

# Kwaliteitsjaarverslag 2022

## Langdurige Zorg



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
<b>1..... Voortgang op doelstellingen domein.....</b>	<b>3</b>
1.1 Rivas Ambitie: De juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment in het netwerk ...	3
1.2 Rivas Ambitie: Professionals kiezen voor Rivas – onze medewerkers maken de zorg	5
1.3 Rivas Ambitie: Gezonde bedrijfsvoering .....	6

## Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag is een weergave van de reflectie van de regiegroep Kwaliteit & Veiligheid Langdurige Zorg, adviseur Langdurige Zorg en P&O en een vertegenwoordiging van de specialisten ouderengeneeskunde op:

- de activiteiten die in 2022 zijn ingezet binnen het domein Langdurige Zorg van Rivas Zorggroep op de kwaliteits- en veiligheidsthema's en randvoorwaardelijke thema's die genoemd worden in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en
- de bijdrage die zij hebben geleverd aan een verbetering van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg en daarmee aan de kwaliteit van leven van onze cliënten.

In 2022 is de functie 'kwaliteitsverpleegkundige' binnen de langdurige zorg verder geborgd. Door coaching en ondersteuning te bieden aan medewerkers en teams wordt gewerkt aan deskundigheidsbevordering, teamontwikkeling en het continu leren en ontwikkelen in het primaire proces. De kwaliteitsverpleegkundigen werken op locatie, maar worden centraal aangestuurd. Zij vormen samen een vakgroep om de functie verder te ontwikkelen en borgen.

### Opmerkingen:

- Dit verslag is geen volledige weergave van het profiel, het besturingsmodel en de bedrijfsvoering van Rivas Zorggroep, waar het domein Langdurige Zorg deel van uitmaakt. Hiervoor wordt verwezen naar het Publieksjaarverslag 2022 van Rivas Zorggroep.
- In 2018 is het 'Addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie' verschenen. Deze langdurige zorg thuis wordt conform de vereisten uit het addendum uitgevoerd door het domein Wijkverpleging van Rivas Zorggroep.
- Onderdeel van dit verslag is de analyse op de onvrijwillige zorg over Q3Q4 2022. Dit is een afwijkende periode ten opzichte van de rest van het verslag. Het verslag sluit aan op de keuze indicatoren 4.2 en 4.3 rondom vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering.
- De keuze voor jaarlijkse aanlevering van de zorginhoudelijke indicatoren is in overleg met de cliëntenraad gemaakt. De keuze sluit aan bij de ontwikkelingen binnen het domein, maar is ook gemaakt vanuit praktische overweging. Van enkele indicatoren kunnen wij de data op dit moment niet uit het dossier genereren (alleen tekstvelden) en we willen de medewerkers niet extra belasten met metingen.

## 1. Voortgang op doelstellingen domein

### 1.1 Rivas Ambitie: De juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment in het netwerk

Doel	Resultaat	Voortgang in 2022
<b>Kwaliteitsthema: Meer tijd en aandacht voor de bewoner</b>		
<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wilt de cliënt?</b>		
Verdere uitrol en professionalisering van zorgprogramma's op maat opgesteld vanuit de visie 'Goede Zorg'.	De op maat gemaakte zorgprogramma's zijn gepositioneerd en geïmplementeerd vanuit de visie 'Goede Zorg' met als resultaat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewoners ervaren het wonen binnen Rivas (zoveel als mogelijk) als thuis;</li> <li>• Belangrijke pijler is een evenwichtig samenspel tussen bewoner, informele zorg en zorgverlener.</li> <li>• de waarde en kwaliteit van het leven van bewoners wordt bevorderd;</li> <li>• bewoners met onbegrepen gedrag wordt een menswaardige omgeving geboden;</li> <li>• verhoogd werkplezier medewerkers.</li> <li>• meer rust bij bewoners;</li> </ul>	De zorgprogramma's geven praktische invulling aan de mensgerichte zorg. Het helpt en ondersteunt medewerkers de vertaalslag te maken vanuit theorie naar dagelijkse praktijk. Er is veel aandacht voor coaching en reflectie om de uitgangspunten van de zorgprogramma's te borgen. In 2022 hebben 2 groepen medewerkers een meerdaagse training gevolgd 'compassie in de zorg'. De deelnemers hebben dit als zeer waardevol ervaren. Zij delen hun ervaringen op locatie. In 2023 wordt er verder vervolg gegeven aan de borging en gaan er wederom een aantal groepen de training volgen. De term 'goede zorg' bleek tot verwarring te leiden in de organisatie. Daarom is ervoor gekozen om de term niet langer te gebruiken. Echter de gedachte erachter (mensgerichte zorg, dialoog en delen van mooie verhalen) wordt (opnieuw) leven in geblazen door het aanscherpen van ons uitgangspunt: mensgerichte zorg. Planetree helpt ons daarbij. Het samenspel tussen bewoner, informele zorg en zorgverlener wordt uitgevoerd, maar wordt soms beïnvloed door de waarden en normen bij de zorgverlener, maar ook bij informele zorg. In 2022 is een start gemaakt om dit samenspel meer projectmatig vorm te gaan geven. (hoe gaat het nu, welke knelpunten worden ervaren, etc.) In 2023 wordt dit vervolgd.
Verdere uitrol en professionalisering van Complexe zorg.		
Verdere professionalisering van expertiseteam probleemgedrag voor Complexe zorg en	Mobiel expertiseteam is inzetbaar bij complexe zorgvragen en casuïstiek.	In 2022 is het stappenplan probleemgedrag geactualiseerd en geïmplementeerd. Toch zien we dat het stappenplan nog niet op alle locaties wordt gevolgd. Het expertiseteam draagt bij aan

implementatie stappenplan probleemgedrag.	Medewerkers handelen volgens het stappenplan probleemgedrag.	bewustwording en belang van het stappenplan. In 2022 is niet het volledige expertiseteam ingezet vanwege personele tekorten bij artsen en psychologen. Het expertiseteam heeft bij een aantal casuïstiek ondersteuning gegeven, wat als waardevol werd ervaren. En verder vooral gewerkt aan naamsbekendheid.
<b>Wonen en welzijn – een aangenaam leven</b>		
Implementatie project Beweging en Activering.	Programma ontwikkeld dat gericht is op activering en beweging van de bewoners.	Het programma heeft door financiële keuzen geen voortgang gekregen. Omdat het programma echt een heel belangrijke bijdrage geeft aan het gevoel van eigenwaarde voor de bewoners, wordt de urgentie gevoeld om het programma alsnog een doorstart te geven in 2023.
Verdere implementatie project Optimaliseren voeding onder leiding van culinair coach	De cliënten binnen de Langdurige Zorg worden voorzien van een gezonde, lekkere en veilige maaltijd.	Initiatieven in 2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keuken locatie Waalburcht hybride leren koken van 100% k.k. maaltijden naar 80% vers koken</li> <li>- Keuken locatie de Markt ondersteund naar 100% vers koken</li> <li>- Cursus on the job Lingesteyn, Laakse hof, Alblashof</li> <li>- Kookboek herschrijven (komt in 2023 uit voor de langdurige zorg)</li> <li>- Nieuwsbrief + inhaakkalender (voeding)</li> <li>- Samenwerking met een ROC: opleiden aankomende koks</li> </ul>
<b>Passende veilige zorg en ondersteuning</b>		
Verdere implementatie wet Zorg en Dwang en werken aan vrijheidsbevordering. <sup>1</sup>	Wet Zorg en Dwang is geïmplementeerd en er wordt meer gewerkt vanuit het principe van vrijheidsbevordering.	De medewerkers werken volgens de wet en het stappenplan, echter het inbedden van het werken vanuit de essentie van de wet heeft nog aandacht nodig. Dit krijgt vorm in de reflectiegesprekken met de teams. Er zijn e-learning's ontwikkeld voor andere disciplines die zorg rondom de bewoner verlenen (huiskamerondersteuners, facilitair medewerker). Zie verder hoofdstuk 2 pagina 10 e.v.

<sup>1</sup> In hoofdstuk 2 is een uitgebreid verslag over de (on-)vrijwillige zorg opgenomen.

## 1.2 Rivas Ambitie: Professionals kiezen voor Rivas – onze medewerkers maken de zorg

Doel	Resultaat	Voortgang in 2022
<b>Kwaliteitsthema: Voldoende, gemotiveerde en deskundige medewerkers</b>		
<b>Personeelssamenstelling - Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener - <i>Aandacht, aanwezigheid en toezicht</i></b>		
Verder implementeren en borgen van de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen.	De kwaliteitsverpleegkundigen werken aan deskundigheidbevordering en het verhogen van de kwaliteit van zorg waardoor de kwaliteit van zorg naar een hoger niveau wordt getild.	De functie is in 2022 verder ingebed in de organisatie. Er heeft een evaluatie plaats gevonden. Mede op basis hiervan is besloten om de functie in de lijnorganisatie van het domein onder te brengen. De vakgroep komt maandelijks bijeen.
Implementatie en borging van de rol van welzijnscoach in de Langdurige Zorg.	Welzijnscoaches coördineren het welzijnsaanbod en sturen de woonassistenten en vrijwilligers functioneel aan.	Gezien de ontwikkelingen is bij nader inzien ervoor gekozen om niet met deze functie te starten. Rivas staat voor mensgerichte zorg en werk. Daarom is het logisch om de samenwerking en betrokkenheid van het netwerk van cliënt nog beter vorm te geven, juist ook bij welzijn. Dit gedachtegoed sluit ook aan bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Vanuit deze visie wordt er dan ook gedacht om een 'netwerkcoach' oid vorm te geven. Dit is nog in ontwikkeling.
<b>Personeelssamenstelling - Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener - <i>Reflectie, leren en ontwikkelen</i></b>		
Implementatie en borging van de rol van leercoach in de Langdurige Zorg.	Op locatie is de coördinatie van de begeleiding van leerlingen en nieuwe medewerkers geborgd en heerst een veilig leerklimaat, waarbij de werkbegeleiding is afgestemd op het aantal opleidingsplaatsen.	Sinds oktober 2022 zijn binnen alle locaties leercoaches werkzaam. De functiebeschrijving is vastgesteld, evenals een globale taakbeschrijving. Alle leercoaches vormen samen een netwerk leercoaches dat eens per twee maanden bijeenkomt. De leercoaches volgen in 2023 aanvullende scholing/ training. De eerste ervaringen zijn positief, maar het is nog te kort om echt al van een succes te spreken. In Q1 2023 eindigt de projectstatus en is de functie geïmplementeerd in het domein.
<b>Personeelssamenstelling - Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener - <i>Specifieke kennis en vaardigheden</i></b>		
Uitvoeren ontwikkelprogramma zorgregisseurs.	Zorgregisseurs zijn in staat hun taken uit te voeren conform de opnieuw omschreven rol.	Alle zorgregisseurs LZ (ca 105) hebben deelgenomen aan het ontwikkelprogramma en zijn gecertificeerd in voorjaar 2022.

		De basiscursus voor nieuwe zorgregisseurs LZ is aangepast aan de nieuwe rolbeschrijving waarmee ook iedere nieuwe zorgregisseur goed toegerust wordt voor deze functie.																																																																																	
Opleiden van extra leerlingen/zijinstromers vanuit het (regionaal) arbeidsmarktprogramma	Voldoende geschoold personeel binnen de Langdurige Zorg.	<p>Het afgelopen jaar hebben we binnen Rivas circa 169 BBL-studenten en 233 BOL-studenten voorzien van een leuke leerwerkplek!</p> <p>Voor LZ is 89 fte begroot voor (extra) op te leiden leerlingen/zijinstromers in 2022. Ondanks alle inspanningen blijft realisatie achter (70 fte) door onvoldoende instroom en uitval.</p> <table border="1"> <caption>Langdurige Zorg - Realisatie vs Begroting</caption> <thead> <tr> <th>Periode</th> <th>Langdurige Zorg Planning (fte)</th> <th>Langdurige Zorg Begroting (fte)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>70</td><td>90</td></tr> <tr><td>3</td><td>72</td><td>90</td></tr> <tr><td>5</td><td>70</td><td>90</td></tr> <tr><td>7</td><td>68</td><td>90</td></tr> <tr><td>9</td><td>65</td><td>90</td></tr> <tr><td>11</td><td>62</td><td>90</td></tr> <tr><td>13</td><td>68</td><td>90</td></tr> <tr><td>15</td><td>70</td><td>90</td></tr> <tr><td>17</td><td>72</td><td>90</td></tr> <tr><td>19</td><td>70</td><td>90</td></tr> <tr><td>21</td><td>68</td><td>90</td></tr> <tr><td>23</td><td>65</td><td>90</td></tr> <tr><td>25</td><td>62</td><td>90</td></tr> <tr><td>27</td><td>60</td><td>90</td></tr> <tr><td>29</td><td>60</td><td>90</td></tr> <tr><td>31</td><td>60</td><td>90</td></tr> <tr><td>33</td><td>60</td><td>90</td></tr> <tr><td>35</td><td>60</td><td>90</td></tr> <tr><td>37</td><td>60</td><td>90</td></tr> <tr><td>39</td><td>70</td><td>90</td></tr> <tr><td>41</td><td>75</td><td>90</td></tr> <tr><td>43</td><td>72</td><td>90</td></tr> <tr><td>45</td><td>68</td><td>90</td></tr> <tr><td>47</td><td>65</td><td>90</td></tr> <tr><td>49</td><td>68</td><td>90</td></tr> <tr><td>51</td><td>68</td><td>90</td></tr> </tbody> </table>	Periode	Langdurige Zorg Planning (fte)	Langdurige Zorg Begroting (fte)	1	70	90	3	72	90	5	70	90	7	68	90	9	65	90	11	62	90	13	68	90	15	70	90	17	72	90	19	70	90	21	68	90	23	65	90	25	62	90	27	60	90	29	60	90	31	60	90	33	60	90	35	60	90	37	60	90	39	70	90	41	75	90	43	72	90	45	68	90	47	65	90	49	68	90	51	68	90
Periode	Langdurige Zorg Planning (fte)	Langdurige Zorg Begroting (fte)																																																																																	
1	70	90																																																																																	
3	72	90																																																																																	
5	70	90																																																																																	
7	68	90																																																																																	
9	65	90																																																																																	
11	62	90																																																																																	
13	68	90																																																																																	
15	70	90																																																																																	
17	72	90																																																																																	
19	70	90																																																																																	
21	68	90																																																																																	
23	65	90																																																																																	
25	62	90																																																																																	
27	60	90																																																																																	
29	60	90																																																																																	
31	60	90																																																																																	
33	60	90																																																																																	
35	60	90																																																																																	
37	60	90																																																																																	
39	70	90																																																																																	
41	75	90																																																																																	
43	72	90																																																																																	
45	68	90																																																																																	
47	65	90																																																																																	
49	68	90																																																																																	
51	68	90																																																																																	

### 1.3 Rivas Ambitie: Gezonde bedrijfsvoering

Doel	Resultaat	Voortgang in 2022
<b>Kwaliteitsthema: Leren, verbeteren en innoveren</b>		
<b>Leren en ontwikkelen – lerende organisaties</b>		
Borgen van het continu leren en ontwikkelen binnen het primaire proces.	De teams werken actief aan het leren en ontwikkelen van hun zorgverlening.	In 2022 heeft het LPH-overleg 6x plaats gevonden. Onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige en/of locatieleider worden op locaties steeds vaker het kwaliteitsoverleg georganiseerd waar op basis van o.a. het kwaliteitsdashboard, incidentmeldingen en uitgevoerde tracers geleerd en ontwikkeld wordt.

Stuurinformatie m.b.t. kwaliteit en veiligheid ondersteunt het leren en ontwikkelen binnen de teams en het domein. De stuurinformatie wordt verder ontwikkeld vanuit de visie Mensgerichte zorg.	Locatieleiders zijn in staat om, met behulp van de stuurinformatie, op kwaliteits- en veiligheidsthema's te sturen op hun locatie/teams.	In 2022 hebben de adviseurs kwaliteit op de meeste locaties kwartaalgesprekken gevoerd met locatieleiders om hen te ondersteunen bij het interpreteren van de stuurinformatie. Er zijn enkele thema's, passend bij mensgerichte zorg, toegevoegd aan het dashboard. In 2023 wordt het dashboard in zijn totaal herzien.
Het continue leren van elkaar binnen het domein verder ontwikkelen.	Het continue leren en ontwikkelen is binnen het domein voldoende geborgd en wordt ondersteund door de kwaliteitsorganisatie en daarbij behorende tracer- en visitatiestructuur.	Door personele tekorten zien we dat het leren van elkaar te beperkt plaats vindt. Dit vraagt ook om een verandering van cultuur. Het moet gefaciliteerd worden. Leren van elkaar, dialoog en delen van verhalen zijn onderdeel van het verder verdiepen van de mensgerichte zorg en is in 2023 een speerpunt.
Uitvoeren en opvolgen verbeteracties JCI-accreditatie 2018 en Planetree certificering 2020	De aanbevolen verbeteringen zijn doorgevoerd binnen het domein waarmee we voldoen aan de eisen passend bij onze visie op Goede Zorg.	Door middel van tracers is de systematische kant van kwaliteit (=JCI) geborgd. Tracers zijn gebaseerd op de geldende wet – en regelgeving. Verbeterpunten uit Planetree zijn opgepakt in de hernieuwde aandacht voor mensgerichte zorg waarmee de continue aandacht voor mensgerichte zorg geborgd wordt. In 2022 is de besturingsfilosofie geactualiseerd. In 2023 wordt de kwaliteitsorganisatie geactualiseerd passend bij mensgerichte zorg en aangescherpte besturingsfilosofie.
<b>Innovatie</b>		
Verder uitrol van de pilots die reeds zijn gestart zoals o.a. dubbele controle van medicatie met SILO app, de heupairbag en Qwiek-up.	Er is een (gedeeltelijke) oplossing voor de geconstateerde prioriteitsgebieden m.b.v. innovatie.	Verdere uitrol heeft plaats gevonden. Monitoring van dubbele controle met SILO-app is geborgd in de werkgroep medicatieveiligheid. Heupairbag is geborgd, verdere uitrol naar kleinere locaties wordt vervolgd in 2023. In de loop van de komende jaren worden er extra heupairbags aangeschaft waardoor uiteindelijk iedere locatie over eigen heupairbag beschikt. De Qwiek-up wordt regelmatig ingezet op locaties.
<b>Leiderschap, governance en management - Transparantie en verantwoording</b>		
Implementatie van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018	Er is een effectieve samenwerking met/medezeggenschap door de Cliëntenraad Langdurige Zorg en	Er is structureel overleg met de cliëntenraad LZ. In 2023 is een adviseur voor een aantal uur betrokken om de samenwerking effectiever te maken.



	de locatieleiders hebben voldoende kennis over de Wmcz.	De locatieleiders beschikken over kennis over de Wmcz vanuit lopende samenwerking met cliëntenoverleg. Deskundigheidsbevordering rondom de wet is niet uitgevoerd dit jaar. Dit zal plaatsvinden in 2023.
Er is een effectieve samenwerking met de Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR).	(De belangen van) het domein Langdurige Zorg is vertegenwoordigd in de VVAR.	Er is om de 2 maanden overleg met de VVAR geweest. In 2022 hebben zich wijzigingen voorgedaan in de samenstelling van de VVAR. Onder andere de besturingsfilosofie LZ, het jaarplan 2023 is doorgenomen met de VVAR. Er is afgesproken bij welke thema's de VVAR m.n. betrokken willen worden. Een afvaardiging van de VVAR wordt sinds 2022 ook uitgenodigd voor de domeindagen LZ.
Implementatie besturingsfilosofie Langdurige Zorg.	Rollen en verantwoordelijkheden op locaties en binnen het domein zijn uniform en effectief belegd.	De besturingsfilosofie is aangescherpt in 2022. Rollen en verantwoordelijkheden zijn - uitgaande van zo goed mogelijke Mensgerichte Zorg leveren - beter beschreven.

### Hulpbronnen, omgeving en context

Openstellen cliëntportaal Langdurige Zorg.	Het cliëntportaal is toegankelijk voor bewoners en/ of diens vertegenwoordigers waarmee zij inzage hebben in het dossier.	Het project is gerealiseerd en met overgang naar HiX 6.3 is het cliëntenportaal opengesteld.
--	---	--

Optimalisatie Care dossier in HiX.	Het dossier biedt voldoende ondersteuning aan medewerkers en verbeteringen zijn doorgevoerd.	Project is conform planning gerealiseerd.
Moderniseren Verpleegkundige Oproepsystemen.	Veilig en toekomstbestendige systemen op locaties.	Het nieuwe VOS-systeem wordt conform planning uitgevoerd. In 2022 zijn in totaal 4 locaties (Alblashof, De Wieken, De Bannehof, 't Waellant) met het nieuwe systeem gaan werken tot grote tevredenheid ten aanzien van de nieuwe functionaliteiten en werking van de techniek. Project kent een doorlooptijd tot 2025.
Oriëntatie op toekomstbestendige verpleeghuiszorg in het netwerk van de ouderenzorg.	Inzichten in de toekomstige rol/plek van verpleeghuiszorg in het ouderennetwerk.	Het strategisch beleid Rivas 2030 en de Vastgoedstrategie voor langdurige zorg zijn in 2022 ontwikkeld. Beiden geven een oriëntatie op de verpleeghuiszorg in de toekomst binnen het netwerk. In 2023 vindt de start van de implementatie van de Vastgoedstrategie plaats.

## Gebruik van informatie

Proces van cliëntervaringsonderzoek evalueren en bijstellen.	Cliëntervaringen worden op passende wijze verzameld waardoor de ervaringen kunnen worden gebruikt voor het verbeteren van zorg.	Clientervaringen worden op systematische wijze verzameld. Het evalueren en bijstellen heeft helaas vertraging opgelopen door vertrek van een adviseur kwaliteit.
Bevorderen interne communicatie domein Langdurige Zorg vanuit Rivasbreed programma Communicatie.	Medewerkers zijn goed geïnformeerd over voor hen relevante (kwaliteits-) onderwerpen.	Rivas heeft PLEK als communicatiemiddel geïmplementeerd. PLEK biedt de mogelijkheid om algemene berichten te delen, maar ook specifiek per doelgroep of team/ locatie.