



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## MEERJAREN KWALITEITSPLAN 2019/2020/2021



*HaZo Zorg B.V. (Handelsnaam Nieuw Rollecate)*

*KvK: 66809711*

*WTZI: 14377*

*AGB: 41411644*



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Profiel van de zorgorganisatie .....	4
3. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling .....	7
4. Situatie, plannen en voornemens .....	10



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 1. Inleiding

Voor u ligt het meerjaren kwaliteitsplan 2019/2020/2021 van Nieuw Rollecate te Deventer. Het kwaliteitskader van de WLZ (wet Langdurige Zorg voor de verpleeghuiszorg) vraagt van ons een kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op de onderdelen vanuit het kwaliteitskader.

Binnen Nieuw Rollecate is het algemene kwaliteitsplan voor iedereen leesbaar via onze website. In dit kwaliteitsplan geeft Nieuw Rollecate u een inzicht in de waardering/het oordeel van interne belanghebbenden over het beleid van Nieuw Rollecate ten aanzien van de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Jaarlijks wordt er daarnaast nog een nieuwe verbeterparagraaf, scholingsplan en formatieplan toegevoegd. Mocht u deze willen inzien, kunt u dit document opvragen bij de directie van Nieuw Rollecate.

Met de komst van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt zichtbaar wat zorgaanbieders, gasten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over 'wat goede zorg is'. Het kwaliteitskader geeft hierdoor richting aan de inspanningen voor de verpleeghuissector. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat voor cliënten en hun naasten duidelijk moet zijn wat zij mogen verwachten van zorg in verpleeghuizen.

Het kwaliteitskader heeft eveneens vastgelegd hoe zorgorganisaties nog nadrukkelijker samen de kwaliteit kunnen verbeteren en het lerend vermogen kunnen versterken. Het voortdurend leren en reflecteren moet daarin een belangrijk onderdeel vormen, door alle lagen van de organisaties heen.

De directrice van Nieuw Rollecate heeft eind 2018 een analyse gemaakt van de stand van zaken van de onderwerpen die staan beschreven in het kwaliteitskader. Een samenvatting van deze stand van zaken vindt u op de volgende pagina's.

Uitgaande van de planning- en control cyclus binnen de zorgteams zal de bestuurder alleen bij potentiële of geconstateerde risico's aanvullende opdrachten geven, metingen opleggen of om incidentele verbeteracties vragen.

Allereerst wordt het profiel van de organisatie geschetst. Daarna komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht uitkomsten van de plannen en acties aan de orde op het terrein van:

- Profiel zorgorganisatie;
- Profiel personeelsbestand/ personeelssamenstelling;
- Situatie, plannen en voornemens.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 2. Profiel organisatie

Naam: HaZo Zorg B.V.  
Handelsnaam: Nieuw Rollecate  
Adres: E. Tesschenmacherstraat 9  
Postcode: 7415 C.R.  
Plaats: Deventer  
KvK: 66809711  
E-mail adres: [info@nieuwrollecate.nl](mailto:info@nieuwrollecate.nl)  
Website: [www.nieuwrollecate.nl](http://www.nieuwrollecate.nl)  
Rechtsvorm: B.V.

Nieuw Rollecate is in 2015 opgericht en is een kleinschalige woon-zorgvoorziening voor mensen met een zorgbehoefte. Nieuw Rollecate heeft één locatie gelegen te Deventer (KvK 66809711). Zo lang mogelijk op een vertrouwde wijze uw eigen leven blijven leven, met het wooncomfort en in de stijl die u gewend bent. Zorgbutlers, een eigen restaurant en een historisch pand. Met zorgondersteuning op maat en met de tijd en de ruimte voor echte persoonlijke aandacht. Nieuw Rollecate biedt een vernieuwend zorgconcept dat de verbinding legt tussen kwaliteit van leven aan de ene kant en de zorgbehoefte aan de andere kant. Centraal staan uw zorgbehoefte en -wensen. Zorg en/of wonen bij Nieuw Rollecate is wonen als thuis, maar dan met de zekerheid van persoonlijke zorg, aandacht en service. Het hele jaar door, zeven dagen in de week en 24 uur per dag. Nieuw Rollecate is een kleinschalige woon- en zorgvoorziening, waar gasten worden verzorgd, maar toch 'thuis' zijn. De dienstverlening bestaat uit wonen, service en zorg. Hier kan iedereen met een tijdelijke of permanente zorgbehoefte, en in elke levensfase, terecht.

Kenmerkend is de grote mate van betrokkenheid van de medewerkers en behandelaars en allen die een bijdrage aan de zorgverlening geven, de korte lijnen en het vele dat binnen de locatie geboden wordt; hiermee bedoelen we de excellente zorg die verwacht mag worden van Nieuw Rollecate maar ook de vele extra's die geboden worden in de vorm van activiteiten op de locatie en daarbuiten. Binnen Nieuw Rollecate werken zeer gemotiveerde deskundige medewerkers, die werken vanuit hun hart en voor hun taak toegerust zijn en telkens (bij) geschoold worden.

Men kiest voor totale ontzorging bij Nieuw Rollecate. Zo huurt men niet alleen een appartement, maar kan men ook genieten van gevarieerde maaltijden, bereidt onder leiding van Chef-koks. De Zorgbutlers bieden geborgenheid en men voelt de warmte van een karakteristiek pand met een prachtige tuin.

### 2.1 Missie, visie en kernwaarden

#### 2.1.1 Missie

Nieuw Rollecate is een woon- en zorgvoorziening, die een thuissituatie biedt voor mensen met een zorgvraag. Nieuw Rollecate heeft als missie kwetsbare ouderen met een (intensieve) zorgvraag zo goed mogelijk een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven. Onze medewerkers dragen onze missie uit. Zij kennen de zorgbehoefte van onze gast, waar wij in verregaande mate rekening mee houden in onze dienstverlening. Ons uitgangspunt is altijd de zorgbehoefte van de gast. Daar is de organisatie op ingericht.

#### 2.1.2 Visie

Alle medewerkers werken vanuit de missie van Nieuw Rollecate en voelen zich verantwoordelijk voor



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

het realiseren daarvan. Medewerkers zijn in staat om de zorgbehoeftes van de gast te herkennen en weten deze om te zetten in de daarbij passende zorgverlening. Zij hebben een 'ja, en' attitude in plaats van een 'ja, maar' attitude en kijken over hun eigen grenzen heen. Daarbij treden ze op als gastheer en -vrouw. Bovendien zijn onze medewerkers hoogwaardige zorgverleners en op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Nieuw Rollecate is een financieel gezonde organisatie en is bekend bij essentiële ketenpartners. Wij streven naar duurzaamheid. Nieuw Rollecate wil bovendien een werkgever zijn voor mensen met een verminderde toegang tot de arbeidsmarkt en een leerplek zijn voor studenten in de sectoren hotel, facilitair en zorg.

Nieuw Rollecate wil zijn bewoners hoogwaardige, warme zorg op maat bieden. Naar wens en behoefte van de bewoner zelf of voor hem/haar vertaald door de familie of mantelzorger. Wij minimaliseren de overhead, waardoor zoveel mogelijk geld aan daadwerkelijke zorgverlening kan worden besteed. Een belangrijk uitgangspunt voor ons is dat wij onze bewoners allemaal zoveel mogelijk stimuleren zo lang mogelijk alles zelf te doen. Wij willen graag dat onze bewoners zolang mogelijk zoveel mogelijk vrijheid en eigen regie over hun leven ervaren. We doen dit onder het motto: 'Zorg met een gouden randje'.

## 2.1.3 Kernwaarden

Er is een vanzelfsprekende transparantie van zorgverlening. Er is een open dialoog over zorgverlening en eigen handelen daarin. Medewerkers zijn open, persoonlijk en professioneel. Tijdens het opnamegesprek wordt een behoefte inventarisatie gedaan en deze worden met regelmaat geverifieerd bij de gast. Waarde en normen worden gerespecteerd. Klantvriendelijkheid is een vanzelfsprekendheid in Nieuw Rollecate.

Medewerkers vinden het vanzelfsprekend om op zich zelf te reflecteren in relatie tot de gast/collega's op meerdere niveaus. Medewerkers zijn van nature in staat op het niveau van de gast te communiceren. Representatie is belangrijk voor Nieuw Rollecate. De medewerkers maken immers het verschil. De gezondheid van de gast is eveneens zo belangrijk als de gezondheid van de medewerkers. Grammaticale vaardigheden zijn belangrijk. Deskundigheidsontwikkeling is een actief en continue proces voor alle medewerkers.

Nieuw Rollecate stelt hoge eisen aan het vakmanschap en een gastvrije houding van medewerkers, maar ook aan de leiderschapskwaliteiten van de directie. Gastvrijheid is de overtreffende trap van dienstverlening die een herinnering wordt en blijft bij alle betrokkenen. Wij verwachten van iedereen op functioneel niveau dat men doet wat hij/zij zegt en zegt wat hij/zij doet.

## 2.1.4 Visie op zorg, wonen en welzijn

Voor mensen met een intensieve zorgvraag neemt de zelfstandigheid waarmee invulling kan worden gegeven aan zijn/haar eigen leven steeds verder af. Nieuw Rollecate biedt deze mensen een woonsituatie waarin ondersteuning, begeleiding en zorg beschikbaar zijn. Zodat zij zo lang mogelijk de eigen regie over hun eigen leven kunnen ervaren. Hierbij is aandacht voor alle facetten die in het dagelijks leven van belang zijn. Bij het bieden van de ondersteuning, begeleiding en zorg gaan we dus zoveel mogelijk uit van de mogelijkheden van de bewoner en zijn/haar netwerk. Deze mogelijkheden moeten zo lang mogelijk behouden blijven en worden benut.

Om een luxueus maar ook huiselijke woonsituatie te creëren, zijn de algemene ruimtes gezellig, netjes en huiselijk ingericht.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

De wensen en behoeften van de bewoners worden omgezet in persoonsgerichte zorg. Samen met de gasten en zijn/haar netwerk werken wij aan een optimale kwaliteit van leven van onze gasten. Hierbij zijn we bereid om van elkaar te leren en verschillen te respecteren.

## 2.1.5 Visie op zorgteam

Onze medewerkers hebben hart voor de zorg. Ze zijn proactief, professioneel en beschikken over het vermogen zelfstandig en probleemoplossend aan de slag te gaan. Hierbij staan zij open om zich te blijven ontwikkelen en zijn bereid te leren van de gasten, hun netwerk, collega's en alle andere betrokkenen. Onze medewerkers houden zich op de hoogte van beroepsinhoudelijke ontwikkelingen en zijn in staat om veranderingen die hieruit voortvloeien in de uitvoering van hun werk in de praktijk te brengen. Ook 's nachts staan ze klaar. Een geruststellende gedachte, want veiligheid staat immers voorop.

## 2.1.6. Kerntaak

De kerntaak van Nieuw Rollecate is het realiseren van een huiselijke, warme en veilige woonomgeving, het organiseren van zingevende dagbesteding en het bieden van liefdevolle, persoonsgerichte en professionele zorg. De wensen en behoeften van onze gasten zijn hierbij leidend. Verder willen we de continuïteit van de organisatie borgen door het voeren van een gezonde bedrijfsvoering en door goed werkgeverschap.

## 2.1.7 Kernkwaliteiten

- Kwaliteit van leven staat centraal;
- Onderscheidend;
- Gastvrijheid;
- Geborgenheid;
- Belevingsgerichte zorg;
- Deskundige en professionele medewerkers.

## 2.1.8 Kernambities

- Wij zijn een organisatie die naar medewerkers luistert en zich blijft ontwikkelen. Samen met Huisartsen, andere zorgaanbieders en ons lerend netwerk blijven wij de kwaliteit voortdurend verbeteren;
- Wij zijn een open, betrouwbare en warmhartige werkgever;
- Nieuw Rollecate onderscheidt zich in de toegevoegde (secundaire) arbeidsvoorwaarden.
- Nieuw Rollecate geeft kansen aan mensen die verminderde kansen op de arbeidsmarkt hebben.

## 2.1.9 Kernwaarden

1. Gastvrijheid staat voorop;
2. Wij komen op tijd, 15 min voor de start van de dienst;
3. Wij houden ons aan de kleding- en hygiëne regels;
4. Bij ziekte roepen wij zelf de bereikbaarheidsdienst op en melden ons telefonisch ziek bij de directrice voor 10.00 uur;
5. Wij hanteren allemaal dezelfde kernwaarden en gedragscode binnen deze organisatie;
6. Wij leven de bedoeling na en hiervoor staat de visie en missie voorop;
7. Wij houden ons aan de geheimhoudingsplicht;
8. Wij dragen bij aan een open en eerlijke cultuur binnen deze organisatie;
9. Wij geven elkaar zowel positieve als negatieve feedback;
10. Functieomschrijving en de daarbij behorende FWG indeling is gelijk bij alle medewerkers.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 2.2.1 Wonen met zorg

Een zorgbehoefte verandert in de loop der jaren. Daarom biedt Nieuw Rollecate zorg op maat, dat is zorg aangepast aan wensen en behoeften. Voorheen noemden we dat particuliere zorg. Het betreft zorg waarvoor u bent geïndiceerd door het CIZ (Centrale Indicatiestelling Zorg), dat kan verschillen van eenvoudige huishoudelijke hulp tot intensieve verpleging.

Bij Nieuw Rollecate zijn veel mogelijkheden voor zowel permanente zorg, als tijdelijke zorg, particuliere zorg en zorg op maat. Ook wanneer het gaat om dementiezorg en psychogeriatrische-, of zelfs terminale zorg kunt u bij ons terecht.

Wanneer u nog geen directe zorgvraag hebt, maar wel (alvast) wilt wonen in een prettige en veilige omgeving, dan kan dat ook bij ons. Het wonen binnen Nieuw Rollecate zorgt ervoor dat wanneer u een zorgbehoefte krijgt, de juiste hulp direct binnen handbereik is. Daarnaast bent u verzekerd van dagelijks meerdere keren per dag een verse maaltijd. Ook kunt u deelnemen aan diverse activiteiten en is er tijdens de maaltijden, in de lounge en de brasserie, altijd gelegenheid voor sociale interactie.

Nieuw Rollecate biedt woonruimte en zorg op één locatie. Nieuw Rollecate beschikt over 24 appartementen, een hotelkamer en een familiekamer, onder meer in voormalige klaslokalen. Gasten kunnen kiezen tussen een zit-slaapkamer of een ruim tweekamerappartement. De appartementen variëren in grootte. Op de plattegrond ([www.nieuwrollecate.nl](http://www.nieuwrollecate.nl)) staat ieder appartement ingetekend, zodat u zich een goed beeld kunt vormen van het pand. Ook is er een hotelkamers voor kortdurend verblijf, herstel, tijdelijke opvang mantelzorg of een heerlijk verzorgde zorgvakantie.

Alle appartementen in Deventer beschikken over een eigen badkamer (met toilet), een keukenblok en technische voorzieningen zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom. Daarnaast zijn er grote zorgbadkamers aanwezig in ons pand. De grootte van de appartementen varieert van 35 m<sup>2</sup> tot 65 m<sup>2</sup> met op de begane grond een eigen terras bij elk appartement en een Frans balkon op de 1e verdieping. Uw appartement kunt u naar eigen smaak inrichten. Het is tenslotte uw thuis.

Permanente verhuurde appartementen	24 Waarvan 2 appartementen worden bewoond door echtpaar.
(Tijdelijke) Hotelkamer	1
Familiekamer	1

## 2.2.2 Doelgroepen en aantal bewoners per doelgroep

Nieuw Rollecate bood in 2018 een thuissituatie aan voor 27 gasten. In 2018 hadden daarvan negen gasten een indicatie op basis van de Zorgverzekeringswet (ZVW) en zeventien gasten hebben een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ). Hiervan hadden zes gasten een indicatie zorgprofiel VV4 'beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging'. Zeven gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV5 'beschermd wonen met intensieve dementiezorg'. Twee gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV6 'beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging'. Een gast had een indicatie zorgprofiel VV8 'beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoening, met de nadruk op verzorging/verpleging'. Gasten welke op de Hotelkamer



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

verbleven hadden doorgaan een eerstelijnsverblijf indicatie (ELV). De leeftijd van de gasten varieerde in 2018 van 61 jaar tot 95 jaar.

## 2.2.3 Nieuw Rollecate ZZP verdeling

Nieuw Rollecate biedt 24 woon-zorgappartementen voor permanente bewoning en een hotelkamer voor (tijdelijke) opnames met zorgvraag en een kamer voor familieovernachtingen.

Zorgzwaarte	Aantal
ZvW	9
Zzp 4	9
Zzp 5	6
Zzp 6	2
Zzp 8	1
ELV	1

## 2.2.4 Tijdelijk wonen

Naast het huren van een appartement kunt u ook tijdelijk in één van onze hotelkamers verblijven. Bijvoorbeeld voor een vakantie voor u (of uw mantelzorgers) of een kortdurende opname na een operatie. Ook is het mogelijk een hotelkamer te huren in verband met respijtzorg. Daarnaast is er een familiekamer beschikbaar voor als familie een nacht wil blijven slapen.

De hotelkamer beschikt over een flatscreen-tv met kabelzenders, bed naar keuze, sta op stoel, zithoek, bureau met stoel, kleding kast en een espressoapparaat en waterkoker. De kamers zijn uitgerust met eigen badkamer voorzien van douche met douchezitje en wandbeugels, toilet met toiletbeugels en een design badmeubel. De zorghotelkamer biedt technische voorzieningen, zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom.

## 2.2.5 Type zorgverlening

De zorg en hulp wordt geboden op basis van de volgende financieringsvormen:

- Bieden van zorg vanuit een persoonsgebonden budget (PGB) binnen de Wet Langdurige Zorg (WLZ);
- Bieden van zorg binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw);
- Bieden van revalidatie, respijt en palliatieve zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW of kortdurend eerstelijnsverblijf ELV).

## 2.3.1 Besturingsfilosofie

HaZo Zorg B.V. is de houder van locatie Nieuw Rollecate en kent een eenhoofdige bestuur. De bestuurder is ook de eigenaar. De Raad van Commissarissen bestaat uit twee leden.

Nieuw Rollecate is volledig “selfsupporting” als het gaat om de dagelijkse gang van zaken. Nieuw Rollecate beschikt namelijk over een eigen keuken met Chef-kok, een eigen linnenkamer, schoonmaak en huismeester. Er zijn verder geen stafafdelingen zoals HRM, Communicatie/ PR, etc. werkzaam in Nieuw Rollecate. De Zorgverleners heten Zorgbutlers en hebben een deskundigheidsniveau variërend van niveau 2 tot en met niveau 5.

HaZo Zorg B.V. heeft een WTZI-toelating voor persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 3. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

### 3.1 Zorgbutlers voor persoonlijke zorg

Vernieuwend is onder meer dat Nieuw Rollecate werkt met Zorgbutlers, die gedreven worden door hun passie voor zorg. Het takenpakket van de Zorgbutler is zeer divers, van persoonlijke verzorging tot gastheerschap. Zij zijn volledig geaccrediteerde en gediplomeerde zorgverleners. Daarnaast zijn zij op de hoogte van de laatste wensen, eisen en verwachtingen van de zorgvraag van dit moment. De term 'butler' geeft aan dat Nieuw Rollecate meer biedt dan alleen zorgverlening.

Iedere Zorgbutler wordt gedreven door zijn of haar passie voor zorg en biedt gastheerschap in de breedste zin van het woord. Denk bijvoorbeeld aan het maken van een wandeling, het spelen van een spelletje, het verzorgen van een hapje en een drankje en het ontvangen van bezoek, kortom; compleet gastheerschap.

### 3.2 Profiel Personeelsbestand

#### 3.2.1 Overzicht personeelssamenstelling per 01-03-2019

Nieuw Rollecate waakt over de juiste mix van deskundigheid binnen haar zorgteams. Een kwalitatief goede personele samenstelling draagt ertoe bij dat wij de zorg kunnen bieden aan onze gasten. Voor Nieuw Rollecate hebben wij 2 verpleegkundigen in dienst die de zorg op de locatie coördineren (de zogenoemde Zorgcoördinatoren). Vanaf 01-01-2019 is ons team uitgebreid met twee specialistisch verpleegkundigen deze hebben als aandachtsgebied; terminale zorg, specialistische handelingen, wondzorg, oedeemzorg en zwachtelen.

Funcnieniveau	Omschrijving	Aantal medewerkers
Niveau 2	Zorgbutler 2+ Helpende Facilitair linnen Facilitair schoonmaak	5 2 2 + 1 oproepkracht
Niveau 3	Zorgbutler 3+ Verzorgenden	9 + 3 in opleiding
Niveau 4	Verpleegkundigen MBO Huismeester Chef-kok	2 + 2 in opleiding 1 2
Niveau 5	Verpleegkundigen HBO	2
<i>Totaal</i>		<i>31</i>

#### 3.2.2 Vrijwilligers

Momenteel zijn er viertal enkele enthousiaste vrijwilligers actief bij Nieuw Rollecate. De vrijwilligers helpen en ondersteunen bij het ontbijt buffet.

### 3.3 Leerlingen en gediplomeerden

Nieuw Rollecate biedt ook graag stagiaires de mogelijkheid te ervaren en te zien in de praktijk. In Nieuw Rollecate leren we niet alleen de vaardigheden aan, maar laten we de studenten ook kennis maken met de werkmaatschappij. Zo liepen er afgelopen jaar (2018) 5 leerlingen rond die werden begeleid en afgetoetst door een verpleegkundig coördinator. Nieuw Rollecate biedt de mogelijkheid om vier externe BOL-studenten op te leiden. Intern worden ook BBL-studenten opgeleid om voldoende doorgroeimogelijkheden te bieden. Nieuw Rollecate is een erkend leerbedrijf.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

### **3.4 Ziekteverzuim**

Het ziekteverzuim in 2018 was 4,99%. Maandelijks wordt het ziekteverzuim berekend en door de directrice toegevoegd aan een Excel bestand. Het ziekteverzuim wordt besproken in het maandelijks ZoCo-overleg. We streven erna om het ziekteverzuim beneden de 2,5 % te houden.

### **3.5 In- en doorstroom**

In 2019 zal een Zorgbutler niveau 2 diplomeren als Verzorgende niveau 3 IG. In 2020 zullen er twee Zorgbutlers diplomeren als Verzorgende niveau 3 IG en twee Zorgbutlers als Verpleegkundige niveau 4.

### **3.6 Voorbehouden en risicovolle handelingen**

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen Nieuw Rollecate alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven, worden continu trainingen, scholingen en klinische lessen georganiseerd. Er is ook een scholingsplan 2019 gemaakt. Verder hebben de medewerkers toegang tot alle protocollen voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Medewerkers houden een bevoegd- en bekwaamheid lijst bij, welke tijdens het jaargesprek wordt besproken.

### **3.7 BHV**

Alle medewerkers van Nieuw Rollecate zullen in 2019 een BHV-training volgen. Dit bestaat uit een gehele training tijdens de MOD dagen en een korte herhaling in de maand juli.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 4. Stand van zaken

### 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Iedere nieuwe gast krijgt bij ons na inwoning binnen 24 uur een voorlopig zorg- en leefplan. Dit proces verloopt goed. Het plan wordt opgesteld door een van de verpleegkundigen aan de hand van het eerste gesprek, de eventuele overdracht van de vorige zorgorganisatie en informatie uit de WLZ-indicatie. In het zorg- en leefplan staat in ieder geval de volgende zaken: In het zorgplan staan in ieder geval de volgende zaken: waar is hulp bij nodig (wat kan nog zelfstandig en waarbij is ondersteuning nodig), het dieet, allergieën, risico-inventarisatie, de medicatie en de eerste contactpersoon bij calamiteiten.

Tijdens het eerste gesprek met de gast en mantelzorger(s) bij de gast thuis én/of tijdens het opnamegesprek in komen mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake. Dit vormt de basis van het zorgplan. We proberen zo veel mogelijk te weten te komen over de gast.

Het ECD dat wij vanaf 2019 gaan gebruiken, is van NEDAP. Het zorg- en leefplan wordt binnen 6 weken definitief en wordt ondertekend door de gast of zijn/haar vertegenwoordiger. Half april 2019 willen we de overstap maken naar een ander elektronisch zorgsysteem. Medewerkers geven aan dat ze Careportal onoverzichtelijk vinden, vandaar onze keuze om een overstap naar Nedap te maken.

### 4.2 Wonen en welzijn

Nieuw Rollecate heeft in haar kwaliteitshandboek visiedocumenten als het gaat om vrijwilligersbeleid en activiteitenbeleid. Verder lopen er continu verbetertrajecten op het vlak van wonen en welzijn om dit steeds zoveel mogelijk passend te maken voor onze gasten. Dit betreft onder meer de maaltijden, de snelle beschikbaarheid van goede zorg hulpmiddelen en de nabijheid van een Huismeester.

### 4.3 Veiligheid

#### 4.3.1 Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Nieuw Rollecate is het leren van fouten. Binnen onze woonvorm kunnen medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten, agressie-incidenten), gevaarlijke situaties die betrekking hebben op gasten én vermoedens van ouderenmishandeling melden via het ECD.

Vanaf de komst van de eerste gasten is er een incidentencommissie actief die alle incidenten bespreekt, en die verbeteracties opstelt. De incidenten worden besproken tijdens het maandelijkse zogenoemde Zoco overleg. De incidentencommissie werkt volgens vastgestelde procedures. Wanneer nodig zal een PRISMA-analyse worden uitgevoerd van een incident. Aan de hand van de analyses kunnen structurele problemen worden opgespoord en adviezen worden gegeven ter voorkoming van incidenten en verbetering van de zorgverlening.

#### 4.3.2 Medicatieveiligheid

Binnen Nieuw Rollecate zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. Gasten hebben het recht hun eigen apotheek te kiezen, maar Nieuw Rollecate is in elk geval ook zelf een samenwerking aangegaan met apotheek Keizerslanden. Hiervoor is een Geneesmiddelen Distributie Protocol (GDP) opgesteld, wat geldt binnen Deventer.

Een apotheker van deze apotheek helpt ons om het medicatieproces goed te stroomlijnen en zo te voldoen aan de veilige principes in de medicatieketen. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid. Door de samenwerking met de apotheek kunnen indicatoren ook makkelijker worden



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

gegenereerd, bijvoorbeeld van het gebruik van psychofarmaca en antibiotica. Elk jaar vindt er een evaluatie plaats tussen de apotheek en onze directie om te kijken of alles goed loopt.

Minimaal een keer per jaar vindt een medicatiereview plaats bij alle gasten. Deze review wordt uitgevoerd door een apotheker van onze vaste apotheek en de huisarts. De uitkomsten van de review worden teruggekoppeld naar de verpleegkundig coördinator. De reviews worden vastgelegd in de zorgplannen.

Medicatie voorschrijven gebeurt elektronisch. Medicatievoorraden worden ge-audit door de betrokken apothekers. Voorschrijfgedrag ten aanzien van psychofarmaca wordt ge-audit. Elk half jaar wordt dit geëvalueerd met de huisarts door middel van een MDO gesprek. Verder werken we met de BEM (Beoordeling Eigen Beheer Medicatie). We schatten in welke mate van zelfstandigheid de bewoner nog heeft ten aanzien van het innemen van zijn/haar medicatie.

De coördinatoren zijn vanaf de opening van Nieuw Rollecate aangesteld als aandachtfunctionaris medicatieveiligheid. Deze aandachtfunctionaris houdt toezicht op het correct uitvoeren van het medicatiebeleid. Elke week worden de medicatiekarren nagekeken op o.a. houdbaarheid, volledigheid en hygiëne. Vanaf 2019 zullen zij starten met het uitvoeren van minimaal twee keer per jaar een medicatieaudit uit aan de hand van een vast meetinstrument. Dit meetinstrument is reeds ontwikkeld en opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Medicatie-incidenten worden geregistreerd in de MIC-module van het ECD. Deze incidenten worden besproken in het Zoco overleg en worden later teruggekoppeld in het teamoverleg. Ook worden de incidenten door de incidentencommissie worden geanalyseerd en als input worden gebruikt om te komen tot verbetermaatregelen.

#### 4.3.3 Decubituspreventie

Hiervoor hanteren wij de richtlijnen van Vilans. In het ECD zitten formulieren om risico's te scoren en op te nemen in het zorgplan. Bij alle bedlegerige gasten en gasten die in een rolstoel zitten wordt elke dag tijdens de ADL door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Zo nodig worden passende maatregelen getroffen om het huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen. Daarnaast zal regelmatig huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel worden gemonitord door middel van een risicosignalering. Wanneer een gast een verhoogd risico heeft op het ontwikkelen van decubitus wordt dit opgenomen in het zorgplan en wordt zo nodig een zorgdoel opgesteld. Binnen Nieuw Rollecate is er een aandacht functionaris Decubitus.

Nieuw Rollecate werkt verder met fysiotherapeuten, logopedisten, diëtisten die kunnen adviseren bij onder meer eet-,slik- en gewichtsproblemen.

#### 4.3.4 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Nieuw Rollecate heeft een visie op en beleid voor het werken met vrijheidsbeperkende maatregelen. Het gaat dan om het inzetten van speciale sensoren op de kamer. Er kan gebruik worden gemaakt van een bed sensor, een bewegingsmelder in de kamer (en badkamer) en een deursensor waardoor de hogere geïndiceerde maatregelen vaak achterwege gelaten kunnen worden.

Deze vrijheidsbeperkende maatregelen worden elektronisch vastgelegd en regelmatig met de familie geëvalueerd, deze bevindingen worden genoteerd in het zorgplan. Ook wordt er per kwartaal



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

geëvalueerd met de POH over de Vrijheidsbeperkende maatregelen. Leidend daarbij is de nieuwe wet Zorg en Dwang welke in 2020 in zal gaan. Het jaar 2019 wordt als overgangsjaar gebruikt.

## 4.3.5 Ongeplande ziekenhuisopnamen

De ongeplande ziekenhuisopnamen per doelgroep worden geregistreerd in het zorgplan. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (voorbeelden kunnen zijn; vallen / heupfractuur, luchtweginfectie/urine-infectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De ongeplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen leiden tot structurele verbeteringen.

## 4.4 Kwaliteitsbeleid

Nieuw Rollecate heeft besloten wél te werken met een kwaliteitssysteem (kwaliteitscirkel) en de inrichting te doen op basis van het kwaliteitskader verpleegzorg, maar dit kwaliteitssysteem niet te laten certificeren door een erkend, onafhankelijk certificeringsbureau. Een kwaliteitssysteem bestaat feitelijk uit verschillende onderdelen. Denk hierbij aan missie, visie, procesbeschrijvingen, protocollen en werkinstructies. Zij houden allemaal verband met elkaar en dienen ook de kerndoelen van de organisatie. Fundamenteel voor het systeem is het principe van PLAN - DO - CHECK - ACT (de Deming Cyclus). Integraal op alle aspecten in Nieuw Rollecate zijn we bezig met- en gaan we deze gedachte implementeren, of het nu gaat over gastwelzijn (Zorg- en leefplan, rapportages en evaluaties) of over hoe we omgaan met mantelzorg. Dit willen we doen om duidelijkheid en uniformiteit te creëren voor medewerkers, zodat zij de samenhang gaan ervaren tussen kwaliteitszorg en kwaliteitsmanagement.

Medewerkers van Nieuw Rollecate proberen zichzelf in te leven in de vragen:

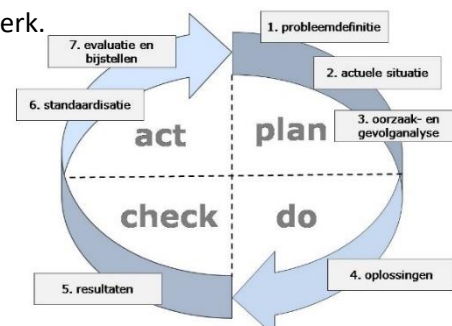
- Wat willen we bereiken? (plan)
- Hoe gaan we het doen en wie is verantwoordelijk? (do)
- Hoe weten we of het gelukt is? Werkt ons plan? Willen we het meten? (check)
- Hoe gaan we het verbeteren? (act)

Wij zullen ons kwaliteitsmanagementsysteem laten toetsen door de organisaties die deel gaan uitmaken van ons lerend netwerk. Vanaf de start van Nieuw Rollecate is ervoor gekozen om de benodigde documentatie (missie, visie, beleid, procedures, protocollen etc.) op te zetten aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader. De normen van de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd zijn vastgelegd in protocollen en werkinstructies.

## 4.5 Samen leren en ontwikkelen

Nieuw Rollecate heeft een heldere visie ontwikkeld op leren en ontwikkelen. De organisatie legt op dit moment de nadruk op het leren in en dichtbij de zorgteams. Ook worden er met regelmaat interne scholingen georganiseerd. Afgelopen jaar was dit onder andere een scholing over medicatie vanuit de apotheek en worden er jaarlijks tijdens de zogenoemde MOD-dagen de voorbehouden en risicovolle handelingen getoetst.

We maken deel uit van een actief lerend netwerk. Binnen brancheorganisatie NEVEP en SWP RAZ worden met regelmaat bijeenkomsten belegd waarbij zaken worden besproken. Zoals veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving. Sinds 2018 is er een samenwerkingsovereenkomst gesloten met het Gouden Hart als lerend netwerk.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

Verder hebben wij binnen onze organisatie gekozen voor werken middels de kwaliteitscirkel van Demming. Door continu en in alle aspecten van de bedrijfsvoering met deze cirkel te werken, werken wij continu aan het verbeteren van onze kwaliteit.

#### **4.6 Audit (in- en extern)**

Binnen Nieuw Rollecate wordt er maandelijks een interne audit gehouden door een medewerker. Maandelijks wordt er getoetst of de organisatie zich houdt aan de doelstellingen en bijbehorende werkafspraken. De medewerker zal verslag uitbrengen aan alle medewerkers tijdens het eerst volgende teamoverleg en de resultaten en eventuele verbetervoorstellen zullen besproken worden met alle collega's. Indien er verbetering nodig is wordt dit tijdens een volgende audit weer getoetst. Op deze manier borgen wij dat op de locatie er vorm en inhoud wordt gegeven aan welzijn en zorg. Daarnaast zal de directie en zorgcoördinator een externe audit doen bij ons lerend netwerk. Dit valt exact in ons plan dat we geen externe auditors (HKZ/ISO/PREZO eis) van een betaalde certificerende organisatie nodig hebben, maar het wel gezamenlijk opzetten. In 2018 zijn er meerdere audits uitgevoerd. Voor 2019 ligt er inmiddels ook een interne en externe auditplanning.

In het kader van de HACCP normering voert het bedrijf Anticimex vier keer per jaar een audit uit op het gebied van voedselveiligheid, hygiëne en ongediertebestrijding.

#### **4.7 Kwaliteitsplan en verslag**

Nieuw Rollecate voldoet aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid middels verslaglegging. Nieuw Rollecate levert de gevraagde data aan bij het Zorginstituut. Over 2018 is er een kwaliteitsverslag gepubliceerd, gebaseerd op de thema's uit het Kwaliteitskader van 2018. Voor 2019 stellen we een kwaliteitsplan op. Hierover wordt in 2020 in het kwaliteitsverslag 2019 verantwoording afgelegd.

#### **4.8 Leiderschap en Governance**

Nieuw Rollecate conformeert zich aan de zorgbrede governance-code. De diverse onderdelen van de governance-code zijn onderdeel van onze werkwijze en overlegstructuur. Het toetsen van de naleving van deze code vindt plaats door de Raad van Commissarissen. Toezichthoudend orgaan De Raad van Commissarissen (RvC) is een onafhankelijk statutair geborgd toezichthoudend orgaan binnen onze organisatie. De RvC heeft elk kwartaal een overleg met de directie.

#### **4.9 Management**

Het management neemt deel aan diverse overlegvormen. Enerzijds om geïnformeerd te worden over de gang van zaken binnen de organisatie, anderzijds om (toe)zicht te houden op het functioneren van de organisatie en de geleverde welzijn en zorg, en waar nodig bij te sturen.

Elke eerste maandag van de maand is er 's morgens het zogenoemde Zoco overleg. Dit is een overleg tussen de Zorgcoördinatoren en de Directie. Aansluitend vindt 's middags het maandelijks Teamoverleg plaats, waarbij alle medewerkers aansluiten.

#### **4.10 Gast- en familieraad**

Wij hechten veel waarde aan de medezeggenschap van gasten, met name als het gaat om de kwaliteit van zorg die wij onze gasten willen bieden. Onze organisatie kent daarom een gast- en familieraad. Deze heeft als taak om – binnen het kader van de doelstellingen van Nieuw Rollecate – de gemeenschappelijke belangen van gasten te behartigen. Omdat onze gasten niet allemaal zelf meer in staat zijn om in een gast- en familieraad te participeren, bestaat de gast- en familieraad ook uit vertegenwoordigers van de gasten. Er zijn goede en intensieve contacten gelegd met gasten,



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

familie en de directie van Nieuw Rollecate. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken gemaakt ten aanzien van communicatie en persoonlijke contacten tussen directie, managementteam en de gast en -familieraad. "Uitgangspunten zijn samenwerking, openheid en transparantie." Elk kwartaal komt de gast- en familieraad bijeen. Deze bijeenkomsten worden door een onafhankelijke voorzitter geleid en aangekondigd via de nieuwsbrief. Gasten kunnen hun op- en aanmerkingen doorgeven aan de vertegenwoordigers van de gasten. Familieleden kunnen hun op- en aanmerkingen doorgeven via het e-mailadres gastenfamilieraad@nieuwrollecate.nl.

#### 4.11 Personeelssamenstelling

Omschrijving	Aantal medewerkers
Directrice niveau 5	1
Zorgbutler niveau 2 / Helpende	4
Zorgbutler niveau 3 / Verzorgende	10
Zorgbutler niveau 4 / Verpleegkundige	4
Flexpool Zorgbutler niveau 2 / Helpende	1
Flexpool Zorgbutler niveau 3 / Verzorgende	1
Verpleegkundigen niveau 5 / Specialistische	2
Facilitair linnen	2
Facilitair schoonmaak	2
Flexpool facilitair	1
Huismeester	1
Chef-kok	2
Assistent kok	1
<i>Totaal</i>	<i>32</i>

#### 4.12 Gebruik van hulpbronnen

Nieuw Rollecate heeft verschillende leveranciers en samenwerkingspartijen aan zich gebonden. Hieronder benoemen wij de belangrijkste.

Leverancier	Taak/product
ArboNed	Ziekteverzuimbegeleiding Arboarts
ABforC	Loonadministratie
Anticimex	Plaagdierbeheersing Hygiëne Assurance
Chubb	Verpleegkundig oproepsysteem Brandbeveiligingssysteem Intercombeveiligingssysteem Camerabeveiligingssysteem
Nedap	ECD Kwaliteitsmanagementsysteem
Essent	Levering gas en elektriciteit
Enexis	Levering gas- en elektriciteit aansluiting
Renewi	Inzamelen van diverse afvalstromen
Salto	Toegangscontrole
Tactiplan	Roosteren



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

KPN	Televisie en telefoon
Miele Professional	Service en onderhoud wasautomaten
Metos	Service en onderhoud keukenapparatuur
Orona	Service en onderhoud lift
Assa Abloy	Service en onderhoud schuifdeuren
Siemens	Aansluiting openbaar brandmeldsysteem
Sovib	Verzekeringen
Telepage	Verpleegkundig oproepsysteem
Eshuis	Accountant
Keurslager Harmsen Diepenveen	Levensmiddelen
Ambachtbakker Kuiper	Levensmiddelen
Qleaning raambewassing	Facilitair
Huuskes	Levensmiddelen
Smalbraak	Notaris
Daniels Huisman	Advocaat
Fides	Keuringen medische apparatuur
Net zo Zeker	Telefonie en ICT

Samenwerkingspartij	Samenwerking
NEVEP	Branchevereniging
Zorgorganisatie RAZ	Zorgorganisatie van lerend netwerk
Het gouden hart	Zorgorganisatie van lerend netwerk
Technisch verpleegkundig team Carinova	Zorgorganisatie van lerend netwerk
Huisartsenpraktijk Wisselink - Kok	Medische zorg
Huisartsenpraktijken Borgele	Medische zorg
Huisartsenpraktijken Colmschate	Medische zorg
Apotheek Keizerslanden	Farmaceutisch proces
Apotheek Borgele	Farmaceutisch proces
Fysiotherapie Het Josef	Paramedische zorg
Fysiotherapie Fysiode	Paramedische zorg
Mondzorg de watersnip	Paramedische zorg
Medipoint - Vegro	Medische hulpmiddelen
Deventer Ziekenhuis	Medische zorg
Gelre Ziekenhuizen	Medische zorg
Vilans	Kenniscentrum

## 4.13 Gebruik van informatie

### 4.13.1 Gasttevredenheid

De ervaringen van de gasten met de zorg worden verzameld via Zorgkaart Nederland en zullen wij zelf meten door middel van tussentijdse evaluatiegesprekken als gasten met ontslag gaan of overlijden. Eenmaal per jaar wordt er een gasttevredenheidsonderzoek (GTO) gehouden.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

De uitkomsten worden besproken in de gast- en familieraad en er wordt een verbeterplan gemaakt (indien nodig). Opvolgend wordt er een terugkoppeling gegeven in de maandelijkse nieuwsbrief. De informatie over gastenervaringen is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) gasten.

#### 4.13.2 Klachten

Alle gasten ontvangen voor of bij in zorg komen een informatiemap waarin gewezen wordt op de interne klachtenregeling. Daarnaast is een aparte folder over de klachtencommissie beschikbaar. Nieuw Rollecate is aangesloten bij de klachtafhandeling van NeVep.

Gasten kunnen klachten melden aan direct betrokkene(n), aan de klachtenfunctionaris en aan de directie, waarna de klacht eventueel nog voorgelegd kan worden aan de Geschillencommissie.

#### 4.13.3 Medewerkerstevredenheid

Naast de gasttevredenheid wordt ook de tevredenheid van de medewerkers en de vrijwilligers worden om het jaar gemeten. Om het jaar (oneven jaartal) wordt er een medewerkers tevredenheid onderzoek (MTO) uitgevoerd. De verkregen informatie leveren wij aan bij het Zorginstituut en voegen wij toe als bijlage bij dit kwaliteitsverslag.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Bijlage 1: Afkortingen- en begrippenlijst

Afkorting	Definitie
BOL studenten	Beroeps opleidende leerweg
BBL studenten	Beroeps begeleidende leerweg
B.V.	Besloten Vennootschap
CIZ	Centrale Indicatiestelling Zorg
ECD	Elektronische Cliëntendossier
ELV	Eerste lijn verblijf indicatie
GDS	Geneesmiddelen Distributie Protocol
GTO	Gasttevredenheid onderzoek
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
KvK	Identificatienummer Kamer van Koophandel
MDO	Multi Disciplinair Overleg
MOD	Medewerkers Ontwikkel Dagen
MTO	Medewerkerstevredenheid onderzoek
PG	Psychogeriatric
PGB	Persoonsgebonden Budget
RvC	Raad van Commissarissen
VVT	Verpleeg- en verzorgingshuizen en Thuiszorg
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
ZVW	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket

Begrip	Definitie
AGB	Algemeen GegevensBeheer-code is een landelijke code waarmee de zorgaanbieder kan worden herkend.
Benchmark	Vergelijkend onderzoek waarbij de prestaties, producten, diensten of programma's worden onderzocht en met elkaar vergeleken.
Vilans	Onafhankelijk landelijk kenniscentrum op het gebied van de langdurige zorg.