



ROSORUM

Kwaliteitsverslag Rosorum 2017



Inhoud

1 Inleiding	3
2 Profiel van Rosorum	4
3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
4. Wonen en welzijn.....	7
5 Veiligheid.....	8
6 Leren en werken aan kwaliteit.....	10
7 Leiderschap, governance en management.....	12
8 Personeelssamenstelling	13
9 Gebruik van hulpbronnen.....	14
10 Gebruik van Informatie.....	15



1 Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van Rosorum over 2017. In dit document rapporteren wij over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Het jaar 2017 was een overgangsjaar voor wat betreft kwaliteit, transparantie en verantwoording. Het zorginstituut heeft Rosorum een ontheffing verleend voor het aanleveren van kwaliteitsgegevens vanuit het Kader Verpleeghuiszorg. Voor de Wijkverpleging heeft Rosorum wel gedaan wat het moet doen maar dat is veel minder veelomvattend. Voor de wijkverpleging was in 2017 nog geen kwaliteitskader ontwikkeld. In 2018 zullen wij ook aan het Verpleeghuiszorg kader moeten gaan voldoen en gegevens aanleveren. Het kwaliteitsplan 2018 zal op basis van deze evaluatie over 2017 opgesteld worden.

Het kwaliteitsverslag is besproken in het Managementteam en daarna vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Het zal besproken worden met de Cliëntenraad. Voor feedback wordt het kwaliteitsverslag voorgelegd aan het intercollegiaal leertraject met Van Hollant, Zorggroep uit Heiloo.



2 Profiel van Rosorum

Rosorum wil senioren de mogelijkheid bieden om in een stijlvolle omgeving onder gelijkgestemden te genieten van het leven. Rosorum heeft daartoe de beschikking over Residenties en Zorgvilla's. In de Residenties van Rosorum wonen bewoners die de voorkeur geven aan een eigen appartement en veel waarde hechten aan zelfstandigheid en eigen autonomie.

In onze Zorgvilla's bieden wij zorg en dienstverlening aan bewoners die door toenemende geheugenproblematiek en/of cognitieve beperkingen niet meer zelfstandig kunnen wonen en behoefte hebben aan een beschermde woonomgeving. Het leven en welzijn van onze bewoners staan binnen onze Residenties en Zorgvilla's centraal. Wij maken het onze bewoners graag naar de zin. Daarbij kunnen bewoners ten alle tijden een beroep doen op uitstekende, professionele zorg en dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners in onze kleine, veilige en warme leefgemeenschap met elkaar kunnen samen leven. We zien naar elkaar om en leven met elkaar mee zonder de individuele wensen van bewoners uit het oog te verliezen.

Zorgvisie Residenties

In de zorgvisie van onze Residenties staat de bewoner en zijn of haar wensen centraal. De bewoners van Rosorum Residenties wonen zelfstandig en voeren de regie over hun eigen leven. Medewerkers van de Rosorum Residenties nemen slechts op uitdrukkelijk verzoek van de bewoner of diens partner / familie beslissingen over. Bewoners kunnen rekenen op een breed en hoogwaardig aanbod aan wonen-, welzijn zorg- en dienstverlening, afgestemd op hun individuele wensen. Hierdoor kunnen bewoners zelfstandig blijven wonen en optimaal genieten van hun leven.

Zorgvisie Zorgvilla's

Onze visie op zorg voor onze Zorgvilla's richt zich meer op samenleven in een woongroep. Als mensen ouder worden neemt de vraag naar zorg toe. De kunst voor mensen is om de regie over het eigen leven zo lang mogelijk te bewaren. Als mensen worden getroffen door een psychogeriatrische aandoening wordt het zo lang mogelijk behouden van de eigen regie zo mogelijk nog belangrijker. Daarbij willen wij graag van betekenis zijn. Niet de ziekte of de zorgbehoefte staat in onze zorgverlening centraal maar de mens met zijn eigen unieke levensverhaal. Wij sluiten met onze zorg en dienstverlening aan op het leven dat de bewoner gewend is om te leven. Wij passen ons aan aan de wensen van iedere individuele bewoner. Hiermee dragen wij bij aan een comfortabel leven van onze bewoners waarbij ze zo min mogelijk gehinderd worden door hun ziekte of handicap.

Locatiegegevens

Locatie	Aantal appartementen	Aantal bewoners met ZZP	Aantal bewoners wijkverpleging	Aantal bewoners zonder zorg
Rosorum Residentie Arnhem	20	2	13	6
Rosorum Zorgvilla Zypendaal	12	11	1	0
Rosorum Residentie Haarlem	34	4	28	6



Rosorum werkt samen met diverse partijen om goede en verantwoorde zorg te leveren.

Zo zijn er samenwerkingsovereenkomsten met bijvoorbeeld:

- Kennemerhart (Haarlem) voor het leveren van de behandel functies en de indicatiestelling
- PARAGO (Arnhem) voor 24 uurs beschikbaarheid van een specialist ouderengeneeskunde.
- Thuiszorg Groot Gelre m.b.t. indicatiestelling wijkverpleging
- SBB om als erkend leerbedrijf studenten te kunnen begeleiden bij hun stages
- Medac voor het leveren van e-learning en scholingen op locatie.

Rosorum onderzoekt samenwerking binnen Spot tbc het Inrichten van een lerend netwerk voor de uitwisseling van kennis en ervaring over de implementatie van het kwaliteitskader en andere regelgeving en kennisuitwisseling op zorginhoudelijke onderwerpen (zoals infectiepreventie, inzet VBM, medicatieveiligheid ed.).



3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit thema sluit aan bij de missie / visie van Rosorum. In de zorgvisie van onze Residenties staat de bewoner en zijn of haar wensen centraal. De bewoners van Rosorum Residenties wonen zelfstandig en voeren de regie over hun eigen leven. Ook binnen onze Zorgvilla's staat de bewoner centraal, maar richt zich meer op samenleven in een woongroep, waarbij ook hier de regie over het eigen leven zo lang mogelijk bewaard blijft.

De wijze waarop Rosorum invulling geeft aan de persoonlijke zorg, wensen en ondersteuning wordt besproken tijdens het bezoek aan huis en vervolgens vastgelegd in een voorlopig zorgleefplan. Het zorgleefplan voldoet aan de gestelde eisen van het kwaliteitskader en wordt binnen de termijn definitief in overleg met familie en bewoner vastgesteld.

De evaluatie van de zorg- en dienstverlening met de bewoner en zijn familieleden vindt minimaal tweemaal per jaar plaats. Hierbij is er ten minste aandacht voor:

het bereiken van de vastgestelde doelen;

de resultaten van de metingen op basis van de vastgestelde indicatoren (inclusief de risicosignalering);

de ervaringen van de bewoner over het proces, de bejegening en de inhoud van de zorg- en/of dienstverlening inclusief de keten.

Voorafgaand aan deze evaluatie is de zorg- en dienstverlening aan deze bewoner binnen het team van zorgverleners en met de ketenpartners die betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening geëvalueerd (Multi disciplinair).



4. Wonen en welzijn

Wooncomfort vinden wij uitermate belangrijk voor onze bewoners en dit is terug te zien in onze mooie woonzorg complexen, die op bijzondere locaties staan waarbinnen wij onze bewoners een veilige en vertrouwde en comfortabele woonomgeving bieden met service op maat.

Op basis van de persoonlijke wensen van de bewoner verzorgen wij de dagelijkse maaltijden die verzorgd worden door de chef kok. Bewoners hebben de keuze om de maaltijden in hun eigen appartement of in het gezamenlijke restaurant te nuttigen. In de zorgvilla's worden alle maaltijden gezamenlijk genuttigd. Ook is het voor familie mogelijk om mee te eten. Om de kwaliteit van de maaltijden te kunnen waarborgen heeft Rosorum eind 2016 besloten om de koks in eigen dienst te nemen.

In de zorgvilla's en residenties beschikt de bewoner over een ruim aanbod aan algemene ruimten en voorzieningen, waaronder een gemeenschappelijke restaurant, een ruimte voor fysiotherapie, een ruimte voor creatieve activiteiten, maar ook om een film te kijken en heeft iedere locatie een schitterende tuin. Afhankelijk van de wensen en interesses van de bewoner wordt een aanbod op maat samengesteld en/of kiest de bewoner aan een activiteit mee te doen of niet.

We hebben het afgelopen jaar samengewerkt met studenten van de opleiding Drama en Theater en zij hebben verschillende concerten gegeven. Daarnaast is er een bewegingsprogramma aangeboden met sportbedrijven. Er zijn lezingen gegeven en er zijn gezamenlijke maaltijden ingepland aan de hand van thema of feestdagen. Bovendien is er individuele ondersteuning aan bewoners geboden in hun welbevinden / welzijn.

Ieder jaar organiseren we een familie participatie dag in iedere zorgvilla en residentie. Ook afgelopen jaar was de belangstelling groot. Tijdens deze dag is aangegeven dat de contactpersonen in de loop van 2018 via Carenzorgt kunnen inloggen en het elektronisch zorgdossier van hun familielid (bewoner) op ieder moment van de dag in kunnen zien.



5 Veiligheid

Veiligheid en preventie zijn van belang gezien de kwetsbaarheid van onze bewoners. Echter staat dit soms in contrast met de individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen wordt in een (multi disciplinair) overleg samen met de bewoner en zijn familie/ vertegenwoordiger goede afwegingen hierin gemaakt. Niet alle risico's kunnen worden ingebed.

Wij zorgen voor een veilige en vertrouwde omgeving voor de bewoners waarbij aandacht is voor brandveiligheid, aanwezigheid van calamiteitenplannen, veiligheid van hulpmiddelen, hygiëne en voedselveiligheid. Daarnaast is het voor alle bewoners altijd mogelijk een eventueel gevoel van onvrede te uiten en indien nodig een klacht in te dienen.

Rosorum heeft de normen voor zorginhoudelijke basisveiligheid op de volgende manier inzichtelijk gemaakt:

Medicatieveiligheid

Binnen Rosorum is er aandacht voor medicatieveiligheid van voorschrijven tot toedienen, inclusief voorraadbeheer. Er zijn afspraken met de apotheker vastgelegd in een farmaceutisch contract, waarin de procedure en werkwijze van het medicatieveiligheidsbeleid binnen Rosorum is vastgelegd. De overeenkomst wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.

Medicatie incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd. In de MIC-commissie (melding incidenten cliënten) worden structurele verbeteringen op het gebied van medicatieveiligheid geïnventariseerd en als input gebruikt om tot verbetermaatregelen te komen.

Minimaal voor iedere zorgplan-bespreking wordt de voorgeschreven medicatie in overleg met de huisarts of specialist ouderengeneeskundige geëvalueerd en afhankelijk van de medicatie indien nodig vaker.

Decubituspreventie

Het aantal bewoners met decubitus bij Rosorum is beperkt. Het doel is en blijft decubitus tot een minimum te beperken. Indien nodig wordt ondersteuning en advisering geboden door een wondverpleegkundige. En wordt in het scholingsprogramma aandacht aan dit onderwerp besteed.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden verhoudingsgewijs weinig toegepast en alleen indien de bewoner of familie toestemming geeft. De ingezette maatregelen worden in iedere evaluatie van de zorg- en dienstverlening geëvalueerd.

Hygiëne

Persoonlijke hygiëne en handhygiëne zijn belangrijke kwaliteitsthema's. Hieraan wordt binnen Rosorum ruim aandacht besteed door o.a. periodieke training (e-learning). De



keuken is HACCP gecertificeerd en wordt periodiek gecontroleerd inclusief het nemen van monsters.

Preventie van acute ziekenhuisopname

Het insturen van de bewoners vanuit Rosorum gebeurt zo min mogelijk en alleen in overleg met de bewoner en/of zijn familie. Afspraken hierover zijn vastgelegd in het zorgdossier. Een val kan leiden tot een ziekenhuisopname. Risico's hierop worden minimaal eenmaal per half jaar in kaart gebracht en vaker indien er sprake is van een verandering in het ziekteproces.

Incidentencommissie

Binnen Iedere locatie van Rosorum is een MIC-commissie actief, die periodiek bij elkaar komt om de incidenten te bespreken, trends te signaleren en het zorgteam te adviseren, gericht op preventie en verbeteracties (PDCA). Ieder kwartaal wordt een verslag opgesteld. Ook voorlichting en scholing zijn taken van de MIC commissie. Binnen Rosorum worden incidenten adequaat geregistreerd, er is een veilige meldcultuur, waar het leren van incidenten centraal staat.



6 Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Om kwaliteit te waarborgen, veiligheid te versterken en de risico's zoveel mogelijk te reduceren, maar ook kansen op te pakken waar mogelijk, heeft Rosorum een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht op basis van de ISO/HKZ 2015 .

Cliëntwaarderingen

Rosorum heeft verschillende informatiebronnen om te werken aan kwaliteitsverbetering zoals de resultaten van cliëntwaarderingen. Om de mening van de bewoner op te halen worden diverse metingen en methoden gebruikt; tevredenheidsmeting via vastgestelde vragenlijsten, tijdens de gesprekken met de familie, exitgesprekken en via de bewoners adviesgroepen (BAG), die op iedere locatie is ingesteld.

Daarnaast wordt 1x per 2 jaar de tevredenheid van medewerkers gemeten en worden er periodiek interne audits gehouden en steekproef dossiers voor de AO/IC controle.

Resultaten 2017

Locatie	Doel	Resultaat 2017
Rosorum Residentie Arnhem	8	8,33
Rosorum Residentie Haarlem	7,5	7,54

Medewerkerstevredenheid

Rosorum besteed veel aandacht aan het samenstellen, trainen en coachen van haar medewerkers. Goed functionerende teams met deskundige, prettige en mensgerichte medewerkers, die bovendien plezier in hun werk hebben is een belangrijke sleutel tot succes. De tevredenheid van medewerkers meten we jaarlijks om op eventuele verbeterpunten direct actie te kunnen nemen. Dit wordt besproken en opgevolgd in het werkoverleg.

Leren van elkaar

Methoden om te leren en te verbeteren in onze organisatie zijn vooral verankerd via de werkoverleggen en vaak incident gestuurd. Onze verbetercyclus is krachtig maar veelal nog gestuurd vanuit de locatiemanager. We willen de verbetercyclus verder uitwerken in een leer – verbetercyclus voor alle medewerkers. Waarbij binnen het lerend netwerk met andere (particuliere) instellingen ook kennisuitwisseling zal gaan plaatsvinden in 2018.

Audits

In 2017 heeft er een interne en externe audit plaatsgevonden. Uit de externe audit is geen tekortkoming naar voren gekomen waar we zeer trots op zijn.

Uit de interne audit zijn diverse verbeterpunten naar voren gekomen, waarbij de hoog risico punten direct opgepakt zijn. Tevens is tijdens deze interne audit het effect van de genomen verbetermaatregelen (uit vorige audits) beoordeeld.

Ook de keuken op ieder locatie is extern getoetst met een positief resultaat.



Scholings- en opleidingsbeleid

Rosorum beschikt over diverse vormen van scholing: e-learning, thema bijeenkomsten, klinische lessen en via beroepsopleidingen. Er wordt steeds nagedacht over nieuwe vormen van leren en welke ondersteuning daar dan bij past. Scholing is een van de mogelijkheden maar 'learning on the job' levert vaak ook een hoog leerrendement op. Het scholingsplan 2017 is volgens plan uitgevoerd. Iedere locatie heeft zijn eigen scholingsplan. In 2017 stond o.a., op het programma de bijscholingen m.b.t voorbehouden en risicovolle handelingen (wet BIG), de BHV cursus, training kwaliteit, bijscholing mondzorg en diverse klinische lessen. Daarnaast zijn er nog individuele opleidingen en trainingen door medewerkers gevolgd .



7 Leiderschap, governance en management

Governance Code

Het bestuur van Rosorum werkt volgt de zorgbrede governance code 2017. De statuten en de reglementen zijn eind 2017 aangepast om ze geheel met deze code in lijn te brengen. Naast het bestuur is een Raad van Commissarissen en een cliëntenraad ingesteld. Jaarlijks evalueert de Raad van Commissarissen haar functioneren. De leden zijn zelf verantwoordelijk voor hun permanente educatie. Er is een introductieprogramma ontwikkeld voor nieuwe leden.

Clientmedezeggenschap

De cliëntmedezeggenschap is aangepast, zodat cliënten vanuit alle locaties vertegenwoordigd zijn. Iedere locatie heeft een lokale cliëntenraad, de bewonersadviesgroepen (BAG), waarmee de lokale inbedding van de medezeggenschap van de bewoners is gegarandeerd. Daarnaast heeft Rosorum een centrale cliëntenraad geïnstalleerd, die begin 2018 geïnstalleerd is.

Professionele inbreng

Rosorum heeft de professionele inbreng geborgd doordat de bestuurder structureel overleg heeft met een lid van de Raad van Commissarissen, die een verpleegkundige achtergrond heeft.

De bestuurder vindt het belangrijk om feeling te houden met de locaties om in te kunnen spelen op hetgeen wat de medewerkers en bewoners daadwerkelijk bezig houdt. De bestuurder loopt dan ook zeer regelmatig op de locaties rond en is bij de overleggen met de medewerkers, de BAG en bij familiedagen aanwezig.

Oprichting VAR

Er is een begin gemaakt om met een (delegatie) van de verpleegkundigen binnen de organisatie een VAR-in oprichting op te starten. Bij de VAR zullen ook de verzorgenden worden betrokken. Dit initiatief zal in 2018 verder uitgewerkt worden met als doel de beroepsontwikkeling van verzorgende en verpleegkundigen te versterken en de vakbekwaamheid te vergroten.



8 Personeelssamenstelling

De personeelsformatie ziet er als volgt uit:

Personeel in loondienst (en inhuur, niet zijnde ZZP)

Functie	Aantal	FTE
Verpleegkundige HBO	2	0,2
Verpleegkundige MBO	2	1,54
Zorgcoördinator	2	1,66
Verzorgende IG	34	19,85
Helpende	6	2,75
Activiteiten	4	2,33
Gastvrouwen	19	11,55
Overig (overhead, koks etc.)	15	6,9
Totaal	82	46,78



9 Gebruik van hulpbronnen

Huisvesting

Onze residenties bestaan uit twintig tot vijfendertig luxe appartementen voor ouderen die in een ruime en comfortabele woonomgeving min of meer zelfstandig willen blijven wonen met daarbij alle services en zorg op maat. De zorgvilla's zijn met tien tot hooguit twintig kleinere appartementen wat compacter van opzet en zijn bestemd voor ouderen die onvoldoende in staat zijn om de regie over hun eigen dagelijkse leven te voeren en daarbij extra ondersteuning nodig hebben. Onze locaties staan op uitzonderlijk mooie plekken in Arnhem en Haarlem omringd door mooi aangelegde (stadstuinen) met terrassen.

Nedap

Eind 2016 hebben wij het digitale zorgdossier in de applicatie ONS van Nedap in gebruik genomen. 2017 is het eerste volledige jaar dat er in het digitale dossier is gewerkt. De zorgcoördinatoren en locatiemanagers kunnen via de kwaliteitsmonitor nagaan of er aflopende indicaties zijn en/of er openstaande vragenlijsten zijn. Hiermee kan er proactief worden gehandeld. Medewerkers hebben aan het begin van hun dienst in de overdrachtsrapportage in één keer een overzicht van de belangrijkste rapportage van alle bewoners. Hiermee zijn zij dus voordat ze naar een bewoner gaan al geïnformeerd en kunnen ze anticiperen op deze gebeurtenissen.

Medicatie

Voor 2018 staat een onderzoek naar een koppeling met de apotheek inzake medicatie aftekenlijsten op het programma. Hiermee beschikken de medewerkers altijd over de meest recente medicatielijsten waarmee medicatiefouten kunnen worden voorkomen.



10 Gebruik van Informatie

Rosorum heeft een eigen vragenlijst ontwikkeld die jaarlijks wordt afgenomen onder de bewoners. Op basis hiervan worden de zorgervaringen en de tevredenheid gemeten. Momenteel is er geen gevalideerd instrument beschikbaar en dit zal in 2018 onderzocht en uitgewerkt worden al dan niet in overleg met (een van de leden van) de branchevereniging Spot.

Informatieveiligheid

In tijden van digitalisering is beveiliging van gegevens van groot belang. Er gaan grote bestanden over het internet, er vindt opslag plaats van bewoners- en medewerkersgegevens en het gebruik van social media neemt ook binnen onze locaties toe.

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

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. Hierbij worden hogere eisen gesteld aan de zaken die met de privacywetgeving te maken hebben. Rosorum heeft de consequenties in 2017 in kaart gebracht en een plan van aanpak opgesteld. Begin 2018 is de AVG volledig geïmplementeerd binnen Rosorum.