



ROSORUM

**Kwaliteitsverslag Rosorum 2018**



## Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Over Rosorum.....	4
3 Kwaliteit en veiligheid .....	6
4. Wonen en welzijn.....	9
5 Veiligheid .....	11
6 Leren en werken aan kwaliteit.....	13
7 Leiderschap, governance en management .....	15
8 Personeelssamenstelling .....	16
9 Gebruik van hulpbronnen.....	17
10 Gebruik van Informatie .....	18



## **1 Inleiding**

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van Rosorum over 2018. In dit document leest u hoe wij gewerkt hebben aan het ontwikkelen en waarborgen van onze kwaliteit, met als doel de best mogelijke zorg en dienstverlening aan onze bewoners te bieden.

Het jaar 2018 was een overgangsjaar voor wat betreft kwaliteit, transparantie en verantwoording. Het zorginstituut heeft Rosorum ook in 2018 een ontheffing verleend voor het aanleveren van kwaliteitsgegevens vanuit het Kader Verpleeghuiszorg. Voor de Wijkverpleging heeft Rosorum alle gegevens aangeleverd. Het kwaliteitskader wijkverpleging is in juni 2018 gepubliceerd, met de bedoeling dat in 2019 volgens het kader gewerkt gaat worden. Het afgelopen jaar hebben we samen met de teams van de zorgvilla's invulling gegeven aan het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg met als resultaat het Rosorum kwaliteitsjaarplan 2019. In het kwaliteitsplan is beschreven op welke wijze Rosorum vorm geeft aan kwaliteit en veiligheid van zorg, wonen en welzijn. En op welke wijze de randvoorwaarden voor kwaliteit en veiligheid zijn ingevuld. Kwalitatieve zorg en dienstverlening die aansluit aan de wensen en behoeften van cliënten, veilig is en voldoet aan professionele standaarden en richtlijnen.

Ook het Meerjarenbeleidsplan is geëvalueerd en er is een nieuw meerjarenbeleidsplan 2019 – 2022 opgesteld.

Daarnaast is het nog bijzonder om te melden dat in de tweede helft van 2018 de vierde vestiging van Rosorum is geopend, zorgvilla Waalre .

Het kwaliteitsverslag is besproken in het Managementteam, met de cliëntenraad en daarna vastgesteld door de Raad van Commissarissen.

Voor feedback is het kwaliteitsverslag voorgelegd aan het intercollegiaal leertraject met Van Hollant, Zorggroep uit Heiloo.



## 2 Over Rosorum

Onze Missie en visie:

*Onbezorgd leven in een stijlvolle omgeving, waarbij Respect, warmte en de belangen van de bewoners centraal staan*

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 de wensen van iedere individuele bewoner aan. 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 Zorgvilla Waalre	19	19		

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 uren 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
- RSZK ten behoeve van het leveren van de behandel functies
- ZBVO voor het leveren van de specialist ouderengeneeskunde

Rosorum heeft een lerend netwerk met collega zorgorganisaties voor de uitwisseling van kennis en ervaring over de implementatie van het kwaliteitskader en andere regelgeving. Daarnaast ook kennisuitwisseling op zorginhoudelijke onderwerpen (zoals infectiepreventie, inzet VBM, medicatieveiligheid ed.). Binnen dit lerend netwerk worden de kwaliteitsjaarplannen en het –verslag met elkaar besproken en van feedback voorzien.



### **3 Kwaliteit en veiligheid**

#### 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 persoonlijke zorgleefplan is gebaseerd op de unieke persoonlijke wensen en behoeften van elke bewoner en in overleg met de familie. Wij stemmen onze professionele zorg voortdurend af op de actuele situatie.

#### *Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip*

De bewoners leren kennen is een vanzelfsprekendheid voor onze medewerkers. Dit begint bij het bezoek aan huis. Zo nemen we kennis van het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner. De medewerkers spreken de bewoner aan op de manier die hij of zij prettig vindt. Naast aandacht voor de bewoner is er ook aandacht voor familie en naasten. De medewerkers hebben respect voor de normen en waarden van zowel de bewoner als van diens naasten en familie. Dit alles vraagt speciale competenties van medewerkers, zoals inlevingsvermogen en empathie. Onze medewerkers beschikken over goede communicatieve en sociale vaardigheden. Daarnaast beschikken zij over de juiste zorginhoudelijke kennis en vaardigheden.

#### *Uniek zijn: aansluiten bij de persoon*

De essentie van persoonsgerichte zorg is aansluiten bij de persoon, kijken naar de behoeften en kijken naar wat iemand nog wel kan.

Alle relevante informatie over bewoners wordt vertaald naar het zorgplan. Enerzijds informatie over zijn of haar gezondheidssituatie en de benodigde zorg. Anderzijds informatie over hoe iemand in het leven staat en hoe dat leven tot nu toe vorm kreeg. Welk dag- en nachtritme is men gewend? Welke activiteiten zijn belangrijk, ook vanuit levensbeschouwing? Welke contacten zijn belangrijk om te onderhouden? Al bij de eerste kennismaking en het huisbezoek wordt hier over gesproken. Dit om te zoeken naar manieren om hier (opnieuw) invulling aan te geven, met respect voor eigen regie en autonomie van de bewoner.

#### *Autonomie – Behoud van eigen regie*

Bewoners geven, voor zover mogelijk, hun eigen leven vorm en inhoud en gaan hun eigen gang. Deelname aan activiteiten wordt gestimuleerd maar is vrijblijvend.



Onze medewerkers laten zich primair leiden door de wensen van de bewoner. Medewerkers maken met de bewoner en diens naasten een afweging tussen kwaliteit van leven enerzijds en de veiligheidsrisico's anderzijds.

*Zorgdoelen – Afspraken en inspraak bij de doelen ten aanzien van zorg, begeleiding en ondersteuning*

Voordat iemand bij ons komt wonen, bezoeken we deze nieuwe bewoner in zijn of haar eigen huis. Het huisbezoek wordt afgelegd door de locatiemanager en de contactverzorgende (het eerste aanspreekpunt). Het geeft de gelegenheid om te zien en horen hoe de bewoner gewend is om te leven. Zorgvraag, behoeften en wensen worden in kaart gebracht zodat de bewoner zich zo snel mogelijk thuis kan voelen.

Voor iedere bewoner is uiterlijk zes weken nadat de bewoner bij ons is komen wonen een persoonlijk zorg(leef)plan beschikbaar. Zaken als medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contact persoon en handelen bij calamiteiten worden binnen de eerste 24 uur vastgelegd.

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).



## ***Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: bijzonderheden in 2018***

In het streven naar het centraal laten zijn van de wensen en behoeften van onze bewoners en het bieden van belevingsgerichte zorg en welzijn zijn enkele belangrijke stappen in 2018 gezet:

### *Maaltijden*

De maaltijden zijn in 2018 gevolgd en geëvalueerd op variatie, kwaliteit en budget. Er wordt gewerkt met koks en een huistraiteur. Tevens is de hygiëne periodiek getoetst door bureau De Wit. De resultaten zijn positief en HACCP- gecertificeerd.

### *Levensverhaal*

Het levensverhaal en observatielijst belevingsgerichte zorg is voor iedere (nieuwe) bewoner die in de zorgvilla Waalre kwam wonen opgesteld. Dit is als pilot gestart en in zorgvilla Waalre eind 2018 als standaard bij het huisbezoek en inhuizing ingesteld. In 2019 zal dit ook ingevoerd worden in zorgvilla Zypendaal en de residenties. Het opstellen van het levensverhaal en (onder)delen hiervan vastleggen in het zorgdossier gebeurt op vrijwillige basis.

### *Carenzorgt*

Om de betrokkenheid van de familie en naasten te versterken en hen goed te informeren is Rosorum in 2018 gestart met de implementatie van Carenzorgt als pilot. CarenZorgt is een online portaal dat familie kan gebruiken voor organisatie van en communicatie over de ondersteuning van een bewoner/cliënt, zowel onderling als met medewerkers van Rosorum. Via CarenZorgt kunnen naasten en familie inzicht krijgen in het zorgplan en de rapportages van de bewoner. In 2019 willen we alle vestigingen en cliënten aansluiten op Carenzorgt.

De medewerkers zijn geschoold in cliëntgericht, doelgericht en objectief rapporteren zodat dit de leesbaarheid voor familie en naasten ten goede komt. Dit zal ook in 2019 aandacht krijgen en aanvullende scholing op ingezet worden.

### *Mondzorg*

In samenwerking met Pro-Da is medio 2018 aan elke bewoner de mogelijkheid geboden om alle reguliere mondzorg behandelingen op locatie (in huis) te doen. Iedere locatie heeft deze service aan zijn bewoners aangeboden en daar zijn afspraken overgemaakt zodat zowel de tandarts, mondhygiënist als preventieassistente op locatie de periodieke mondverzorging doen.

### *Achterwacht*

In 2018 zijn contracten voor de achterwacht afgesloten zodat op iedere locatie tijdig een verpleegkundige (in de nacht) ter plaatse kan zijn.





## **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 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.

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.

### *Zingeving en zinvolle dagbesteding*

Bewoners beslissen zelf over de indeling van hun dag. Voor en met elke bewoner stemmen we een prettige, vaste en vertrouwde dagindeling af, zonder vast te zitten in een rigide gemeenschappelijke structuur. Persoonlijke leefgewoontes zijn hierin leidend. Vindt een bewoner het bijvoorbeeld prettig om uit te slapen, of de dag juist vroeg te beginnen, dan kan dat uiteraard.

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. Op iedere locatie is een activiteitschema opgesteld dat zoveel mogelijk aansluit op de interesses van de bewoners en biedt ook de mogelijkheid en ruimte om individuele ondersteuning aan de bewoners te geven.

### *Familieparticipatie*

De zorgmedewerkers leveren optimale zorg en goede begeleiding, de familie zorgt waar mogelijk, voor invulling van de mooie momenten. Samen realiseren we de best mogelijke leefsituatie en zorgen wij ervoor dat de bewoner zich thuis voelt in onze villa. Wij stimuleren de betrokkenheid van familie bij het organiseren en deelnemen aan het dagelijks leven, de zorg en activiteiten.

Wij vinden het belangrijk dat familie, vrienden en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoner zich welkom voelen en op ieder moment van de dag zich welkom voelen en op bezoek kunnen komen.

Minimaal jaarlijks organiseren we een familie participatie dag in iedere zorgvilla en residentie.



## **Wonen en welzijn: bijzonderheden in 2018**

### *Activiteitenbeleid*

Op iedere locatie hebben we een activiteitenbegeleider die zorgt voor een wekelijks wisselend activiteitschema en daarnaast individuele ondersteuning aan de bewoners kan bieden. De activiteiten zijn een mooie balans tussen muziek, creativiteit, bewegen, geheugen activering, ontspannen, ontmoeten en zingeving.

We hebben het afgelopen jaar per zorgvilla en residentie samengewerkt met stichting Muziek aan huis, die diverse (huiskamer) concerten georganiseerd hebben. Er zijn diverse (virtuele) lezingen geweest, optredens en vieringen en bezoek van kinderen (een groep) van de lagere scholen uit de buurt. Voor de zorgvilla's geldt dat er activiteitenprogramma's op maat voor de individuele bewoner ingevoerd zijn, met daarin ruimte voor het maken van een wandeling (onder begeleiding van zorgmedewerker), meditatie en geheugen activering

In Residentie Haarlem is de week van het bewegen in samenwerking met de fysiotherapie Kennemerland georganiseerd.

### *Familie participatie*

Het afgelopen jaar zijn thema avonden / middagen georganiseerd voor de familie en mantelzorgers in de zorgvilla's.

In Waalre waren de thema middagen en avonden gekoppeld aan de viering van sinterklaas (bezoek), een kerstdiner en nieuwjaarsborrel. En in Zypendaal zijn familie, bewoners, mantelzorgers en het personeel een pannenkoek gaan eten en is er een virtuele lezing over Arnhem georganiseerd met aansluitend een Barbecue.



## **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.

Wij stimuleren medewerkers om zich te blijven ontwikkelen. Leren van elkaar, maar ook van fouten en (bijna) incidenten die zich voordoen of zouden kunnen doen. Door lering te trekken uit ongewenste gebeurtenissen en de juiste preventieve maatregelen te nemen, proberen wij herhaling te voorkomen. Zo vergroten wij de veiligheid en kwaliteit van de door ons geboden zorg, evenals de veiligheid en kwaliteit van de arbeidsomstandigheden voor medewerkers.

### ***Veiligheid: bijzonderheden in 2018***

#### *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 medicatie geïnventariseerd en als input gebruikt om tot verbetermaatregelen te komen om de medicatieveiligheid te vergroten.

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.

#### *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. Ten opzichte van een jaar gelden is de zorgzwaarte van onze bewoners toegenomen. En als gevolg hiervan hebben we in 2018 vaker te maken gehad met de vraag om maatregelen toe te passen die de veiligheid van de bewoner vergroten. Denk hierbij aan het gebruik van sensor om tijdig te signaleren wanneer iemand uit bed komt, terwijl dat voor hen niet veilig is.



### *Voorbehouden en risicovolle handelingen*

Ons personeelsbestand bestaat uit verschillende disciplines waaronder veel verzorgenden en verpleegkundigen. Om deze zorgprofessionals bekwaam te houden op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen, worden zij periodiek getraind en getoetst. Dit draagt zowel bij aan de kwaliteit van zorg als aan de ontwikkeling van de medewerker zelf.

Vanaf 2017 zijn wij een samenwerking aangegaan met Medac Life support training. Deze organisatie verzorgt de trainingen voorbehouden en risicovolle handelingen voor alle locaties. Het gaat om een blended training: medewerkers doen zelf de voorbereiding aan de hand van een e-learning en op locatie komt Medac de toets afnemen.

Om ervoor te zorgen dat de medewerkers bekwaam blijven, volgen zij jaarlijks een aantal e-learning modules. Deze worden door de locatiemanagers geselecteerd. Medewerkers worden bovendien tweejaarlijks getoetst op praktische vaardigheden. Dit gebeurt op de locaties zelf.

### *Decubituspreventie*

Het aantal bewoners met decubitus bij Rosorum is beperkt. Het doel is en blijft decubitus tot een minimum te beperken. Het afgelopen jaar hebben we een aantal bewoners met lichte decubitus (graad 1) / drukplekken verzorgd. Er is hierbij ondersteuning en advisering gegeven door een wondverpleegkundige. In het scholingsprogramma is aandacht aan dit onderwerp besteed.

### *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 9001:2015.

In 2018 is zorgvilla Waalre toegevoegd aan het certificaat

### *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.

#### Resultaten 2018

<b>Locatie</b>	Doel	Resultaat 2018
Rosorum Residentie Arnhem	8	8,6
Zorgvilla Zypendaal	8	8,4
Rosorum Residentie Haarlem	7,5	8,5

Op de zorgvilla Waalre is afgelopen jaar gekozen om aan familie te vragen om een waardering achter te laten op zorgkaart Nederland (na overplaatsing /overlijden).

### *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. Daarnaast doen we jaarlijks een functioneringsgesprek met medewerkers om de ontwikkelwensen en mogelijkheden te bespreken en het functioneren binnen de residentie of zorgvilla.

<b>Locatie</b>	Doel	Resultaat 2018
Rosorum Residentie Arnhem	7,5	7,6
Zorgvilla Zypendaal	7,5	7,6
Rosorum Residentie Haarlem	7,5	7,6



### *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 2018 heeft er een interne en externe audit plaatsgevonden. In 2018 vond de hercertificering plaats en is locatie Waalre meegenomen in de certificering. Er zijn geen tekortkomingen uit de audit naar voren gekomen, alleen een opmerking over het gebruik van een gevalideerd instrument voor onze bewonerstevredenheidsmeting. We zijn zeer trots op het resultaat.

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 op de HACCP-eisen 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.

De e-learning modules van Medac zijn een mooie uitbreiding op ons scholingsprogramma.

Iedere locatie heeft zijn eigen scholingsplan en heeft dit volgens plan uitgevoerd in 2018. In 2018 stond o.a. op het programma de bijscholingen m.b.t voorbehouden en risicovolle handelingen (wet BIG), de BHV cursus, klinische lessen over achtergronden ziektebeelden; dementie en omgaan met psychogeriatrische ouderen, bijscholing mondzorg en opbouw zorgleefplan/ zorgdoelen. Daarnaast zijn er nog individuele opleidingen en trainingen door medewerkers gevolgd.

Rosorum (Calibris erkent) biedt ook ruimte voor stagiaires om deze op te leiden voor de functie verzorgende niveau 3 en iedere locatie heeft in 2018 een stagiaire opgeleid.

### *V&VN registratie*

Rosorum heeft ervoor gekozen lid te worden van V&VN en haar medewerkers te laten registreren. V&VN is erop gericht haar doelgroepen, de zorgmedewerkers, in staat te stellen hun beroep op het hoogste kwaliteitsniveau, met trots en passie en professioneel uit te oefenen. Dit sluit naadloos aan bij de visie van Rosorum. In 2018 is vrijwel iedere zorgmedewerker ingeschreven. Eind 2018 is een opleidingsbeleidsplan opgesteld om de (her)registratie (binnen 5 jaar) van de medewerkers te ondersteunen en faciliteren. Daarnaast is in dit beleidsplan afgesproken dat we doorgroeimogelijkheden aanbieden aan onze medewerkers via de BBL-opleiding en 1 stagiaire per locatie opleiden tot verzorgende niv. 3 IG



## **7 Leiderschap, governance en management**

### *Governance Code*

Het bestuur van Rosorum werkt volgt de zorgbrede governance code. 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 in 2018 een centrale cliëntenraad geïnstalleerd, die twee keer bijeen is gekomen, waarin o.a. het kwaliteitsplan 2018 en jaarverslag 2017 besproken 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.

### *Medewerker Inspiratie Groepen (MIG)*

Rosorum vindt het belangrijk dat professionals meedenken over de kwaliteit en de dienstverlening van de organisatie. Daartoe zijn in 2018 medewerker inspiratiegroepen per locatie opgericht. De MIG adviseert op (beroeps)inhoudelijke basis aan de bestuurder om de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening te waarborgen en te verbeteren. Door deze adviserende rol heeft de MIG een stem in het korte- en lange termijnbeleid van de organisatie. Daarnaast stimuleert de MIG (beroeps)inhoudelijke ontwikkelingen. Er is tevens een MIG reglement opgesteld en in het laatste kwartaal van 2019 zal de werkwijze van de MIG's en het reglement geëvalueerd worden

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	2018		2017	
	Aantal	FTE	Aantal	FTE
Verpleegkundige HBO	2	0,22	2	0,2
Verpleegkundige MBO	5	4,00	2	1,54
Zorgcoördinator	2	1,67	2	1,66
Verzorgende IG	43	27,08	34	19,85
Helpende	9	5,47	6	2,75
Activiteiten	5	2,89	4	2,33
Gastvrouwen	31	14,72	19	11,55
Overig (overhead, koks etc.)	9	8,22	15	6,9
<b>Totaal</b>	<b>106</b>	<b>64,82</b>	<b>82</b>	<b>46,78</b>





## **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, Haarlem en Waalre omringd door mooi aangelegde (stadstuinen) met terrassen.

### *Nedap*

Eind 2016 hebben wij het digitale zorgdossier in de applicatie ONS van Nedap in gebruik genomen. 2018 is het tweede jaar geweest dat er met digitale dossier gewerkt wordt. In 2018 is de volgende stap gezet dat medewerkers direct na afronding zorg bij een bewoner in het digitale dossier kunnen rapporteren. Hiertoe zijn in 2018 tablets aangeschaft en zijn de zorgmedewerkers deze tijdens de uitvoering van de zorg en dienstverlening gaan gebruiken. Dit zal in 2019 nog verder uitgerold worden.

### *Medicatie*

In 2018 is onderzoek gedaan naar een koppeling met de apotheek inzake medicatie aftekenlijsten, een digitaal toedienregistratie systeem. Eind 2018 is gekozen voor Ncare en dit wordt in 2019 geïmplementeerd op alle vestigingen.

Hiermee beschikken de medewerkers altijd over de meest recente medicatielijsten waarmee medicatiefouten kunnen worden voorkomen en een verbetering van de medicatieveiligheid.



## **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.

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht gegaan. 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. In het eerste kwartaal van 2018 is de AVG volledig geïmplementeerd binnen Rosorum. Er is een procedure datalekken vastgesteld en deze worden gemeld bij de AP. In 2018 hebben we geen datalekken gemeld.

Het is noodzakelijk ook in 2019 de risico's voor de organisatie in kaart te brengen en te analyseren. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid in de organisatie. Indien nodig zullen verbetermaatregelen en vernieuwingen ingezet worden om potentiële risico's te vermijden.