



**Op goede zorg moet u kunnen rekenen.
Dat is waar R.K. Zorgcentrum Roomburgh voor staat.**

Zorgzaam, betrokken, betekenisvol en gastvrij

Kwaliteitsverslag 2023,

Mei, 2024.

Inhoud

Inleiding	3
1. Terugblik op 2023	4
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
3. Wonen en welzijn	5
4. Passende, veilige zorg en ondersteuning	8
5. Leren en ontwikkelen	9
6. Leiderschap, governance en management	12
7. Personeelssamenstelling	12
8. Hulpbronnen, omgeving en context.....	14
9. Gebruik van informatie	15
Bijlage 1 Lijst met afkortingen	17

Inleiding

Binnen de zorg stapelen de ontwikkelingen zich op. Ik ben nu ruim 6 jaar bestuurder en als ik terugkijk is er in de afgelopen 6 jaar al ongelooflijk veel veranderd en dat zal de komende 6 jaar niet anders zijn. Het doel van dit verslag is om gestructureerd terug te blikken op 2023. Kijken welke plannen wij hadden voor 2023 en vertellen wat er van die plannen is terecht gekomen, om vervolgens weer nieuwe plannen te maken. Wij noemen dat in goed "Nederlands" plan, do, check, act.

De kunst bij dit terugkijken is natuurlijk om deels tevreden zijn over de resultaten en deels kritisch te blijven over wat nog beter kan.

In ons team constateren wij en dat wordt ook door auditors van buiten bevestigd, dat wij te weinig onze successen vieren. Welnu in dit verslag zult u denk ik genoeg elementen terugvinden waar wij met elkaar ongelooflijk trots op mogen zijn.

Als relatief kleine zorgaanbieder doen wij op geen enkel aspect onder bij anderen als het gaat om kwaliteit van zorg. Een thema overigens dat afgelopen jaar door ons ook veel is besproken. Wat is eigenlijk die kwaliteit van zorg? Wij spreken steeds vaker van kwaliteit van leven! Op deze manier kijken naar de ondersteuning die wij bieden leidt tot fundamenteel andere keuzen. Zo hebben wij VPT gecombineerd met reablement. Niet uit economische motief, maar vooral vanuit de visie dat door zelfredzaamheid een betekenisvoller leven kan worden ervaren.

Er zijn natuurlijk ook voorbeelden waarbij wij zelf ook nog niet tevreden zijn over de resultaten. Ook die zijn terug te vinden in dit verslag. Vaak zijn wij kritisch over de resultaten, maar best tevreden over de inzet van onze mensen. Deze positieve spirit die gemiddeld wordt ervaren binnen Roomburgh is een essentieel element, zelfs een fundament voor alle veranderingen die wij willen en moeten bereiken.

Ik begrijp best dat deze positieve spirit, deze inzet die iedere dag wordt geleverd door ruim 250 collega's niet zo makkelijk is te meten. Een MTO die natuurlijk is gedaan of een Prem, die ook is gedaan, zijn slechts beperkte indicatoren. Daarom neem ik de vrijheid om het in deze inleiding toch gewoon te benoemen. In de rest van het document zullen wij ons weer "SMART" gedragen.

Complimenten naar iedereen die zich heeft ingezet voor onze bewoners en cliënten. Aanmoediging voor iedereen die denkt morgen kan het beter, of iets anders, dankbaar voor ieders bijdrage en de mooie resultaten die zijn bereikt.

Leiden, april 2024

Bert Buirma



1. Terugblik op 2023

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 van R.K. Zorgcentrum Roomburgh.

De basis voor dit kwaliteitsverslag is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat richting geeft aan hoe wij als organisatie continu kunnen blijven werken aan goede verpleeghuiszorg.

In 2023 is verder gewerkt aan de 5-jaren strategie die is uitgestippeld in ons meerjarenplan 2020 – 2025. We zien daarbij een organisatie die is gegroeid in WLZ ZZP-bewoners en VPT-bewoners. Ook zien we dat afgelopen jaar de gemiddelde zorgzwaarte van de bewoners is toegenomen, zoals ook de landelijke trend.

In onderstaande paragrafen, gebaseerd op de hoofdstukken uit het huidige kwaliteitskader, beschrijven we de uitkomsten op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan 2023.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De vier thema's van persoonsgerichte zorg zijn:

Compassie; de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.

Uniek zijn; de cliënt wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit.

Autonomie; voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.

Samen beslissen; in overleg met bewoner en haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het ZorgLeefplan.

Binnen Roomburgh wordt op verschillende wijze vormgegeven aan deze vier thema's. Het cliëntverhaal, waarin het levensverhaal van de bewoner maar ook de specifieke wensen en behoeften van de bewoner zijn opgenomen, is een belangrijk onderdeel van het zorgdossier dat de mogelijkheid biedt om de zorg aan te passen op de individuele behoeften van de bewoner. Binnen alle afdelingen staat het cliëntverhaal van de bewoner centraal bij het bieden van de zorgverlening.

In 2023 zijn ook de huiskamerbegeleiders en niveau 1 en 2 geschoold in welzijn en het rapporteren van de behoeften en wensen van bewoners in het zorgdossier, waardoor de zorgplannen beter zijn afgestemd op de individuele behoeften. Bij de dagstart en teamoverleggen nemen de verschillende disciplines, waaronder ook de huiskamerbegeleiders, assistent zorg en dienstverlening en gastvrouwen deel zodat de medewerkers als één team de zorg- en dienstverlening kunnen afstemmen op de wensen en behoeften van de bewoners.



Daarnaast geven de verschillende afdelingen op hun eigen manier vorm aan het bieden van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Zo is het concept van kleinschalig wonen (KSW) erop gericht om de kwaliteit van leven, persoonlijke aandacht en zorg op maat zo hoog mogelijk te laten zijn. De inzet van Video Interventie Ouderenzorg (VIO) is in 2023 op KSW meermaals ingezet om het gedrag van de

bewoner beter te kunnen begrijpen en hierop te kunnen anticiperen.

“Door middel van VIO krijgen we inzicht in het gedrag en de behoeften van een bewoner, waardoor we in staat zijn om de wijze waarop wij de zorg verlenen beter aan te laten sluiten bij de behoeften van de bewoner.”

Ook de afdeling somatiek helpt bewoners een leven te leiden dat betekenisvol is en aansluit bij de eigen behoefte van de bewoner. Dit doen ze onder andere door een duidelijke en betekenisvolle dagstructuur en de zelfredzaamheid van de bewoner centraal te stellen. In 2023 is ook de mobiliteitsklasse voor iedere bewoner inzichtelijk gemaakt waardoor met de juiste hulpmiddelen de zelfredzaamheid van de bewoner bevordert wordt. Daarnaast is de inrichting van de alarmeringen van Sensara afgestemd op de individuele bewoner.

“De dag beginnen met structuur, in aanwezigheid met je collegae, dat doe je met een dagstartbord. Wie werkt waar?! Maar nog belangrijker welke bijzonderheden zijn er voor onze bewoners, individueel en/of als groep. Deze staan op het dagstartbord. Hierdoor is iedereen op de hoogte en weet men wat er van hun verwacht wordt.”

In 2023 is de verbouwing in de aanleunflat afgerond en zijn alle appartementen “levensloopbestendig” uitgerust. De bewoners van de nieuwe appartementen ontvangen zorg vanuit het Volledig Pakket Thuis (VPT). Roomburgh past hierop de bewezen methode “Reablement” toe en ondersteunt dit proces met een stevig netwerk. Bestaande uit; bewoners, vrijwilligers, activiteitenbegeleiders en zorgprofessionals. Ook de huisarts, fysiotherapeut en ergotherapeut zijn hierbij betrokken.

“Om het concept van reablement goed vorm te geven, is de gehele intakeprocedure herzien. Alle nieuwe bewoners worden nu 12 weken begeleid door één multidisciplinair team

(verpleegkundige, ergotherapeut en welzijnscoördinator).”

Ook in de wijk is ingezet op het concretiseren van de wensen en behoeften van de bewoners in de zorgplannen en inzet van eigen regie waar mogelijk. Een concreet voorbeeld hiervan is dat in 2023 beeldzorg is geïmplementeerd in de wijk.

“De inzet van beeldzorg draagt bij aan de eigen regie van de cliënt aangezien zij minder afhankelijk zijn van zorgtijdstippen maar daarin zelf in de lead zijn. De cliënt kan zelf via beeldbellen een moment inplannen om aan te geven dat hij/zij begint met douchen en belt na afloop om aan te geven of alles goed is gegaan.”

In de wijk is daarnaast de inzet van Medido (medicatie dispenser) verder geïmplementeerd. Het proces is nu zo ingericht dat bij een nieuwe cliënt altijd eerst Medido geprobeerd wordt om zodoende de zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt te bevorderen.

3. Wonen en welzijn

Om onze bewoners te helpen bij het leiden van een betekenisvol leven, is niet alleen zorg belangrijk, ook wonen en welzijn zijn essentieel.

In de lounge worden verschillende activiteiten georganiseerd waar zowel intramurale bewoners als bewoners uit de aanleunflat en de wijk van harte welkom zijn om aan deel te nemen. Zo wordt de bingo georganiseerd en komen de schilderclub en wandelclub wekelijks samen. Ook rondom de feestdagen worden er activiteiten in de lounge georganiseerd, zoals het kerstdiner.



Naast deze Roomburgh brede activiteiten geeft elke afdeling op zijn eigen manier invulling aan wonen en welzijn.

De afdeling Somatiek heeft een visie op welzijn geformuleerd waarin de holistische benadering is beschreven.

“Niet alleen de medische behoeften van de bewoners wordt in ogenschouw genomen, maar ook hun emotionele, sociale en mentale welzijn wordt geprioriteerd.”

Een concreet voorbeeld hiervan is dat de somatische afdelingen zijn vormgegeven als een warme, huiselijke omgeving waarin bewoners zich thuis en comfortabel voelen maar waar ook collega's kunnen samenkomen. De bewoners zijn betrokken bij de vormgeving van één van deze etages. Hier wordt met enige regelmaat ook een thema avond georganiseerd waar bewoners samen komen om te genieten van een heerlijke maaltijd.

“Wij zijn te gast bij de bewoners, waarom zouden we dan huiskamers realiseren naar onze eigen smaak? Nee, wij stemmen af op de behoefte van de bewoner en hebben daarom gezamenlijk gekeken met de bewoners wat wenselijk is, daaruit is een moodboard gekomen en een bestemmingsplan, een huiskamer waar je elkaar kan ontmoeten. Want wat bleek? Soms wisten men niet eens wie er naast hun woonde. Hoe gaaf is deze realisatie van een huiskamer dan?!”



Een ander voorbeeld is dat de afdeling somatiek van 2 naar 3 medewerkers gastvrijheid en welzijn is gegaan. Hierdoor is er meer tijd en aandacht voor iedere individuele bewoner, aangezien op elke etage één medewerker aanwezig is.

“We zijn geen hotel, maar we weten allemaal dat als je naar een hotel gaat dat je bij binnenkomst van je kamer er altijd een welkomstkaartje staat, je voelt je dan extra Welkom. Om dit binnen de afdeling te realiseren hebben wij kaartjes laten drukken met daarop meteen de naam van de persoonlijk begeleider, want zeg nou zelf, je krijgt zoveel informatie dat je niet meer weet wie nou je begeleider is.”

Het wijkteam heeft ook een visie op wonen en welzijn in de wijk geformuleerd in 2023. Hierin staat omschreven op welke wijze het wijkteam van Roomburgh ouderen ondersteunt, zodat zij zo lang en zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen in de eigen omgeving. Onderdeel hiervan is het wekelijkse wijkspreekuur dat de

verpleegkundige houdt en het maandelijkse spreekuur van de casemanager.

“Wij stellen de cliënt centraal en streven naar behoud van regie over het eigen leven. Wij werken vanuit de mogelijkheden van de cliënt op een zorgzame en gastvrije manier. Zelf als het kan, digitaal als het kan en zorg als het nodig is.”

“Naast zorg is het belang van een zinvolle invulling van de dag wordt vaak onderschat, terwijl het zo ontzettend veel invloed heeft op het lichamelijk en mentaal welbevinden. Cliënten worden gestimuleerd om gebruik te maken van de georganiseerde groepsactiviteiten op onze dagbesteding.

In de aanleunflat is de welzijnscoördinator een zichtbare schakel voor zowel zorg, dagbesteding als de bewoner van de aanleunflat. Het Hoekje is sfeervol ingericht en hier vinden verschillende activiteiten plaats en stimuleert bewoners om gezamenlijke activiteiten te ondernemen.



“De welzijnscoördinator bezoekt iedere maandag alle VPT-clienten.

De welzijnscoördinator brengt bewoners met elkaar in contact en brengt de behoeftes in kaart, activiteiten worden hierop afgestemd.”



Op de afdeling KSW is voorlichting gegeven aan familie en mantelzorgers over dementie en de omgang met dementie. Ook is gekeken op welke wijze de betrokkenheid van de mantelzorgers vergroot kan worden. Dit zien we enerzijds terug in de aanwezigheid van familie en mantelzorgers bij activiteiten, uitjes en de afdelingsborrel.

“Weten dat een bewoner geborgenheid ervaart doordat er in het donker een lampje op de kamer brandt, is zo waardevol. Kleine dingen doen wonderen.”

Daarnaast is in 2023 voor het eerst het "echtparenweekend" georganiseerd, tijdens dit weekend was een mooie dynamiek zichtbaar tussen de echtparen en onderling tussen de echtparen. Ook is in 2023 de "camping" georganiseerd, waar bewoners voor een middagje op vakantie waren.



Een afdeling overstijgend onderdeel van een betekenisvol leven en zingeving is het Rooms Katholieke geloof dat een geïntegreerd onderdeel is van de identiteit van Roomburgh. In 2023 is een nieuwe rector (dhr van der Mee) aangesteld die de diensten en vieringen in onze eigen kapel verzorgt. Ook is er dagelijks een rozenkransgebed en gebedsviering, wordt de communie 1 keer per week rondgebracht en is er dagelijks een mis.

Ieder jaar wordt er door de pastoraal medewerker een maandelijkse gespreksgroep georganiseerd met thema's die betrekking hebben op ouder worden, geloof en zingeving. Thema's waren bij voorbeeld: 'Ouder worden een geestelijke weg', 'Meer geluk dan grijsheid' en 'de 10 beloften'.

In de 40-dagentijd wordt er altijd een retraite georganiseerd met wekelijkse bijeenkomsten rondom een thema. Deze retraites zijn in stilte, d.w.z. dat er geen uitwisseling is tussen de deelnemers. Een thema was 'De Kruisweg', er werd stil gestaan bij de verschillende staties en wat het voor ons betekend. Ook in de Advent is er altijd een wekelijkse retraite. Een thema was

'Mij geschiede naar uw woord', rondom Maria. Deelnemers schrijven over deze bijeenkomst het volgende:

"Inspirerend en verduidelijkend."

"Veel geleerd en fijn dat er de mogelijkheid is voor iedereen om deel te nemen ongeacht de godsdienst die men belijdt."

"De saamhorigheid onderling was geweldig."



4. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Een veilige woonomgeving en bekwame, betrokken medewerkers zijn belangrijk voor het bieden van passende, veilige zorg. Belangrijke thema's zijn onder andere; medicatieveiligheid, zorg en dwang, het leren van incidenten (MIC/MIM) en palliatieve zorg. Deze thema's zijn belegd bij de commissies. In 2023 heeft elke commissie een A3 opgesteld waarin de doelstelling, bijbehorende acties en resultaten van de commissie zijn weergegeven. Ieder kwartaal wordt gereflecteerd op de acties en de bijbehorende planning.

De indicatoren basisveiligheid worden ook gebruikt om persoonsgerichte en veilige zorg verder te ontwikkelen. Naast de verplichte indicatoren Advance Care Planning, medicatieveiligheid en aandacht voor eten en

drinken heeft Roomburgh ook de indicatoren “decubitus” en “gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking” aangeleverd.

Uitkomsten indicatoren 2023

Decubitus	2022	2023
Cliënten met decubitus categorie 2 of hoger	7%	13%
Advance Care Planning		
Cliënten waarbij minstens één beleidsafpraak over behandeling rond levensende is vastgelegd	99%	94%
Medicatieveiligheid		
Afdelingen waar medicatiefouten minstens 1 x per kwartaal multidisciplinair worden besproken.	100%	100%
Aandacht voor eten en drinken		
Cliënten waarbij één of meer afspraken zijn gemaakt en vastgelegd rondom eten en drinken	58%	87%
Continentie		
Cliënten waarbij één of meer afspraken zijn gemaakt en vastgelegd rondom ten aanzien van toiletgang	70%	81%
Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking		
Op de afdelingen werken we op verschillende manieren aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen:		
<ul style="list-style-type: none"> - geen gesloten afdelingen - gedragsvisite - gradaties in leefcirkels - MDO's en evaluaties - ieder kwartaal een WZD overleg 		

Kijkend naar de uitkomstindicatoren zien we een toename in het aantal cliënten met decubitus categorie 2 of hoger. Waar voorgaande jaren alleen op de afdeling KSW decubitus voorkwam, zien we nu ook op de afdeling somatiek en extramuraal enkele cliënten met decubitus categorie 2 of hoger. Dit is in lijn der verwachting kijkend naar de toenemende complexiteit en zorgzwaarte van de bewoners. Casuïstiekbespreking waarbij gericht wordt stil gestaan bij de risico's van decubitus en de te nemen interventies zijn nu op alle afdelingen geïmplementeerd. De toename in vastgelegde afspraken rondom eten en drinken en continentie laat zien dat de welzijnselementen concreter zijn verwerkt in de zorgplannen.

Ons kwaliteitssysteem is erop gericht de kwaliteit en veiligheid van de zorg te borgen. Toch komen soms onbedoelde en ongewenste situaties voor. Roomburgh vindt het belangrijk dat deze situaties op een veilige manier gemeld kunnen worden, zodat wij hiervan kunnen leren en de juiste aandacht en zorg kunnen hebben voor de betrokkenen (zowel de cliënten als de medewerkers). Om dit te bewerkstelligen is in 2023 naast de MIC-commissie ook een aparte MIM-commissie samengesteld.

MIC-meldingen

Binnen Roomburgh zijn in 2023 in totaal 792 incidenten als "MIC" gemeld. Voorgaande jaren waren er gemiddeld 500 incidenten, er is sprake van een significante toename waarbij we kunnen spreken van een goede meldcultuur. De meeste meldingen hebben, net als voorgaande jaren, betrekking op vallen en medicatie incidenten. De verpleegkundige van de afdeling is in 'de lead' bij een incident melding. Afhankelijk van het incident wordt samen met de kwaliteitscoördinator een prisma-analyse uitgevoerd om het incident nader te analyseren. In 2023 zijn er geen incidenten geweest die als calamiteit zijn aangemerkt bij de inspectie.

MIM-meldingen

Binnen Roomburgh zijn in 2023 in totaal 104 incidenten als "MIM" gemeld. In voorgaande jaren waren er gemiddeld 30 meldingen per jaar, ook hier zien we de inzet op de veilige meldcultuur terug. In veruit de meeste gevallen betreft het ongewenst gedrag van een cliënt richting een medewerker. Ook zijn er (bijna-) ongevallen gemeld.

Klachten

Er zijn in 2023 geen formele klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris.

5. Leren en ontwikkelen

Het blijven leren en ontwikkelen aan de hand van de PDCA-cyclus staat centraal bij continu verbeteren. We leren en ontwikkelen door met elkaar op verschillende niveau een dialoog aan te gaan. Hierin betrekken we de cliënt, de naasten van de cliënt, medewerkers, maar ook collega-instellingen en externe auditoren.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Roomburgh is sinds 2008 HKZ gecertificeerd. In 2023 hebben we een succesvolle hercertificering gehad waarin geen tekortkoming is geconstateerd. Wel is er één bevinding geconstateerd en zijn er enkele observaties gedaan. De bevinding had betrekking op het aftekenmoment in het medicatieproces. Middels een

brownpapersessie is dit vraagstuk verder uitgediept en zijn verbetermaatregelen in gang gezet.

Interne audits

In 2023 zijn onderstaande interne audits uitgevoerd:

- ✓ **Opvolging protocollen en richtlijnen**
- ✓ **Dossieraudit**
- ✓ **AVG**
- ✓ **Brandveiligheid**
- ✓ **HACCP KSW en dagbesteding**
- ✓ **Methodisch werken**
- ✓ **Ergonomisch werken**
- ✓ **Medicatieaudit extramuraal**
- ✓ **WZD**

Bij de uitvoering van de audits zijn medewerkers uit verschillende functies betrokken. De resultaten van de acties zijn besproken en de verbeteracties zijn opgenomen in het verbeterregister.

Intervisie

In 2023 zijn de bestaande 2 intervisiegroepen werkbegeleiders en praktijkopleiders voortgezet. De intervisie is geëvalueerd en er is een audit afgenomen in 2023. Ook de samenwerking is geëvalueerd met de deelnemers. Medewerkers zijn positief over de intervisie en geven aan dat de intervisie meerwaarde heeft en leerzaam is.

In 2023 is daarnaast intervisie in het wijkteam opgestart en met de studenten tijdens de leerwerkmiddagen. Vanuit de deelnemers wordt aangegeven dat zij de intervisie belangrijk en zinvol vinden en het leidt tot concrete acties en afspraken.

“Intervisie draagt bij aan het leren reflecteren op eigen gedrag en keuzes, samen leren en het anders leren oplossen van vraagstukken. Dit draagt bij aan de ontwikkeling van een professionele beroepshouding en daarmee aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.”

Moreel beraad

In 2023 is het “moreel beraad” als methodische werkwijze voor het bespreken van ethische

vraagstukken en dilemma's binnen Roomburgh geïmplementeerd. Vanuit de verschillende afdelingen (het MT, KSW en Somatiek) is deze methodiek ingezet voor casuïstiekbespreking.

“Heel zinvol om in een vertrouwde en veilige omgeving met elkaar een vraagstuk te bespreken waarbij er ruimte is voor de verschillende invalshoeken en waarden die het vraagstuk met zich mee brengen.”

Lerend netwerk

Roomburgh participeert in lerende netwerken op functieniveau. De bestuurder werkt samen met diverse organisaties in de regio in Avant verband en daarnaast intensiever nog met de middelgrote en kleine zorgaanbieders in de Regio, participeert in de Actiz regiobijeenkomsten en is actief via Reliëf, een netwerk voor Christelijke zorgaanbieders. Ook de HR Adviseur, opleidingscoördinator, arbo-coördinator en kwaliteitscoördinatoren zijn lid van één of meerdere netwerken. In de netwerken kan men terecht met vragen, worden actuele thema's besproken en worden ervaringen en ideeën uitgewisseld.

Continu werken aan verbeteren door zorgverleners in de praktijk

In 2023 is op verschillende niveaus gewerkt aan ontwikkelen: persoonlijk, met het team en organisatie breed. Persoonlijke ontwikkeling is onder andere ingezet op Video-begeleiding, GVP, Gespecialiseerd verzorgende palliatieve zorg, geriatrisch verpleegkundige en moreel beraad. Met het team is ingezet op de dramadriehoek en communicatie (KSW), omgaan met agressie en probleemgedrag (aanleunflat en wijk), ergocoaching (ergocoaches) en intervisie (praktijkopleiders, werkbegeleiders, aanleunflat en wijk). Organisatiebreed is ingezet op AVG e-learning, verbindende communicatie, BHV-training en de talentenanalyse. Het nieuwe leerplatform REIN is hierbij op verschillende manieren ingezet.

Leerwerkafdelingen

In februari 2023 is de leerwerkafdeling van KSW etage 4 naar de aanleunflat verhuisd en is de

leerwerkafdeling van KSW etage 2 naar KSW etage 4 verhuisd. Beide afdelingen zijn gestart met een nieuwe doelgroep. Op beide afdelingen is het veilig leerklimaat met het hele team besproken aan de hand van kernwaarden, behoeften en afspraken. In team 4 werd veel structuur geboden door de praktijkopleiders en werkbegeleiders en teamleider en werd het leerklimaat door de studenten als veilig ervaren en leerzaam.

“Er is veel ruimte om te leren. Het team is open en leert samen.”

In de aanleunflat is ook structuur geboden maar is de structuur in de loop van het jaar afgenomen. Daarnaast was er uitval van begeleiding door ziekte en nam het aantal zorgvragers en de complexiteit van de zorgvraag toe. Studenten hebben hierdoor het leerklimaat wisselend ervaren en hebben op sommige momenten begeleiding gemist.

“Een leerwerkafdeling biedt meer ruimte om te leren dan op een gewone (niet-)leerwerkafdeling. De inwerkperiode kan verbeterd worden.”

Innovaties

Roomburgh probeert veranderingen in een continue proces te gieten. In kleine stapjes werken alle teams aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening. Jaarlijks wordt er goed gekeken welke subsidies en maatwerkafspraken hierbij kunnen bijdragen. Hierbij vinden we het belangrijk dat de innovatie op zichzelf financieel houdbaar is.

In 2023 heeft Roomburgh zich in het bijzonder op een viertal innovaties gericht, welke gedeeltelijk zijn opgezet vanuit de maatwerkafspraken met het zorgkantoor. Dit zijn:

- ✓ **Inzet Medido**
- ✓ **Reablement in de aanleunflat met VPT**
- ✓ **Beeldzorg in de aanleunflat (VPT)**
- ✓ **BI Tool Sensara**

In dit verslag zijn de resultaten van bovenstaande innovaties genoemd. Onderstaand een beknopte opsomming van de resultaten.

Medido is in 2023 bij 15 cliënten ingezet, de ervaringen van het team zijn positief. Beeldzorg werd bij 3 cliënten in de wijk toegepast. De pilot m.b.t. Reablement is bij 10 cliënten uitgevoerd. Daarna is het proces en de resultaten geëvalueerd en is het proces geborgd in de intake procedure.

De data van de BI tool is aanzienlijk effectief gebleken in de persoonsgerichte benadering. De verpleegkundige voert hierin de regie en houdt toezicht op de alarmopvolging op cliëntniveau.

Greendeal

In 2023 heeft Roomburgh in AVANT verband de green deal getekend. Tijdens de jaarlijkse strategie dag heeft het MT kennisgemaakt met de milieu thermometer. Hierna zijn de thema's voeding en inkoop als speerpunten aangemerkt. In Q4 is intern de 0-meting uitgevoerd en getoetst door het Milieu platform zorg. Dit heeft geresulteerd in een roadmap voor 2024 waarin stapsgewijs aan de slag wordt gegaan met het realiseren van de vereisten om onze ambitie op dit vlak te realiseren. In september 2024 laten we ons certificeren. De ambitie is om het label zilver conform de MPZ norm (milieu platform zorg) te behalen.



6. Leiderschap, governance en management

In het kwaliteitskader worden verschillende randvoorwaarden gesteld die nodig zijn om goede zorg te kunnen leveren. Een belangrijk onderdeel daarvan is leiderschap, transparantie en verantwoording.

Identiteit en kernwaarden

Identiteit en sturen op kernwaarden is essentieel. De verbondenheid van rector van der Mee sinds september 2023 geeft hier op nieuwe wijze invulling aan. De verschillende kernwaarden van Roomburgh zijn ook in 2023 tijdens de introductiebijeenkomsten besproken, eind 2023 hebben we middels een coaching sessie meer zicht gekregen op hoe we deze kernwaarden verder in Roomburgh kunnen uitdragen, beginnend bij het managementteam. Dit is één van de speerpunten waar we in 2024 mee verder gaan.

Zorgzaam

Vanuit het besef dat we zelf ook mens zijn, met goede en minder goede kanten, willen we openstaan voor de ander en deze aanvaarden zoals hij/zij is.

Betrokken

In het besef dat we elkaar nodig hebben, willen we ons verbinden aan elkaar. We vullen elkaar aan en leren van elkaar. We doen het samen!

Betekenisvol

Ieder mens is uniek en schrijft zijn eigen levensverhaal. Wij willen ondersteunen in het behoud van waardigheid en in het van betekenis zijn.

Gastvrij

Gastvrijheid is ruimte bieden aan de ander om te kunnen zijn wie hij of zij is en met verschillen leren leven! Dat begint met een houding van dienstbaarheid en openheid.

Leiderschap

Onderdeel van leiderschap is ook aandacht voor ontwikkeling voor de bestuurder en het management. In dit kader heeft de bestuurder in 2023 de accreditatie voor zorgbestuurders (NVZD) behaald. Onderdeel hiervan is 360 graden feedback ophalen, dit heeft ook binnen het managementteam concreet vorm gekregen door de 360 graden feedback mee te nemen in de ontwikkelgesprekken.

Transparantie en verantwoording

In het kader van transparantie en verantwoording is ook in 2023 een strategiebijeenkomst georganiseerd waarbij alle organen (RvT, OR en CR) zijn aangesloten. In deze bijeenkomst hebben de teamleiders teruggeblikt op de behaalde resultaten van 2023 en concrete doelstellingen voor 2024 gepresenteerd.

7. Personeelssamenstelling

Zoals in het Kwaliteitskader genoemd zijn het échte contact en de relatie tussen zorgprofessional en cliënt sleutelfactoren voor goede zorg. De inzet van de juiste mensen met de juiste competenties is hierbij essentieel. Onderstaand een weergave van het personeelsbestand van Roomburgh.

2023 aantal medewerkers:

242

2023 aantal fte:

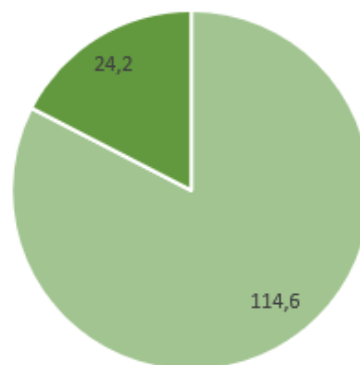
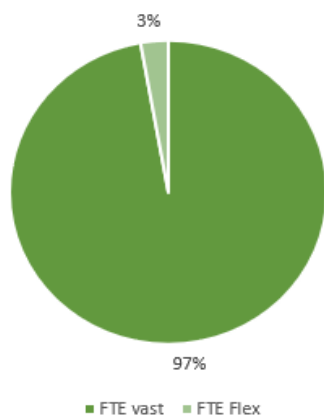
138,84

2023 aantal leerlingen:

27

2023 aantal stagiaires:

19



■ Zorg afdeling FTE ■ Ondersteunende dienst FTE

De functieverdeling in de zorgafdeling is in onderstaande tabel weergegeven.

Functieverdeling	Aantal FTE	Percentage zorgafdeling
Verzorgende Medewerker gastvrijheid en welzijn ¹	37,4	33
Leerlingen	15,9	14
Helpende	14,6	13
HHO	11,3	10
Verpleegkundige	8,3	7
Activiteitenbegeleider	5,9	5
Verpleegkundige HBO	1,7	2
Casemanager	0,7	1

In- en uitdienst medewerkers

86

in dienst

72

uit dienst

14

totaal



Het ziekteverzuim binnen Roomburgh is ten opzichte van 2022 (9.10%) gedaald. Hiervoor zijn een tweetal redenen te noemen. In 2023 zijn er twee langdurig zieke collega's overleden en een aantal langdurig zieken hersteld. Ook was de covid epidemie in 2023 onder controle, waardoor het verzuim is gedaald.

De behandeldienst, waarvoor TOPAZ de onderaannemer is, bestaat uit de volgende disciplines:

- ✓ **Specialist ouderengeneeskunde (SOG)**
- ✓ **Verpleegkundig specialist (VS)**
- ✓ **Psycholoog**
- ✓ **Diëtist**
- ✓ **Fysiotherapeut**
- ✓ **Ergotherapeut**
- ✓ **Logopedist**
- ✓ **Bewegingstherapeut**

¹ Dit is een verzamelnaam voor de functies: assistent zorg en dienstverlening, huiskamerbegeleider en gastvrouw.

Daarnaast zetten we een muziektherapeut, kunstzinnig therapeut, pedicure en mondhygiënist in.

8. Hulpbronnen, omgeving en context

Belangrijke hulpbronnen die het kwaliteitskader onderscheid zijn: de gebouwde omgeving, technologische hulpmiddelen, administratieve processen en samenwerking met andere zorginstellingen.

Gebouwde omgeving

In maart 2023 zijn de appartementen in de aanleunflat opgeleverd. Deze appartementen worden bewoond door mensen met een WLZ (MPT/VPT) indicatie. Eén van de appartementen, 't Hoekje, is ingericht als ontmoetingsplek / activiteitenruimte voor de bewoners van de aanleunflat.

Ook op de afdeling somatiek heeft in 2023 een verbouwing plaatsgevonden. De gemeenschappelijke ruimte op etage 6 en 7 is verbouwd, deze ruimten zijn nu huiselijker ingericht.



Technologische hulpmiddelen

In 2023 zijn verschillende technologische hulpmiddelen ingezet bij de zorgverlening. De inzet van Sensara (alarmering) is geoptimaliseerd op de afdeling KSW en Somatiek en ook in de aanleunflat is Sensara

geïmplementeerd. Er wordt gebruik gemaakt van de Medido (medicatie dispenser) in de wijk en in de aanleunflat. En sinds september 2023 beschikt Roomburgh over een beleeftv die op de verschillende intramurale afdelingen wordt gebruikt.

“De beleeftv kent een grote diversiteit aan mogelijkheden waardoor die kan worden ingezet in een kleinere of grotere groep en in verschillende stadia van dementie. Een middel om welzijnsactiviteiten te organiseren die aansluiten bij verschillende bewoners.”



Daarnaast is in samenwerking met Marente beeldbellen in de wijk geïmplementeerd.

“Een centraal werkend beeldzorgteam voert via een beeldscherm videogesprekken met cliënten, ook wel zorg op afstand genoemd.”

Administratieve processen

In 2023 is het facturatieproces gedigitaliseerd. Ook is er een ticketsysteem ontwikkeld voor het indienen van meldingen en storingen bij de facilitaire dienst. De ontwikkeling van het ticketsysteem door de technische dienst komt voort uit het tevredenheidsonderzoek waarbij tijdige terugkoppeling over de voortgang van de melding of storing als verbetering is aangedragen.

Gemiddeld cijfer

8,6 | 7,2

Administratie | Facilitaire dienst

Professionele relaties en samenwerking

Roomburgh werkt nauw samen met diverse partners in de keten. Er zijn samenwerkingen met huisartsen, apothekers, gemeenten en collega-instellingen. Onderstaand enkele formele relaties die relevant zijn voor onze zorg- en dienstverlening:

- ✓ **Topaz**
Levert onze behandeldienst (zoals eerder beschreven);
- ✓ **ZZP-verzorgt**
Een samenwerkingsverband met 6 zorgaanbieders voor het beheer en exploitatie van een platform voor het inzetten van ZZP-ers voor tijdelijke diensten;
- ✓ **Samenwerking Libertas en Pro-Cura**
Een combinatie met Libertas Leiden en Pro-Cura ten behoeve van de WMO-ouderenproblematiek;
- ✓ **Marente**
Marente levert de beeldzorg-zorg bij de cliënten van Roomburgh die beeldzorg afnemen;
- ✓ **Reboz**
Een samenwerkingsverband in de regio ten behoeve van de ongeplande nachtzorg. Wij zijn in deze relatie afnemer.

Ook is sinds enkele jaren een “lerend netwerk” actief. Hierin participeren HOZO, Groot Hoogwaak, DSV Verzorgd Leven en Roomburgh. Eens per kwartaal worden er ideeën en ervaringen gedeeld. Daarnaast nemen we deel aan verschillende netwerken van Transmuralis, zoals het dementienetwerk en het netwerk palliatieve zorg. En zijn we in de wijk op verschillende manieren actief. Een concreet

voorbeeld hiervan is het wijkspreekuur en de participatie van de casemanager in de overleggen van het sociaal wijkteam.

In 2023 heeft Roomburgh samen met Alrijne zorggroep het initiatief genomen om een VPT intervisie sessie te organiseren. Dit is een succes gebleken. De organisatie rouleert nu onder de deelnemende organisaties en wordt ieder kwartaal herhaald.

9. Gebruik van informatie

Roomburgh is een lerende organisatie die continue kwaliteitsverbetering nastreeft. Het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en oordelen is voor Roomburgh dan ook vanzelfsprekend en vormt een belangrijke informatiebron om te leren en verbeteren.

Jaarlijks worden diverse cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder zowel de intramurale als extramurale bewoners. Hiervoor wordt onder andere gebruikt gemaakt van de PREM en de vragen van ZorgkaartNederland, maar ook cliënttevredenheidsonderzoek over de maaltijden, dagbesteding, nazorggesprekken en vrijwilligers vormen onderdeel van onze jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken. De resultaten uit de tevredenheidsonderzoeken gebruiken we om te blijven verbeteren. Om in 2024 nog meer leer- en verbeterpunten uit de tevredenheidsonderzoeken te halen wordt de inzet van cliëntpanels onderzocht.

Gemiddeld cijfer

Afdeling

Somatiek	7,9
KSW	8,2
Aanleunflat	7,7
Wijk	8,1
Voeding	7,9
Huishoudelijke ondersteuning	8,5

Een ander belangrijke informatiebron betreft een reflectie van de verschillende organen op de resultaten die Roomburgh in 2023 heeft bereikt en de wijze waarop de organen hierbij betrokken worden. In het kader van openbaarheid en transparantie is de verschillende organen gevraagd een eigen reflectie op 2023 te schrijven, waarmee het kwaliteitsverslag wordt afgesloten.

Cliëntenraad

De cliëntenraad wordt voldoende betrokken bij de plannen en ontwikkelingen binnen Roomburgh, zowel door de bestuurder als door andere medewerkers. De cliëntenraad krijgt voldoende mogelijkheden om kritisch mee te denken over het gevoerde of nog te voeren beleid.

(4 april 2024, leden van de cliëntenraad).

De ondernemingsraad

De ondernemingsraad werkt samen met de Raad van Toezicht, cliëntenraad, bestuurder en uiteindelijk ook met/voor de werknemers van Roomburgh. De samenwerking is voor een deel aanwezig, wel mag de ondernemingsraad meer op de radar voor de medewerkers, daar gaat de ondernemingsraad aan werken in 2024. De samenwerking met de RvT en CR wordt als nuttig en prettig ervaren. Met de bestuurder is er een regelmatige samenwerking waarbij overleg is en soms een nuttig spanningsveld. Hierbij wordt er altijd gezocht naar een compromis wat iedereen goed acht voor de organisatie. De OR heeft afgelopen jaar meer

handvatten gekregen door een waardevolle scholing en hopen hiermee nog meer op de kaart te komen binnen Roomburgh.

(28 maart 2024, leden van de ondernemingsraad).

Kijkend naar kwaliteit: hoe kijkt de RvT naar het jaar 2023?

Vanuit de portefeuille zorg worden in het bijzonder onderstaande successen benoemd.

De samenwerking tussen Roomburg, de bestuurder en de Raad van Toezicht. Er is veel openheid over en weer. Thema's die het afgelopen jaar aan de orde kwamen bij de vergaderingen: de verbouwing van de aanleunwoningen, het mantelzorg beleid, de medicijnuitgifte en het beeldbellen. Er is een Audit uitgevoerd door HKZ mbt de kwaliteit, de resultaten waren uitstekend en een enkel verbeterpunt is uitgebreid met de raad van commissarissen nabesproken. Ook de MIC/MIM resultaten zijn besproken. Er zijn geen aanwijzingen voor structurele problemen en er is een goed beleid m.b.t. de meldingen. Uit het gesprek met de commissie palliatieve zorg maakt de RvT op dat er een goed beleid is mbt het levenseinde in Roomburg. Uit het gesprek met de cliëntenraad wordt opgemaakt dat de leden van de CR zeer betrokken zijn. Ze schetsen een positief beeld over de organisatie van de zorg in Roomburgh. Als er problemen zijn wordt er snel aan een oplossing gewerkt.

Om bij te dragen aan kwaliteit van Roomburgh moeten wij als Raad van Toezicht zelf ook werken aan onze eigen kwaliteit: je eigen rol kennen, over kennis en inzicht beschikken op diverse terreinen, weten hoe je toezicht wilt houden. In 2023 is deelgenomen aan externe opleidingen bij de NVTZ, evalueren we hoe we onze verantwoordelijkheid in praktijk brengen, geven we elkaar feedback.

Wat ons daarbij stimuleert is ons katholieke geloof om aan een maatschappelijke opdracht

te bouwen: zorg te verlenen aan medemensen die van zorg afhankelijk zijn geworden en daartoe zorgverleners (vrijwilligers en professionals) geïnspireerd beschikbaar en toegerust te doen zijn.

In 2023 hebben we op vele facetten van organisatie en zorg onze blik laten schijnen waar het gaat om risico's, hoe deze te onderkennen, te vermijden dan wel te beheersen en ook waar het gaat om gewenste ontwikkelingen, verbeteringen en innovaties, onderkendend in welke context de zorg zich bevindt, anticiperend op waar het heen gaat.

In contacten met bestuurder, cliëntenraad, or, leidinggevenden, staf staan we als RvT in de werkelijkheid, die voor 2023 mooie resultaten heeft opgeleverd. Dit alles op basis van inzet, sturing, willen bewegen door medewerkers en vrijwilligers en met behulp van derden. Denk aan: het gereedkomen van gerenoveerde aanleunwoningen, de komst van een nieuwe rector, het organiseren van meer activiteiten in de kapel, het succes van echtparenkamers, de gerealiseerde kwaliteit in zorg, met differentiatie naar behoefte en capaciteit van cliënten, denk aan de VPT toename, het van elkaar leren in casuïstiek besprekingen wat kan beter, met ambitie op weg zijn om arbeidsverzuim te verlagen, de arbeidssatisfactie te bevorderen, het werken aan teamkwaliteit, het bouwen aan een degelijke toekomstbasis mede door financieel goede resultaten in 2023, open oriëntatie naar buiten denk aan activiteiten in Roomburg vanuit de wijk en vanuit Roomburgh in de wijk. Kortom: chapeau!

(29 maart 2024, Ben Leliefeld, voorzitter Raad van Toezicht Roomburgh).

HKZ: Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector

KSW: Kleinschalig Wonen

MIC: Melding Incident Cliënt

MIM: Melding Incident Medewerker

MPT: Modulair Pakket Thuis

MT: Management Team

MTO: Medewerkers Tevredenheid Onderzoek

OR: Ondernemingsraad

PDCA: Plan Do Check Act cyclus

RvT: Raad van Toezicht

VIO: Video Interventie Ouderenzorg

VPT: Volledig Pakket Thuis

WLZ: Wet Langdurige Zorg

WZD: Wet Zorg en dwang

ZZP: Zorg Zwaarte Pakket

PREM: Patiënt Reported Experience Measure

Smart: Specifiek Meetbaar Acceptabel
Realistisch Tijdsgebonden

Bijlage 1 Lijst met afkortingen

CR: Cliëntenraad

GVP: Gespecialiseerd Verzorgende
Psychogeriatric