

Kwaliteitsverslag 2017



Auteur : Ariadne Rook, manager kwaliteit en innovatie
Vastgesteld : Raad van Bestuur d.d. 21 juni 2018

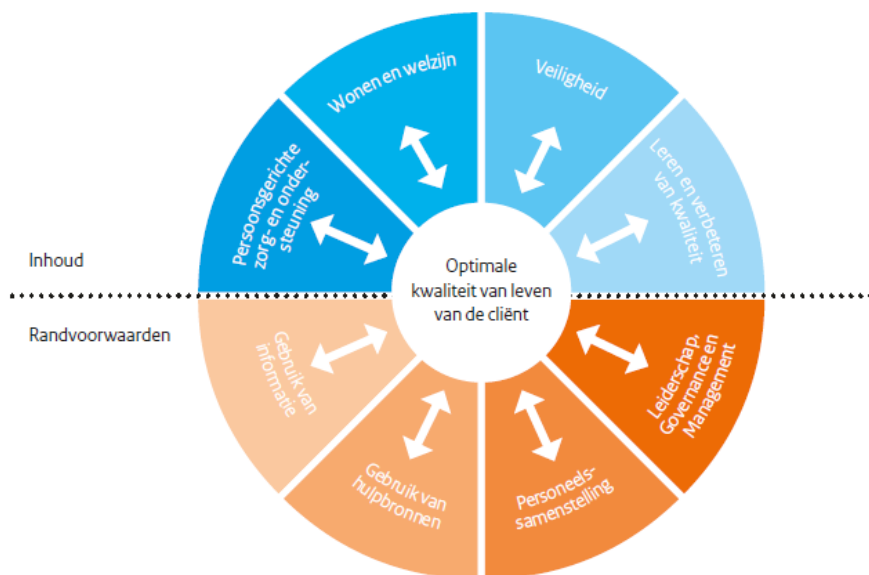
Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Profiel van De Rijnhoven.....	4
3	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
4	Wonen en welzijn.....	8
5	Veiligheid	9
6	Cliëntoordelen	11
7	Leren en werken aan kwaliteit.....	12
8	Leiderschap, governance en management.....	14
9	Personeelssamenstelling	15
10	Gebruik van hulpbronnen	16
11	Gebruik van informatie	17
12	Meerjarenbeleid.....	18

1 Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van De Rijnhoven over 2017. In dit document rapporteren wij over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit van zorg. Het jaar 2017 was een overgangsjaar voor wat betreft kwaliteit, transparantie en verantwoording in de verpleeghuiszorg. Het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren' is weliswaar sinds 2017 van kracht maar veel nieuwe eisen of voorwaarden moesten nog tot stand komen en zijn daarom niet van toepassing op het verslag over 2017. Desondanks sluiten we in dit verslag zoveel mogelijk aan op datgene wat wij in het Kwaliteitsplan 2018 De Rijnhoven d.d. 22 december 2017 – herziene versie d.d. 16 april 2018 hebben vastgelegd.

Het kwaliteitsverslag is besproken in het Groot Overleg en daarna vastgesteld door de Raad van Bestuur. Daarna wordt het voorgelegd aan de cliëntenraad, BAC en VVAR en in de leerkring kwaliteit en veiligheid besproken. Voor feedback wordt het kwaliteitsverslag voorgelegd aan het lerend netwerk, waarin De Rijnhoven participeert met Maria Dommer, Zorggroep De Vechtstreek, Vecht en IJssel en Wulverhorst.



2 Profiel van De Rijnhoven

De Rijnhoven is een ouderenzorgorganisatie, gelegen aan de westelijke kant van Utrecht. Er wordt zorg met verblijf geleverd aan kwetsbare ouderen met een complexe zorgvraag, veelal met een dementieel beeld en/of meerdere stoornissen die samenhangen met de leeftijd. In Vleuten, De Meern, Harmelen en Montfoort wordt wijkzorg gegeven. Hieronder wordt verstaan thuiszorg, ketenzorg dementie, dagbegeleiding en huishoudelijke zorg. Daarnaast levert het behandeladviescentrum ook eerstelijns behandeling en consult.

De Rijnhoven is een stichting met een éénhoofdige Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. Er functioneert een Ondernemingsraad en een Centrale Cliëntenraad. Er is een tweehoofdige directie, bestaande uit de Directeur Zorg en de Directeur Wonen, Welzijn en Vastgoed. Bestuur en directie worden ondersteund door vier stafafdelingen, te weten: Personeel & Organisatie, ICT, Financiën & Administratie en Kwaliteit & Innovatie.

De zorg is kleinschalig vormgegeven in zelforganiserende teams, te weten in 17 intramurale zorgteams (locaties Vijverhof, Coninckshof, Parkhof en Bloesemhof). Er is 1 VPT-team voor de locatie Veldhof. Verder zijn er 5 zorgthuisteams, te weten twee teams in Montfoort, een team voor de locatie Hinderstein/Bottenstein, een team voor de locatie Zonnewijzer en het team dat ingezet wordt in Vleuten, De Meern, Harmelen en omstreken.

De Rijnhoven heeft een behandel- en adviescentrum (BAC). De behandelaren zijn onderdeel van multidisciplinaire teams voor wat betreft de verpleeghuiszorg. Aan cliënten in de thuissituatie wordt extramurale behandeling gegeven, en werken de behandelaren samen in de ketenzorg. Daarnaast werken zij voor externe klanten (andere zorgorganisaties).

De teams worden ondersteund door teamadviseurs en een coach. Ieder kwartaal heeft een team een gesprek met de directie, waarin onder meer de kwaliteit en veiligheid onderwerpen van gesprek zijn. De teams werken aan de hand van een opdracht van de directie. Verder is er een kwaliteitsoverleg waarin kwaliteitsthema's op locatie- c.q. stichtingsniveau worden besproken.

Het kwaliteitskader richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde cliënten. De Rijnhoven beschikt over een toelating ten behoeve van het leveren van Wlz-zorg. Daarnaast zijn er contracten met de zorgverzekeraars in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor wat betreft de thuiszorg, de eerstelijns behandeling en het eerstelijnsverblijf. Met gemeenten zijn afspraken gemaakt over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Daarnaast gelden vanwege de transitie Wlz een aantal specifieke subsidieregelingen via het Zorginstituut.



Het aantal fysieke plaatsen eind 2017 is:

Vijverhof	
Psychogeriatric	96
Somatiek	24
Psychiatrie	24
Extra plaatsen t.b.v. wachtlijst	3
	147
Bloesemhof	
Psychogeriatric	8
Coninckshof	
Psychogeriatric	32
Parkhof	
Verblijf zonder behandeling	36
Verblijf met behandeling	8
	44
Veldhof	
VPT met behandeling	21

Voor 2018 is in Parkhof een omzetting van 15 plaatsen zonder behandeling naar verblijf met behandeling voorzien.

De Rijnhoven werkt op de volgende gebieden samen:

- In Utrecht (Vleuten-De Meern) in de pilot wijkzorg van het 'Zilveren Kruis', waarbij de nadruk ligt op de samenwerking tussen de wijkpleging en de sociale wijkteams;
- Wmo-zorg in Woerden, Montfoort en Utrecht;
- Woonzorgnetwerk in de gemeente Woerden, dat als doel heeft op wijkniveau mensen in staat te zelf hun leven naar eigen inzicht in te vullen;
- Ketenzorg Dementie – samenwerkingsverband tussen regionale zorgaanbieders, welzijnsorganisaties voor ouderen, Altrecht en de huisartsen voor wat betreft casemanagement dementie en lokale aandacht voor dementiezorg;
- ParkinsonNet, met als doel het vergroten van de expertise van zorgverleners. De fysio- en ergotherapeuten van De Rijnhoven is actief hierin;
- De oefen- en fysiotherapeuten maken ook deel uit van het ClaudicatioNet, looptrainingen voor mensen met perifeer vaatlijden;
- De Mantelmeeuw – begeleiding van mensen in de terminale fase door de inzet van vrijwilligers;
- Woningcorporaties Groen West (Vleuten-De Meern), Portaal (Vleuterweide, Veldhuizen) en WoonzorgNederland (Montfoort);
- ROC Midden-Nederland, MBO Rijnland en Hogeschool Utrecht in de vorm van leerarrangementen voor MBO- en HBO-studenten.
- Psychogeriatrisch consultatieteam: ondersteunen en adviseren van de disciplines in de eerstelijnszorg.
- Portaal eerstelijnszorg
- Psychiatrie en Dementie – ter ontwikkeling van een verblijfsfunctie voor deze doelgroep
- Surveillance Netwerk Infectieziekten in Verpleeghuizen
- Netwerk Revalidatieartsen



De Rijnhoven heeft voor wat betreft het lerend netwerk een convenant afgesloten met de volgende zorgorganisaties in de regio:

- Maria Dommer;
- Zorggroep De Vechtstreek;
- Vecht en IJssel;
- De Wulverhorst.

De Rijnhoven neemt deel uit aan het netwerk palliatieve zorg Utrecht West. Vanuit dit netwerk worden (interne) scholingen georganiseerd.

3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zorgleefplan

Het is een vereiste dat iedere cliënt binnen 24 uur beschikt over een voorlopig zorgleefplan, met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten en binnen 6 weken beschikt de cliënt over een definitief zorgleefplan. De Rijnhoven voldoet hieraan. Wel bestaat de wens om het dossier persoonsgerichter te maken en de samenhang te verbeteren. Hiervoor is in 2017 door de leverancier een scan gemaakt. De uitkomsten vragen om een herinrichting van het dossier waarvoor in 2018 de voorbereidingen worden getroffen. De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan sinds 2017 gebruik maken van het Cliëntportaal, zodat op elk gewenst moment het zorgplan kan worden ingezien en rapportages kunnen worden gelezen.

Zorgleefplanbespreking

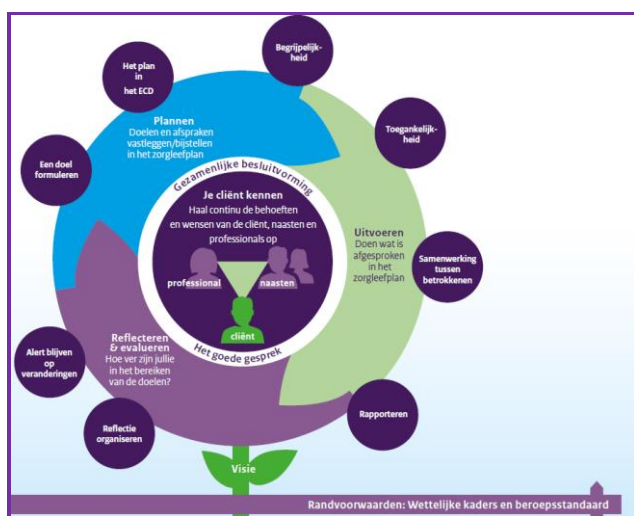
De zorgleefplanbesprekingen vinden tweemaal per jaar plaats. De voorbereiding en afhandeling ligt hiervoor bij de verzorgenden en verpleegkundigen. Voor wat betreft de planning worden zij ondersteund door het secretariaat. In de zorgleefplanbespreking ligt nog teveel de nadruk op de medische zorg. Onvoldoende komt naar voren wat de wensen en behoeften van de cliënt zijn en welke behoefte aan ondersteuning zij nodig heeft voor realiseren van gewenste kwaliteit van leven. Dit geldt ook voor de ondersteuning van de mantelzorg. In 2018 wordt gekeken wat de gewenste invulling is. Hierbij wordt gedacht aan de introductie van 'Het Goede Gesprek'.

Multidisciplinaire zorg

Verpleeghuiszorg is multidisciplinair vormgegeven. Bespreking hiervan vindt plaats in de zorgleefplanbespreking, de gedragsvisite en het omgangsoverleg. Er is behoefte aan concrete ondersteuning van de zorgmedewerkers bij met name onbegrepen gedrag en de invulling van de persoonsgerichte zorg. Deze thema's komen ook terug in het professionaliseringsprogramma. In 2018 zal het programma 'Onbegrepen gedrag' opgesteld en geïmplementeerd worden.

Zorgdossier wijkzorg en dagbegeleiding

Sinds 1 januari 2017 wordt er met het elektronisch cliëntdossier Wijkzorg gewerkt en in 2017 is het classificatiesysteem Omaha voor de wijkzorg ingevoerd. Voor wat betreft de dagbegeleiding is een dossier ontwikkeld dat vooral is gericht op het welzijnsprogramma. Voor de Wlz-geïndiceerde cliënten is het dossier uitgebreid met rapportagemogelijkheden in verband met de communicatie van en naar de familie en om de bijzonderheden in de ondersteuning en begeleiding te kunnen vastleggen.



4 Wonen en welzijn

Eten en drinken

In het project 'Vitaliteit van ouderen' komen de volgende onderwerpen aan de orde: eten en drinken, muziek en cultuur en bewegen. Hierbij is veel aandacht voor de wensen, behoeften en mogelijkheden van onze cliënten. Interne samenwerking tussen zorg, behandelaren en welzijn, en extern met diverse partijen, zoals welzijnsorganisaties, is hierbij van belang.

De aandacht voor de wensen van cliënten op het gebied van eten en drinken is wisselend. Voor veel mensen met dementie is eten en drinken moeilijk. Een goede maaltijd is belangrijk voor de kwaliteit van leven. Hierbij gaat het ook om de beleving en de presentatie van de maaltijd. Wij bieden medewerkers ondersteuning bij het bereiden van een smakvolle maaltijd in een gezellige ambiance. In 2018 zal over dit onderwerp een themaweek worden georganiseerd. Tijdens de kennis- en inspiratiemarkt in september 2017 is hiervoor de aftrap gegeven.

Vrijwilligersbeleid

Bij De Rijnhoven zijn circa 330 vrijwilligers actief. Het is van belang dat dit aantal niet terugloopt maar toeneemt, en dat beschikbare informele zorg gericht wordt ingezet. Inzet en samenwerking met vrijwilligers is onderdeel van het project 'informele zorg'. Het vrijwilligersbeleid is geactualiseerd. Verder zijn voor de vrijwilligers scholingen georganiseerd, onder meer over het leven met dementie.

Mantelzorg

Het samenspel tussen formele en informele zorg met en voor de cliënt wordt bij De Rijnhoven steeds belangrijker. Het project 'Familieparticipatie' levert hier een bijdrage aan. In 2017 zijn we gestart met COUP-trainingen voor zorgteams. COUP staat voor: contact leggen, ondersteunen, uitnodigen en participeren. Verder is er een ondersteuningsaanbod voor zowel partners als kinderen van bewoners met dementie. In de leerkring familieparticipatie wordt onder begeleiding van experts ervaring en kennis uitgewisseld tussen medewerkers met deze teamrol.

Familienet

Er zijn verschillende manieren waarop medewerkers en familie met elkaar communiceren. Inhoud en de mate van urgentie bepaalt voor welk communicatie kanaal gekozen wordt. Wij verwachten van familie dat zij gebruik maken van familienet. Familienet is een internetapplicatie die uitnodigt tot het communiceren over dagelijkse en positieve dingen. Het is een aanvullend middel om de wederzijdse betrokkenheid te vergroten. Voor urgente zaken wordt uiteraard telefonisch of per mail contact met de familie opgenomen. Familie en medewerkers worden gestimuleerd gebruik te maken van familienet.



5 Veiligheid

Medicatieveiligheid

De Directeur Zorg en de medewerkers op de locaties worden geadviseerd door een geneesmiddelencommissie. Hieraan nemen een specialist ouderengeneeskunde, de apothekersassistente van De Rijnhoven, een afvaardiging van zorgmedewerkers van de diverse zorglocaties en de apotheker van onze farmaceutische leverancier deel. Het reglement voor de geneesmiddelencommissie is geactualiseerd. Vanaf 2018 wordt gewerkt met een jaarplan.

In 2017 is de Beoordeling Eigen Beheer Medicatie (BEM) geactualiseerd en geïmplementeerd als onderdeel van de evaluatiecyclus van het zorgleefplan. De procedure omtrent opiaten is aangescherpt. Voor 2018 wordt gekeken naar meer uniformiteit tussen de verschillende locaties en de opslag van medicatie. Verder wordt voor iedere locatie een of meerdere aandachtsvelders medicatieveiligheid aangewezen.

Voor het voorschrijven van medicatie wordt gebruik gemaakt van een elektronisch voorschrijfsysteem, FarmedRX genoemd. Vanaf 2018 wordt de medicatie digitaal afgetekend. Hierdoor vermindert de kans op medicatiefouten.

Hygiëne en infectiepreventie

Persoonlijke hygiëne en handhygiëne is een belangrijk kwaliteitsthema. Hieraan wordt in het teamregistratieboekje ruim aandacht besteed. Net als aan de eisen die gesteld worden aan het bereiden van de maaltijden, de opslag van goederen en schoonmaak van de woningen.

In 2018 zullen alle medewerkers in de directe zorgverlening of facilitaire dienstverlening een verplichte E-learning hygiëne moeten volgen. Het reglement voor de commissie hygiëne en infectiepreventie is geactualiseerd. Vanaf 2018 wordt gewerkt met een jaarplan.

Een zorginstelling is een gunstige omgeving voor de verspreiding van scabiës (schurft) omdat er veel lichamelijk contact is tussen cliënten en medewerkers en cliënten onderling. Niet verwonderlijk is in 2017 scabiës bij enkele cliënten van De Rijnhoven geconstateerd. Met ondersteuning van de GGD is de aandoening bestreden en wordt er blijvend gemonitord om een eventuele nieuwe uitbraak voor te zijn.

Decubituspreventie

Het aantal cliënten met decubitus bij De Rijnhoven is beperkt. Het doel is en blijft decubitus tot een minimum te beperken. Een multidisciplinaire aanpak is van belang, met betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde, ergotherapie en fysiotherapie. Ondersteuning en advisering wordt geboden door een wondverpleegkundige. Daarnaast wordt in het scholingsprogramma aandacht aan dit onderwerp besteed.

Vrijheidbeperkende maatregelen

Het gebruik van vrijheidbeperkende maatregelen is ondanks de toename van de zorgwaarde de afgelopen jaren gelijk gebleven. Evaluatie van de maatregelen is een continue actie van behandelaren en het zorgteam. De ingezette vrijheidbeperkende maatregelen worden in iedere zorgleefplanbespreking geëvalueerd.

Veel maatregelen hebben betrekking op de inzet van sensoren en andere domotica-voorzieningen, zoals GPS-signalering. Het gebruik van bedhekken is minimaal en wordt met name ingezet bij somatiek op verzoek van de cliënt (en is daarmee geen vrijheidbeperkende interventie in de zin van de wet). De Rijnhoven heeft een BOPZ-commissie waar de vraag 'hoe ervoor te zorgen dat we een open huis creëren voor onze cliënten?' volgend jaar geagendeerd staat.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Het insturen van cliënten vanaf een van onze locaties gebeurt zo min mogelijk, en alleen in overleg met cliënt of zijn vertegenwoordiger. Afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgdossier. Veelal is een opname gerelateerd aan een valincident. Het voorkomen hiervan heeft een directe relatie met het hierboven genoemde thema. Meer vrijheid betekent meer bewegen en een betere conditie maar soms ook meer risico op vallen en dus op fracturen. Risico's hierop worden minimaal eenmaal per halfjaar in kaart gebracht, en vaker indien er sprake is van een verandering in het ziekteproces.

Melding van een calamiteit of klacht

Voor zowel melding calamiteiten als klachten is een procedure. Ten behoeve van een als zodanig ervaren objectieve aanpak worden calamiteiten steeds vaker onderzocht door een externe organisatie. Met de invoering van het besturingsmodel zelforganisatie worden klachten te snel geëscaleerd naar de directeur zorg. De gewenste werkwijze van afhandeling van klachten door de professionals in plaats van door de directeur zorg vraagt aandacht. In 2018 zal geïnventariseerd moeten worden wat ervoor nodig is dat klachten lager in de organisatie worden opgepakt en afgehandeld.

Kwaliteitsrapportages

Ieder kwartaal worden de volgende rapportages opgesteld:

- Melding incident cliëntenzorg (MIC):
 - medicatie
 - vallen
 - grensoverschrijdend of ongewenst gedrag
 - stoten, knellen of botsen
 - verbranden
 - vermissing
 - verslikken
 - gevaarlijke situatie
- Melding incident medewerker (MIM)
- Vrijheidbeperkende maatregelen
- Calamiteiten:
 - (val)incident met letsel
 - storing alarmering
 - datalek
 - inbraak of diefstal
 - brand
 - uitbraak infectieziekte
- Klachten

De rapportages worden besproken in het kwaliteitsoverleg. Hierbij gaat het vooral met de trends en de beleidsmatige punten die moeten worden opgepakt. Het is van belang dat geleerd wordt van de fouten. De meldingen worden daarom teruggekoppeld naar het desbetreffende zorgteam via het dashboard kwaliteit en veiligheid en besproken in het kwartaalgesprek met de directie. Belangrijk is nog dat de uitkomsten terugkomen in het werkoverleg en acties hierop worden uitgezet. In de leerkring kwaliteit en veiligheid wordt hier aandacht aan besteed.

De rapportages over 2017 zijn op aanvraag verkrijgbaar bij de afdeling kwaliteit en innovatie.

6 Cliëntoordelen

Ieder kwartaal worden er flyers van Zorgkaart Nederland over de locaties verspreid. Via het teamregistratieboekje wordt bijgehouden of deze inderdaad zijn uitgedeeld aan de cliënten en familie. Op de website van De Rijnhoven wordt uitleg over Zorgkaart Nederland gegeven en er is een link aanwezig voor wie zijn ervaring over onze organisatie en zorg- en dienstverlening wil delen of ervaringen van anderen wil bekijken.

Het afgelopen jaar is er een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden via de 'verbetermeter'. Het invullen van een digitale vragenlijst sloot echter onvoldoende aan bij de doelgroep, met name in de intramurale zorg. Voor wat betreft de wijkzorg was het onderzoek wel representatief. Samen met het lerend netwerk zal in 2018 een nieuw instrument worden gekozen.

De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek geven verschillen per team aan, maar gezien de lage respons kunnen deze niet 1 op 1 vertaald worden in een cijfer per team per onderwerp. Wel worden in de opmerkingen vaak concrete verbeterpunten genoemd die per team opgepakt kunnen worden.

In de intramurale zorg komen de onderwerpen als maaltijden, veiligheid, schoonmaak, activiteiten en gezelligheid in de huiskamer en inzet van onbekend personeel vaak terug. De onderwerpen 'bereikbaarheid', 'meebeslissen over inhoud en tijdstip' en 'sluit de zorg aan bij behoeften' scoren minder in de thuiszorg teams. Bij de centra voor dagbegeleiding zou er nog meer gekeken kunnen worden hoe de activiteiten nog meer kunnen aansluiten bij wat iemand belangrijk vindt en hoe deze activiteiten kunnen bijdragen aan wat men nodig heeft. Daarnaast is het vervoer een aandachtspunt.

NPS-score

In het cliënttevredenheidsonderzoek van 2017 is de vraag gesteld in hoeverre de cliënt of zijn vertegenwoordiger de Rijnhoven bij vrienden en/of familie zou aanbevelen. Hierbij dient wederom de kanttekening te worden gemaakt dat er sprake is van een lage respons. Daarnaast is een goede vergelijking lastig, omdat in 2016 gebruik is gemaakt van een andere onderzoeksmethode, te weten Zorgkaart Nederland. Met alle voorzichtigheid kan het volgende worden geconcludeerd:

Intramuraal:

- In 2016 hebben 16 mensen op Zorgkaart Nederland deze vraag beantwoord. Hiervan zijn er evenveel promotors (cijfer 10 en 9) als criticasters (cijfer 6 – 0). De NPS komt hiermee uit op 0%. Het gemiddelde cijfers was 7,6.
- In 2017 hebben 52 respondenten deze vraag beantwoord. Hiervan is 19% een promotor en 10% een criticaster. De NPS komt hiermee uit op 9%. Het gemiddelde cijfer is een 7,7.

Extramuraal:

- In 2016 hebben 23 mensen op Zorgkaart Nederland deze vraag beantwoord. Hiervan zijn er meer promotors (cijfer 10 en 9) dan criticasters (cijfer 6 – 0). De NPS komt hiermee uit op 13%. Het gemiddelde cijfers was 8,1.
- In 2017 hebben 52 respondenten deze vraag beantwoord. Hiervan is 31% een promotor en 8% een criticaster. De NPS komt hiermee uit op 23%. Het gemiddelde cijfer is een 8,1.

7 Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Om kwaliteit te waarborgen, veiligheid te versterken en de risico's zo veel mogelijk te reduceren heeft De Rijnhoven een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht op basis van de ISO 9001:2015. Er wordt gewerkt op basis van de CIO maatstaf 2016, wat een vertaling is van de ISO-normering.

De Rijnhoven gebruikt iDocument als kwaliteitsmanagementsysteem. Een optimalisatie (en opschoning) is nodig, omdat de eenheid in procedures en protocollen ontbreekt en een aanpassing aan de zelforganisatie noodzakelijk is. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het management; de beleidsadviseur kwaliteit en veiligheid kan hierin adviseren en ondersteunen.

iTask is vorig jaar ingericht voor het melden van verbeteracties en calamiteiten. Processen zijn ingericht maar de ICT-omgeving werkt nog niet perfect. Dit wordt in het voorjaar 2018 afgerond. Nadat ervaring is opgedaan met beide processen kan iTask uitgerold worden voor andere meldingen, zoals bijvoorbeeld de MIM.

Leren van elkaar

Belangrijker nog dan het hebben van een kwaliteitsmanagementsysteem is het bewustzijn bij medewerkers om oog te hebben voor de kwaliteit en veiligheid van de cliëntenzorg. Een middel hiervoor is de leerkring kwaliteit en veiligheid waaraan medewerkers met de desbetreffende rol aan deelnemen. Daarnaast worden teamregistratieboekjes ingevuld. De uitkomsten hiervan worden teruggekoppeld via een dashboard aan de teams en besproken in de kwartaalgesprekken met de directie. De medewerkers met de teamrol kwaliteit en veiligheid zijn tevens betrokken bij de interne audits.

Audits

Voor 2018 wordt gekeken hoe de interne audits zo opgezet kunnen worden dat het leerrendement hoger wordt. In het lerend netwerk is afgesproken de auditonderwerpen op elkaar af te stemmen om zo het onderling leren te vergroten. De volgende stap is om interne audits bij elkaar uit te voeren. Daarnaast worden in 2018 auditgesprekken met de zorgteams gepland met als doel directe vragen van zorgteams te beantwoorden en advies te geven over de kwaliteit en veiligheid in de woning of locatie.

In 2017 is door CIO een tussentijds onderzoek uitgevoerd. Er zijn door CIO geen afwijkingen geconstateerd, wel zijn er twee kanttekeningen geplaatst die om een uitwerking vragen. In verband met de nieuwe maatstaf vindt in 2018 een overgangsonderzoek plaats. Dit is een uitgebreider onderzoek dat meerdere dagen in beslag zal nemen.

Innovatie

Binnen het kwaliteitsdenken wordt ook aandacht besteed aan innovatie, waarbij de behoefte en de veiligheid van de cliënt centraal staan. Het kwaliteitsmanagementsysteem heeft ook een taak om op trends in de markt te anticiperen en cliëntbehoeftes te voorspellen. Niet alleen de afdeling kwaliteit en innovatie heeft hierin een rol, maar ook van medewerkers wordt verwacht dat zij ontwikkelingen signaleren en oppakken. De behandelaren hebben hierin een voortrekkersrol.

Scholings- en opleidingsbeleid

De Rijnhoven heeft een scholingsprogramma voor de verplichte scholingen en is gestart met een omvangrijk professionaliseringsprogramma. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor scholing op basis van individuele wensen of vanuit het team. Het scholings- en opleidingsbeleid wordt in 2018 geactualiseerd en aangepast aan de zelforganisatie.

Er wordt samenwerking gezocht in het lerend netwerk, waarbij scholingen ook openstaan voor medewerkers van andere organisatie. Mogelijk dat ook scholingen gezamenlijk ingekocht of ontwikkeld kunnen worden

Bevoegd en bekwaam

Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van de eigen bekwaamheid en het volgen van verplichte scholingen. Op eventuele tekortkomingen worden medewerkers aangesproken. In 2018 wordt een digitaal leermanagementsysteem geïntroduceerd, waarin met een breed aanbod aan E-learning modules.

Professionaliseringsprogramma

Naast 'bevoegd en bekwaam' vinden wij het van belang dat onze medewerkers geschoold zijn op het gebied van dementiezorg. Hiervoor zijn we in 2016 het professionaliseringsprogramma 'leven met dementie' gestart, bestaande uit een collegereeks voor alle medewerkers in de organisatie met praktische toepassing in de teams. Wij streven ernaar dat in ieder team een medewerker aanwezig met gespecialiseerde kennis op het gebied van dementie. In 2017 hebben 10 medewerkers hiervoor de minor 'psychogeriatric' aan de Haagse Hogeschool gevolgd. Dit krijgt een vervolg in 2018.

VIG-incompany

Zorgmedewerkers met een verouderde opleiding zijn bijgeschoold. In een periode van drie jaar hebben ongeveer 50 verzorgenden het diploma Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (VIG) behaald. Dit 1-jarig traject is in samenwerking met het ROC Midden-Nederland vormgegeven en heeft geleid tot een grote groep enthousiaste medewerkers. De kwaliteitsopdrachten zijn zeer bruikbaar voor een vervolg. Deze medewerkers worden uitgenodigd deel te nemen aan de kennis- en inspiratiemarkt in 2018.

Leerarrangementen

In samenwerking met ROC Midden-Nederland, MBO Rijnland en Hogeschool Utrecht worden leerarrangementen aangeboden op de locaties Vijverhof, Montfoort en Coninckshof. Hiermee wordt getracht jongeren te enthousiasmeren voor de ouderenzorg. In totaal gaat het om circa 130 stagiaires per jaar wat een enorme dynamiek in huis geeft. Ook biedt het meer mogelijkheden voor het vergroten van het welzijn van onze ouderen.

8 Leiderschap, governance en management

Governance Code

De Raad van Toezicht van De Rijnhoven werkt volgt de zorgbrede governance code 2017. De statuten en de reglementen zijn eind 2017 aangepast om ze geheel met deze code in lijn te brengen. Jaarlijks evalueert de Raad van Toezicht zijn functioneren buiten de aanwezigheid van het bestuur. De leden zijn zelf verantwoordelijk voor hun permanente educatie. Er is een introductieprogramma voor nieuwe leden. De leden van de Raad van Toezicht volgen de ontwikkelingen en actualiteiten in de ouderenzorg op de voet. De Raad van Toezicht heeft in 2017 de visie op toezichthouden bij De Rijnhoven geformuleerd.

Cliëntmedezeggenschap

De cliëntmedezeggenschap is aangepast, zodat cliënten van alle zorgvormen vertegenwoordigd zijn. Naast een cliëntenraad op stichtingsniveau (Cliëntenraad De Rijnhoven) worden drie lokale cliëntenraden geïnstalleerd, waarmee de lokale inbedding van de cliëntmedezeggenschap wordt gegarandeerd.

Zelforganiserende teams

In 2017 heeft de zelforganisatie verder vorm gekregen. Dit besturingsmodel stelt ons in staat de kwaliteit van leven van onze bewoners en cliënten te verbeteren door de relatie tussen cliënt en medewerker centraal te stellen en de zorg dichtbij te organiseren. Hierdoor kan beter en sneller worden ingespeeld op de behoeften en wensen van cliënten en bewoners. Dit is nodig om tegemoet te kunnen komen aan de intensievere zorgvraag. In de begroting is rekening gehouden met meer uren voor de zorgteams als het gaat om de uitvoering van de teamtaken. Daarnaast is er ruimte om te leren van elkaar in de vorm van leerkringen en teamontwikkeling. De transitie naar zelforganisatie is inmiddels formeel afgerond, maar de ontwikkeling gaat in 2018 door.

Professionele inbreng

De Rijnhoven heeft de professionele inbreng geborgd door het organiseren van structureel overleg tussen de eerste specialist ouderengeneeskunde en de Raad van Bestuur. Ook is deze arts onderdeel van het Groot Overleg.

Zowel de Raad van Bestuur als de directie is regelmatig aanwezig bij werkoverleggen op de locaties en/of woningen. Daarnaast wordt met regelmaat meegelopen in de zorg en zijn zij aanwezig tijdens familieavonden en andersoortige gebeurtenissen binnen een team of in een woning.

Oprichting VVAR

In 2018 start De Rijnhoven met een verzorgende/verpleegkundige adviesraad (VVAR), met als doel de beroepsontwikkeling van verzorgenden en verpleegkundigen te versterken en de vakbekwaamheid te vergroten. In 2017 zijn hiervoor de voorbereidingen getroffen.

9 Personeelssamenstelling

In de notitie 'Personeelssamenstelling' is uitleg gegeven over de wijze waarop De Rijnhoven invulling geeft aan de tijdelijke normen van het kwaliteitskader. Deze notitie voor 1 juli 2017 gepubliceerd op de website van De Rijnhoven.

Personeelsformatie

De personeelsformatie ziet er als volgt uit (in fte):

Personeelsformatie	2018	2017	2017
	begroot	werkelijk	begroot
Intramurale zorgteams	163	154	152
Behandeladviescentrum interne inzet	11	17	17
Behandeladviescentrum externe inzet	8		
Zorgthuis	34	37	37
VPT	15	16	15
Dementieconsulenten	2	2	2
Dagbesteding en activiteitenbegeleiding	21	21	21
Services	16	18	18
Huisvesting	3	3	3
Hospitality	10	10	10
Bestuur en staf	30	31	31
Directie zorg incl. ondersteuning naar zorgteams	12	14	14
Ondersteuning directie wonen, welzijn en vastgoed	8	9	9
Totaal	334	333	330

Een deel van de formatie kan vanwege de arbeidsmarktproblematiek niet door eigen personeel worden ingevuld. In 2017 heeft De Rijnhoven 8,3% van haar omzet besteed aan uitzendkrachten. Deze realiteit is niet wenselijk voor de kwaliteit van zorg en willen we graag ombuigen. De Rijnhoven zet daarom in op het 'binden en boeien' van medewerkers door ons te specialiseren in dementiezorg, verantwoordelijkheden laag in de organisatie neer te leggen en in te zetten op scholing en ontwikkeling.

Extra inzet van activiteitenbegeleiding

In het kader van het programma 'Waardigheid en Trots' zijn extra activiteitenbegeleiders aangesteld om bewoners en cliënten een zinvolle daginvulling te geven. Een gedeelte van deze uren is in de periode augustus – november aangewend als extra ondersteuning bij de maaltijden in Vijverhof.

10 Gebruik van hulpbronnen

Milieu

De Rijnhoven heeft het milieuconvenant met de gemeente Utrecht ondertekend. In 2016 werd het nieuwe convenant opgesteld waarmee De Rijnhoven zich verplichtte het keurmerk bronzen thermometer te halen. De doelstelling is om deze in november 2018 te behalen. Dit betekent dat er nog een aantal milieumaatregelen en energiebesparingsmaatregelen moeten worden getroffen.

Bij nieuwe aankoop of aanschaf, bij verbouwing of renovatie, steeds wordt het aspect van duurzaamheid meegenomen in het afwegingsproces. Hierbij gelden terugverdiensijd, en gebruiksperiode na de terugverdiensijd als richtinggevend en volgt daarmee het Milieubeleidsplan dat De Rijnhoven heeft opgesteld.

Huisvesting

De Rijnhoven heeft vijf locaties waar wonen met zorg (op basis van de Wlz) wordt geboden. Op de locaties Vijverhof, Coninckshof en Bloesemhof is er sprake van kleinschalig wonen (in groepen van 6 tot 7 bewoners) of individueel wonen (max. 12 bewoners per eenheid). Bloesemhof. Parkhof is een woonzorgcentrum; alle appartementen zijn in 2010 gerenoveerd. Veldhof is een locatie waar verpleeghuiszorg wordt geboden in de vorm van een 'volledig pakket thuis'. Hierin is ook het welzijn inbegrepen. Hiervoor is een huiskamer aanwezig.

Extra capaciteit

In Coninckshof zijn in 2017 twee extra plaatsen gecreëerd, waardoor er nu twee groepswoonings zijn met 7 bewoners en drie woningen met 6 bewoners. In 2018 zullen hiervoor extra sanitaire voorzieningen worden gerealiseerd. Daarnaast is er een plan in voorbereiding voor de inbouw van een extra groepswooning op de begane grond met 6 plaatsen.

In de Vijverhof is eind 2016 tijdelijk extra verpleeghuiscapaciteit gerealiseerd in verband met een vraag van het Zorgkantoor. Hiervoor was een kleine verbouwing noodzakelijk. De aanleiding hiervoor was de oplopende wachtlijst in de regio Utrecht. Deze plaatsen zijn 'gelabeld' aan bestaande cliënten. Vanaf april 2017 zijn nog drie extra plaatsen in gebruik.

11 Gebruik van informatie

Informatieveiligheid

In tijden van digitalisering is beveiliging van gegevens van groot belang. Er gaan grote bestanden over het internet, er vindt opslag plaats van cliënt- en medewerkersgegevens en het gebruik van social media neemt ook voor onze zorgorganisatie toe. Risico's zijn gehackt worden, het ontstaan van datalekken, onderbreking van de continuïteit en de steeds grotere afhankelijkheid van ICT.

Het is noodzakelijk om risico's voor de organisatie in kaart te brengen en te analyseren. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid in de organisatie. Indien nodig worden verbetermaatregelen en vernieuwingen ingezet om potentiële risico's te vermijden. Datalekken dienen gemeld te worden. Hiervoor wordt in 2018 iTask ingericht.

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. Hierbij worden hogere eisen gesteld aan de zaken die met de privacywetgeving te maken hebben. De Rijnhoven heeft de consequenties hiervan in kaart gebracht en een plan van aanpak opgesteld.

12 Meerjarenbeleid

In 2018 vindt de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan 2019 – 2022 plaats. De bevindingen en lessons learned uit het meerjarenbeleidsplan 2015-2018 zullen, even als het kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging als fundament hiervoor dienen.