

The logo for Ruitersbos features the name in a white serif font on a dark green, leaf-like shape. A white swoosh underline is positioned below the text.

Ruitersbos

A dark green rectangular box containing the title of the report in white, bold, sans-serif font.

Kwaliteitsverslag Ruitersbos 2021

Voorwoord

Het jaar 2021 was wederom een jaar sterk beïnvloed door de Covid pandemie. Niettemin heeft Ruitersbos ook dit jaar gewerkt aan goede zorg en de ontwikkeling hiervan.

Op 31 augustus 2021 bracht de IGJ een bezoek aan Ruitersbos. Vanuit vertrouwen hebben medewerkers de met de inspecteurs gesproken. Vanuit vertrouwen in zichzelf, in elkaar en vanuit vertrouwen dat we in Ruitersbos de goede dingen doen. Dat hebben we ook aan de inspectie kunnen laten zien tijdens het bezoek: de inspectie sprak haar vertrouwen uit in de zorg en ondersteuning van Ruitersbos.

In het voorliggende kwaliteitsverslag nemen we u graag mee in de dingen die we in 2021 hebben gedaan, de goede dingen en ook de uitdagingen.

We hebben ook dit jaar geprobeerd van de ervaringen opgedaan tijdens de Covid pandemie te leren.

Daarnaast stond 2021 in het teken van het voorbereiden van de krachtenbundeling met Thebe. Met een mooi resultaat aan het einde van het jaar; een positief besluit tot samengaan met Thebe.

Michel Wijngaards

Bestuurder Ruitersbos

Inhoudsopgave

1. Profiel van de organisatie	4
2. Corona	5
3. Voorbereiding op een toekomst met Thebe	5
4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
5. Wonen en welzijn	8
6. Veiligheid	10
7. Leren en verbeteren van kwaliteit	13
8. Leiderschap, governance en management	14
9. Personeelssamenstelling	16
10. Gebruik van hulpbronnen: focus 2021	19
11. Gebruik van informatie	19

1. Profiel van de organisatie

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Ruitersbos
Adres	Boeimeerweg 2
Postcode	4837 AM
Plaats	Breda
Telefoonnummer	076 – 565 71 50
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41102051
Internetpagina	https://www.thebe.nl/thebe-in-uw-buurt/woonzorgcentra/thebe-ruitersbos/
NZa nummer	300/0195
Zorgkantoorregio	CZ Zorgkantoor West-Brabant
Oprichtingsdatum	23 maart 1961
Korte karakterschets	
<p>Ruitersbos is tot en met 2021 een zelfstandige kleinschalige zorgorganisatie in Breda, passend bij de sfeer van de omringende wijken Ruitersbos, Boeimeer en Ginneken. De voorzieningen zijn op één terrein gesitueerd aan de rand van het Mastbos. Het vastgoed wordt gehuurd van Woonzorg Nederland (WZN). Ruitersbos biedt verpleeghuiszorg met en zonder behandeling. Daarnaast biedt Ruitersbos wijkverpleging, eerstelijnsverblijf en dagbesteding in de wijk. Ruitersbos heeft een samenwerkingsovereenkomst met Thebe voor de inzet van behandelaren. Het oudste deel van het gebouw dateert van 1964, daarna zijn diverse verbouwingen gerealiseerd. Al lange tijd staat Ruitersbos bekend als een huis met een warme familiale sfeer, met een open karakter, waarin het fijn wonen is.</p>	
Missie, visie en kernwaarden	
<p>Onze missie is 'Dementievriendelijk Ruitersbos, Aandacht voor elkaar'. Onze kernwaarden: bewonersbewust, aangenaam en deskundig.</p>	
Kwaliteitsmanagementsysteem	
<p>Ruitersbos heeft een erkend en werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Wij zijn gecertificeerd volgens de ISO 9001:2015 norm en jaarlijks wordt getoetst of dit wordt verlengd. Er is de afgelopen jaren geen verscherpt toezicht geweest en de basis- kwaliteit van zorg is op orde.</p>	
Kerncijfers	
Cliënten WLZ per 31-12-2021	
ZZP/Zorgprofiel inclusief behandeling	90
ZZP/Zorgprofiel exclusief behandeling	26
VPT exclusief behandeling	15
MPT	7
Dagbesteding	7

2. Corona

Ook in 2021 raakte corona Ruitersbos diep en beïnvloedde de kwaliteit op alle vlakken. In december 2020 begon een uitbraak corona, deze duurde tot medio januari 2021.

Het multidisciplinaire coronateam was het hele jaar actief, de frequentie werd bepaald door de omstandigheden van dat moment. Belangrijke thema's werden besproken, waarbij de gezondheid en het welzijn van de bewoners en medewerkers, de personeelsbezetting en communicatie met familie vaste onderwerpen waren.

Uitbraken zoals in 2020 waren er niet in 2021, wel waren er besmettingen onder bewoners en medewerkers, met name in het najaar en winter. Mede door de vaccinaties ontstond er ruimte om elkaar te ontmoeten, bewoner, activiteiten te ondernemen. Steeds meer waren versoepelingen van de maatregelen mogelijk, het 'oude' leven ging weer langzaam van start. Zo werd het gezamenlijk eten in de Gasterie zeer verwelkomd door de bewoner.

3. Voorbereiding op een toekomst met Thebe

2021 stond in het teken van de voorbereiding op een toekomst met Thebe. Medewerkers van Ruitersbos en Thebe, leden van de cliëntenraad namen deel aan verschillende werkgroepen ter voorbereiding van de fusie. In de werkgroepen is gewerkt aan een plan voor integratie waarbij de identiteit van Ruitersbos behouden blijft en de krachten worden gebundeld. Met ingang van 1-1-2022 is de fusie van Thebe -Ruitersbos een feit.

4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bewonersbewust werken, een van de kernwaarden van Ruitersbos stond ook in 2021 centraal. Uniek zijn, autonomie, zorgdoelen en compassie komen samen in bewonersbewust werken, ook in tijden van corona. De bewoners en medewerkers waren door de beperkende omstandigheden vanwege corona vaak op elkaar aangewezen. Deze maatregelen leidden tot verdriet omdat het ontmoeten van naasten soms niet mogelijk was én waren aanleiding tot (andere) (individuele) activiteiten met bewoners.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning betekende ook in 2021 maatwerk; waar nodig, in het belang van de bewoner en zijn naasten, en mogelijk werden afspraken op maat gemaakt. Om dat maatwerk mogelijk te maken zijn zorgbuddy's ingezet. Hun taak was er te zijn voor bewoners, individueel of in de groep met bewoners activiteiten te ondernemen.

De stilteruimte is een plek op Ruitersbos voor bewoners, om even te zitten, te bidden. Vanwege ruimtegebrek werd deze ruimte ook veel voor andere zaken gebruikt. Op verzoek van een bewoner van Ruitersbos is dat zoveel mogelijk beperkt zodat de stilteruimte weer alle ruimte aan bewoners biedt. Door de geestelijk verzorger is nagegaan of dit aan de behoefte van de bewoners voldeed.


Dementievriendelijk Ruitersbos

Er is verder gewerkt aan de ontwikkeling naar een dementievriendelijk huis. In 2020 was er het interactieve theater en de start van de workshops. In het voorjaar van 2021 zijn de workshops afgerond. Na de zomer is een coach van Ervarea gestart, gemiddeld één dag per week was de coach aanwezig op Ruitersbos; meelopen, meedoen, vragen stellen, feedback geven aan medewerkers. De resultaten einde 2021: gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie die enthousiast hun rol als expert beginnen te pakken; medewerkers die vragen stellen aan de coach en ondersteuning zoeken.

Onderwerpen die de medewerkers samen met de coach hebben opgepakt in het verslagjaar zijn onder andere: verandering indeling huiskamer, het gebruik radio/tv, het contact tussen bewoners onderling, de communicatie, de samenwerking, een aanbodrijke/prikkelarme omgeving en wat dat met bewoners doet. Niet alleen zorgmedewerkers kunnen een beroep doen op de coach, ook medewerkers van de Gasterie en de receptie krijgen ondersteuning en feedback van de coach.

De inzet van de coach wordt gecontinueerd in 2022.

Op 21 september 2021 waren de deuren van Ruitersbos een jaar open. Open deuren betekende dat bewoners daadwerkelijk kunnen gaan en staan waar ze willen. Bewoners van Ruitersbos gaan voor een kopje koffie naar de Gasterie, op bezoek bij een bekende die ook in Ruitersbos woont of maken een wandeling. Soms zorgden open deuren ook voor dilemma's; zoals ongevraagd binnenlopen bij andere bewoners. In dialoog vinden medewerkers, behandelaren samen met bewoner en familie een antwoord.

Een meneer liep tijdens zijn wandelingen door Ruitersbos ongevraagd appartementen van andere bewoners binnen. Door hen werd dit niet op prijs gesteld. Gezocht is naar een passend antwoord: voor de ene bewoner die het bezoek niet op prijs stelde een ketting op de deur, zodat de deur toch een beetje open kon blijven. De meneer die de wandelingen maakt verhuisde naar een ander appartement. Zo kwam hij tijdens zijn wandeling langs de huiskamer waar hij dan een kopje koffie dronk en niet meer/minder bij andere bewoners binnenliep. Deze oplossing bood hem en zijn vrouw meer rust. 

Uit onze visie volgt dat het huis van de bewoners is en medewerkers te gast zijn.

Een bewoner wandelt graag door Ruitersbos. Op een dag komt hij in een ruimte waar op dat moment het managementoverleg plaatsvindt. Hij besluit te blijven en is het hele managementoverleg aanwezig.

In het begeleiden en ondersteunen van de bewoners gaan steeds meer deuren open. Actief zoeken medewerkers naar hoe het wel kan. We zijn er nog niet, wel zijn we op de goede weg.

Een meneer met dementie heeft altijd gebiljart, nu lukt dat niet meer goed. Wekelijks biljart een aantal mannen in Ruitersbos. Zij verwelkomen hem bij het biljarten; meneer zit erbij en geniet van het kijken naar een potje biljart.

Dagelijks bewonersbewust

Oprechte aandacht voor de ander is vanzelfsprekend bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Ook in 2021 zorgde de coronapandemie voor meer zingevingvragen bij bewoners. Door de medewerkers en de geestelijk verzorger werd een luisterend oor geboden. Rituelen blijken belangrijk; samen bidden of een kaarsje aansteken.



Zo ook het planten van rozenstruikjes in juli 2021 ter nagedachtenis aan bewoners die ten gevolge van corona zijn overleden.

Aan het einde van 2021 zijn de voorbereidingen gestart voor het huisbezoek in voorbereiding op de verhuizing naar Ruitersbos. Vanwege de coronapandemie later dan gepland is hiermee begin 2022 gestart.

De MDO's en bewonersbesprekingen vonden regelmatig op een andere wijze plaats, net zoals in 2020 regelmatig telefonisch. Het contact met familie verliep veelal via telefoon of mail. De module Caren zorgt droeg bij aan het informeren en contact houden met de familie.

Bewonersbewust werken houdt in dat een bewoner (met begeleiding) zijn eigen dag invult. Tijd van opstaan, eten en drinken (wat en waar), activiteiten wordt zoveel mogelijk op wens en behoefte van de bewoner ingevuld. Deze afspraken zijn ook onderwerp van gesprek op een MDO, waar ook medische en andere onderwerpen ter sprake komen. Zo wordt ingespeeld op de zorgvragen, wensen en behoeften van de individuele bewoner.

5. Wonen en welzijn

Welzijn was voortdurend onderwerp van aandacht tijdens de coronapandemie, juist omdat het wonen en de dagbesteding vaak anders moesten worden ingevuld. Ook hier was de zoektocht naar hoe dan wel? Dit was niet alleen in het eerste jaar van de coronapandemie, ook in 2021 was dit aan de orde van de dag.

Op Ruitershoeve wordt gezamenlijk gegeten. Een mooi aangeklede tafel maakt eten tot een aangename bezigheid. Mooi servies dat voor bewoners prettig in gebruik is helpt hierbij. Na uitproberen van verschillende serviezen hebben de bewoners de keuze gemaakt.

De huiskamer was op veel afdelingen 'een centrum' van wonen en welzijn. Sommige bewoners komen er alleen om te eten, andere verblijven er de hele dag. Gesprekken vinden er plaats, de krant wordt gelezen, T.V. gekeken. Omdat ook in 2021 het verblijf in de huiskamer werd ingegeven door de coronamaatregelen, ging er aandacht uit naar de inrichting en onderhoud. Zo zijn verschillende huiskamers opnieuw ingericht, meer dementievriendelijk, en zijn huiskamers opgeknapt.

Activiteiten vonden, soms op aangepaste wijze, het hele jaar plaats. De wandelclub ging wekelijks op pad. Duofiets- en riksja-tochten werden ondernomen.

Op donderdag is Bowie in Ruitersbos. Bowie wordt opgeleid tot hulphond en 'oefent' iedere week in Ruitersbos tot groot genoegen van de bewoners en ook medewerkers.

Uit de Ruitersboscourant van september 2021:

De knuffelexpert van Ruitersbos



Heeft u onze nieuwe knuffelexpert Bowie al ontmoet? Iedere donderdag loopt deze heerlijke zachte collega samen met haar baasje kwaliteitsverpleegkundige Wendy door de gangen van Ruitersbos. Een knuffelsessie met Bowie werkt kalmerend, stress verlagend en doet sommigen aan vroeger tijden denken. Daarbij veroorzaakt een fijne knuffel altijd wel een lach op het gezicht. Niet alleen bij Bowie. Wilt u Bowie graag ontmoeten? Loop dan

even langs de receptie om een data met onze zachte collega in huis te plannen.

Zingeving

De geestelijk verzorger van Ruitersbos is voor alle bewoners beschikbaar. De geestelijk verzorger laat mensen op verhaal komen en biedt ondersteuning bij zingeving. Daar waar woorden te kort schieten kunnen symbolen, muziek en rituelen helpen.

In samenwerking met kerken is er iedere vrijdag een viering in de stilteruimte. Vanwege corona konden de vieringen niet altijd fysiek doorgaan. Daarom werden vieringen soms van tevoren opgenomen en aantal vieringen was via live-stream vanuit de huiskamers van de afdelingen te volgen.

De geestelijk verzorger is tevens betrokken bij het zorgpad stervensfase waar Ruitersbos sinds 2019 mee werkt. Deze verzorgt een christelijke of op maat gemaakte ziekenzegening als de bewoner of diens naasten hieraan behoefte hebben.

De geestelijk verzorger is er ook voor de medewerkers van Ruitersbos, als klankbord of om een moreel beraad te leiden. De geestelijk verzorger is actief betrokken bij de ontwikkelingen naar een dementievriendelijk Ruitersbos.

Dilemma's in de zorg

De coronapandemie maakte de dagelijkse dilemma's in de zorg nog duidelijker. Dat was onder andere de aanleiding om in alle zorgteams het onderwerp dilemma's te agenderen. In een interactieve bijeenkomst over vragen, problemen en dilemma's is dit thema met de zorgteams besproken. Medewerkers vonden dit leerzaam en hebben behoefte dilemma's te bespreken in de vorm van casuïstiekbespreking. Begin 2022 zijn deze bijeenkomsten afgerond, een vervolg is afgesproken.

Vrijwilligers in Ruitersbos

2021 Was het nationale jaar van de vrijwillige inzet. Samen met 9 andere organisaties heeft Ruitersbos een evenement voor vrijwilligers in Breda georganiseerd. Op de "Dag van de Gouden Handen" (6 november 2021) konden de vrijwilligers deelnemen aan een culturele voorstelling op verschillende locaties in Breda.

Vrijwilligers vergroten de mogelijkheden om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden doordat ze tijd en gerichte aandacht voor de individuele bewoner hebben. Door de inzet van vrijwilligers zijn de dingen mogelijk die zo belangrijk zijn: voeren van gesprekken, spelletjes spelen, biljarten, fietsen, kan er gehandwerkt worden, zijn er (kerk)vieringen mogelijk et cetera.

Alhoewel niet alle activiteiten doorgang vonden, ging een aanzienlijk aantal activiteiten door vanwege de inzet van onze vrijwilligers. In 2021 waren 73 vrijwilligers actief, 13 vrijwilligers wel verbonden aan Ruitersbos waren niet inzetbaar.

In Ruitersbos is een groep vrijwilligers van Prisma werkzaam. Zij hebben een verstandelijke beperking. Hun werk in Ruitersbos bestaat uit het helpen bij activiteiten, meewerken in de linnenkamer, post

rondbrengen. De samenwerking met Prisma is waardevol voor iedereen. Door de coronapandemie hebben zij een deel van 2021 hun werk niet kunnen doen in Ruitersbos.

Wonen in Ruitersbos

Naast het appartement neemt de huiskamer een steeds belangrijkere plek in het dagelijks leven van de bewoners van Ruitersbos in. Het wonen betreft het hele huis en niet alleen de etage of het appartement.

Om een aangename en veilige woonomgeving te borgen vindt er minimaal één keer per jaar een locatiescan dementievriendelijk Ruitersbos plaats. Bij de uitvoering van de scan gaat het om opsporen van aantoonbare risico's. Eind 2021 is de scan opnieuw uitgevoerd; medewerkers hebben hun bevindingen gerapporteerd aan de manager van Ruitersbos.

Corona maakte de wereld van de bewoners ook in 2021 letterlijk en figuurlijk kleiner. Zoals eerder beschreven heeft dat ook geleid tot extra aandacht voor de huiskamer. Zo werd een aantal huiskamers, samen met bewoners, heringericht.

Het gebouw waar de bewoners leven en de medewerkers werken is gedateerd. Er is in 2021 een aantal kleinere verbeteringen en verbouwingen uitgevoerd die van belang zijn voor de bewoners en niet kunnen wachten in relatie tot de vastgoedplannen op termijn.

6. Veiligheid

Veilige, goede zorg en behandeling is de basis, iedere bewoner moet hierop kunnen vertrouwen. Ook 2021 eiste de coronapandemie extra maatregelen boven op de maatregelen die gebruikelijk en vanzelfsprekend zijn. In alle besluiten heeft het coronateam keer op keer de afweging tussen veiligheid en welzijn van de bewoners gemaakt. Het draait om de ervaren kwaliteit van leven. Het vaccineren maakte het mede mogelijk om het aantal maatregelen en de ernst ervan te beperken.

De indicatorenmeting over verslagjaar 2021 is uitgevoerd in de eerste maanden van 2022. Naast de drie verplichte indicatoren, te weten advance care planning, bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken, zijn de indicatoren werken aan vrijheidsbevordering en continëntie gemeten.

Medicatieveiligheid

Werken volgens de veilige principes medicatie is voortdurend onderwerp van aandacht in de zorgteams. Maandelijks is er in team een teamaudit waarbij medicatieveiligheid één van de onderwerpen is. Medicatie-incidenten worden gemeld en in het team besproken. Het doel van deze bespreking is het analyseren van de incidenten om zo te leren en verbeteren. De kwaliteitsverpleegkundige heeft hierin een coachende en controlerende rol. Zowel met

individuele medewerkers als teams bespreekt zij de gemelde incidenten en risicovolle situaties.

Farmacotherapeutisch overleg (FTO) en de geneesmiddelencommissie (GMC)

Het FTO is in het verslagjaar doorgegaan via teams en in een lagere frequentie. In het FTO zijn meerdere zorgorganisaties betrokken en het doel is om duidelijke afspraken te maken en van elkaar te leren. De specialist ouderengeneeskunde vertegenwoordigt Ruitersbos in het FTO. De geneesmiddelencommissie is in 2021 drie keer bijeengekomen. Vast agendapunt is de managementinformatie met betrekking tot de inzet van o.a. psychofarmaca en antibiotica. Ieder kwartaal rapporteert de apotheker over het gebruik en de kosten, deze worden besproken in de GMC. In januari 2022 is de jaarrapportage besproken. In het kader van de transitie van Ruitersbos als locatie van Thebe zal een verpleegkundige van Ruitersbos deelnemen aan de commissie medicatieveiligheid van Thebe.

Psychofarmaca

Ook in 2021 is actief gestuurd op het verminderen van de inzet van psychofarmaca. Dit is nooit de eerste keuze, met uitzondering van situaties waarin acuut gevaar dreigt voor de bewoner of zijn omgeving. Er wordt te allen tijde gekeken naar alternatieven of een combinatie van therapieën. Het gebruik van psychofarmaca wordt continue gemonitord onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de verpleegkundig specialist en de specialist ouderengeneeskunde. De psycholoog en een medewerker van de afdeling zijn betrokken, en vanzelfsprekend de bewoner of diens vertegenwoordiger.

Antibiotica

In 2021 is net als voorgaande jaren weinig antibiotica voorgeschreven. De geneesmiddelencommissie concludeert voor 2021 dat het antibioticabeleid werkt.

Medicatiereview

In de periodieke medicatiebeoordelingen wordt per bewoner beoordeeld of alle medicatie die deze krijgt juist én nodig is en of er dingen missen. Daar waar mogelijk wordt medicatie afgebouwd. De medicatiereview voor het overgrote deel van de bewoners met behandeling tijdig uitgevoerd. Bij de medicatiereview zijn de specialist ouderengeneeskunde, de verpleegkundig specialist en de apotheker betrokken. De verzorgenden IG en/of verpleegkundigen zijn wisselend per team betrokken.

Werken aan vrijheidsbevordering

Ruitersbos ontwikkelt zich sinds enkele jaren tot een dementievriendelijk huis. Om bewoners veilig te kunnen laten gaan en staan waar ze willen is een veilig gebouw nodig. De eerder besproken locatiescan draagt hieraan bij. Het hele huis, alle medewerkers zijn bij deze ontwikkeling betrokken, het wordt ervaren als een gedeelde verantwoordelijkheid om de bewoners een fijn huis te bieden. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat de receptioniste een bewoner begeleidt als hij of zij naar buiten wil en begeleiding nodig is; dat bewoners van

woonetage Rozenplein gaan op de koffie of eten in de huiskamer van Kastanjelaan; dat de medewerkers van de Gasterie weten wat iemand lekker vindt of mag eten en begeleiden waar nodig. Bewoners bepalen zelf hun dagritme en medewerkers begeleiden hen hierin. De teams kijken hier vooral naar de mogelijkheden; wat willen en wat kunnen bewoners. In een team is vrijheidsbevordering een aantal keren besproken in een teamoverleg en met de specialist ouderengeneeskunde; Hoe ga je om met de eigen regie van de bewoner en geef je daar ruimte aan?

In 2021 kwamen regelmatig dilemma's aan de orde. Zo kan de vrijheid van de ene bewoner consequenties hebben voor de ervaren vrijheid van een andere bewoner. Het bespreken van dilemma's kreeg dan ook ruim aandacht in 2021.

De toepassing van de wet zorg en dwang ondersteunt hierbij; centraal staat wat de bewoner wil en nodig heeft. Ook in 2021 zijn de Ekv-ers door de specialist ouderengeneeskunde geschoold in de wet zorg en dwang. In combinatie met de coaching-on-the-job in het kader van de ontwikkeling naar een dementievriendelijk Ruitersbos hebben de medewerkers in het verslagjaar meer handvatten gekregen in de begeleiding van onze bewoners.

Onvrijwillige zorg

In de eerste helft van het verslagjaar was er bij twee van de 113 bewoners (31-12-2021) sprake van onvrijwillige zorg. In de 2e helft van het verslagjaar was dit het geval bij één bewoner. Aan het einde van dit jaar is de onvrijwillige zorg bij deze bewoner beëindigd. Bij beide bewoners betrof het beperken van de bewegingsvrijheid. Bij een bewoner betrof het onvrijwillige zorg bij ADL. Bij de ander betrof het een beperking van bewegingsvrijheid op basis van een RM.

De medewerkers en de specialist ouderengeneeskunde gaan altijd na of er andere, minder ingrijpende alternatieven zijn. De verdergaande ontwikkeling van Ruitersbos als dementievriendelijk huis draagt bij aan het voorkomen van onvrijwillige zorg; een aangename en veilige omgeving, de begeleiding van steeds deskundig wordende medewerkers zijn hierin belangrijke ingrediënten.

Advanced care planning

Bij praktisch alle bewoners zijn in 2021 afspraken over behandeling rond het levenseinde gemaakt en vastgelegd in het dossier. Deze afspraken variëren, zo worden er afspraken gemaakt over reanimeren, ziekenhuisopname en levensverlengende behandelingen. Door het toenemen van de zorgzwaarte van de bewoners in Ruitersbos wordt Advanced care planning steeds belangrijker.

7. Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren in 2021

Onze doelstellingen; tevreden bewoners en familie, tevreden medewerkers en goede kwaliteit vragen voortdurend leren. Het vraagt terugkijken en leren van ervaringen, het vraagt vooruitkijken en nieuwe ontwikkelingen omarmen. Het vraagt ook een goed antwoord vinden op omstandigheden die een grote impact hebben op je hele zorg- en dienstverlening. Daarmee is ook, net als in 2020, de coronapandemie in 2021 een leerproces geweest. Zo ook de voorbereiding op de fusie met Thebe. Thema's als persoonsgerichte zorg, dagelijkse dilemma's, hygiënisch werken waren aan de orde van de dag. Voortdurend is getracht om te leren van de ervaringen in het dagelijks werken, de ene keer lukte dat beter dan de andere keer. De kwaliteitsverpleegkundigen hadden en hebben een belangrijke rol in dit leerproces. Hun coachende en uitnodigende rol aan individuele medewerkers en aan teams gaven ruimte om te leren.

Ruitersbos vormde samen met Park Zuiderhout te Teteringen, Raffy – Leystroom in Breda, een lerend netwerk als onderdeel van de Zorglinck samenwerking. De coronapandemie maakte het ook in 2021 onmogelijk om samen te komen en gezamenlijk activiteiten in het kader van samen leren te ondernemen zoals te doen gebruikelijk was. De coronapandemie zorgde voor samenwerking en (soms zeer intensief) contact tussen organisaties, zoals regionale samenwerking, het uitwisselen van ervaringen etc. Er was in die zin sprake van een lerend netwerk tijdens de coronapandemie.

Ruitersbos neemt net als in 2021 deel aan het project 'Anders werken in de zorg'. (<https://anderswerkenindezorg.nl/regio/west-brabant/>). In dat kader zet Ruitersbos Smart Glass en WOLK in.

Methodiek: Kwaliteit Verbetercyclus (KVC)



Sinds 2018 werkt Ruitersbos met de KVC-methodiek. De KVC is een manier om kortcyclisch en methodisch de kwaliteit van zorg te verbeteren. Deze methodiek helpt medewerkers om te leren van ervaringen en de kwaliteit van zorg en leven te verbeteren. De KVC is erop gericht om lerend werken en kort cyclisch

verbeteren onderdeel te maken van de dagelijkse werkzaamheden van het team. Door de coronapandemie is later dan gepland gestart met de KVC.

De eigen ervaringen, de verbetermeting van 2021, klachten, complimenten waren de input. Door de teams werden op basis van deze input drie onderwerpen gekozen. Het betrof onderwerpen op de vier pijlers van het kwaliteitskader; persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, kwalitatief veilige zorg en ondersteuning, leren en

ontwikkelen. De top 3 van onderwerpen was: aandacht voor het levensverhaal van de bewoner, passende activiteiten en hygiënisch werken. De eerste ervaringen zijn dat het oppakken van 3 onderwerpen vaak te veel is, naast alle dagelijkse werkzaamheden. De teams geven in overleg met de kwaliteitsverpleegkundigen en de locatiemanager hier verder invulling aan. Dit loopt door in 2022.

8. Leiderschap, governance en management

Visie en kernwaarden

Een ontwikkeling die al langer gaande is; bewoners die verhuizen naar Ruitersbos zijn ouder en hebben veelal complexere vraagstukken op lichamelijk en/of geestelijk vlak. Dit vraagt om een andere richting, waarbij zorg en welbevinden meer in evenwicht zijn met een hierbij passende visie. Deze is in 2019 geactualiseerd en aangevuld met het thema dementievriendelijk.

Dementievriendelijk Ruitersbos aandacht voor elkaar

Visie

In Ruitersbos hebben we aandacht voor elkaar. We leven en werken samen in een kleine gemeenschap van bewoners, hun familie, medewerkers en vrijwilligers, waar eigenwaarde behouden blijft en mensen de tijd nemen voor elkaar

Kernwaarden

Bewonersbewust

Ieder mens is uniek en verdient eigen regie en respect. We hebben aandacht voor bewoners, waar ze vandaan komen en wat ze nodig hebben. Dat is het vertrekpunt van ons handelen. We ondersteunen hen bij hetgeen ze dagelijks nodig hebben en wensen. Daarbij behouden bewoners zoveel mogelijk hun eigen regie. Het accent van de ondersteuning ligt vooral op de mogelijkheden van de bewoners, hun familie en mantelzorgers; op hun veerkracht en wat hun leven betekenisvol maakt. Door onze persoonlijke bewonersbewuste aandacht zorgen we samen voor een goede levenskwaliteit.

Aangenaam

Ruitersbos is het huis van de bewoners. Ze leven in hun appartement waar zorgverleners en vrijwilligers te gast zijn. In hun leefruimte bepalen bewoners zelf de inrichting en hun levensritme. Hiermee bevorderen we het behoud van eigenwaarde. Voor dit alles hebben wij oprechte aandacht, we bevorderen hun veiligheid en samen maken we hun leven zo aangenaam mogelijk. Met medewerkers zorgen we elke dag voor een aangename werkomgeving.

Deskundig

Onze bewoners kunnen rekenen op onze deskundigheid, dat is het fundament voor goede zorg, vertrouwen en veiligheid. Medewerkers en vrijwilligers werken met plezier en zelfstandig. Zij hebben zoveel mogelijk regie over hun eigen werk. We leren elke dag met elkaar en zijn trots op ons vak.

Leiderschap en besturingsfilosofie

Ruitersbos zet in op de ontwikkeling van krachtige teams, medewerkers die samenwerken vanuit vakmanschap en respect naar elkaar en de bewoners. We kiezen voor een weg van veranderen vanuit een waarderend perspectief: uitgaande van ieders eigen kwaliteiten kijken we naar hoe het anders kan.

Ook in 2021 bleek een kracht van Ruitersbos de korte lijnen, de bereidheid om gezamenlijk op te trekken, zaken op te pakken. Op deze manier kunnen de teams gezamenlijk goed worden ondersteund. De besturingsfilosofie was er ook in de werkgroepen ter voorbereiding van de fusie met Thebe. Eenzelfde bereidheid om samen op te trekken en aan te pakken zorgden voor goede voorbereiding van de fusie tussen Ruitersbos en Thebe.

Cliëntenraad

In 2021 zijn van de acht geplande overleggen met de bestuurder er zes doorgegaan. Twee overleggen zijn geannuleerd. De cliëntenraad heeft zich in het verslag jaar onder andere beziggehouden met de volgende onderwerpen: De fusie met Thebe en de voorbereiding hiervan, de nieuwbouwplannen, het voedingsconcept, mogelijke uitbreiding van de cliëntenraad, de coronamaatregelen van Ruitersbos, dementievriendelijk Ruitersbos, resultaten van cliënt- ervaringsonderzoeken zoals de PREM en de verbetermeting. De cliëntenraad is nauw betrokken geweest met de voorbereiding van de fusie onder andere door deelname aan de werkgroep kwaliteit en identiteit. Ze heeft ingestemd met de fusie. Ook heeft de cliëntenraad ingestemd met het kwaliteitsverslag 2020 en het kwaliteitsplan 2021. Een aantal onderwerpen, zoals het voedingsconcept en de nieuwbouw, loopt door in 2022.

In het verslagjaar had de cliëntenraad tijdelijk een andere voorzitter. De cliëntenraad bestaat uit vijf leden. Er is een overeenkomst met de cliëntenraad en zij werken volgens een reglement, gebaseerd op de wettelijke kaders.

Ondernemingsraad

In het voorjaar van 2021 is een nieuwe ondernemingsraad gestart, bestaande uit zeven medewerkers van Ruitersbos. In het verslagjaar is er maandelijks overleg tussen de ondernemingsraad en de bestuurder geweest. De fusie en de voorbereiding daarop was een vast onderwerp. Daarnaast zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde

gekomen: coronamaatregelen, kwaliteitsplan, pilot zelfroosteren, rookbeleid, bereikbaarheidsdienst verpleegkundigen, verzuim, deskundigheidsbevordering medewerkers.

Raad van toezicht

De samenwerking met de raad van toezicht is gebaseerd op de Governance Code Zorg. Het werken volgens deze Governance Code Zorg is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de bestuurder en de raad van toezicht. Zij hebben in de visie op toezicht afspraken gemaakt over de wijze waarop ze hier invulling aan geven, met daarin gescheiden taken, vanuit gezamenlijke normen en waarden die horen bij de maatschappelijke rol van Ruitersbos. Belangrijk hierbij zijn integriteit, betrouwbaarheid en professionaliteit.

In de samenwerking tussen de raad van toezicht en de bestuurder is er sprake van een verstandhouding waarbij zij elkaar kunnen en durven aanspreken en van elkaar willen leren. Uiteraard is ook de raad van toezicht zeer nauw betrokken geweest bij de fusieplannen. De samenstelling van de raad van toezicht is in het voorjaar gewijzigd, een lid trad terug en bleef tot eind 2021 als adviseur aan boord.

9. Personeelssamenstelling

Ruitersbos maakt een transitie door van een traditioneel verzorgingshuis naar een verpleeghuis voor bewoners met grote, complexere zorgvragen. De vraag van de bewoners neemt toe, zo ook de vraag en het verwachtingspatroon van familieleden. Er is sprake van een toenemende complexiteit van zorg en een daling van de verblijfsduur van bewoners in Ruitersbos. Daarnaast is de sector brede problematiek op de arbeidsmarkt in de verpleeghuiszorg algemeen bekend. Het is steeds moeilijker aan personeel met opleidingsniveau 3, 4 of 5 te komen. Kortom, er worden continue andere eisen gesteld aan de samenstelling van het personeelsbestand zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin en creatieve oplossingen zijn nodig om aan kwalitatief goed en voldoende personeel te komen.

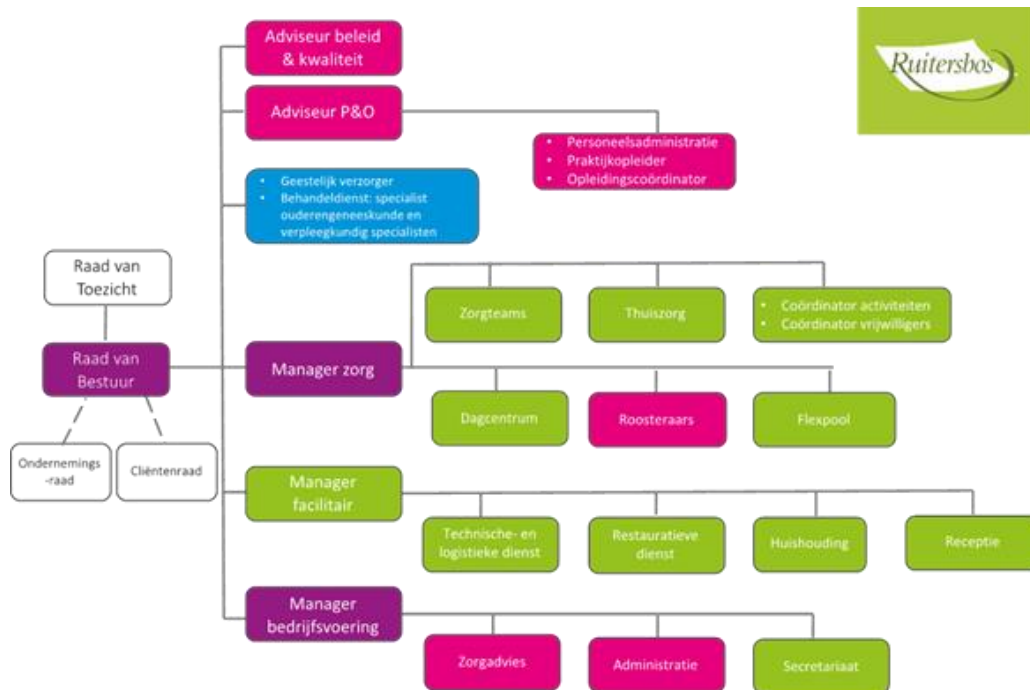
In de voorbereiding naar de fusie is veel tijd gestoken in een goede voorbereiding van de transitie van de medewerkers. Om een zorgvuldige overgang en bescherming van belangen te waarborgen alsmede het uitsluiten van nadelige rechtspositionele consequenties voor alle medewerkers van Ruitersbos is een sociaal convenant opgesteld en afgestemd met de vakbonden.

Kerncijfers personele samenstelling

Ultimo 2021 zijn dit de kerncijfers m.b.t. de personeelssamenstelling.

Totaal aantal FTE	146,68
Cliëntgebonden functies FTE	111,43 (119,8 inclusief meer-uren)
Aantal vrijwilligers	87

Er zijn 2 managementlagen de bestuurder en de managers zorg, facilitair en bedrijfsvoering. Deze worden bijgestaan door een P&O adviseur en een adviseur beleid & kwaliteit. Voor de behandelcomponent heeft Ruitersbos een samenwerkingsovereenkomst met Thebe, aangevuld met een SLA. De bezetting van 2 verpleegkundig specialisten in combinatie met de inzet van de specialist ouderengeneeskunde in loondienst is in 2021 gecontinueerd.



De organisatie in 2021

In 2021 is de formatie in de cliëntgebonden functies is iets toegenomen. De gemiddelde totale formatie en het gemiddelde totaal aantal medewerkers is iets afgenomen ten opzichte van 2020.

Door personeelstekorten en een hoog verzuim is er in 2021 een toename van het gebruik van uitzendkrachten. Door de capaciteitsplanning is er goed inzicht in de bezetting en is het mogelijk geweest op bezetting te sturen en meer vooruit te kijken. De inzet van een vast uitzendbureau om zoveel mogelijk dezelfde uitzendkrachten in te zetten blijft gehandhaafd en de samenwerking wordt periodiek geëvalueerd. Ook worden er ZZP-ers ingezet om de tekorten op te vangen.

In 2021 is de inzet van zorgbuddy's gecontinueerd om de zorg te ondersteunen en te ontlasten tijdens de uitdagingen van de corona crises. De zorgbuddy's ondersteunen de zorgmedewerkers bij taken die niet door een gekwalificeerde medewerker uitgevoerd hoeven te worden. Zij hebben taken in de begeleiding van de bewoners en extra taken in de hygiëne op de afdeling gekregen. Ook zijn de gastvrouwen in de huiskamer inmiddels niet meer weg te denken. Zij zijn er voor toezicht en nabijheid en ondersteunen bij de maaltijden. Daarnaast hebben zij een rol in het zorgen voor een fijne dag van de bewoners door direct contact en

aanwezigheid, door 1-op-1 aandacht en door het stimuleren en initiëren van zinvolle bezigheden. De gastvrouw ontvangt bezoekers en beantwoordt vragen. In 2021 zien we een toename van de formatie op niveau 1.

De speerpunten in 2021 waren net als in 2020 werving, het beperken van de uitstroom en optimale inzet van medewerkers. Eind 2021 heeft de flex-pool (inclusief zorgbuddy) een omvang van 12,39 fte waardoor het beter mogelijk is om openstaande diensten intern op te lossen. Ook is er een systematiek ingevoerd waardoor openstaande diensten makkelijker gedeeld kunnen worden en medewerkers zich kunnen inschrijven op openstaande diensten. Dit biedt medewerkers meer invloed op de werktijden en rooster. In het kader van de krachtige teams is er een start gemaakt met het zelfroosteren door de teams waarbij een medewerker namens het team roostert. De ervaringen met deze nieuwe werkwijze worden in 2022 geëvalueerd.

Einde 2021 is er een health-check aangeboden aan de medewerkers en de uitkomsten hiervan zijn gedeeld met het management.

De uitkomsten van het MTO zijn in 2021 niet zoals gepland besproken in de teams. Dit is doorgeschoven naar 2022. Elk team reflecteert op de uitkomst en formuleert vanuit de huidige stand van zaken eigen verbeteracties. Eind 2022 wordt aangesloten bij de systematiek van Thebe.

Resultaat op voldoende deskundige zorgverleners

In 2021 zijn alle verplichte trainingen uitgevoerd. Waar nodig door corona maatregelen hebben opleidingen digitaal plaatsgevonden of is besloten deze te verplaatsen, mede om overbelasting van medewerkers te voorkomen. Gerelateerd aan de doelstelling Ruitersbos dementievriendelijk is ondanks corona wederom fors ingezet op een verhoging van de kennis over dementie. Hiervoor is een coach ingezet (zie hoofdstuk 4), zijn er medewerkers getraind in dementia care mapping en heeft een medewerker de opleiding tot ouderencoach gevolgd. Een nieuwe groep verzorgenden is in 2021 gestart met de maatwerk opleiding EVV, die ook in voorgaande jaren is aangeboden. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben hun opleiding verpleegkundig leiderschap afgerond.

Het aansluiten van de e-learningssystemen in het kader van de fusie is voorbereid. Voor de medewerkers in ondersteuning is een in-company training timemanagement gegeven.

Vanwege het stopzetten van de verpleegkundige bereikbaarheid door de externe aanbieder is in 2021 gestart met het invullen van de verpleegkundige bereikbaarheid door de verpleegkundigen van Ruitersbos. Gezien de bezetting heeft dit voor de nodige uitdagingen gezorgd. In samenwerking met Thebe, locatie Aeneas zijn hier goede samenwerkingsafspraken gemaakt, waardoor deze bereikbaarheid gegarandeerd is.

10. Gebruik van hulpbronnen: focus 2021

In het bovenstaande zijn al hulpbronnen benoemd, in het onderstaande lichten we enkele hulpbronnen eruit omdat deze in 2021 een grotere rol speelden.

Vastgoed

Ruitersbos huurt het vastgoed van Woonzorg Nederland (WZN). We zijn al geruime tijd in gesprek over de noodzakelijk nieuwbouw met WZN. Er ligt een concreet bouwplan, dat samen met Thebe en WZN verder vorm zal worden gegeven. De doelstelling is dat er binnen vier jaar een toekomstbestendig en modern nieuw pand wordt gerealiseerd. Tegelijkertijd staan we voor de uitdaging om het bestaande gebouw dementievriendelijk, veilig en aangenaam te laten zijn voor de bewoners de komende jaren. In het verslagjaar is een aantal aanpassingen gedaan naast het reguliere onderhoud.

ICT

De ICT omgeving was in 2021 stabiel. Er hebben zich geen noemenswaardige wijzigingen of incidenten voorgedaan. 2021 heeft voornamelijk in het teken gestaan van de voorbereidingen voor de ICT transitie in 2022 na de fusie met Thebe

11. Gebruik van informatie

Openbaarheid en transparantie

Ruitersbos is transparant over de kwaliteit en veiligheid. Kwaliteitsgegevens worden aangeleverd bij de openbare database van het Zorginstituut Nederland. Op de eigen website geven wij inzicht in de verslaglegging van de IGJ over o.a. bezoeken aan Ruitersbos. Ook zijn rapportages van de externe audit m.b.t. ISO-certificering volledig te raadplegen op de website van Ruitersbos. Het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag zijn gepubliceerd op de eigen website.

Ervaringen van cliënten, bewoners en familie

In 2021 is de verbetermeting uitgevoerd. We hebben bewoners, 1e contactpersonen en medewerkers van zorgteams gevraagd naar hun ervaringen met de zorg van Ruitersbos. Het voornemen was om dit samen bewoners en familie te bespreken. Dit was helaas niet mogelijk door corona.

In totaal hebben 169 mensen de vragenlijst ingevuld. Van de bewoners deden er 49 mee en 6 VPT-cliënten; 54 1e contactpersonen hebben de vragenlijst ingevuld. Ook hebben 60 medewerkers meegedaan. Omdat we de ervaringen van iedereen belangrijk vinden, zijn ook niet volledig ingevulde vragenlijst meegenomen.

De ervaringen zijn verschillend, zo is de ene bewoner meer tevreden over activiteiten dan de andere. De ene contactpersoon vindt de persoonlijke verzorging goed, de ander vindt dat het beter kan en moet. In totaal hebben 130 mensen een rapportcijfer gegeven: 105 mensen gaven een 7 of hoger; 25 mensen een 6 of lager.

De persoonlijke zorg wordt in het algemeen als goed ervaren. De medewerkers verlenen met aandacht zorg, ze houden hierbij rekening met hun wensen en vragen bijvoorbeeld welke kleding iemand aan wil. De privacy van de bewoners en cliënten wordt goed bewaakt zo is de ervaring.

Het is niet altijd zo dat er dagelijks voldoende activiteiten zijn waar bewoners graag aan meedoen zeggen zowel bewoners, 1e contactpersonen als medewerkers. Zinnvolle tijdsbesteding vraagt dan ook de aandacht, geven mensen aan. De wens van veel mensen is ook dat er meer tijd en aandacht voor de bewoners is. De ervaringen met schoonmaak zijn niet altijd even goed. Dit vinden zowel bewoners, 1e contactpersonen als medewerkers. Over smaak valt niet te twisten zo luidt het spreekwoord. Dat geldt zeker voor de maaltijden, hierover zijn de meningen verdeeld.

Zowel bewoners, 1e contactpersonen vinden dat Ruitersbos goed op weg is naar een dementievriendelijk huis. Bewoners geven aan zinnvolle tijdsbesteding en maaltijden belangrijk te vinden. Daarna volgt voldoende tijd en aandacht voor bewoners. Deze laatste staat bij de 1e contactpersonen op de eerste plaats. Dat vinden ook de medewerkers.

Deze verbetermeting was input voor de KVC zoals beschreven in het bovenstaande. Per team zijn de resultaten van de verbetermeting beschreven, zodat het betreffende team ermee aan de slag kon gaan.

PREM

De PREM is in 2021 uitgevoerd. De cliënten van de thuiszorg waarderen onze zorg met gemiddeld rapportcijfer van 9.95 en een NPS EU van 80.