderwerp: **Bakens**

Het afgelopen jaar zijn de leefcirkels van de huiskamers naar de gehele etage reeds gerealiseerd. In 2021 gaan we verder met de tweede fase van het project leefcirkels, waarin de ontsluiting van het trappenhuis onderdeel is. Het trappenhuis op iedere etage wordt beveiligd, zodat je kunt beheersen wie waar kan lopen. De railingen moeten worden opgehoogd zodat bewoners hier niet over kunnen klimmen of vallen.

Er is een extra optie om toegang tot het terras te regelen. Ook hier moet dan de railing worden opgehoogd.

Planning: 35.000

Wie: Manager Services & Manager Welzijn & Zorg

Onderwerp: **Smartglass**

Wij zetten de SmartGlass in voor triage op momenten dat de SOG niet in het verpleeghuis aanwezig is. De SOG kan meekijken met de zorg en adviseren.

Daarmee winnen we tijd de triage en kunnen we tot betere consulten komen.

Planning: 5.000

Wie: Manager Services & Manager Welzijn & Zorg