

# Kwaliteitsjaarverslag



**2019**

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Woord vooraf</b>	<b>3</b>
<b>1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>4</b>
1.1 Cliëntgericht	4
1.2 Kwaliteitskaders (Verpleeghuiszorg, vpt/mpt, wijkverpleging, Wmo-kader 2015)	4
1.3 Cliëntparticipatie	4
1.4 Eigen regie cliënt	5
1.5 Middelen om cliëntparticipatie te bevorderen	5
1.6 Integrale en effectieve zorg	5
1.7 Persoonlijke beleving	5
1.8 Cliënttevredenheid	6
<b>2. Wonen en welzijn</b>	<b>8</b>
2.1 Levenskwaliteit	8
2.2 Zingeving	8
2.3 Invulling zorg	8
2.4 Wooncomfort	9
2.5 Woonvastgoed	9
<b>3. Veiligheid</b>	<b>10</b>
3.1 Veiligheidsbeleid	10
3.2 Medicatieveiligheid	10
3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen	10
3.4 Decubituspreventie en wondzorg	10
3.5 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	12
3.6 Lerende organisatie	12
3.7 Informatiebeveiliging	12
<b>4. Leren en werken aan kwaliteit</b>	<b>13</b>
4.1 Interne en externe audits	13
4.2 Lerende netwerken	13
4.3 Klachtenfunctionarissen	13
<b>5. Leiderschap, governance en management</b>	<b>14</b>
5.1 Visie op zorg	14
5.2 Investeren, behouden en samenwerken	14
5.3 Zorgcontractering	14
5.4 Sturen op kernwaarden	14
5.5 Leiderschap en goed bestuur	15
5.6 Rol en positie interne organen en toezichthouder	15
5.7 Inzicht hebben en geven	15
5.8 Verankeren van kwaliteit van de dienstverlening	15
<b>6. Personeelssamenstelling (voldoende/vakbekwaam personeel)</b>	<b>16</b>
6.1 Personeel	16
6.2 Zelfstandige teams	16
<b>7. Gebruik van hulpbronnen</b>	<b>18</b>
7.1 Hulpbronnen	18
7.2 Technologische hulpbronnen	18
7.3 Materialen en hulpmiddelen	18
7.4 Facilitaire zaken	18
7.5 Financiën en administratieve organisatie	18
7.6 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen	18
<b>8. Gebruik van informatie</b>	<b>20</b>
8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit	20
8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen	20
8.3 Openbaarheid en transparantie	20
<b>Tot slot</b>	<b>21</b>

## Woord vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van RST Zorgverleners, een landelijke thuiszorgorganisatie die kraamzorg, verpleging en verzorging, huishoudelijke hulp en dagbesteding biedt.

De missie van de organisatie is als volgt verwoord: RST Zorgverleners biedt cliëntgerichte thuis- en kraamzorg, gebaseerd op Bijbelse normen en waarden. Medewerkers met een reformatorische achtergrond leveren vanuit een professionele deskundigheid zorg, primair aan cliënten uit de reformatorische gezindte.

In dit verslag wordt verantwoording afgelegd over de wijze van zorgverlening binnen de verpleging en verzorging en de huishoudelijke hulp/ondersteuning in 2019. De focus ligt op de verantwoording van de langdurige zorg, die volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt geleverd. Ook wordt ingegaan op de zorg die wordt geleverd binnen de kaders van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Daarnaast levert RST Zorgverleners verpleging en verzorging volgens het Kwaliteitskader Wijkverpleging en kraamzorg. De verantwoording hiervan vindt op separate wijze plaats.

In 2019 zijn de resultaten van de herstructurering van de wijkverpleging zichtbaar geworden. Daarmee is in 2018 gestart onder de titel 'Naar de kern!'. De beoogde resultaten zijn ook daadwerkelijk gerealiseerd.

Eén van de aanleidingen voor het terugbrengen van de werkgebieden in de wijkverpleging naar kerngebieden, was de hoge reistijd in bepaalde gebieden. Daardoor was het financieel gezien niet langer haalbaar om in die gebieden zorg te leveren. In 2019 is door het werken in kerngebieden de reistijd binnen de wijkverpleging meer dan gehalveerd. Het anders organiseren van de cliëntplanning, en teams daar zelf verantwoordelijk voor te maken, heeft daar een bijdrage aan geleverd.

Als gevolg van het afstoten van een aantal gebieden, was in 2019 een afname van het aantal zorguren verwacht. Maar de zorguren namen juist toe, vooral vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast is er dankbaarheid over de onverminderd hoge klanttevredenheid in de wijkverpleging.

RST Zorgverleners heeft het jaar 2019 conform plan financieel positief afgesloten. Na een aantal jaren van verlies is er dankbaarheid dat er een opgaande lijn is ingezet en er weer zwarte cijfers worden geschreven. De vooruitzichten voor het komende jaar zijn financieel gezien positief, al is het nodig om alert te blijven vanwege alle ontwikkelingen die plaatsvinden in de thuiszorg. Daarnaast zal ook de impact van de coronacrisis leiden tot een aantal onzekerheden.

Voor RST Zorgverleners was 2019 een bijzonder jaar. Op 13 september 2019 bestond de organisatie 30 jaar. De drijfveren van waaruit RST 30 jaar geleden is opgericht, zijn nog onverminderd van toepassing. Ze geven RST de motivatie om haar ambities ook de komende jaren waar te maken in afhankelijkheid van de Heere.

Er is in 2019 voortvarend gewerkt aan de ambities van de organisatie, die doorlopen naar 2020. Daarbij is aandacht voor passende zorg en speelt ook de inzet van thuiszorgtechnologie een belangrijke rol. Ook het boeien en binden van medewerkers staat onverminderd hoog op de agenda.

Peter Boudewijn  
Raad van bestuur van RST Zorgverleners

# 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

## 1.1 Cliëntgericht

RST Zorgverleners heeft een Bijbelse visie op de mens, dat bepaalt de waarde van het leven. Cliënten verdienen dan ook 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:

1. 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.
2. Wij sluiten aan op hetgeen de cliënt zelf kan doen met ondersteuning van familie en mantelzorgers.
3. Wij gaan in op elke zorgvraag en zoeken naar een passende invulling.
4. De cliënt en zorgverlener zijn in dialoog over de inhoud en kwaliteit van de zorg.
5. Wij blijven de zorg verbeteren, zodat de cliënt tevreden is en de medewerkers voldoening hebben in hun werk.
6. De cliënt weet ons te vinden en we sluiten aan bij zorgvraag.
7. Wij leveren zorg op een financieel verantwoorde en gezonde wijze in de kraamzorg, thuiszorg en huishoudelijke ondersteuning; zoveel mogelijk in samenwerking met anderen.

Identiteit is voor RST Zorgverleners een belangrijke, onderscheidende klantwaarde. Cliënten kiezen voor RST Zorgverleners op basis van identiteit en kwaliteit. De doelgroep van RST Zorgverleners woont in het gebied dat bekend staat als de Biblebelt. Een geografisch gebied dat zich uitstrekt van de Bevelanden in Zeeland tot Twente (Overijssel). RST Zorgverleners heeft daarmee een groot werkgebied. De concentratie van potentiële cliënten verschilt per regio. In 2019 is het werkgebied opnieuw ingedeeld en wordt gesproken over ‘kerngebieden’.

Naast identiteit is kwaliteit van zorg een tweede belangrijke – en gelijkwaardige – klantwaarde. Als relatief kleine zorgaanbieder is het van belang onderscheidend te zijn in de zorg, door focus te leggen op een bepaalde doelgroep (identiteit) en te voldoen aan hoge kwaliteitseisen. Kenmerkend voor RST Zorgverleners is de centrale plaats die de mens inneemt. Daarbij wordt gekeken naar de mens in al de domeinen van het leven. Primair is RST Zorgverleners er voor het leveren van zorg, maar daarbij is ook aandacht voor levensvraagstukken. RST Zorgverleners streeft ernaar om veranderingen in kwetsbaarheid van cliënten vroegtijdig te herkennen en op basis van deze signalen de zorg aan te passen. RST Zorgverleners start al bij de aanvang van zorg met het in kaart brengen van het netwerk van de cliënt en het betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers.

## 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 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). Sinds 2018 wordt op twee locaties een vpt geleverd. Ook is het werken volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het bijbehorende addendum voor een mpt en vpt doorgevoerd. In 2019 is een kwaliteitsjaarplan voor 2020 opgesteld en is voor beide vpt-locaties een aanvraag gedaan voor een financiële bijdrage uit het programma Kwaliteit Verpleeghuiszorg *Thuis in het Verpleeghuis*. Voor de huishoudelijke zorg 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.

#### **1.4 Eigen regie cliënt**

Binnen de zorgverlening heeft RST Zorgverleners oog voor de eigen regie van de cliënt. Zelfredzaamheid wordt gestimuleerd en er worden gesprekken gevoerd met de cliënt (en de naasten) over wat hij/zij nodig heeft en belangrijk vindt. Dat wordt vastgelegd in het zorgplan of ondersteuningsplan, dat de basis vormt van de zorgverlening.

#### **1.5 Middelen om cliëntparticipatie te bevorderen**

In de Verpleging & Verzorging (V&V) en de dagbesteding wordt gebruik gemaakt van het elektronisch cliëntendossier. Cliënten en hun mantelzorger(s) hebben toegang tot CAREN, een cliëntenportaal die hen inzicht biedt in de uitvoering van het zorgplan en waarin het mogelijk is invloed uit te oefenen op het plan. In de Huishoudelijke Hulp (HH) en de individuele begeleiding wordt gebruik gemaakt van een papieren dossier. Dat dossier is bij de cliënt thuis.

#### **1.6 Integrale en effectieve zorg**

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 zorg 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 ondersteuningsplan worden de onderlinge afspraken vastgelegd. Om de kwaliteit van de zorg te borgen worden regelmatig audits en dossiercontroles uitgevoerd.

#### **1.7 Persoonlijke beleving**

Aan de persoonlijke beleving van de zorg- en hulpverlening besteedt RST Zorgverleners veel aandacht. Dat begint al bij het eerste contact met de cliënt. Voor de zorgverlening begint dit bij het intakegesprek en voor de huishoudelijke zorg bij het zogenoemde keukentafelgesprek. Het kennen van de gewoonten en 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. De cliënt is bepalend in wat passende zorg is, natuurlijk met inachtneming van de professionele eisen aan de zorgverlening. De passende zorg wordt voortdurend afgestemd met mantelzorgers en vrijwilligers. De cliënt kan de mantelzorgers toestemming geven om mee te lezen via het cliëntenportaal van het elektronisch cliëntendossier (ECD), zodat ook zij op de hoogte zijn van veranderingen in het zorgplan. Door het cliëntenportaal ervaart de cliënt het eigenaarschap over de inhoud van het dossier. De inrichting van het ECD en het cliëntportaal voldoen aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

De regievoerende wijkverpleegkundige zorgt ervoor dat er regelmatig multidisciplinaire evaluaties van het zorgplan plaatsvinden. Naast de formele evaluatiemomenten bevordert RST Zorgverleners de continue interactie tussen zorgverlener en cliënt. Alleen door deze

continue interactie is het mogelijk om passende zorg te leveren die aansluit bij de persoonlijke beleving. RST Zorgverleners hecht veel waarde aan een goede bejegening door de zorgverleners. De goede bejegening wordt bevordert door teamfeedback en periodieke cliënttevredenheidsonderzoeken. RST Zorgverleners werkt met kleine, lokale teams. Kenmerken van deze teams zijn: zelfstandigheid, samenwerking, feedback en het goed kennen van de cliënten. Wanneer er sprake is van verschil van inzicht tussen de cliënt en de zorgverlener, dan zijn er bij RST Zorgverleners klachtenfunctionarissen actief om bemiddelend op te treden. Cliënten worden actief geïnformeerd over de klachtenregeling en over de rechten en plichten die horen bij de zorgverlening.

### **1.8 Cliënttevredenheid**

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

Binnen de V&V en de HH wordt elk jaar, en bij einde zorg, een evaluatie met de 'contactpersoon zorg' en de cliënt gehouden. Deze cliënttevredenheidsmeting wordt vanaf 2019 extern uitgevoerd door Van Loveren en Partners, een onderzoeks-/adviesbureau. 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.

RST Zorgverleners nodigt cliënten uit een review te schrijven op Zorgkaart Nederland. In 2019 zijn er door cliënten in de V&V 29 reviews ingevuld. Het gemiddelde cijfer leverde een hoog rapportcijfer op: 9,4.

In 2018 heeft RST Zorgverleners meegedaan aan de pilot PREM (Patiënt Reported Experience Measures) Wijkverpleging. Het onafhankelijke onderzoeks-/adviesbureau Van Loveren en Partners heeft de opdracht gekregen om de pilot uit te voeren. Deze uitkomsten zijn in samenspraak met ActiZ, de branchevereniging van zorgorganisaties, ook aangeleverd voor de PREM Wijkverpleging 2019.

De PREM is uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst waarin de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

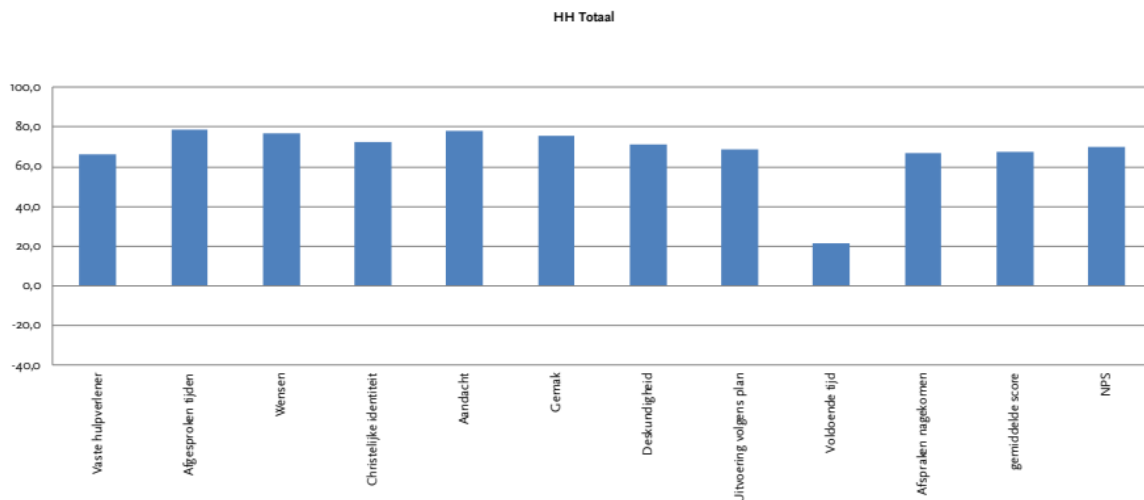
- Vast team,
- Afspraken,
- Gezamenlijke besluitvorming
- Kwaliteit van leven
- Omgang medewerkers/bejegening
- Deskundigheid
- Behandeling/herkennen veranderingen

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 191 cliënten benaderd via schriftelijke of digitale vragenlijsten, via telefonische of fysieke interviews. Daarop is van 111 cliënten reactie gekomen. Figuur 1 geeft een totaaloverzicht van de gemiddelde scores:



Figuur 1. Totaaloverzicht gemiddelde scores in pilot PREM Wijkverpleging van RST Zorgverleners.

Van Loveren en Partners heeft in 2019 een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder 815 cliënten in de Huishoudelijke Hulp. Daarop is door 268 cliënten gereageerd. Figuur 2 geeft een totaaloverzicht van de onderwerpen waarop cliënten zijn bevroegd en de gemiddelde scores.



Figuur 2. Totaaloverzicht gemiddelde scores cliënttevredenheid in de Huishoudelijke Hulp van RST Zorgverleners..

Samenvattend:

- Op alle onderzochte kwaliteitsaspecten hebben de cliënten positieve ervaringen.
- Het meest positief zijn de cliënten over de afgesproken tijd. Het minst positief over de tijd die er is voor de werkzaamheden.
- De NPS, een methode om klantloyaliteit te meten, is ruim positief.



## 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 hulp en thuiszorg 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 reformatorische 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 is in 2018 gestart met het verlenen van zorg in de vorm van een volledig pakket thuis (vpt). In 2019 is dit verder uitgebreid. Met het realiseren van het kwaliteitsjaarplan 2019 is de basis gelegd voor de borging van deze zorgverlening. Het kwaliteitsjaarplan 2020 bouwt verder aan persoonsgerichte zorg die past bij de vertrouwde identiteit waaraan de cliënt gehecht is. 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 passende 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.

Het kwaliteitsplan geeft een verdere verankering van de kwaliteit van de zorgverlening van RST. Het landelijk programma Kwaliteit Verpleeghuiszorg *Thuis in het Verpleeghuis* en de bijbehorende financiering, biedt RST Zorgverleners de mogelijkheid haar ambities waar te maken en door te groeien in de kwaliteitszorg.

De medewerkers van RST Zorgverleners doen er alles aan om aan cliënten een vertrouwde omgeving te bieden met een hoge kwaliteit van zorg. Dit heeft de keerzijde dat er veel van medewerkers wordt gevraagd. Met de extra financiële middelen uit het programma *Thuis in het Verpleeghuis* kan RST Zorgverleners een aantal van deze ambities realiseren. Cliënten geven aan dat ze meer aandacht krijgen en dat het zorgpersoneel meer tijd heeft om naar hen te luisteren. Door de inzet van gastvrouwen is de personele inzet in 2019 gegroeid.

RST Zorgverleners heeft op diverse locaties programma's ontwikkeld voor zinvolle dagbesteding. Het verzorgen van lichaam, kleding en woonruimte is de basis van de dagelijkse zorg die wordt geboden.



De organisatie bevordert de nauwe samenwerking met informele zorg. Wijkverpleegkundigen van RST Zorgverleners hebben de regie in de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers en hebben een signalerende rol in de draagkracht van mantelzorgers. RST Zorgverleners biedt ook palliatieve zorg en neemt deel in verschillende palliatieve netwerken. In 2019 is de zorg op de vpt-locaties verder uitgebreid.

RST Zorgverleners levert in een groot aantal gemeenten huishoudelijke hulp en individuele begeleiding of woonondersteuning. In een aantal gemeenten zijn er medewerkers geschoold voor het leveren van individuele begeleiding en ondersteuning. Het aantal cliënten met begeleiding groeit. 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 binnen de zorg is een belangrijk thema bij RST Zorgverleners. Het beleid van de organisatie ten aanzien van integrale veiligheid is in 2019 herzien. 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 privacybeleid 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. In 2019 zijn er stappen gezet om de Medido, een medicijndispenser, in te zetten en een medicatieapp in gebruik te nemen.

### 3.3. Vrijheidsbeperkende maatregelen

In 2019 is de Wet zorg en dwang (Wzd) geïmplementeerd in de organisatie. Er is een werkgroep samengesteld die in de overgangsfase advies geeft over de gevolgen en de implementatie van de wet. Er is beleid opgesteld onder de titel *Beleid onvrijwillige zorg in de thuiszorg: nee, tenzij*. In dit beleid worden de richtlijnen van de wet gevolgd. Richtlijn voor de zorg is het zoeken naar alternatieven voor en met de cliënt en hun naasten. Als er echt geen alternatieven zijn wordt met een externe deskundige overleg gevoerd over vrijheidsbeperkende maatregelen. Het stappenplan van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is daarvoor leidend.

### 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. Onder klinische blik verstaat men: het zo objectief mogelijk observeren van de cliënt, waarbij alle veranderingen in de gezondheidstoestand en eventuele klachten van de cliënt worden signaleerd en

geïnterpreteerd. Hierna worden er conclusies verbonden aan de gezondheidsveranderingen, worden specifieke maatregelen genomen, dan wel interventies toegepast. RST Zorgverleners heeft verpleegkundigen die specifiek zijn opgeleid voor het leveren van wondzorg.

### 3.5 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

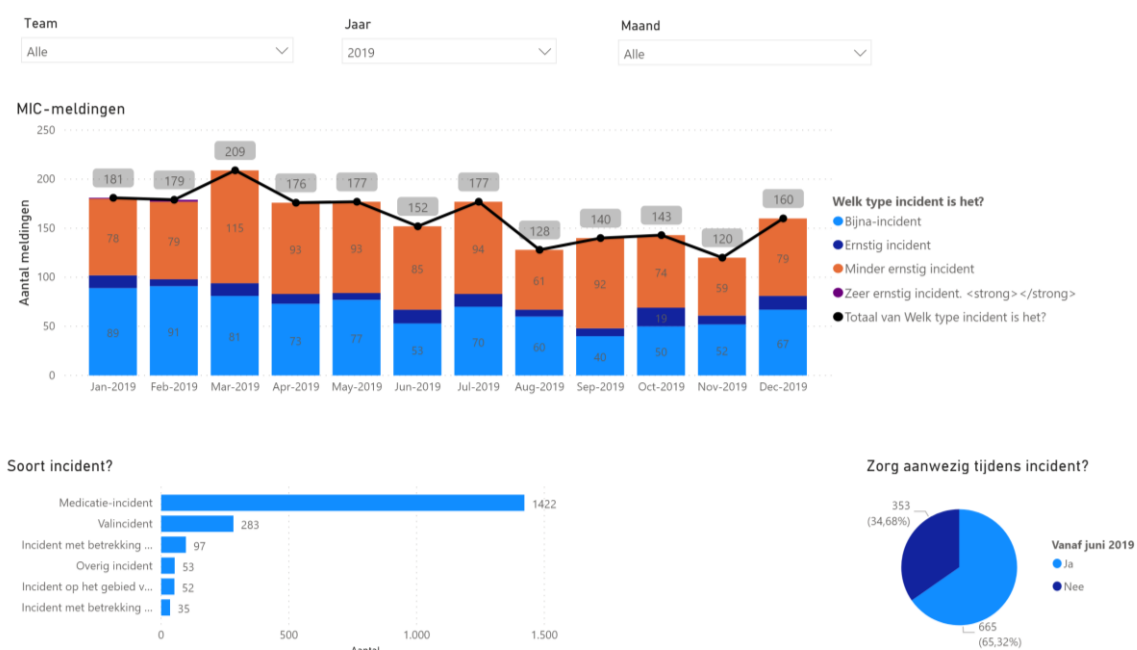
Het signaleren van kindermishandeling en huiselijk geweld is een van de taken van de medewerkers van een thuiszorgorganisatie. Bij indiensttreding ontvangt de medewerker informatie over de meldcode. Via het digitale kwaliteitshandboek hebben medewerkers toegang tot alle beleidsdocumenten. RST Zorgverleners werkt met de procedure die vanuit het ministerie van VWS is aangereikt. In 2019 zijn er geen meldingen geweest bij Veilig Thuis.

### 3.6 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 V&V heeft een aandachtsvelder. De aandachtsvelder is in staat om teamgenoten te adviseren en te ondersteunen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

In Figuur 3 zijn de MIC's zichtbaar die in 2019 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.

In 2019 waren er geen meldingen die geleid hebben tot een analyse met de Prisma-methode. Ook is er geen melding gemaakt bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).



Figuur 3. Overzicht MIC-meldingen in 2019 binnen RST Zorgverleners.

Medewerkers van RST wordt gevraagd altijd melding te maken van een Melding Incident Medewerker (MIM). Deze meldingen komen binnen bij de Arbo-commissie die de meldingen per kwartaal bespreekt en rapporteert aan het strategisch team. Leden van de Arbo-commissie bespreken de maatregelen, die ontstaan na deze meldingen, met de betrokken medewerkers. Tabel 1 toont per categorie het aantal Meldingen Incident Medewerker (MIM) in 2019.

Tabel 1. Overzicht van MIM-meldingen in 2019 binnen RST Zorgverleners.

Categorie	Aantal meldingen
Prik- of spataccident	11
Dreigende en/of gevaarlijke situatie als gevolg van agressie en geweld door cliënt, familielid of mantelzorger	14
Geval van (seksuele) intimidatie, pesten of discriminatie	10
Ongeval onderweg	5
Overig arbeidsongeval	5
<b>Totaal</b>	<b>45</b>

### 3.7 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 en de organisatie voldoet aan de AVG. De afgelopen jaren is er binnen RST Zorgverleners gewerkt aan bewustwording en het belang van dit thema. In 2019 heeft de organisatie een bewuste keuze gemaakt voor een andere ICT-leverancier die gespecialiseerd is op het gebied van de AVG en dataveiligheid. Het doel is om dit proces in 2020 verder te optimaliseren.

## 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 2019 zijn audits gedaan over het proces datalekken, de arbeidsmarktbenadering, inkoop zorgdiensten en de Arbocheck in de Huishoudelijke Hulp. De externe audit voor het behouden van het ISO 9001:2015 certificaat is in maart en september 2019 uitgevoerd door Lloyd's Register. Voor de Wmo is er in 2019 een onderzoek verricht in de gemeente Barneveld naar het product woonondersteuning.

### 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 reformatische zorginstellingen een intervisiegroep. Er is samenwerking op het gebied van kwaliteit, beleid en veiligheid tussen Cedrah, Zorggroep Sirjon en RST Zorgverleners. Er is samenwerking met andere zorgaanbieders, zoals Icare, WZU Veluwe en Iriz thuiszorg. 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. Leidinggevenden Huishoudelijke Hulp participeren in diverse werkgroepen binnen het Wmo-werkveld.

### 4.3 Klachtenfunctionarissen

Binnen RST Zorgverleners zijn klachtenfunctionarissen aangesteld. De klachtenfunctionarissen geven vorm aan het beleid klachtenbehandeling conform 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 Tabel 2 is het aantal uitingen van onvrede te zien dat in 2019 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.

Tabel 2. Aantal uitingen van onvrede dat door klachtenfunctionarissen van RST Zorgverleners in 2019 is behandeld.

Categorie	Aantal (Totaal)	Wlz	Zvw	Wmo
Communicatie	3	2	0	1
Zorgverlening/hulpverlening	2	1	1	0
Technisch	0	0	0	0
Organisatie	5	2	2	1
Werkverhouding	1	0	1	0
Financieel	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0

In 2019 zijn geen formele klachten ingediend bij de raad van bestuur. De klachtencommissie heeft geen klachten onderzocht.

## 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 2019 zijn tijdens de jaarplandagen de strategische doelen van de organisatie bepaald, om op passende wijze de missie en visie te realiseren. In 2019 is er binnen de V&V veel aandacht geweest voor het implementeren van passende zorg. Zorg die het welzijn van de cliënt verbetert en de zelfredzaamheid van de cliënt stimuleert.

### 5.2 Investeren, behouden en samenwerken

In 2019 is gewerkt aan een personele samenstelling die past bij de veranderingen in de zorgvraag, de wensen van cliënten en de ambities van de organisatie. De veranderingen in de personele samenstelling, en de mogelijkheden die de arbeidsmarkt bieden, staan onder spanning. Er is krapte op de arbeidsmarkt (laag aanbod) in de gehele zorgsector. RST Zorgverleners selecteert haar personeel mede op basis van de identiteit van de organisatie. Hierdoor is de arbeidsmarkt beperkt. Ondanks dat is er dankbaarheid voor een hoge instroom van nieuwe medewerkers.

De beroepen in de ouderenzorg hebben een grote fysieke belasting als het gaat om de verzorging van cliënten met een beperkte mobiliteit. De inzet van een ergotherapeut, als adviseur bij fysieke belasting, wordt gezien als een belangrijk middel om de fysieke belasting te verminderen en het verzuim ten gevolge hiervan te reduceren.

RST Zorgverleners wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor het personeel dat al in dienst is, door het bieden van uitdagende functies en de evenwichtige personele samenstelling van de teams, passend bij de specifieke zorgvraag van haar cliënten.

### 5.3 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. In 2019 is er een aanvraag gedaan voor de kwaliteitsgelden uit het programma *Thuis in het Verpleeghuis* voor de vpt-locaties.

### 5.4 Sturen op kernwaarden

De kernwaarden van RST Zorgverleners zijn:

1. *Eerbied voor het leven*  
Wij vinden elk leven beschermingswaardig. Bij vragen naar abortus provocatus wordt naar alternatieven verwezen. Palliatieve zorg is daarom nadrukkelijk onderdeel van onze zorgverlening. Wij vervullen een waakfunctie ter voorkoming van euthanaserende handelingen.
2. *Betrouwbaarheid*  
Wij zijn integer, voeren ons werk zorgvuldig uit en nemen daarbij onze verantwoordelijkheid.
3. *Respect*  
Wij gaan op een respectvolle manier met elkaar om. Wij praten met elkaar en niet over elkaar.
4. *Dienstbaarheid*  
Wij hebben een dienende houding naar onze cliënt en collega.
5. *Herkenbaarheid*  
Wij staan voor een reformatorische levensstijl. De Bijbel is onze leidraad.

6. *Professionaliteit*

*Wij gebruiken onze talenten, die wij van God hebben gekregen, optimaal.*

7. *Duurzaamheid*

De aarde is door God aan ons gegeven. Wij streven ernaar zuinig en zorgvuldig met de aarde om te gaan.

De identiteit wordt door RST Zorgverleners gekoesterd. Medewerkers worden toegerust om de kernwaarden uit te dragen. Door het meten van cliëntervaringen en het voeren van gesprekken met de cliëntenraad, wordt voortdurend getoetst of de uitgedragen identiteit past bij de beleving van de identiteit door cliënten.

### **5.5 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.

### **5.6 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.

### **5.7 Inzicht hebben en geven**

In 2019 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 organisatiebreed gecommuniceerd. De kwaliteitsindicatoren zijn geformuleerd en worden gebruikt als stuurinformatie voor het management en de teams.

### **5.8 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

Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel is het leveren van kwalitatief verantwoorde thuiszorg niet mogelijk. De complexer wordende zorgvraag, krapte op de arbeidsmarkt en groter wordende behoefte aan eigen regie en invloed bij zowel cliënten als medewerkers. Punten die vragen om een organisatie met flexibiliteit en verandervermogen en die aandacht heeft voor de behoeften van cliënten en competenties van medewerkers. Uit de strategische risico-inventarisatie, die is gedaan in het proces voorafgaand aan het bepalen van de strategie, blijkt dat het strategisch team van RST Zorgverleners de arbeidsmarkt als grootste risico ziet.

Uit analyse en ervaring blijkt dat de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt. Daarnaast is in 2019 de uitstroom van medewerkers bij RST Zorgverleners bijna gelijk aan de instroom. Binnen de branche is de uitstroom hoger dan de instroom. Hoofdoorzaken daarvoor zijn: onvoldoende uitdaging en disbalans tussen werk en privé.

RST Zorgverleners werkt de komende jaren aan drie doelen om de cliëntvraag blijvend te kunnen bedienen. Dit zijn:

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

Deze drie doelen zijn geprioriteerd. Het werven van personeel heeft de hoogste prioriteit. Punten die daarbij onder andere aan de orde komen zijn:

- Inzetten van specifieke wervingskanalen voor jongeren en herintreders;
- Medewerkers actief betrekken bij het werven van nieuwe collega's;
- Inzetten op online adverteren i.p.v. offline;
- Potentiele medewerkers de kans geven om kennis te maken met het vak en de organisatie;
- Samenwerken met andere zorgaanbieders en scholen om bijvoorbeeld een maatwerk scholingstraject voor medewerkers aan te bieden en vanuit de deskundigheid van RST Zorgverleners lessen te verzorgen op scholen.

Op deze manier zet RST Zorgverleners zich actief in om nu en in de toekomst te beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers, om daarmee de juiste zorg aan cliënten te kunnen verlenen.

De verzuimcijfers over 2019 zijn in vergelijking met 2018 gedaald. Dit komt mede door het voeren van preventieve gesprekken met oudere medewerkers over hun duurzame inzetbaarheid. Het verzuimpercentage van RST Zorgverleners is in 2019 gedaald naar 4,85%, terwijl dit percentage in de branche volgens Vernet uitkwam op 6,92%. Uit de Vernet Health Ranking blijkt dat RST Zorgverleners een 8,9 scoort. Daarmee presteert de organisatie goed op alle verzuimonderdelen en kan het zich meten met de besten uit de branche.

RST Zorgverleners vindt het belangrijk dat de medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen, daarom is in 2019 veel aandacht besteed aan leren en ontwikkelen van medewerkers. In de kraamzorg en wijkverpleging zijn er binnen de teams 'contactpersonen scholing' aangesteld. Deze medewerkers leveren een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van de verschillende teams. Daarnaast is een start gemaakt het leermanagementsysteem. Binnen de wijkverpleging zijn er ook verschillende medewerkers die zich gespecialiseerd hebben in deskundheidsgebieden, zoals dementie en palliatieve zorg.

### 6.2 Zelfstandige teams

RST Zorgverleners werkt binnen de Verpleging en Verzorging (V&V) met zelfstandige teams. In 2019 zijn diverse teamcoaches aangesteld om het proces naar meer zelfstandigheid in de

teams te ondersteunen en te begeleiden. De planning van het zorgproces is in 2019 gewijzigd van een centrale planning naar teamplanning. Daarvoor zijn per team cliëntplanners aangesteld.

In de zorgverlening draait het allemaal om de zorg aan de cliënt. De verzorgenden en (wijk)verpleegkundigen moeten hun werk goed kunnen doen, met voldoende vrijheid in hun handelen om het beste voor de cliënt te zoeken. Vanuit die gedachte zijn eerder centraal gestuurde taken teruggelegd in het zorgproces. De planning van cliëntroutes bijvoorbeeld, maar ook de eigen verantwoordelijkheid voor onder andere min-/plusuren, scholing en MIC-meldingen. Daarnaast wil RST Zorgverleners de rol en de positie van de wijkverpleegkundige versterken. Een belangrijk punt daarbij is het op orde brengen van de formatie, op maat training/scholing bieden, verbeteren van intervisie en hen betrekken bij organisatorische veranderingen in de wijkverpleging.

Binnen de teams die de Wmo-zorg leveren is er een nauwe samenwerking tussen de leidinggevenden, de planners en de teamleden. Medewerkers kennen een grote mate van zelfstandigheid in de uitvoering van hun werkzaamheden. Zij communiceren via het beveiligde netwerk, het medewerkersportaal, van de organisatie.

## **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 is dat NEDAP/Ons Healthcare. In 2019 is het cliëntendossier in de V&V volledig gedigitaliseerd. Er is een digitaal handboek opgesteld 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 gebruikt, zoals de Medido, een automatische medicijndispenser, en de Phoniro, een digitale sleutel.

### **7.3 Materialen en hulpmiddelen**

Binnen de thuiszorg 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. Naar aanleiding van de interne audit op het inkoopproces in 2019, wordt er meer decentraal ingekocht met een centrale ondersteuning op het gebied van software. De afdeling ICT krijgt een steeds prominentere rol in de organisatie. Door de toename van applicaties in 2019 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.

### **7.5 Financiën en administratieve organisatie**

Het boekjaar 2019 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 2019 volgens het AO/IC-auditprogramma plaatsgevonden.

### **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.

## **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 Lloyd's 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 zijn hier in 2019 aan toegevoegd. 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. In 2019 is gestart met een rapportagetool 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 zijn in de voorgaande hoofdstukken de kwaliteitsontwikkelingen over de geleverde zorg en diensten van RST Zorgverleners in 2019 verantwoord.

Hieronder volgt een beknopte opsomming van de beleidsvoornemens die zijn opgenomen in het kwaliteitsjaarplan 2020:

- Verder ontwikkelen van passende zorg in de teams;
- Uitwerken van het programma *Innovatie 2020*;
- De uitwerking van de aanvraag *Thuis in het Verpleeghuis* realiseren door de inzet van extra personeel, om de kwaliteit van onze zorg nog verder te verbeteren;
- De clienttevredenheidsmetingen in de V&V koppelen aan de uitvraag op Zorgkaart Nederland.

Al deze uitdagingen worden aangegaan in vertrouwen op en in afhankelijkheid van de zegen van de Heere God.

Janny Boerhof-de Visser  
Kwaliteitscoördinator RST Zorgverleners