



ROSORUM

Kwaliteitsverslag Rosorum 2019

Vastgesteld: 20 maart 2020



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Kwaliteit, veiligheid en randvoorwaarden	4
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2.2 Wonen en welzijn	6
2.3 Veiligheid	7
2.4 Leren en werken aan kwaliteit	9
2.5 Leiderschap, governance en management	11
2.6 Personeelssamenstelling	12
2.7 Gebruik van hulpbronnen	14
2.8 Gebruik van informatie	16
3. Bijlages	17
3.1 Gebruikte bronnen	17
3.2 Lijst met afkortingen	17



1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Rosorum over 2019. In dit document leest u hoe wij in 2019 hebben gewerkt aan het ontwikkelen en waarborgen van onze kwaliteit, met als doel de best mogelijke zorg en dienstverlening aan onze bewoners te bieden. Dit verslag beschrijft de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan 2019. De hoofdstukken in dit verslag zijn gebaseerd op het "Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren" (Zorginstituut Nederland, 2017).

De organisatie

Rosorum is een private zorginstelling voor mensen met een psychogeriatrische zorgvraag (psychische stoornis die verband houdt met ouderdom, zoals dementie) en/of een somatische zorgvraag (chronische lichamelijke aandoening). Rosorum biedt ouderen op prachtige locaties een veilige, vertrouwde en comfortabele woonomgeving met een hoogwaardig servicepakket naar wens en de beste zorg op maat. Dat doen we in een sfeer die gekenmerkt wordt door respect, warmte en een persoonlijke benadering. Rosorum is er voor senioren die kwalitatief hoogwaardig en veilig willen wonen, eventueel zorg nodig hebben en prijs stellen op sociale contacten. In onze residenties en zorgvilla's vinden ze een woonvorm die zo veel mogelijk aansluit op de levensstijl die ze gewend waren. Rosorum heeft 5 vestigingen: 2 residenties (Arnhem en Haarlem) en 3 zorgvilla's (Amersfoort, Waalre en Zypendaal). De WLZ zorg wordt als Zorg in Natura geleverd in de vorm van een Volledig pakket thuis (Vpt). Een uitgebreide beschrijving van het profiel Rosorum (missie, visie, kernwaarden, doelgroepen, locaties etc.), staan beschreven in het Kwaliteitsplan 2020.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (Zorginstituut Nederland, 2017)

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het wettelijke Register van het Zorginstituut Nederland. Dit Register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording. Het opstellen van een jaarlijks kwaliteitsplan is hierin één van de uitgangspunten, met de focus op samen leren.

Interne en externe verantwoording

Dit kwaliteitsverslag dient als interne verantwoording richting cliëntenraad (CR) en de Raad van Commissarissen (RvC) en bevat tevens de elementen voor de externe verantwoording (toezicht en keuze- informatie cliënten). Dit verslag is besproken met een vertegenwoordiging van zorgpersoneel in de MIG's per locaties, cliënten en naasten via de CR)en met de RvC. Tevens is dit kwaliteitsverslag ter feedback voorgelegd aan het lerend netwerk waarin Rosorum participeert. Na bespreking in het managementteam is dit kwaliteitsverslag vastgesteld door de bestuurder.

Voor vragen of opmerkingen over dit kwaliteitsverslag kunt u terecht bij de kwaliteitsfunctionaris, p.ensing@rosorum.nl.



2. Kwaliteit, veiligheid en randvoorwaarden

Dit hoofdstuk beschrijft de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan 2019 voor ieder van de acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg op het gebied van kwaliteit, veiligheid en randvoorwaarden. De beschreven evaluatie is organisatie-breed, mits anders aangegeven. De feedback op het kwaliteitsplan door de collega-organisaties uit het lerend netwerk is hierin tevens opgenomen.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning onderscheidt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg Compassie, Uniek zijn, Autonomie, en Zorgdoelen. Dit sluit aan bij onze missie en (zorg)visie. Wij vinden het belangrijk dat bewoners in onze kleine, veilige en warme leefgemeenschap met elkaar kunnen samenleven.

Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

- Cliënten ervaren de persoonlijke aandacht van medewerkers, die met inlevingsvermogen en respect zorg verlenen
- In 2019 is (extra) huiskamerbegeleiding ingezet
 - Het aantal uren van gastvrouwen/huiskamerbegeleiders/activiteitenbegeleiders (AB) is uitgebreid, zodat de woonkamer en andere naastgelegen algemene ruimtes van 7.00 – 21.00 uur bezet zijn binnen Zorgvilla's Waalre en Zypendaal
 - Binnen Zorgvilla Zypendaal is de mogelijkheid gecreëerd om meer tijd te besteden aan individuele aandacht (1 op 1) met bewoners. Dit wordt zeer gewaardeerd, blijkt uit de rapportages en tijdens de gesprekken met familie/mantelzorgers.

Uniek zijn: aansluiten bij de persoon

- Niet de ziekte of de zorgbehoefte staat in onze zorgverlening centraal maar de mens met zijn eigen unieke levensverhaal, waarbij de regie over het eigen leven zo lang mogelijk bewaard blijft
- De persoonlijke zorg, wensen en ondersteuning worden besproken tijdens een huisbezoek voorafgaand aan inhuizing. De afspraken worden vastgelegd in een voorlopig zorgplan. Voor inhuizing heeft iedere bewoner van Rosorum een voorlopig zorgplan dat na uiterlijk 6 weken na inhuizing definitief wordt vastgesteld, in samenspraak met cliënt en familie
- In 2019 heeft training on-the-job plaatsgevonden van de gastvrouwen, op persoonsgerichte zorg en ondersteuning: gastvrouwen zijn per 2019 geautoriseerd voor inzage in de zorgdossiers. Het resultaat hiervan is dat de gastvrouwen de bewoners goed kennen en aansluiten bij hun wensen
- De SOG en kwaliteitsfunctionaris hebben verzorgende feedback gegeven op hun rapportages, om cliënt- en doelgericht (en objectief) rapporteren te stimuleren. Daarnaast doet een zorgmedewerker voorafgaand aan het teamoverleg een steekproef dossiers door inhoudelijk de rapportages te controleren op o.a. methodisch werken. Het verslag wordt besproken tijdens het teamoverleg

**Autonomie: behoud van eigen regie**

De autonomie van de cliënt is leidend bij zowel het opstellen van het zorgplan als in de dagelijkse zorgverlening; cliënten hebben regie over eigen leven en welbevinden.

Zorgdoelen: afspraken en inspraak bij de doelen ten aanzien van zorg, begeleiding en ondersteuning

In de zorg- en dienstverlening en bij opstellen van het zorgplan wordt uitgegaan van de uniciteit van de cliënt; hij of zij wordt gezien als mens, individu met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt. In het zorgplan zijn (zorg)doelen ten aanzien van zorg en ondersteuning opgenomen. Deze worden samen met de cliënt en/of de familie geformuleerd. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgplan is belegd bij de verpleegkundige in samenwerking met de zorgcoördinator of de locatiemanager. De evaluatie van de zorg- en dienstverlening met de bewoner en zijn familieleden vindt minimaal tweemaal per jaar plaats. Een activiteitenoverzicht wordt opgenomen in het zorgdossier en persoonlijke (1 op 1) activiteiten worden gerapporteerd.



2.2 Wonen en welzijn

Op het gebied van Wonen en welzijn onderscheidt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vijf thema's: Zingeving, Zinnvolle tijdsbesteding, Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, Familieparticipatie en inzet vrijwilligers en Wooncomfort.

Zingeving

Er is binnen de zorgvilla's en residenties van Rosorum ruimte en aandacht om in gesprek te gaan over zingeving, op basis van geloofs- of individuele overtuiging.

Zinnvolle tijdsbesteding

Om de bewoner te ondersteunen bij een zinnvolle tijdsbesteding, is in de zorgvilla's een ruim aanbod aan algemene ruimten, voorzieningen en (creatieve, culturele, beweeg-) activiteiten aanwezig. Afhankelijk van de wensen en interesses van de bewoner wordt een aanbod op maat samengesteld. Met de inzet van extra huiskamerbegeleiding kunnen we dit waar maken en het aanbod op maat met iedere bewoner opvolgen.

Schoon en verzorgd lichaam: persoonlijke verzorging

De cliënt kan naar eigen wens en behoefte de persoonlijke verzorging van onze medewerkers ontvangen, rekening houdend met de persoonlijke wensen op het gebied van verzorging (kleding, haardracht, make up etc.).

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

- Wij stimuleren familieparticipatie 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 op bezoek kunnen komen
- In iedere zorgvilla zijn familieparticipatiedagen georganiseerd;
- In 2019 is de betrokkenheid van familie vergroot door aansluiting van alle locaties op CarenZorgt, een online familieportaal o.a. voor communicatie m.b.t. levensgeschiedenis en ondersteuning van een cliënt. Eerste ervaringen: positief
- De locatiemanager is regelmatig op wisselende tijden op locatie aanwezig en beschikbaar voor vragen (Zypendaal).
- Vrijwilligers worden bij Rosorum incidenteel ingezet

Wooncomfort

- Wooncomfort vinden wij uitermate belangrijk voor onze cliënten en dit is terug te zien in onze mooie woonzorgcomplexen, die op bijzondere locaties staan waarbinnen wij onze cliënten een veilige en vertrouwde en comfortabele woonomgeving bieden met service op maat.
- In de zorgvilla's worden alle maaltijden gezamenlijk genuttigd, bereid door onze eigen koks en/of gastvrouw. In Waalre is gestart met 4x per week zelf koken. Dit wordt erg gewaardeerd (9.8). Ook is het voor familie mogelijk om mee te eten.
- Hygiëne: De keukens van iedere zorgvilla en residentie zijn gecertificeerd (HACCP) en worden periodiek gecontroleerd. Gastvrouwen hebben een uitgebreide training hygiëne gevolgd
- In de Residentie te Haarlem is eind 2019 een nieuwe huismeester aangesteld.



2.3 Veiligheid

Op het gebied van Veiligheid onderscheidt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vier thema's: Medicatieveiligheid, Decubituspreventie, Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen (VBM) en Preventie van acute ziekenhuisopnamen. Daarnaast is in 2018 de indicator Advance Care Planning (ACP) toegevoegd.

In 2019 zijn de thema's gewijzigd. De indicator preventie van acute ziekenhuisopnamen is vervallen. Voor 2019 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid en iedere zorgorganisatie dient minimaal twee keuze-indicatoren te meten (Handboek ActiZ e.a. 2019). De verplichte indicatoren zijn:

- 1) Advance Care Planning
- 2) Bespreken medicatiefouten in team
- 3) Aandacht voor eten en drinken

Rosorum heeft daarnaast de volgende keuze-indicatoren gemeten: decubitus en gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking.

Definitie Advance Care Planning (ACP)

ACP, vroegtijdige zorgplanning, is een proces waarbij de cliënt met zijn behandelend arts zijn wensen, doelen en voorkeuren voor zorg rond het levenseinde bespreekt en eventueel vastlegt, vooruitlopend op het moment dat de cliënt zelf niet meer in staat is om beslissingen te nemen (NTvG, 2015). Advance care planningsgesprekken hoeven niet altijd om het levenseinde te gaan, het gaat ook over wat te doen als (zelfstandig) functioneren op termijn niet meer lukt en de cliënt op dat moment niet in staat is een weloverwogen keuze te maken (Verenso, V&VN, 2017).

ACP

- Het percentage cliënten in de zorgvilla's waarbij in 2019 beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier is vrijwel 100%
- Implementatie van ACP in 2019 omvatte: het vastleggen van het beleid m.b.t. reanimatie, ziekenhuisopname en medicatie in alle dossiers
- Contactverzorgenden zijn ondersteund in het ACP-planningsproces en -gesprekken
- De Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) heeft verpleegkundigen werkzaam in Waalre getraind in ACP
- Zypendaal: de contactverzorgende bespreekt tijdens de evaluatie de onderwerpen m.b.t. ACP in samenwerking met de SOG

Medicatieveiligheid

- Het percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan is een verbeterpunt. De medicatiefouten worden wel besproken, maar niet altijd is er in het teamoverleg sprake van multidisciplinair
- In Waalre en Haarlem is het elektronisch toedienregistratiesysteem NCare geïmplementeerd en operationeel. In Waalre zijn er na de implementatie van NCare zichtbaar minder medicatiefouten. De implementatie van NCare op Zypendaal is uitgesteld naar het eerste kwartaal 2020

Aandacht voor eten en drinken

- Percentage bewoners waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier: 97%



Decubitus

- Percentage bewoners in Arnhem, Waalre en Zypendaal met decubitus categorie 2 of hoger: geen. Casuïstiekbespreking over decubitus heeft daarom niet plaatsgevonden en de scholing op decubitus is opgeschort naar 2020
- In Haarlem: 2 bewoners met decubitus categorie 2 of hoger

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

- Percentage bewoners op de afdeling waarbij de volgende middelen en maatregelen zijn toegepast (onderverdeling naar categorieën): geen gedwongen vrijheids beperkende maatregelen ingezet.
- Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van bewoners: Er is een plan van aanpak opgesteld voor de introductie van de nieuwe wet Zorg en Dwang (Wzd) die vanaf 1 januari 2020 van kracht is. Daarnaast heeft Rosorum een nieuwe visie op vrijheid opgesteld, die aansluit bij de Wet zorg en dwang (Wzd)
- Verbeteractie 'Melding incidenten cliënten (MIC) commissie, gebruiksvriendelijker analysetool selecteren': Er is nog geen tool gekozen, vooralsnog is afgelopen jaar gewerkt met de kwaliteitsmonitor vanuit ONS zelf (m.b.v. Excel en draaitabellen) om analyses te maken. De keuze voor een tool is doorgeschoven naar 2020. O.b.v. resultaten interne audit is de MIC-commissie aangevuld met een verpleegkundige/contactverzorgende van Zorgvilla Zypendaal. Er is een cyclische planning gemaakt (SOG en huisarts).



2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Op het gebied van Leren en werken aan kwaliteit onderscheidt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vijf thema's: Kwaliteitsmanagementsysteem, Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, Jaarlijks kwaliteitsverslag, Continu werken aan in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en Participatie in lerend netwerk.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Rosorum heeft een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht op de ISO/HKZ 2015. In 2019 is Rosorum HKZ-gecertificeerd volgens de ISO 9001:2015 norm

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het Kwaliteitsplan van Rosorum wordt jaarlijks geactualiseerd. Het Kwaliteitsplan 2020 is vastgesteld in december 2019.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

Het jaarlijkse Kwaliteitsverslag (voorliggende document) wordt online beschikbaar gesteld via www.rosorum.nl en www.kiesbeter.nl (voor 1 juli 2020).

Continu werken aan in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

- Zorgverleners zijn nauw betrokken bij het maken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag
- Methoden om te leren en te verbeteren in onze organisatie zijn vooral verankerd via de werkoverleggen en vaak incident gestuurd. Onze verbetercyclus (PDCA) is krachtig maar veelal gestuurd vanuit de locatiemanager. Het verder uitwerken van de verbetercyclus in een leer – verbetercyclus voor alle medewerkers is doorgeschoven naar 2020. Waarbij binnen het lerend netwerk met andere (particuliere) instellingen meer kennisuitwisseling zal gaan plaatsvinden dan op dit moment al het geval is
- Er heeft een controle plaatsgevonden op locatie Waalre door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de uitkomst van deze controle was dat de zorg aan de norm voldoet en er geen vervolgactie nodig is
- In 2019 heeft op iedere locatie een interne audit plaatsgevonden op het gebied van IGJ-eisen en medicatie en (onderdeel) hygiëne. Uit de interne audit zijn diverse verbeterpunten naar voren gekomen, waarbij de hoog-risico punten direct opgepakt zijn. De tweede interne audit bestond uit de opvolging van de geconstateerde verbeterpunten; alle verbeterpunten zijn verwerkt en intern opgepakt, van een aantal punten was het effect al zichtbaar. Tijdens de interne audit is een steekproef gehouden, volgens de norm verantwoorde zorg (periodieke check op 100% aanwezigheid van de zorgplannen incl. het Registratie Informatie Systeem - RIS).
- Uit de externe HKZ-audit is één verbeterpunt naar voren gekomen, dit is in 2020 opgepakt.
- De uren van de kwaliteitsmedewerker zijn fors uitgebreid; in 2019 ingezet voor uitvoering van interne audits, coördinatie tevredenheidsmetingen en opvolging van kwaliteitsplan, verbeterplannen en certificering. De locatiemanagers ervaren deze extra ureninzet door de kwaliteitsmedewerker als onvoldoende; ook in het daglicht van de opening van de nieuwe locatie in Amersfoort in maart 2020. In 2020 zal daarom meer uitbreiding plaatsvinden



Participatie in lerend netwerk

- Rosorum participeert in een lerend netwerk met collega-zorgorganisatie Van Hollant Zorggroep uit Heiloo voor de uitwisseling van kennis en ervaring over de implementatie van het kwaliteitskader en andere regelgeving en kennisuitwisseling op zorginhoudelijke onderwerpen. Rosorum heeft de ambitie om het lerend netwerk lokaal (per regio) uit te breiden in 2020
- Binnen het lerend netwerk zijn de kwaliteitsjaarplannen met elkaar besproken en van feedback voorzien
- Daarnaast is Rosorum aangesloten bij Branchevereniging SPOT, de Samenwerkende Professionele Organisaties Thuis- en woonzorg. Hieruit vloeien ook samenwerkingen en uitwisseling van informatie voort. Het lerend netwerk komt structureel bij elkaar en voorziet elkaar van advies



2.5 Leiderschap, governance en management

De zes thema's die het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderscheidt als het gaat om leiderschap, governance en management zijn: Visie op zorg, Sturen op kernwaarden, Leiderschap en goed bestuur, Rol en positie interne organen en toezichthouder(s), Inzicht hebben en geven en Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

Visie op zorg

Onze missie en (zorg)visie voor alle vestigingen staan beschreven in het Meerjarenbeleidsplan Rosorum, 2019 – 2022.

Sturen op kernwaarden

Rosorum kent drie onmiskenbare kernwaarden:

1. Veiligheid & zekerheid: bewoners (en hun naasten ervaren dat ook) voelen zich veilig
2. Klasse & kwaliteit: de dienstverlening – wonen, zorg en service – stralen kwaliteit uit en dat wordt in de praktijk ook waargemaakt
3. Warmte & authenticiteit: het voelt warm, thuis en echt. Dat zit in de keuze van de panden en inrichting enerzijds en aan de respectvolle en vriendelijke bejegening van medewerkers anderzijds

Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur van Rosorum werkt volgens de Zorgbrede Governance Code (2017). De statuten en de reglementen van Rosorum sluiten hierop aan.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Naast het bestuur zijn aanwezige interne organen: Raad van Commissarissen, een centrale cliëntenraad en per locatie een bewonersadviesgroep (BAG) en een Medewerkersinspiratiegroep (MIG). Jaarlijks evalueert de Raad van Commissarissen haar functioneren. De leden zijn zelfverantwoordelijk voor hun permanente educatie. Er is een introductieprogramma voor nieuwe leden. De Raad van Bestuur werkt volgens de wettelijke kaders (waaronder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)). In 2019 is op iedere locatie een Medewerkers Inspiratie Groep (MIG) opgericht die fungeert als personeelsvertegenwoordiging (Ondernemingsraad - OR). De MIGs zijn in 2019 twee keer bijeengekomen met de locatiemanager en de Raad van Bestuur; acties die hieruit naar voren komen zijn opgepakt.

Inzicht hebben en geven

De bestuurder staat in verbinding met medewerkers, externe partijen en het lerend netwerk, is regelmatig aanwezig op de locaties, is bij de overleggen met de medewerkers MIG, de BAG en bij familiedagen aanwezig.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

De bestuurder staat in verbinding met medewerkers en is bij de overleggen met de medewerkers/MIG, de BAG en bij familiedagen aanwezig.



2.6 Personeelssamenstelling

In dit hoofdstuk zijn de drie thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg behorend bij Personeelssamenstelling toegelicht, namelijk: Aandacht, aanwezigheid en toezicht, Specifieke kennis en vaardigheden en Reflectie, leren en ontwikkelen.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Rosorum voldoet aan de eisen m.b.t. Aandacht, aanwezigheid en toezicht, waaronder minimaal twee zorgverleners beschikbaar tijdens intensieve zorgmomenten, permanente aanwezigheid van een medewerker in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte tijdens de dag en avond, iedere dagdienst is er per groep iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft aandacht te besteden aan zingeving/zinvolle daginvulling van de bewoners en de medewerkers kennen de (wensen van de) bewoners.

Specifieke kennis en vaardigheden

Specifieke kennis en vaardigheden zijn geborgd door o.a.: op iedere locatie met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling kan 24/7 een BIG-geregistreeerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse zijn, 24/7 een arts bereikbaar en oproepbaar, 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit. Casuïstiek bespreking vindt minimaal 10x per jaar in het werkoverleg plaats.

Reflectie, leren en ontwikkelen

- Aandacht voor Reflectie, leren en ontwikkelen zijn vastgelegd in het scholings- en opleidingsbeleid. Rosorum beschikt over diverse vormen van scholing: e-learning, themabijeenkomsten, klinische lessen en via beroepsopleidingen. Er wordt steeds nagedacht over nieuwe vormen van leren en welke ondersteuning daarbij 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 2019. In 2019 stond o.a. een bhv-training en tilscholing op het programma. Daarnaast zijn er nog individuele opleidingen en trainingen door medewerkers gevolgd
- Er is verder gewerkt aan de privacy cultuur/AVG-wetgeving, waarbij medewerkers meer bewust zijn gemaakt van hun handelen en het risico van datalekken. Risico's voor de organisatie in kaart gebracht en geanalyseerd
- Rosorum is aangesloten bij Beroepsvereniging V&VN, alle medewerkers zijn lid en staan ingeschreven in het Kwaliteitsregister V&V. V&VN is erop gericht verpleegkundigen en verzorgenden in staat te stellen hun beroep op het hoogste kwaliteitsniveau, met trots, passie en professioneel uit te oefenen. Dit sluit naadloos aan bij de visie van Rosorum
- Behoud huidig personeel/verbondenheid met organisatie
 - Functioneringsgesprekken en -systematiek zijn uitgebreid met o.a. persoonlijke ontwikkelmogelijkheden en voortgang V&VN scholing
 - Uit jaarlijkse ontwikkelgesprekken is naar voren gekomen dat algemene aandachtspunten zijn: duurzame inzetbaarheid van medewerkers (o.a. Residentie Arnhem) en de behoefte aan scholingen. Deze ontwikkeldoelen zijn opgenomen in het Kwaliteitsplan 2020
- Duurzame inzetbaarheid medewerkers



- De aandacht ligt bij verzuimbegeleiding op kort- en frequent verzuim, waarbij we insteken op preventie en intensieve ziekteverzuimbegeleiding. Bij preventie wordt aandacht besteedt aan werkdruk/beleving, mantelzorg, coaching e.d.
- Waalre: (ziekteverzuim) beleid op ouder wordende medewerker is doorgeschoven naar 2020
- Zypendaal: locatie- en persoon specifiek is 1 op 1 beleid afgesproken
- Opleiden medewerkers
 - Rosorum biedt als Calibris erkent leerbedrijf ruimte om stagiaires op te leiden voor de functie verzorgende niveau 3. Iedere locatie heeft in 2019 een aantal stagiaires en verpleegkundigen opgeleid. Zorgvilla Waalre heeft 2 verzorgenden en 1 verpleegkundige opgeleid en zorgvilla Zypendaal heeft 1 BOL- en BLL – leerling opgeleid en 1 verpleegkundige in opleiding
 - Het eind 2018 opgestelde opleidingsbeleidsplan om de V&VN (her)registratie (binnen 5 jaar) van de medewerkers te ondersteunen en faciliteren is uitgevoerd volgens planning. Medewerkers hebben extra uitleg gehad van de kwaliteitsmedewerker hoe punten te verzamelen. Er is een aandachtsvelder in het team op iedere locatie aangesteld
 -
- Tevredenheidsscore medewerkers is het afgelopen jaar niet gemeten, wel is er expliciet aandacht voor de tevredenheid in de ontwikkelgesprekken. De medewerker tevredenheidsmeting wordt in het eerste kwartaal van 2020 uitgezet onder de medewerkers en n.a.v. de uitkomsten zullen verbeterpunten in overleg met de MIG opgepakt worden (al dan niet per locatie).



2.7 Gebruik van hulpbronnen

In dit hoofdstuk worden de zes thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, behorend bij Gebruik van hulpbronnen, toegelicht. De thema's zijn: De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten), Technologische hulpbronnen (zoals ICT, domotica en eHealth), Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud), Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie), Financiën en administratieve organisatie en de Professionele relaties met andere (zorg)organisaties.

Gebouwde omgeving

Rosorum heeft veel aandacht voor de gebouwde omgeving. De zorgvilla's zijn met 10 tot hooguit 26 appartementen en woonstudio's, variërend in grootte van circa 25 tot 50 m², staan op uitzonderlijk mooie plekken in Arnhem (Zypendaal), Amersfoort en Waalre, omringd door mooi aangelegde (stads)tuinen met terrassen en wandelmogelijkheden. De locatiemanager (i.s.m. facilitair) ziet toe op uitvoering van de jaarlijkse onderhouds-plannen. In 2019 specifiek aandacht voor o.a. beregening tuin en goed functionerende lift.

Technologische hulpbronnen

Rosorum hecht belang aan investeringen in technologische hulpbronnen om kwalitatieve, efficiënte en effectieve zorg te kunnen verlenen. Zo werken wij een digitaal zorgdossier in de applicatie ONS (Nedap), een kwaliteitsmonitor, zijn we gestart met het implementeren van het digitale medicatie toedienregistratiesysteem NCare (incl. koppeling met apotheek), kunnen medewerkers aan het begin van hun dienst in de overdrachtsrapportage in één keer een overzicht van de belangrijkste rapportage van alle bewoners inzien en vindt familieparticipatie plaats via online portaal CarenZorgt.

Materialen, hulpmiddelen en facilitaire voorzieningen

Materialen, hulpmiddelen en facilitaire voorzieningen zijn volop aanwezig, actueel, vindbaar en goed onderhouden.

Financiën en administratieve organisatie

Rosorum verzorgt haar boekhouding, facturering en betalingen zelf. De loonadministratie wordt uitgevoerd door Westerveld en Vossers Accountants en Adviseurs. De jaarrekening en wettelijke controles laat Rosorum uitvoeren door accountant Confirm. De accountant is er voor de jaarrekening en wettelijke controles (zoals de Wet Normering Topinkomens - WNT). Daarnaast worden alle vraagstukken op gebied van financiën, etc. aan hem voorgelegd. Wij voldoen aan de AO/IC (Administratieve Organisatie & Interne Controle) eisen die door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) zijn opgesteld ten behoeve van de te leveren Wlz-zorg. Zo beschikt Rosorum over een uitgebreide AO/IC-beschrijving die getoetst is door de accountant.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Rosorum werkt met diverse partijen samen om goede en verantwoorde zorg te leveren. Zo zijn er samenwerkingsovereenkomsten met bijvoorbeeld:

- Zorg en Behandeling Voor Ouderen (ZBVO) in Waalre
- PARAGO (Arnhem) voor 24 uren beschikbaarheid van een SOG



- Omzorg
- Medac voor het leveren van e-learning en scholingen op locatie
- Oktober (voorheen: Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen) t.b.v. het leveren van behandel functies
- Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) om als erkend leerbedrijf studenten te kunnen begeleiden bij hun stages
- Thuiszorg Groot Gelre m.b.t. indicatiestelling wijkverpleging
- Zorgbalans
- Buurtzorg
- Kennemerhart (Haarlem) voor levering van behandel functies en indicatiestelling
- Van Hollant Zorggroep uit Heiloo (lerend netwerk)

In 2019 is een concept triagemodel opgesteld in Waalre, omdat er vanuit de samenwerkingspartners tussen de huisartsenpraktijken en SOG verschillend werd gehandeld m.b.t. bijvoorbeeld het hoofdbehandelaar schap. Dit beleid wordt verder uitgewerkt en geïmplementeerd binnen zorgvilla Waalre. De nieuwe overeenkomst huisartsen geldt voor alle huisartsen in de regio en 24 uurs bereikbaarheid van de SOG (Zorg en Behandeling voor Ouderen).



2.8 Gebruik van informatie

In dit hoofdstuk worden de drie thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, behorend bij "Gebruik van informatie", toegelicht. De thema's zijn Informatie verzamelen en delen primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit, Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen en Openbaarheid en transparantie.

Informatie verzamelen en delen voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

Rosorum heeft verschillende informatiebronnen om te werken aan kwaliteitsverbetering, waaronder de resultaten van cliëntwaarderingen. In 2019 zijn de volgende acties opgepakt op het gebied van cliëntoordelen:

- De mogelijkheid is onderzocht, in overleg met de branchevereniging SPOT, om met een gevalideerd instrument cliëntervaringen op te halen. Vooralsnog is er geen instrument vanuit SPOT naar voren gekomen en heeft Rosorum zelf de cliëntervaringen opgehaald. De privacy van cliënten wordt hierbij altijd gewaarborgd en de informatie is alleen beschikbaar via beveiligde servers/sharepoint. Uitkomst van een onafhankelijke digitale tevredenheidsmeting onder cliënten en familieleden: Waalre: 100% respons, score 9.0. Er heeft één familiegesprek plaatsgevonden n.a.v. de resultaten
- Er is actief ingezet op het invullen van Zorgkaart Nederland. Resultaat hiervan is dat het aantal vermeldingen op zorgkaart Nederland is toegenomen (7 reacties, gemiddelde score een 9)
- De resultaten zijn teruggekoppeld naar cliënten en hun families en besproken in de BAG (residenties) en de CR
- Verder hebben familie- en exitgesprekken plaatsgevonden, zijn bewonersadviesgroepen actief en vinden periodiek familieparticipatie-dagen plaats

De NPS-scores per locatie zijn:

- Arnhem: 8,4
- Haarlem: 8,3
- Waalre: 9,3
- Zypendaal: 9,0*

In 2019 zijn er geen klachten gemeld.

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Registraties die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg-, behandel- en ondersteuningsproces worden zoveel mogelijk uit bestaande administratieve datasystemen opgehaald.

Openbaarheid en transparantie

Het kwaliteitsverslag inclusief cliëntversie zijn openbaar toegankelijk via de website van Rosorum, de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en een kiesbeter.nl.

*NPS-score 2018, er heeft geen TVO plaatsgevonden in 2019



3. Bijlages

3.1 Gebruikte bronnen

- ActiZ, Verenso, V&VN, Zorgthuisnl (2019). [Handboek](#) voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg. Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie verslagjaar 2019
- [Governance Code](#) (2017). Een initiatief van ActiZ, GGZ Nederland, NFU, NVZ en VGN Verenigd in de Brancheorganisaties Zorg (BOZ)
- Interne documenten Rosorum: Kwaliteitsplan 2019, Kwartaalrapportages 2019, Meerjarenbeleidsplan 2019 – 2022
- NTVG (2015). [Artikel](#) Kwetsbare ouderen en advance care planning
- Verenso en V&VN (2017). [Rapport](#) Passende zorg voor kwetsbare ouderen door advance care planning
- Zorginstituut Nederland (2017). [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)

3.2 Lijst met afkortingen

AO/IC	Administratieve Organisatie & Interne Controle
ACP	Advance care planning
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BAG	Bewonersadviesgroep
CR	Cliëntenraad
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points – een hygiëncode voor risico-inventarisatie m.b.t. voedingsmiddelen
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
IGJ	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
MIC	Melding incidenten cliënten
MIG	Medewerkers Inspiratie Groep
NPS	Net Promoter Score, meet in welke mate een organisatie wordt aanbevolen
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
PDCA	Plan-do-check-act – een controlemiddel om de kwaliteit van veranderingen binnen de organisatie te bewaken
Q1/2/3/4	Quarter – Kwartaal 1/2/3/4
RvC	Raad van Commissarissen
SOG	Specialist Ouderengeneeskunde
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
VBM	Vrijheidsbeperkende maatregelen
Vpt	Volledig pakket thuis (Wlz-zorg)
V&V	Verpleging en verzorging
V&VN	Beroepsvereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wlz	Wet langdurige Zorg
WNT	Wet Normering Topinkomens
Wzd	Wet Zorg en Dwang, in werking getreden op 1 januari 2020
ZZP	Zorgzwaartepakket