

Kwaliteitsjaarverslag 2021

Thuiszorg



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Woord vooraf	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
1.1 De cliënt centraal	4
1.2 Kwaliteitskaders (verpleeghuiszorg, vpt/mpt, wijkverpleging, Wmo-kader 2015)	5
1.3 Cliëntparticipatie	5
1.4 Passende zorg	5
1.5 Cliënttevredenheid	6
2. Wonen en welzijn	9
2.1 Kwaliteit van leven	9
2.2 Zingeving	9
2.3 Invulling zorg	9
2.4 Wooncomfort	11
2.5 Woonvastgoed	11
3. Veiligheid	12
3.1 Veiligheidsbeleid	12
3.2 Medicatieveiligheid	12
3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen	12
3.4 Decubituspreventie en wondzorg	13
3.5 Indicatoren basisveiligheid	13
3.6 Hygiëne en infectiepreventie	13
3.7 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	13
3.8 Lerende organisatie	14
3.9 Informatiebeveiliging	15
4. Leren en werken aan kwaliteit	16
4.1 Interne en externe audits	16
4.2 Lerende netwerken	16
4.3 Klachtenfunctionarissen	16
5. Leiderschap, governance en management	18
5.1 Visie op zorg	18
5.2 Zorgcontractering	18
5.3 Leiderschap en goed bestuur	18
5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder	18
5.5 Inzicht hebben en geven	18
5.6 Verankeren van kwaliteit van de dienstverlening	18
6. Personeelssamenstelling (voldoende/vakbekwaam personeel)	19
6.1 Personeel	19
6.2 Kwaliteitsverpleegkundige in de vpt-locaties	19
7. Gebruik van hulpbronnen	20
7.1 Hulpbronnen	20
7.2 Technologische hulpbronnen	20
7.3 Materialen en hulpmiddelen	21
7.4 Facilitaire zaken	21
7.5 Financiën en administratieve organisatie	21
7.6 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen	21
8. Gebruik van informatie	22
8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit	22
8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen	22
8.3 Openbaarheid en transparantie	22
Tot slot	23

Woord vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag Thuiszorg 2021 van RST Zorgverleners, een landelijke thuiszorgorganisatie die kraamzorg, verpleging en verzorging, huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding biedt. De verantwoording heeft betrekking op de verpleging en verzorging, met focus op de verantwoording van de langdurige zorg die volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt geleverd, en de huishoudelijke ondersteuning in 2021. Daarnaast levert RST Zorgverleners verpleging en verzorging volgens het Kwaliteitskader Wijkverpleging en kraamzorg. De verantwoording hiervan vindt op separate wijze plaats.

Ook het jaar 2021 stond in het teken van COVID-19, dat impact had op de zorgverlening. Dit gaf onder andere extra (werk)druk voor onze zorgverleners. Toch konden de ingezette ambities rond passende zorg en andere initiatieven worden voortgezet. Passende zorg is in onze definitie zorg die aansluit op wat een cliënt zelf kan eventueel samen met mantelzorgers, en een gezonde bedrijfsvoering. We kunnen met tevredenheid terugzien op het behalen van de beoogde resultaten.

De zorgverleners van RST hebben vanwege de coronapandemie diverse uitdagingen het hoofd moeten bieden. Eind 2021 viel op dat vooral onder de medewerkers besmettingen waren en daardoor een hoog ziekteverzuim ontstond. In enkele regio's moest de zorg worden afgeschaald vanwege personeelskrapte. Ondanks dat kon op een kwalitatief goede wijze invulling worden gegeven aan de zorgverlening. Er is ook een extra beroep gedaan op de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers.

De cliënttevredenheidsonderzoeken in zowel de huishoudelijke ondersteuning als in de verpleging en verzorging laten een onverminderd hoge cliënttevredenheid zien. Dit is een reden tot dankbaarheid.

De ambities en aandachtspunten uit 2021 lopen door naar 2022. Naast de aandacht voor passende zorg, zal ook de inzet van thuiszorgtechnologie nadrukkelijker een rol spelen, evenals de verdieping op het gebied van digitalisering. Daarnaast staat het boeien en binden van medewerkers onverminderd hoog op de agenda.

Peter Boudewijn
Raad van bestuur van RST Zorgverleners

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1 De cliënt centraal

RST Zorgverleners is een organisatie die persoonsgerichte zorg en ondersteuning biedt zoals verwoord in de organisatievisie: we geloven dat ieder mens een uniek schepsel van God is en in alle fasen van het leven recht heeft op zorg en ondersteuning die past bij zijn of haar situatie. Zorg die het welzijn verbetert en de zelfredzaamheid stimuleert. Zorg voor alle aspecten van het mens-zijn; voor lichaam, geest en ziel.

De cliënten van RST Zorgverleners hebben recht op de beste zorg. De medewerkers zijn te gast bij de cliënt. Ze bieden cliëntgerichte en kwalitatief hoogwaardige zorg.

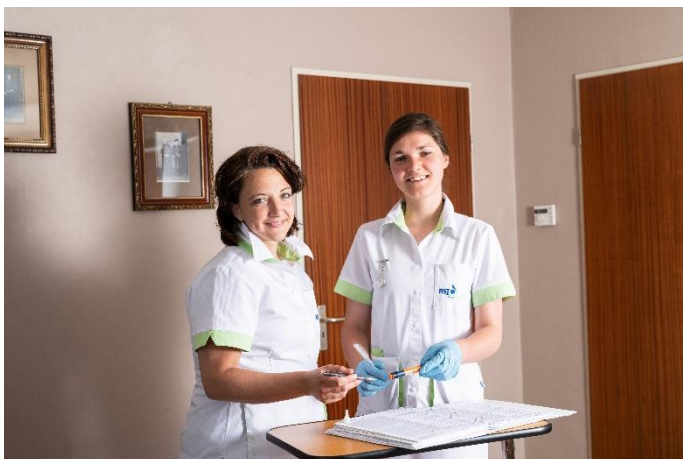
In de strategie van de organisatie is dit als volgt verwoord:

- Wij leveren kwalitatief goede zorg, gericht op het welbevinden van de cliënt. Het zorgaanbod is passend bij de zorgvraag en de zelfredzaamheid van de cliënt wordt gestimuleerd.
- Wij sluiten aan op hetgeen de cliënt zelf kan doen met ondersteuning van familie en mantelzorgers.
- Wij gaan in op elke zorgvraag en zoeken naar een passende invulling.
- De cliënt en zorgverlener zijn in dialoog over de inhoud en kwaliteit van de zorg.
- Wij blijven de zorg verbeteren, zodat de cliënt tevreden is en de medewerkers voldoening hebben in hun werk.
- De cliënt weet ons te vinden en we sluiten aan bij zorgvraag.
- Wij leveren zorg op een financieel verantwoorde en gezonde wijze in verpleging en verzorging, huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding; zoveel mogelijk in samenwerking met anderen.

RST Zorgverleners wil dat cliënten de zorg krijgen die nodig is. De sleutelwoorden om dat waar te maken, zijn: verbeteren, vernieuwen en verbinden. RST Zorgverleners laat het zorgaanbod aansluiten bij de genoemde ontwikkelingen.

Met vernieuwende zorgconcepten en de inzet van technologie kunnen we meer mensen helpen. En door samen te werken met andere partijen kunnen we de zorgvraag aan. Daarbij kijken we expliciet naar de inzet van mantelzorg en kerkelijke netwerken.

RST Zorgverleners wil voor de achterban én voor iedereen die een beroep op haar doet de toegang zijn tot passende zorg. Onze professionaliteit en de christelijke naastenliefde maken dat we zorg bieden met échte aandacht voor lichaam, geest en ziel. Iedere cliënt mag dat ervaren.



***Wij verlenen
professionele zorg
met liefde en respect
aan iedereen die dat
nodig heeft.***

1.2 Kwaliteitskaders (verpleeghuiszorg, vpt/mpt, wijkverpleging, Wmo-kader 2015)

De visie van RST Zorgverleners op de uitvoering van de zorg sluit aan bij de verschillende onderdelen van het Kwaliteitskader Wijkverpleging en Verpleeghuiszorg. Binnen de organisatie wordt, naast zorg vanuit de zorgverzekeringswet, zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) geleverd. Dat gebeurt in de vorm van een modulair pakket thuis (mpt) en een volledig pakket thuis (vpt). Op twee locaties wordt zorg in het kader van de Wlz aangeboden in de vorm van het volledig pakket thuis (vpt), zonder behandeling, voor ongeveer twaalf cliënten in het appartementencomplex van Huize Eben-Haëzer in Wekerom, en op de locaties aan de Koterweg en 't Achterdorp in Barneveld, aan ongeveer tien cliënten. Deze cliëntenpopulatie heeft intensieve zorg nodig en vaak is er sprake van co-morbiditeit. Voor de huishoudelijke ondersteuning en begeleiding wordt het Wmo-kader 2015 gehanteerd.

1.3 Cliëntparticipatie

RST Zorgverleners heeft een centrale cliëntenraad, waarin vertegenwoordigers van de cliënten een adviserende rol hebben met betrekking tot het zorgbeleid. De kwaliteit van zorg is daarbij een belangrijk aandachtspunt. De cliëntenraad vormt een klankbord voor de raad van bestuur van de organisatie en kan gevraagd en ongevraagd advies geven. De cliëntvertegenwoordigers die zijn betrokken bij de vpt-locaties worden uitgenodigd om zich per locatie, of in de centrale cliëntenraad, te vertegenwoordigen. Cliënten en hun mantelzorgers kunnen de leden van de cliëntenraad direct benaderen.

In de verpleging en verzorging en de dagbesteding wordt gebruik gemaakt van het elektronisch cliëntendossier. Cliënten en hun mantelzorger(s) hebben toegang tot CAREN, het cliëntenportaal dat hen inzicht biedt in de uitvoering van het zorgplan en waarin het mogelijk is invloed uit te oefenen op het plan. In de huishoudelijke ondersteuning en de individuele begeleiding wordt gebruik gemaakt van een papieren dossier. Dat dossier is bij de cliënt thuis.

“Tijdens de coronapandemie is er regelmatig overleg geweest over de bezoeksregeling met de cliënt en diens naaste.”

1.4 Passende Zorg

Het kennen van de gewoonten, wensen en doelen van de cliënt vormen de uitgangspunten voor de zorgverlening. Het persoonlijke profiel van de cliënt wordt vastgelegd in het zorgplan. Tijdens de evaluatie van het zorgplan wordt bekeken of de zorg- en/of hulpverlening nog passend is bij de persoonlijke beleving van de cliënt. De eigen regie van de cliënt staat voor RST Zorgverleners voorop. RST Zorgverleners laat de geleverde zorg aansluiten op de zorgketen die voor de cliënt van belang is. Daarvoor vindt ketenafstemming plaats, participeren de zorgverleners in multidisciplinaire overleggen en vervullen zij waar nodig de regiefunctie. Daarbij wordt steeds in het oog gehouden dat andere zorgverleners in de keten op de hoogte zijn van de geleverde zorg en van veranderingen in de zorg. Dat geldt ook voor de medewerkers die huishoudelijke ondersteuning leveren. RST Zorgverleners heeft de visie dat iedere medewerker die bij kwetsbare cliënten komt, een signalerende functie heeft. Waar nodig wordt de zorg opgeschaald en waar haalbaar wordt de zorg weer afgeschaald. In de thuiszorg zijn de zorgmomenten relatief beperkt. Om een zorgcontinuïteit te realiseren wordt gezocht naar een goede balans met mantelzorgers en vrijwilligers. Deze balans wordt bereikt door het gesprek aan te gaan met vaste contactpersonen voor de cliënt en een regievoerder voor de zorg. In het zorgplan worden de onderlinge afspraken vastgelegd. Om de kwaliteit van de zorg te borgen worden regelmatig audits en dossiercontroles uitgevoerd.

1.5 Cliënttevredenheid

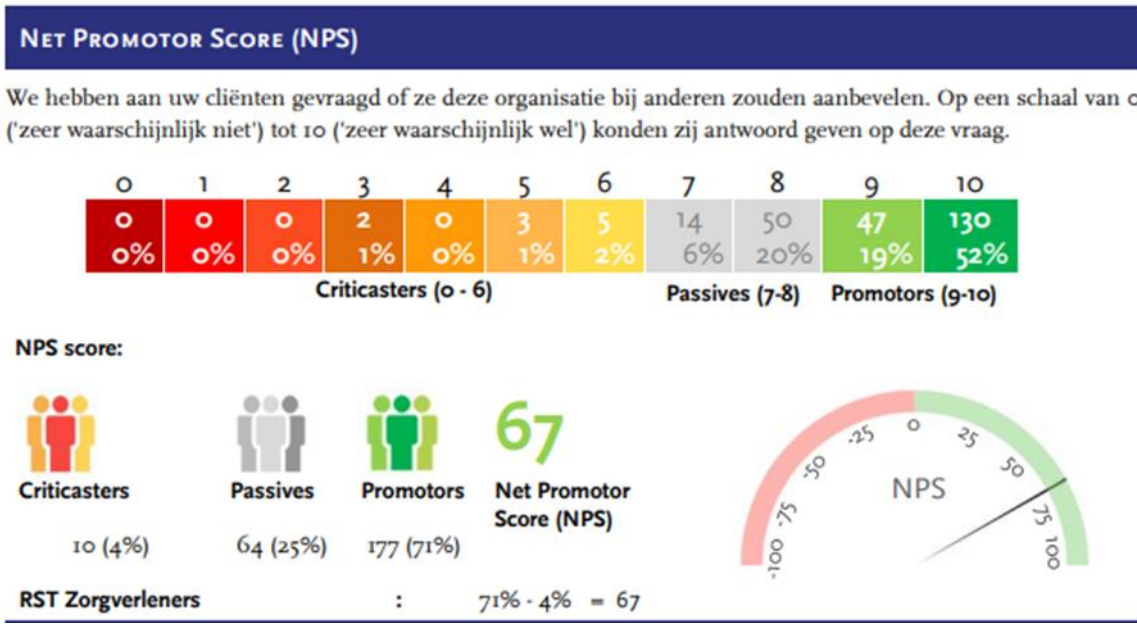
RST Zorgverleners voert structureel cliënttevredenheidsmetingen uit. Binnen de zorgverlening staat de tevredenheid van de cliënt centraal. Bij het vaststellen en evalueren van het zorgplan in de verpleging en verzorging en het ondersteuningsplan voor de Wmo in de huishoudelijke ondersteuning, komt dit onderwerp altijd ter sprake en wordt het zorgplan daarop zo nodig aangepast. Daarnaast vinden er organisatiebreed periodieke tevredenheidsmetingen plaats.

Binnen de verpleging en verzorging en de huishoudelijke ondersteuning wordt elk jaar, en bij einde zorg, een evaluatie met de cliënt gehouden. Deze cliënttevredenheidsmeting wordt extern uitgevoerd door onderzoeks-/adviesbureau Van Loveren & Partners. De uitkomsten van het onderzoek worden op een uniforme wijze weergegeven en direct gekoppeld aan de maandelijkse managementcijfers. Daardoor is directe sturing op de uitkomsten mogelijk. In deze vorm van meten is ruimte voor de beleving van de cliënttevredenheid, de NPS (Net Promotor Score) en de beleefde identiteit. Dat laatste vormt een wezenlijk onderdeel van de organisatie.

In 2021 heeft RST Zorgverleners meegedaan aan de PREM (Patient Reported Experience Measures) Wijkverpleging. De PREM is uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst waarin de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- Vast team
- Afspraken
- Gezamenlijke besluitvorming
- Kwaliteit van leven
- Omgang medewerkers/bejegening
- Deskundigheid
- Behandeling/herkennen veranderingen
- Gezondheid
- Gemak
- Aandacht

Naast deze onderwerpen is naar enkele achtergrondgegevens van de cliënt gevraagd en is de vraag gesteld of de cliënt RST zou aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten. In totaal zijn 555 cliënten benaderd. 268 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. 70% van de respondenten is ouder dan 80 jaar. Figuur 1 op de volgende pagina geeft een totaaloverzicht van de Net Promotor Score van de PREM Wijkverpleging over 2021.



Figuur 1. Totaaloverzicht NPS PREM Wijkverpleging van RST Zorgverleners 2021.

Op basis van de uitkomsten van de PREM Wijkverpleging 2021 is ook een woordwolk gemaakt. Deze is hieronder afgebeeld (Figuur 2).

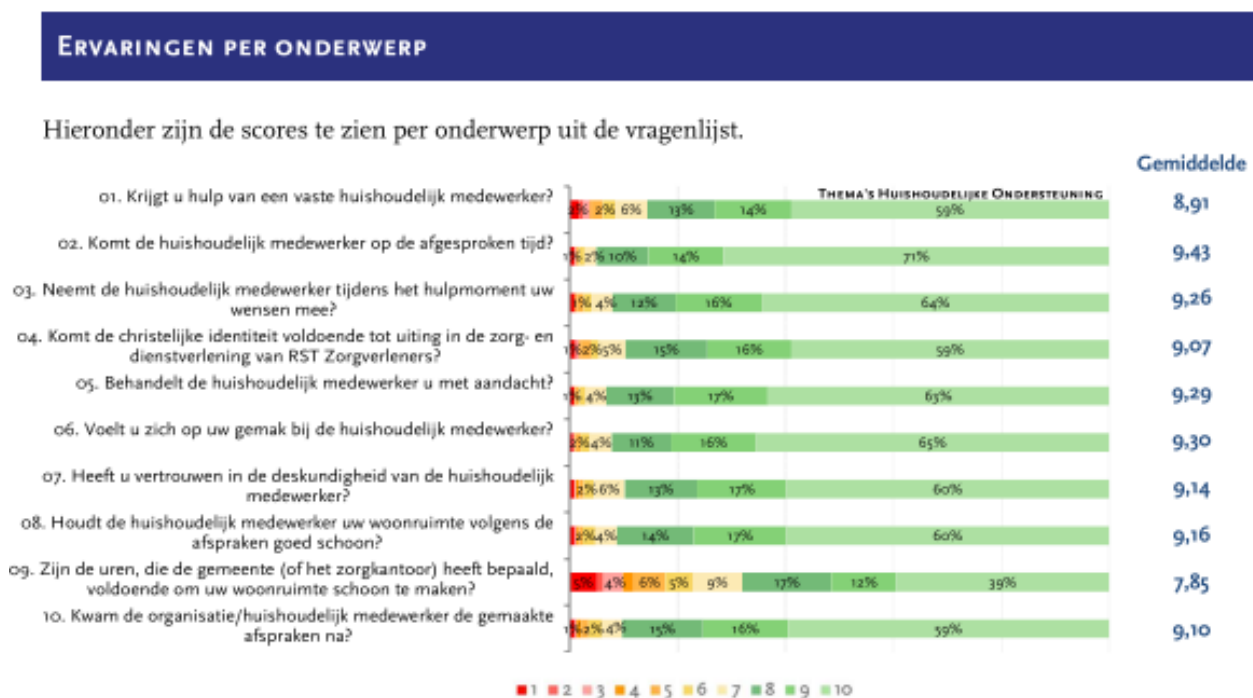


Figuur 2. Woordwolk PREM Wijkverpleging 2021.

Samenvattend: de meeste onderwerpen scoren uitstekend. Over het algemeen zijn de cliënten dus zeer positief over de zorgverlening. Op het onderwerp 'afgesproken tijd' zijn regionale verschillen zichtbaar in de open vragen. Dat is een aandachtspunt voor betreffende teams. De NPS is relatief hoog: 60% van de cliënten in de verpleging en verzorging zou RST Zorgverleners aanbevelen bij vrienden en familie. Als de client toestemming geeft wordt de

meting doorgezet naar Zorgkaart.NL. In het afgelopen jaar zijn er met toestemming van de cliënt 112 reviews geplaatst op ZorgkaartNederland. De gemiddelde score is een 8,9.

Van Loveren & Partners heeft in 2021 het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder 1263 cliënten die ondersteuning in het huishouden ontvangen. Daarop is door 701 cliënten gereageerd. 75% van de respondenten is ouder dan 75 jaar. De meeste cliënten krijgen al meer dan twee jaar huishoudelijke ondersteuning van RST Zorgverleners. Figuur 3 geeft een totaaloverzicht van de vragen inclusief de scores.



Figuur 3. Totaaloverzicht vragen en scores onderzoek huishoudelijke ondersteuning 2021.

Samenvattend: cliënten zijn over het algemeen uitermate tevreden over de geboden hulp in het huishouden. De NPS ligt hoog: driekwart van de cliënten zou de huishoudelijke ondersteuning van RST Zorgverleners aanbevelen bij vrienden en familie. Gemiddeld geven cliënten de huishoudelijke ondersteuning van RST een 9,05 als rapportcijfer.



“Mijn huishoudelijke hulp komt altijd op tijd, is zorgvuldig in haar werk en heeft aandacht voor mij.”

2. Wonen en welzijn

2.1 Levenskwaliteit

Het kader voor wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n). Maar ook over de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg voor lichaam en geest van de cliënt een rol, maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt die zorg of ondersteuning thuis ontvangt, eveneens van groot belang voor de kwaliteit van leven.

RST Zorgverleners staat klaar voor mensen die zelfstandig wonen en zet huishoudelijke ondersteuning en verpleging en verzorging in zodat mensen zo lang mogelijk in de eigen omgeving kunnen blijven wonen. De woonomgeving kan het huis zijn waar een cliënt altijd heeft gewoond, of een wooncomplex waar geclusterde zorg wordt geleverd. Om de zorg thuis goed te kunnen verlenen zijn er soms hulpmiddelen nodig. RST Zorgverleners heeft hierin een coördinerende rol.

2.2. Zingeving

Bij RST Zorgverleners zijn zorg voor lichaam en geest onlosmakelijk met elkaar verbonden. Cliënten die hebben gekozen voor RST Zorgverleners doen dat in de meeste gevallen omdat de reformatische identiteit van de organisatie en medewerkers aansluit bij hun persoonlijke waarden. In het persoonlijke contact tussen medewerkers van RST Zorgverleners en cliënten kunnen levensvraagstukken aan de orde komen. De gedeelde identiteit kan een extra verbinding geven. RST Zorgverleners biedt ook individuele begeleiding en dagbesteding (begeleidingsgroep) aan mensen die nog zelfstandig wonen, maar overdag behoefte hebben aan een afwisselend programma en sociaal contact.

2.3 Invulling zorg

RST Zorgverleners levert op diverse locaties zorg in de vorm van een volledig pakket thuis (vpt). Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het bijbehorende addendum voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is voor RST Zorgverleners de basis voor het leveren van deze zorg. De zorgprofessionals van RST leveren kwalitatief hoogstaande zorg die past bij de situatie van de cliënt en de maatschappelijke context. De zorg verbetert het welzijn en stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënt. Daarvoor wordt samengewerkt met collega's van eigen en andere organisaties en disciplines, en met cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers.

De medewerkers van RST Zorgverleners doen er alles aan om aan cliënten een vertrouwde omgeving te bieden met een hoge kwaliteit van zorg. Het welbevinden van de cliënt is van belang. Daar worden de activiteiten en de zorg op afgestemd.

RST Zorgverleners hecht, mede vanuit de christelijke identiteit, belang aan het bieden van goede palliatieve zorg. Binnen alle kerngebieden van RST Zorgverleners zijn palliatief verpleegkundigen werkzaam. Zij verlenen zorg, waarbij Advance Care Planning (ACP) gesprekken plaatsvinden. In deze gesprekken staan de waarden en persoonlijke doelen van de cliënt en diens naasten centraal. Daarnaast wordt aandacht gegeven aan de lichamelijke, sociale, psychische en spirituele (zingeving) dimensie. Door deze vroegtijdige signaleringen en zorgvuldige beoordeling kunnen de juiste disciplines ingeschakeld worden, waarbij lijden verlicht of voorkomen kan worden. Deze zorg kan de kwaliteit van het leven verbeteren van zowel de cliënt als diens naaste(n). De palliatief verpleegkundige bezoekt cliënten in de palliatieve fase thuis. Deze zorg is gericht op zowel het beperken van lichamelijke klachten als op emotionele-, relationele- en zingevingsaspecten. De cliënt bepaalt met de naasten wat voor hen van belang is. Naast deze huisbezoeken bieden zij ondersteuning aan de wijkteams, hebben zij een adviserende rol en bieden scholing.

Praktijkvoorbeeld

“Als palliatief verpleegkundige kwam ik bij een jonge moeder. Mevrouw was ernstig ziek. Haar kinderen van 6 en 1,5 jaar verbleven al enkele weken bij een familielid, omdat mevrouw niet wilde dat zij alles meekregen. Ik kwam binnen en aan alles was te zien dat mevrouw op korte termijn zou overlijden. Met bezorgdheid dacht ik aan de kinderen en voelde medelijden: zij hebben nog geen afscheid genomen... Ik besprak dit met mevrouw. Waarop zij aangaf dat ze geen afscheid hoefden te nemen, want zij geloofde dat er nog een wonder zou gebeuren.

Er ontstond bij mij een dilemma. Enerzijds had ik respect voor mevrouw haar autonomie en anderzijds voelde ik mededogen met de kinderen. Wat als zij geen afscheid kunnen nemen en moeder zo onverwacht overlijdt? Ik heb toen het zwaarste belang laten wegen en besloten om de echtgenoot van mevrouw te adviseren de kinderen te halen. Dit heeft hij vervolgens gedaan.

Het was een ontroerend afscheid en het was goed voor mevrouw. Een dag later overleed ze in het bijzijn van haar kinderen.”

RST Zorgverleners biedt zorg en begeleiding aan thuiswonende cliënten met een psychogeriatrische aandoening zoals dementie. Zij hebben veel structuur, toezicht en ondersteuning nodig in de dagelijkse activiteiten. In het begin van de ziekte gaat het voornamelijk om geheugenstoornissen. Naarmate de ziekte vordert, verliest iemand met dementie steeds meer de regie over zijn eigen leven en ook de dagelijkse handelingen worden steeds moeilijker. Ruim 70% van de mensen met dementie woont thuis en wordt verzorgd door hun naaste familie en/of omgeving, de zogenaamde mantelzorgers. Het is belangrijk dat thuiswonende cliënten, hun familie en hun mantelzorgers een vast en vertrouwd aanspreekpunt hebben. Iemand die langdurig beschikbaar is en verdiepte kennis heeft van dementie en de mogelijkheden voor behandeling, zorg en begeleiding. RST Zorgverleners biedt deze begeleiding. Dit wordt gedaan door casemanagers dementie. Deze verpleegkundigen zijn speciaal opgeleid om advies te geven en te ondersteunen in de omgang met dementie en de gevolgen ervan in het dagelijks leven. Verder helpen zij om de weg te vinden in de ingewikkelde wereld van zorg en welzijn, het regelen van zorg en het bieden van emotionele begeleiding. De casemanager is er niet alleen voor mensen met dementie, maar ook zeker voor hun mantelzorgers. Of het nu om een luisterend oor gaat of het adviseren bij lastige keuzes, de casemanager begeleidt en ondersteunt de mantelzorgers. Op die manier wordt gezorgd dat iemand met dementie beter en langer thuis kan wonen.

RST Zorgverleners hecht belang aan het bieden van goede wondzorg. Er zijn diverse wondverpleegkundigen werkzaam die professionele wondbehandeling bieden bij complexe of chronische wonden. Of het nu gaat om een doorligplek (decubitus), een open been, een operatiewond met complicaties, of een wond ten gevolge van (de behandeling) van kanker, onze wondzorgverpleegkundigen weten er raad mee.

In nauwe samenwerking met het ziekenhuis en de specialisten wordt een passend behandelplan opgesteld voor de behandeling van de wond. Alle verzorgenden en verpleegkundigen worden periodiek bijgeschoold op het gebied van decubituspreventie en wondverzorging. Wanneer nodig, dragen zij zorg voor een juist matras of zitkussen, geven ze advies op gebied van wisselhouding en kijken ze naar de beste oplossing om doorliggen te voorkomen.

RST Zorgverleners levert in een groot aantal gemeenten huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding of woonondersteuning. In een aantal gemeenten zijn medewerkers geschoold voor het leveren van individuele begeleiding en ondersteuning. Het aantal cliënten

met begeleiding groeit. We zien een verschuiving van hulp naar ondersteuning, waarbij de signaleringsfunctie nadrukkelijker een plaats krijgt. Door de complexiteit van de situaties is een goede samenwerking en afstemming met mantelzorgers en vrijwilligers van belang.

2.4 Wooncomfort

Bij wooncomfort in de thuiszorg gaat het om maaltijden, schoonmaak en coördineren van hulpmiddelen. Medewerkers van RST Zorgverleners hebben een signalerende rol in de woonsituatie van de cliënt. Er wordt onder andere gelet op de (brand)veiligheid in huis, de mobiliteit van de cliënt in het huis en de aanwezige voorzieningen. Alles is erop gericht om zo lang mogelijk verantwoord en zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Waar nodig worden andere deskundigen ingeschakeld.

2.5 Woonvastgoed

RST Zorgverleners is een thuiszorgorganisatie en heeft geen eigen vastgoed. De organisatie levert zorg op diverse locaties, zoals in serviceflats en thuiszorgwoonvoorzieningen. Dit gebeurt in 't Achterdorp en Elim (Barneveld), Huize Eben-Haëzer (Wekerom), De Meestershof (Staphorst), Het Top (Urk), De Mauritshof (Dordrecht), Het Anker (Kesteren) en Maranatha (Rijssen).

3. Veiligheid

3.1 Veiligheidsbeleid

Veiligheid in de zorg is een belangrijk thema voor RST Zorgverleners. Binnen de organisatie is er beleid ten aanzien van de integrale veiligheid. Veiligheid gaat niet over volledige beheersing of uitbanning van risico's, maar over optimale risicoreductie. RST Zorgverleners heeft die verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg, het werk, de kantoorgebouwen en de bedrijfsvoering. Binnen de zorgverlening is er oog voor de veiligheid van de woonomgeving van de cliënt. De zorgverleners hebben een signalerende functie richting gemeenten en andere ketenpartners. Voor RST Zorgverleners is het van belang om het zo lang mogelijk veilig thuis wonen van cliënten te bevorderen. Er is oog voor de veiligheid van cliënten door eventuele gezondheidsrisico's, zoals onbegrepen gedrag, mobiliteit en zelfredzaamheid, mee te nemen in het zorgplan of ondersteuningsplan.

RST Zorgverleners voelt zich ook verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers. Er wordt een arbocheck uitgevoerd bij de aanvang van de zorgverlening. Daarnaast wordt van iedere medewerker een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) gevraagd bij de start van het dienstverband. De basisveiligheid van de werkprocessen is geborgd in de ISO 9001:2015-certificering. In de werkprocessen is ook aandacht voor het privacy beleid en de AVG. Om de bedrijfs- en zorgcontinuïteit te borgen worden verschillende procedures gevolgd.

3.2 Medicatieveiligheid

Het medicatiebeleid van RST Zorgverleners is gebaseerd op de veilige principes in de keten. Alle verantwoordelijken in het medicatieproces worden benoemd. Naast het beleid zijn er duidelijke werkinstructies opgesteld over het toedienen, het aftekenen, de dubbele controle bij bepaalde medicatie, en hoe om te gaan met tussentijdse wijzigingen in het medicatieproces. De verantwoordelijke medewerkers hebben vaak contact met de huisarts en/of de apotheek om risico's in dit proces zoveel mogelijk te verminderen. Binnen de organisatie is een werkgroep innovatie actief. Er wordt gebruik gemaakt van de inzet van de Medido, een medicijn dispenser. Ook is er in de meeste teamgebieden een samenwerking met de apotheek of apotheekhoudend huisarts wat betreft het gebruik van nCare, een medicatieapp. Door het gebruik van deze applicatie is zichtbaar dat het risico op medicatie incidenten is afgenomen.

Praktijkvoorbeeld

“Sinds een aantal jaar ondersteunen wij een cliënt drie dagen in de week bij het douchen. Een jaar geleden vroeg de familie van deze cliënt of wij ook wilden letten op het medicijngebruik. De familie merkte namelijk dat de cliënt daar niet altijd trouw in was. Samen met de familie is toen gekeken naar een oplossing. We kwamen daarbij uit bij de Medido. Deze slimme medicijn dispenser wordt nu sinds een half jaar door de cliënt gebruikt en als zeer prettig ervaren. De Medido heeft ervoor gezorgd dat de cliënt langer thuis kan wonen en toch zelf de regie houdt, onder andere over het medicijngebruik.”

3.3. Vrijheidsbeperkende maatregelen

In de afgelopen jaren is de Wet zorg en dwang (Wzd) geïmplementeerd in de organisatie. Elk team binnen de verpleging en verzorging heeft een zorgverantwoordelijke voor de Wzd. Ook is er scholing geweest voor alle zorgverleners.

Alle mogelijke casuïstiek in 2021 binnen de onvrijwillige zorg is besproken volgens het stappenplan. Er is beleid: Onvrijwillige zorg: Nee, tenzij. Binnen de organisatie hebben we te maken met vier organisaties voor de cliëntvertrouwenspersoon. De folder hierover wordt gedeeld met de cliënt en diens naaste(n) wanneer er (mogelijk) sprake is van onvrijwillige zorg.

RST Zorgverleners biedt geen zorg waartegen de cliënt zich verzet. Er wordt altijd gezocht naar alternatieven, samen met de cliënt en diens vertegenwoordiger(s) en de betrokken professionals.

Binnen de teams verpleging en verzorging is een aantal situaties (vier cases) waarin de cliënt ter zake wilsonbekwaam is en om die reden het stappenplan van de Wzd wordt gevolgd. Het betreft dan maatregelen die in de categorie insluiting, beperking van de bewegingsvrijheid en het gebruiken van gedragsmedicatie die buiten de richtlijn vallen. Hierbij is altijd het stappenplan van toepassing. Er vindt bij de beoordeling van onvrijwillige zorg een multidisciplinair overleg plaats, waaraan de huisarts of specialist ouderengeneeskunde deelneemt.

3.4 Decubituspreventie en wondzorg

Decubituspreventie is altijd een onderdeel bij het opstellen van het zorgplan van een cliënt. Er wordt gebruikt gemaakt van de Braden risicoscorelijst. Om decubitus te voorkomen wordt veel belang gehecht aan vroegtijdige herkenning van cliënten met een verhoogd risico op decubitus. De uitkomst van een risicoscorelijst is niet het enige criterium voor het inzetten van preventieve middelen. Er wordt een protocollaire risico-inschatting gemaakt, waarbij een risicoscorelijst met risicofactoren gebruikt dient te worden (in dit geval de Bradenschaal). De uitkomsten van deze risico-inventarisatie dienen na waardering door de zorgverlener (de klinische blik), te leiden tot gerichte, preventieve maatregelen. Risico-inschatting op het ontwikkelen van decubitus hoort in het dagelijks contact met de cliënt te worden ingebouwd als een essentieel onderdeel van goede zorg.

Binnen RST Zorgverleners hechten we belang aan het bieden van goede wondzorg. Er zijn diverse wondverpleegkundigen werkzaam die professionele wondbehandeling bieden bij complexe of chronische wonden. In nauwe samenwerking met het ziekenhuis en de specialisten, wordt er een passend behandelplan opgesteld voor de behandeling van de wond. Alle verzorgenden en verpleegkundigen worden periodiek bijgeschoold op het gebied van decubituspreventie en wondverzorging. Wanneer nodig, dragen zij zorg voor een juist matras of zitkussen, en geven zij advies op gebied van wisselhouding en het voorkomen van doorligging.

3.5 Indicatoren basisveiligheid

Binnen de vpt-locaties is er aandacht voor de indicatoren basisveiligheid. Er is een leer- en verbeterplan opgesteld, in samenspraak met cliëntvertegenwoordigers, voor de indicatoren:

- Decubitus
- Advance Care Planning
- Aandacht voor eten en drinken
- Bespreken medicatiefouten in het team
- Middelen en maatregelen rond vrijheid.

3.6 Hygiëne en infectiepreventie

De coronapandemie heeft een grote invloed gehad op de zorgverlening, ook in het jaar 2021. In 2020 is er binnen RST Zorgverleners een organisatiebreed crisisteam opgericht. Later is dat omgezet naar lokale crisisteams die konden terugvallen op een steunteam, een communicatieadviseur en een klein centraal crisisteam. Met elkaar zijn bestaande protocollen en richtlijnen voor wat betreft hygiëne en infectiepreventie onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. Er is een werkdocument *Zorgverlening en COVID-19* opgesteld als leidraad voor het handelen. Met elkaar is gewerkt aan het zo veilig mogelijk werken voor de cliënt en de medewerker.

3.7 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Het signaleren van kindermishandeling en huiselijk geweld is een van de taken van de medewerkers van een thuiszorgorganisatie. Bij indiensttreding ontvangt de medewerker informatie over de meldcode. Via het digitale kwaliteitshandboek hebben medewerkers toegang tot alle beleidsdocumenten. RST Zorgverleners werkt met de procedure die vanuit het ministerie van VWS is aangereikt. Als er sprake is van situaties rondom huiselijk geweld worden die gemeld bij Veilig Thuis en volgens de procedure behandeld.

3.8 Lerende organisatie

Een Melding Incident Cliënt (MIC) is een geïntegreerd proces in de zorgverlening. Het melden van een incident gebeurt digitaal, via IRIS, het intranet van de organisatie. Elk team binnen de verpleging en verzorging heeft een aandachtsvelder. De aandachtsvelder is in staat om teamgenoten te adviseren en te ondersteunen op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Binnen de huishoudelijke ondersteuning wordt het proces van de MIC onder de aandacht gebracht op de werkbesprekingen en via het intranet.

In Figuur 4 op de volgende pagina zijn de MIC's zichtbaar die in 2021 zijn gedaan. De meldingen zijn gespecificeerd in categorieën. Risico's op het gebied van kwaliteit en veiligheid worden herkend en hiervoor worden, in samenwerking met het team, verbetervoorstellen gedaan. Verbetermaatregelen worden binnen het team vastgesteld, geïmplementeerd en geëvalueerd. Ieder kwartaal worden de meldingen besproken in de MIC-commissie en in het Strategisch Team van RST Zorgverleners. Binnen de verpleging en verzorging worden de meeste incidenten gemeld in de categorieën 'medicatie-incident' en 'valincident'. Deze laatste categorie incidenten komt relatief vaak voor. Binnen RST melden we de valincidenten, ongeacht de aanwezigheid van de zorgverleners. Uit analyse blijkt dat door het langer thuis wonen van cliënten de risico's op valincidenten vaker aanwezig zijn. Bij het opstellen van de zorgplannen worden de risico's op valincidenten in kaart gebracht en zo mogelijk maatregelen genomen.

In 2021 is de nCare app geïmplementeerd binnen de verpleging en verzorging. Dit is een applicatie die door de zorgmedewerkers gebruikt wordt als mobiele toepassing voor controle op medicatie-uitgifte. Hierdoor zijn de meldingen rondom de medicatie verminderd ten opzichte van 2020. In 2021 zijn er zes meldingen van een zeer ernstig incident geweest. Deze meldingen betroffen voornamelijk valincidenten en hadden geen directe relatie met de zorgverlening. Er is in 2021 geen aanleiding geweest tot het melden van een incident bij de Wmo-toezichthouder of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).



Figuur 4. Overzicht MIC-meldingen in 2021 binnen RST Zorgverleners.

Medewerkers van RST Zorgverleners wordt gevraagd altijd melding te maken van een Melding Incident Medewerker (MIM). Leden van de Arbo-commissie bespreken de maatregelen, die ontstaan na deze meldingen, met de betrokken medewerkers. De afhandeling is per MIM verschillend. Alle MIM's worden doorgezet naar de leidinggevende/teammanager van de betreffende medewerker. De krab- en prikaccidenten worden altijd gemeld bij PrikPunt, dat de eventuele vervolgactie bepaalt. De gevallen van agressie en seksuele intimidatie worden door een leidinggevende/teammanager met een medewerker opgepakt en besproken. De medewerker krijgt de nodige nazorg. Vaak wordt zo'n situatie ook in het team zelf besproken. De overige ongevallen zijn divers en is per situatie bekeken of er een vervolgactie nodig was.

De hieronder afgebeelde tabel toont per categorie het aantal Meldingen Incident Medewerker (MIM) in 2021.

Categorie	Aantal meldingen
Prik- of spataccident	2
Dreigende en/of gevaarlijke situatie als gevolg van agressie en geweld door cliënt, familielid of mantelzorger	7
Geval van (seksuele) intimidatie, pesten of discriminatie	5
Overig arbeidsongeval	8
Totaal	22

Tabel 1. Overzicht MIM-meldingen in 2021 binnen RST Zorgverleners.

3.9 Informatiebeveiliging

Binnen RST Zorgverleners wordt gewerkt met persoonsgegevens van cliënten, medewerkers en sollicitanten. Daar wordt zorgvuldig mee omgegaan. Daarom is beleid ontwikkeld omtrent privacy en bescherming persoonsgegevens en informatiebeveiliging. Er is een functionaris gegevensbescherming vanuit een externe ICT-leverancier die gespecialiseerd is op het terrein van de AVG en dataveiligheid.

4. Leren en werken aan kwaliteit

4.1 Interne en externe audits

RST Zorgverleners is ISO 9001:2015 gecertificeerd. Jaarlijks vinden interne audits plaats volgens een meerjarenplanning. In mei 2021 heeft de certificeringsaudit ISO 9001 plaatsgevonden. Er is een vierdaags bezoek geweest. De toetsing liet zien dat er aan de eisen van de ISO-norm wordt voldaan. Het nieuwe certificaat is ontvangen. Wel zijn er twee tekortkomingen (minors) geconstateerd op het gebied van informatiebeveiliging en de leveranciersbeoordeling. De plannen van aanpak daarop zijn goedgekeurd. Op 1 december 2021 heeft er een *remote follow-up audit* plaatsgevonden, waarop de stand van zaken van beide minors is besproken en vervolgspraken zijn gemaakt.

In 2021 zijn er interne audits uitgevoerd op de volgende onderwerpen: medicatieveiligheid in de verpleging en verzorging, intake in de huishoudelijke ondersteuning, buddieschap in de kraamzorg, afspraken zomervakantie in de kraamzorg, het aftoetsen van handelingen in de verpleging en verzorging en de leveranciersbeoordeling. De audits zijn uitgevoerd zoals gepland en de verslaglegging inclusief aanbevelingen zijn teruggekoppeld aan de opdrachtgevers binnen het managementteam. De opdrachtgever stelt samen met betrokken verantwoordelijken binnen de lijn een plan van aanpak op dat wordt weergegeven in het verbeterregister.

4.2 Lerende netwerken

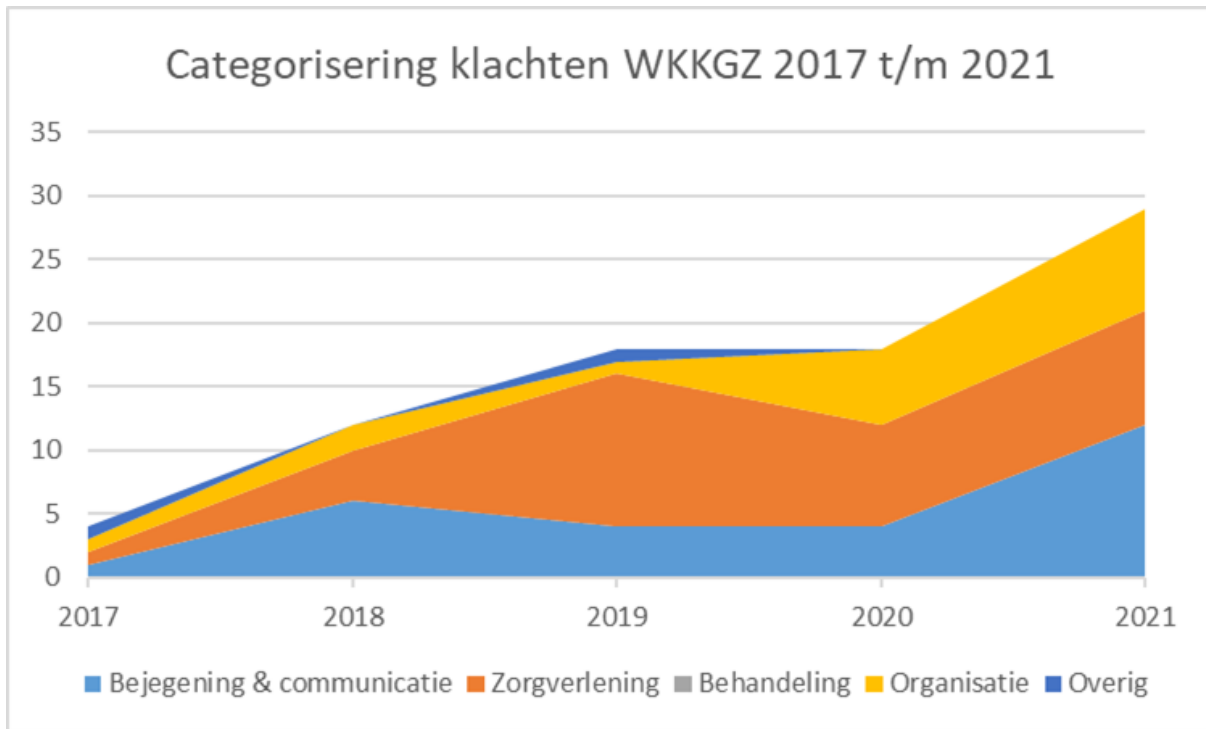
RST Zorgverleners is actief in verschillende netwerken. De organisatie is lid van ActiZ, de branchevereniging van zorgorganisaties, en participeert in diverse werkgroepen. De raad van bestuur vormt samen met bestuurders van andere reformatorische zorginstellingen een intervisiegroep. Er is samenwerking op het gebied van kwaliteit, beleid en veiligheid tussen Cedrah, Salem, Zorggroep Sirjon en RST Zorgverleners. Er is samenwerking met andere zorgaanbieders, zoals Icare, WZU Veluwe en Norschoten. RST Zorgverleners neemt deel aan diverse landelijke overleggroepen binnen de palliatieve zorg en is actief in netwerken voor dementiezorg. Verpleegkundigen participeren regionaal in netwerken rondom de eerstelijnszorg. De teammanagers Huishoudelijke Ondersteuning participeren in diverse werkgroepen binnen het Wmo-werkveld.

4.3 Klachtenfunctionarissen

Binnen RST Zorgverleners zijn drie klachtenfunctionarissen actief. De klachtenfunctionarissen geven vorm aan het beleid klachtenbehandeling volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Zij hebben in eerste instantie een bemiddelende rol bij uitingen van onvrede, en in tweede instantie zijn zij procesbegeleider bij een formele klacht.

In 2021 zijn er vijftien nieuwe klachten binnengekomen en door de klachtenfunctionarissen afgehandeld. De meeste klachten zijn te scharen onder de categorie 'bejegening/communicatie'. Deze klachten zijn hoofdzakelijk gerelateerd aan communicatie binnen de organisatie en in veel mindere mate ook aan planning; één klacht betrof ketenzorg RST en Elim (ouderenzorg Zorggroep Sirjon). Verder hebben een deel van de klachten te maken met de cliënt zelf; de fysieke en/of psychische conditie lijkt vaak/vaker mee te spelen. In de derde plaats zijn klachtaspecten te relateren aan het medewerkerniveau, bijvoorbeeld zorgvuldigheid, maar deze zijn in de minderheid.

In Figuur 5 op pagina 17 is het aantal uitingen van onvrede te zien dat vanaf 2017 tot en met 2021 door klachtenfunctionarissen is behandeld. De klachten hadden betrekking op de organisatie van de zorgverlening en de nakoming van afspraken rondom de zorg. Al deze uitingen van onvrede zijn naar tevredenheid afgehandeld.



Figuur 5. Aantal uitingen van onvrede dat door klachtenfunctionarissen van RST Zorgverleners van 2017 tot en met 2021 is behandeld.

In 2021 zijn geen formele klachten ingediend bij de raad van bestuur.

5. Leiderschap, governance en management

5.1 Visie op zorg

De visie van RST Zorgverleners is verwoord in het beleidsstuk strategie. Dit beleid is richtinggevend voor de organisatie. In 2021 zijn tijdens de jaarplandagen de strategische doelen van de organisatie bepaald, om op passende wijze de missie en visie te realiseren. In 2021 is er binnen de verpleging en verzorging veel aandacht geweest voor het programma Passende Zorg: netwerkversterking, mantelzorgondersteuning, intercollegiale toetsing, positieve gezondheid en welbevinden en realistische afspraken doelmatigheid.

5.2 Zorgcontractering

Binnen de organisatie is een vast team actief dat zich bezighoudt met zorgcontractering. RST Zorgverleners is dankbaar dat met de zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten alle benodigde contracten voor de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) afgesloten konden worden. Gebleken is dat er een open dialoog is tussen RST Zorgverleners en de contractpartijen waarin de kwaliteit van zorg voor cliënten voorop staat. Voor het jaar 2021 is er een aanvraag gedaan voor de kwaliteitsgelden uit het programma *Thuis in het Verpleeghuis* voor de beide vpt-locaties.

5.3 Leiderschap en goed bestuur

RST Zorgverleners hanteert de Governancecode Zorg en het CRS-management (CRS: Compliance, Risicomanagement en Stakeholdersmanagement). Er wordt gewerkt aan een cultuur van dialoog en vertrouwen. Dat blijkt onder andere uit de intensivering van laagdrempelige gespreksmomenten met stakeholders.

5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder

Er is in de organisatie structureel en informeel contact tussen de verschillende organen, zoals de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De raad van bestuur en de raad van toezicht passen de principes van de Governancecode Zorg 2017 toe. De kern van het toezicht is gebaseerd op dialoog en vertrouwen.

5.5 Inzicht hebben en geven

In 2021 heeft een voortgaande ontwikkeling plaatsgevonden op het verkrijgen van inzicht in de voortgang van de kwaliteitscyclus. Het uitvoeren van verbeteracties en het meten van de effecten van verbeteringen vindt plaats en wordt gemonitord met het zogenaamde verbeterregister. De resultaten hiervan (de fases Check en Act uit de Plan-Do-Check-Act-cyclus) worden organisatie breed gecommuniceerd. De kwaliteitsindicatoren zijn geformuleerd en worden gebruikt als stuurinformatie voor het management en de teams.

Er is in 2021 een ADL-kaart ontwikkeld, die helpt om de focus op eenduidige afspraken over de zorg te leggen. Daarnaast vindt regelmatig een multidisciplinair overleg (MDO) plaats met de cliënt, zijn/haar familieleden, de contactperso(n)en zorg, een specialist ouderengeneeskunde en de wijkverpleegkundige. Tijdens deze gesprekken wordt ingegaan op de zorg, maar ook op indicatoren zoals decubitus, medicatie en advance care planning.

5.6 Verankeren van kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening is geborgd door de ISO 9001:2015-certificering. Systematisch vinden er interne en externe audits plaats, wordt gestuurd op indicatoren, cliëntervaringen gemeten, het professioneel handelen van het personeel getoetst, klachten en incidenten behandeld, de dienstverlening door derden beoordeeld, de doeltreffendheid van verbeteracties gemeten en wordt risicomanagement toegepast.

6. Personeelssamenstelling (voldoende/vakbekwaam personeel)

6.1 Personeel

Passende zorg bieden aan de cliënten is alleen mogelijk als er voldoende medewerkers zijn die deze zorgverlening invulling geven. De krapte op de arbeidsmarkt en de groeiende vraag naar zorg vormen een uitdaging voor zorgorganisaties in deze tijd.

RST Zorgverleners heeft onlangs een meerjarenvisie ontwikkeld op het werven en behouden van medewerkers. Daarin staan de volgende drie doelen beschreven:

- Investeren in RST Zorgverleners als aantrekkelijke werkgever.
- Behouden van het huidige personeel.
- Samenwerken met andere partijen, zoals scholen en andere zorgaanbieders.

In 2021 is er ingezet op het werven en behouden van medewerkers door:

- Inzet op preventieve maatregelen met als doel gezonde medewerkers.
- Ontwikkelingspaden voor jonge professionals en zij-instromers en onderlinge overstap faciliteren.
- Het waarderen van medewerkers.
- Het werven van nieuwe medewerkers.

Inzetten op het behoud van de medewerkers en het verminderen van verloop is gedaan door ambassadeurschap te stimuleren, verhalen van medewerkers te publiceren op de website en socialmediakanalen en te werken aan meer zichtbaarheid van de organisatie. Binnen de verschillende productgroepen is doorstroom en groei in de functies aangeboden en gestimuleerd. In 2021 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden. Hierdoor hebben we nog een beter beeld waar medewerkers tevreden over zijn en wat ze graag verbeterd zien worden.

De coronapandemie heeft ook in 2021 veel gevraagd van de inzet van onze medewerkers. Vanuit de organisatie is er op verschillende manieren support en waardering getoond. De eindejaarsbijeenkomst is digitaal gehouden zodat verbinding met de collega's en de organisatie toch mogelijk was. Op deze wijze was er betrokkenheid en waardering voor de medewerkers die veel inzet hebben getoond om de in deze tijd zo noodzakelijke zorg op een veilige manier te bieden. De implementatie van het thuiswerkbeleid heeft ervoor gezorgd dat de medewerkers op een gezonde en veilige manier konden thuiswerken.

De verzuimcijfers over 2021 zijn in vergelijking met 2020 gestegen. Dit komt vooral door COVID-19. Het verzuimpercentage (gebaseerd op Vernet) van RST Zorgverleners was in 2021 7,7%, terwijl dit percentage in de branche volgens Vernet uitkwam op 8,8%.

6.2 Kwaliteitsverpleegkundige in de vpt-locaties

In 2021 zijn er vanuit de kwaliteitsgelden een aantal verpleegkundigen opgeleid tot kwaliteitsverpleegkundige. Zij ondersteunen en coachen de teams om de kwaliteit van de zorg te optimaliseren. Zij hebben een coachende rol in het opstellen van de team- en verbeterplannen, het uitvoeren van de Wet zorg en dwang, het handhaven van de medicatierichtlijnen op de locaties en het onderhouden van de contacten met stakeholders.

7. Gebruik van hulpbronnen

7.1 Hulpbronnen

RST Zorgverleners besteedt veel energie aan organisatie-aspecten die goede, persoonsgerichte zorg ondersteunen. Daarvoor wordt op een verantwoorde wijze gebruik gemaakt van diverse hulpbronnen. Voor het realiseren van kwaliteit zijn dat:

- Technologische hulpbronnen;
- Materialen en hulpmiddelen;
- Facilitaire zaken;
- Financiën en administratieve organisatie;
- Professionele relaties en samenwerkingen met andere zorginstellingen.

7.2 Technologische hulpbronnen

Binnen de organisatie worden diverse technologische hulpbronnen gebruikt. Voor de administratie van cliënt- en medewerkersgegevens zijn dat Nedap/Ons Healthcare en Atermes. Sinds 2020 maakt RST Zorgverleners gebruik van de complete ERP-oplossing van AFAS. Er is een digitaal handboek dat is terug te vinden op het intranet (IRIS). De zorgprofessionals kunnen hier alle benodigde procedures en protocollen raadplegen. Op het intranet is ook het actuele organisatienieuws te vinden. Binnen de zorgverlening worden diverse vormen van e-health toegepast. Er wordt gebruik gemaakt van nCare, een medicatiecontrole-app en de bereikbaarheid voor de cliënten is geoptimaliseerd door het gebruik van TeamTelefoon. In 2021 zijn de wondzorgapplicatie in gebruik genomen en de leefstijlmonitoring van Sensara.

Praktijkvoorbeeld

“Mevrouw De Jong heeft dementie. Ze woont nog zelfstandig en met hulp van familie gaat dat redelijk. Wel gaat mevrouw, zowel geestelijk als lichamelijk, langzaam achteruit. Ze wordt wankel op haar benen en de familie vraagt zich steeds vaker af of het mevrouw wel lukt om iedere avond veilig naar bed te komen. Om die twijfel weg te nemen is in overleg met mevrouw De Jong een aantal maanden geleden besloten de zorg in te schakelen voor hulp bij het naar bed gaan.

In de afgelopen periode is echter gebleken dat mevrouw 's avonds nog op een veilige en verantwoorde manier voor zichzelf kan zorgen. De aanwezigheid van onze zorgverleners maakt dat mevrouw zelfs een beetje zenuwachtig wordt. Toch is de familie er niet gerust op. De bezorgdheid over de situatie van hun moeder en oma blijft. Gaat alles goed? Valt mama/oma niet? Is er sprake van een vaste, dagelijkse structuur?

Na een gesprek met de dochter, zoon en schoondochter van mevrouw De Jong besluiten we gezamenlijk om een nieuwe vorm van zorg voor mevrouw in te zetten: leefstijlmonitoring van Sensara. Daarbij worden op allerlei plekken in huis sensoren geplaatst waarmee inzicht kan worden verkregen in het leefpatroon van mevrouw De Jong. Ook kan op die manier afwijkend gedrag worden waargenomen.

De sensoren en locatiebepalingstechnieken in huis genereren data over de situatie van mevrouw De Jong. Die data zijn zichtbaar in de SensaraCare-app, waarmee de familie en ik inzicht hebben in de leefstijl en het gedrag van mevrouw.

Deze nieuwe vorm van zorg geeft de familie meer rust. Voor mij als casemanager dementie helpt dit systeem om nog sneller in te spelen op een verandering in de leefstijl of gewoonten van mevrouw, bijvoorbeeld door het (tijdelijk) inzetten van (extra) zorg. En voor mevrouw De Jong? Die kan door deze nieuwe technologie langer zelfstandig thuis blijven wonen.”

7.3 Materialen en hulpmiddelen

Binnen de zorgverlening worden hulpmiddelen gebruikt om de zorg thuis zo veilig en comfortabel mogelijk te maken, zoals een hoog-laag bed, een tillift en hulpmiddelen voor het aantrekken van steunkousen. In de meeste gevallen bestelt de cliënt deze hulpmiddelen, in samenspraak met de (wijk)verpleegkundige, bij Medipoint. Materialen voor de zorgverleners, zoals handschoenen en mondklappers, worden door de organisatie ingekocht en per team gedistribueerd.

7.4 Facilitaire zaken

RST Zorgverleners heeft een kleine overhead en beperkte facilitaire processen. Vanuit een beperkte overhead blijft het een uitdaging om alle processen te monitoren en van een goede back-up te voorzien. De afdeling ICT heeft een steeds prominentere rol in de organisatie. Door de toename van applicaties is er vanuit ICT ook een andere focus gekomen. Deze is meer gericht op het maken van koppelingen tussen de systemen en de bijhorende risico's en beheersmaatregelen. De nadruk ligt daarbij op het beheersen van risico's en minder op het handmatig beheersen van rollen en rechten. Daarnaast is de focus meer gericht op flexibiliteit van de werkplek, zodat de werkzaamheden van de overhead minder gebonden zijn aan een bepaalde plaats.

7.5 Financiën en administratieve organisatie

Het boekjaar 2021 is RST Zorgverleners gestart met de intentie om een positief resultaat te behalen. De begroting is opgesteld en de diverse, kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) zijn maandelijks opgevolgd. Het gebruik van de visualisatietool Power BI heeft bijgedragen aan adequate en goede managementinformatie. De financiële resultaten worden nauwlettend gemonitord en hierop wordt scherp gestuurd. De registratie van zorgactiviteiten en de interne, materiële controle hierop hebben in 2021 volgens het AO/IC-auditprogramma plaatsgevonden. De impact van COVID-19 is apart geregistreerd, waardoor er zicht blijft op 'normale' bedrijfsvoering en separaat inzicht is in de effecten van COVID-19. Het resultaat van 2021 is onder begroting geëindigd, met name door de impact van het coronavirus is er inefficiëntie door uitval van zorgverleners en cliënten op bestaande routes. Daarbij zijn de financiële compensatiemaatregelen lager dan vooraf voorgesteld.

7.6 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

De samenwerking tussen RST Zorgverleners, Zorggroep Sirjon en Cedrah op het gebied van beleid, kwaliteit en veiligheid is geëvalueerd en bijgesteld. Cedrah levert ondersteuning aan RST Zorgverleners door de inzet van medewerkers en op het gebied van beleid, kwaliteit en veiligheid. RST Zorgverleners is hoofdaannemer voor de intramurale thuiszorg van de werkmaatschappij Stichting voor Reformatorische Ouderenzorg (SVRO) van Zorggroep Sirjon en Het Anker. Dit geldt voor woonzorgcentrum Maranatha (Rijssen), woonzorgcentrum Elim (Barneveld) en zorgcentrum Het Anker (Kesteren). Deze (woon)zorgcentra bevinden zich in de kerngebieden van RST Zorgverleners. Daardoor is het mogelijk complementair te zijn aan deze zorgorganisaties, die dezelfde identiteit hebben.

Voor de ANW-zorg wordt samengewerkt met grotere organisaties in regionale samenwerkingsverbanden. Daarnaast zijn er rond thema's en ethische onderwerpen, ook inhoudelijke samenwerkingen met verwante organisaties.

8. Gebruik van informatie

8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren gebruikt RST Zorgverleners metingen van cliëntervaringen en analyses van incidentmeldingen. De organisatie voert interne audits uit volgens een meerjarenplanning. Het externe auditteam van LRQA Register komt ieder jaar langs voor de certificering van ISO 9001:2015. De interne AO/IC-controle hebben volgens planning plaatsgevonden. RST Zorgverleners maakt jaarlijks alle afspraken uit de zorgcontractering inzichtelijk en toetst of het voldoet aan de inkoopspecificaties.

Er is een set van indicatoren samengesteld waarover RST Zorgverleners maandelijks rapporteert. Deze indicatoren gaan over de cliëntervaring, de inhoud van het cliëntdossier, incidenten en klachten. De zorginhoudelijke indicatoren over medicatieveiligheid, decubitus en vrijheidsbeperkende maatregelen, aandacht voor eten en drinken zijn hier ook in opgenomen. Met deze set kan een goed beeld gevormd worden van de kwaliteit van zorg.

8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Voor het verzamelen en rapporteren van de indicatoren is een geautomatiseerd systeem in gebruik. Binnen RST Zorgverleners wordt gewerkt met de rapportagetool van Power BI waarmee op teamniveau gerapporteerd kan worden. Deze ontwikkeling is belangrijk om de teams te ondersteunen bij de lokale analyses van de indicatoren.

8.3 Openbaarheid en transparantie

RST Zorgverleners heeft de benodigde informatie aangeleverd voor de uitvragen van Zorginstituut Nederland via het transparantieportaal van gegevensmakelaar Desan.

Tot slot

Met genoegen en gepaste trots zijn in de voorgaande hoofdstukken de kwaliteitsontwikkelingen over de geleverde zorg en diensten van RST Zorgverleners in 2021 verantwoord.

Janny Boerhof-de Visser
Adviseur kwaliteit en beleid RST Zorgverleners