

Deel 1

Directieverslag 2014

1. Inleiding

De wettelijke verplichting voor een maatschappelijk document is voor de meeste zorginstellingen komen te vervallen. Zo ook voor Seniorenresidentie Ruitersbos. Er is toch gekozen om een directieverslag op te stellen.

Het directieverslag is een goed moment om op hoofdlijnen verantwoording af te leggen over het gevoerde beleid en de wijze waarop dit beleid bijdraagt aan de door de organisatie geformuleerde doelstellingen.

De externe omgeving is bijzonder dynamisch en op onderdelen nog niet duidelijk. Seniorenresidentie Ruitersbos kiest er voor om zoveel mogelijk zelf de regie te voeren en proactief in te spelen op de externe ontwikkelingen. Het nieuwe beleidsplan "Ruitersbos in transitie: ambitieus op weg naar een Seniorenresidentie" voor de periode 2012-2016 is een belangrijk kompas om hieraan invulling te geven. In het beleidsjaar 2014 is hier veel aandacht aan besteed.

Ruitersbos staat voor een veranderopgave die aansluit bij de veranderingen in de Wet langdurige zorg en de participatiewetgeving. Dit vraagt om een andere benadering met gevolgen voor de structuur en de cultuur binnen Ruitersbos. In 2014 is hieruit voortvloeiend een nieuwe organisatiestructuur vastgesteld die met ingang van 1 januari 2015 van toepassing is.

Mw. A.E.L. Spaan-Souren,
Raad van Bestuur

2.Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Ruitersbos
Adres	Boeimeerweg 2
Postcode	4837 AM
Plaats	Breda
Telefoonnummer	076 – 565 71 50
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41102051
E-mailadres	info@ruitersbos.nl
Internetpagina	www.ruitersbos.nl

2.3 Kernactiviteiten en nadere typering

De organisatie kent als rechtsvorm een stichting met als juridische aanduiding Stichting Ruitersbos. Stichting Ruitersbos is statutair gevestigd te Breda en maakt geen deel uit van een groter geheel. Binnen de Stichting wordt het Raad van Toezicht model gehanteerd. De Raad van Toezicht wordt gevormd door vijf personen met verschillende achtergrond. De Raad van Bestuur bestaat uit één persoon.

Seniorenresidentie Ruitersbos beschikt over een Cliëntenraad en een Ondernemingsraad.

Seniorenresidentie Ruitersbos omvat de volgende voorzieningen:

- verzorgingshuis: 56 plaatsen;
- verpleeghuis: 60 plaatsen zorg met behandeling;
- 102 appartementen wooncentrum;
- 20 plaatsen dagbehandeling/dagverzorging;
- extramurale zorg in bovengenoemde appartementen en in de wijk Ruitersbos;
- 7 logeerkamers;
- Gasterie: restauratieve dienst;
- Kleine winkelvoorziening;
- Servicepunt voor (wijk)bewoners.

Deze voorzieningen zijn op één terrein gesitueerd. Daarnaast worden er beperkt private activiteiten ontplooid.

Seniorenresidentie Ruitersbos heeft toelatingen voor, en levert, de volgende AWBZ-functies:

- Persoonlijke verzorging	- <i>Ja</i>
- Behandeling	- <i>Ja</i>
- Verpleging	- <i>Ja</i>
- Ondersteunende begeleiding	- <i>Ja</i>
- Verblijf op grond van de AWBZ	- <i>Ja</i>

Seniorenresidentie Ruitersbos biedt zorg aan de volgende doelgroepen:

- Psychosociale problemen	- <i>Ja</i>
- Somatische aandoening of beperking	- <i>Ja</i>
- Psychogeriatrische aandoening of beperking	- <i>Ja</i>

2.4 Werkgebied

Seniorenresidentie Ruitersbos biedt alleen AWBZ-zorg in de gemeente Breda. Dit werkgebied ressorteert onder het CZ Zorgkantoor West-Brabant.

2.5 Samenwerkingsrelaties

CZ Zorgkantoor West Brabant

Als AWBZ-instelling worden intensieve contacten onderhouden met CZ Zorgkantoor West Brabant.

Inspectie van het Ministerie van VWS

Handhaving wet- en regelgeving.

Woonzorg Nederland

De eigenaar van het onroerend goed is Woonzorg Nederland te Amstelveen.

Met Woonzorg Nederland is een huurovereenkomst afgesloten ten behoeve van het zorgcentrum aan de Boeimeerweg en het wooncentrum (appartementen) aan de Brahmslaan.

De appartementen aan de Boeimeerweg worden door Woonzorg Nederland zelf verhuurd.

Seniorenresidentie Ruitersbos houdt namens Woonzorg Nederland de wachtlijst bij en adviseert welke nieuwe bewoner(s) aan de beurt zijn voor plaatsing. De toewijzing van de appartementen aan de Brahmslaan gebeurt door Seniorenresidentie Ruitersbos.

Gemeente Breda

Met de gemeente Breda wordt contact onderhouden betreffende de maatschappelijke functie welke Seniorenresidentie Ruitersbos vervult ten behoeve van de bewoners uit de omgeving van Ruitersbos en de gemeente Breda. Seniorenresidentie Ruitersbos is lid van de Inspiratietafel; een overlegorgaan door de gemeente Breda geïnitieerd om de genoemde transitie voor te bereiden en uit te werken.

Thebe

Voor de behandeling somatiek en psychogeriatric is er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Thebe en een aanvullende Service Level Agreement (SLA) waarbij er diensten op het gebied van behandeling en verpleegkundige zorg wordt afgenomen.

Stichting ZorgZaam Thuis Breda

In het kader van de WMO, huishoudelijke verzorging, is Seniorenresidentie Ruitersbos een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met WZC Raffy, WZC Zuiderhout en WZC De Leystroom. Deze samenwerking is medio 2009 geformaliseerd in de Stichting ZorgZaam Thuis Breda. In 2011 is stichting Elisabeth aangesloten bij de Stichting ZorgZaam Thuis Breda.

Sinds 1 januari 2012 heeft de Stichting ZorgZaam Thuis Breda een 'slapend' bestaan.

Regionaal Dementie Ondersteuningsnetwerk (RDO)

Seniorenresidentie Ruitersbos participeert in het Regionaal Dementie Ondersteuningsnetwerk. De deelname heeft als doel het verbeteren van de kwaliteit van zorg. De Stuurgroep komt een keer per kwartaal bijeen. Voor Ruitersbos heeft participatie in dit netwerk er toe geleid dat er structureel een medewerker van Seniorenresidentie Ruitersbos participeert in het Alzheimer Café en in de opzet van het Dementiespreekuur op locatie Seniorenresidentie Ruitersbos in samenwerking met andere partijen. Er is een activiteitenverslag en financieel verslag beschikbaar.

Palliatief Netwerk

Seniorenresidentie Ruitersbos participeert in het Palliatief Netwerk. Deelname aan dit netwerk heeft als doelstelling het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor de palliatieve bewoners zowel op

organisatorisch als relationeel vlak. Dit gebeurt door het optimaliseren van de samenwerking met betrekking tot de palliatieve zorg. Uitgangspunten hierbij zijn dat de wensen en behoeften van de bewoner centraal staan en dat de continuïteit van de zorg is geborgd. In 2014 heeft een grote groep medewerkers van Seniorenresidentie Ruitersbos scholing gevolgd over palliatieve zorgverlening.

IRIS

Eind 2013 is een lidmaatschap aangegaan met de coöperatieve vereniging 'Iris, oog voor elkaar', Door middel van een interactieve website gericht op wonen, welzijn en zorg, draagt Iris bij aan het langer en zelfstandig thuis wonen van mensen met een zorgvraag. IRIS biedt zorgaanbieders de mogelijkheid om minder zorg te leveren aan meer inwoners in de regio West-Brabant. In kleine en grotere pilots zijn de eerste cliënten aangesloten. In september is de eerste cursus- en begeleidingstraject bij Ruitersbos van start gegaan. De belangstelling hiervoor was groter dan verwacht: zeventien ouderen hebben zich voor deze cursus aangemeld. Gedurende 8 weken zijn deze ouderen getraind in het gebruik van de website IRIS. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden.

1^e lijn fysiotherapiepraktijk

Er is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen Seniorenresidentie Ruitersbos en de 1^e lijns fysiotherapiepraktijk van de heer Bulkman en mevrouw Van Gorkum. Met ingang van 1 januari 2014 is deze praktijk gevestigd op de begane grond van de nieuwe woontoren aan de Boeimeerweg. Aangezien men de binding met de Seniorenresidentie en de wijk duidelijk wil maken, gaat de praktijk verder onder de naam 'Fysiotherapie Ruitersbos'. Genoemde praktijk verzorgt de fysiotherapie voor het verpleeghuis en is first provider voor het zorgcentrum en voor de bewoners woonachtig in de appartementen aan de Brahmslaan en Boeimeerweg.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

De Zorgbrede Governance Code wordt in Seniorenresidentie Ruitersbos als uitgangspunt genomen voor de verantwoordingsstructuur. Deze Governance Code is een bundeling van moderne, en inmiddels breed gedragen, algemene opvattingen in de zorg over een goed bestuur, toezicht en verantwoording. In Seniorenresidentie Ruitersbos is voor een bestuursmodel gekozen, dat aansluit op de Zorgbrede Governance Code, namelijk het Raad van Toezicht model. Dit betekent dat er een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht aanwezig is. De Raad van Bestuur bestaat uit één lid.

De Raad van Toezicht kent formele statutaire bevoegdheden; een algemeen toezichthoudende rol en een klankbord functie voor de Raad van Bestuur. Er is een reglement voor de Raad van Toezicht. De taakverdeling tussen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur is vastgelegd in een Reglement Raad van Bestuur.

3.2 Raad van Bestuur / directie

Naam	Bestuursfunctie
Dhr. A.H.W.M. Jongmans MHA (tot 1 maart 2014)	Raad van Bestuur
Mw. A.E.L. Spaan-Souren (vanaf 1 maart 2014)	Raad van Bestuur

Binnen de Stichting is een eenhoofdige Raad van Bestuur die jaarlijks wordt beoordeeld door de Raad van Toezicht. Op de Raad van Bestuur is een statuut van toepassing. Naar het oordeel van de Raad van Toezicht zijn er voor 2014 geen belangenverstrengelingen opgetreden van de Raad van Bestuur en de instelling. Als uitgangspunt voor de bezoldiging van de Raad van Bestuur wordt de Wet Normering Topinkomens (WNT) gehanteerd.

3.3 Toezichthouders

Naam	Aandachtsgebied	Datum aftreden
Mevr. drs. I.C.D.Y.M. Wolf- de Jonge voorzitter	kwaliteit en veiligheid	2016
Dhr. ir. M.A.A.B. Hendriks, lid, vicevoorzitter per 30-09-2014	bouw en gebouwen	2017
Mevr. mr. A. Groenewoud, lid	juridisch en P & O	2017
Dhr. drs. M.P. Frankenhuis, lid	kwaliteit en veiligheid	2017
Dhr. mr. M.E. Beljaars, lid, vicevoorzitter	financiën	24-06-2014
Dhr. E.P. Dissel MSC, lid per 30-09-2014	financiën	2018

De Raad van Toezicht heeft de taken van de Raad van Toezicht verdeeld in portefeuilles.

- kwaliteit en veiligheid: mevr. Wolf en dhr. Frankenhuis;
- bouw- en gebouwen: dhr. Hendriks;
- financiën: dhr. Beljaars/dhr. Dissel;
- juridische zaken en P&O: mevr. Groenewoud.

De Raad van Toezicht is in het verslagjaar 6 keer met de Raad van Bestuur in een reguliere vergadering bijeen geweest. De Raad van Toezicht heeft zich in de verslagperiode nadrukkelijk bezig

gehouden met de gang van zaken en de toekomst van Seniorenresidentie Ruitersbos. Het beleidsplan “Ruitersbos in transitie: ambitieus op weg naar een Seniorenresidentie” voor de periode 2012 - 2016 is daarbij een belangrijk hulpmiddel om te kunnen vaststellen of de ontwikkelingen in Seniorenresidentie Ruitersbos op koers liggen.

In het kader van het overheidsbeleid is de toekomst van Seniorenresidentie Ruitersbos gedurende het hele verslagjaar aan de orde geweest. Ruitersbos staat voor een veranderingopgave die aansluit bij de veranderingen in de Wet langdurige zorg en de participatiewetgeving. Dit vraagt om een andere benadering met gevolgen voor de structuur en de cultuur binnen Ruitersbos. Om richting te geven aan dit proces is een strategische notitie gemaakt waarin de richting is geformuleerd om hieraan vorm te geven.

In het verslagjaar waren o.a. onderwerpen van gesprek het jaardocument 2013, het jaarplan 2015, de begroting 2015 inclusief de kaderbrief, de exploitatieoverzichten, de interne reorganisatie, het masterplan, de cliëntveiligheid en brandveiligheid, externe ontwikkelingen, de invulling van de vacature lid RvT en de management review kwaliteit.

3.4 Bedrijfsvoering

3.4.0 Bestuur

- dhr. A.H.W.M. Jongmans Raad van Bestuur, voorzitter (tot 1 maart 2014)
- mw. A.E.L. Spaan-Souren Raad van Bestuur, voorzitter (vanaf 1 maart 2014)

3.4.1 Managementteam

Voor de beleidsadvisering, tactische en operationele sturing en onderlinge afstemming is het managementteam verantwoordelijk. In het management team hebben zitting:

- mevr. P. van den Bunder Sectormanager Zorg
- mevr. B.A.M. Stapel Sectormanager Facilitaire Dienst
- dhr. H.J.J. Hoeben Hoofd economisch administratieve dienst (HEAD)

Het managementteam vergadert in principe 1x per 2 weken. Ieder lid van het managementteam heeft binnen de eigen sector werkoverleg en de afdelingshoofden overleggen met de medewerkers van de organisatie-eenheid.

3.4.2. Beleids- en budgetcyclus

De beleids- en budgetcyclus start met de kaderbrief waarin de beleidsonderwerpen (o.a. beleidsplan 2012-2016 met als titel “Ruitersbos in transitie: ambitieus op weg naar een Seniorenresidentie”) en het financiële kader voor het nieuwe begrotingsjaar uiteen worden gezet. Tevens zijn hierin in 2014 de uitgangspunten van de strategische notitie meegenomen. Op basis van de kaderbrief wordt een jaarplan gemaakt voor het komende jaar op instellings- en sectorniveau. In het jaarplan worden ook onderwerpen opgenomen die voorkomen uit o.a. de exploitatie- en kwaliteits- en veiligheidsreview en de uitkomsten van klant- en medewerkertevredenheidsonderzoeken. Het jaarplan is zo opgesteld, dat de voortgang en de resultaten, uitgezet in een tijdsplanning, realistisch en goed volgbaar zijn.

3.4.3. Management review financiën

Iedere maand wordt er een management review financiën gepresenteerd. De management review financiën is de toetsing van de exploitatie aan de begroting en wordt besproken in het managementteam. Dit wordt tevens besproken in de Raad van Toezicht.

Kort na het verstrijken van de maand wordt stuurinformatie gepresenteerd, waarin de relatie wordt gelegd tussen begrote en gerealiseerde productie (intra-en extramuraal) en de hiervoor ingezette

personeelsformatie. De sturingsinformatie wordt maandelijks besproken in het managementteam en elk kwartaal in de Raad van Toezicht.

3.4.4. Administratieve organisatie en interne controle

De administratieve organisatie en interne controle richt zich op de doelgerichtheid en de doelmatigheid van bedrijfsprocessen.

Belangrijk onderdeel hiervan is de – aantoonbare - controle op de feitelijk geleverde zorg. Hierbij is het van belang dat uit de cliëntendossiers en/of urenregistraties aantoonbaar blijkt dat alle gedeclareerde zorg per deskundigheidsniveau/product ook daadwerkelijk is geleverd. Dit is een aanzienlijke aanscherping van hetgeen tot en met 2013 in het kader van de Regeling AO/IC AWBZ Zorgaanbieders al diende te gebeuren.

De kwaliteit van de interne beheersingsmaatregelen rond de productieregistratie en – facturering zijn in 2014 door Verstegen accountants beoordeeld. De van belang zijnde aspecten krijgen binnen Ruitersbos grotendeels de aandacht. Daarnaast is aanbevolen het opstellen van een risico-analyse op de relevante registratie – en declaratieprocessen. Op basis hiervan dient er voor de resterende risico's een intern controleplan te worden opgesteld.

Tevens is geadviseerd in het geautomatiseerde productieregistratiesysteem de bevoegdheden aan te passen aan het functieniveau van de gebruikers.

3.4.5 Cliëntenraad

De bewoner staat centraal in Seniorenresidentie Ruitersbos. Het welbevinden van de bewoner is het voornaamste doel van onze organisatie. Hieruit voortvloeiend is er binnen Seniorenresidentie Ruitersbos een Cliëntenraad actief. Seniorenresidentie Ruitersbos vindt het belangrijk, dat de stem van de bewoner wordt gehoord.

In de Cliëntenraad hebben in 2014 zitting:

- de heer A.M.M. van Dun (voorzitter), namens bewoners extramuraal (zorggroep 5);
- dhr. J.A.J. van Gils, lid en waarnemend voorzitter, namens bewoners verzorgingshuis (zorggroep 1-2);
- mevr. J.M. Bottelier, lid, namens bewoners zorgcentrum/verpleeghuis PG (zorggroep 4);
- mevr. L. van Eynatten, lid, namens de deelnemers van het Eetpunt;
- mevrouw G.M. Vesseur, lid, namens bewoners zorgcentrum/somatiek (zorggroep 3).

Eén keer per jaar is er een jaarvergadering van de Cliëntenraad, waarvoor alle cliënten worden uitgenodigd en waar zowel de voorzitter van de Cliëntenraad als de Raad van Bestuur een terugblik en overzicht van toekomstige ontwikkelingen presenteren. Twee keer per jaar is een lid van de Raad van Toezicht bij de vergadering aanwezig voor het bespreken van het jaardocument, de begroting en het jaarplan. De Cliëntenraad is dit verslagjaar betrokken geweest bij de benoeming van het nieuwe lid van de Raad van Toezicht, dhr. Dissel. Conform overeenkomst Ruitersbos-Cliëntenraad heeft deze benoeming plaatsgevonden op bindende voordracht van de Cliëntenraad.

Voor vergaderingen van de Cliëntenraad wordt een ruimte beschikbaar gesteld. De Cliëntenraad beschikt niet over een eigen budget, maar de voorkomende kosten worden door Ruitersbos betaald.

Daarnaast is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in de regiegroep bij het veranderproject waarmee eind 2014 een aanvang is gemaakt. Dit project komt voort uit de veranderopgave waar Seniorenresidentie Ruitersbos voor staat en die in de strategische notitie is vormgegeven.

3.4.6 Bewonerscommissie

Voor de wijkbewoners aan de Brahmslaan is een Bewonerscommissie ingesteld om de belangen van de bewoners te behartigen. In de Bewonerscommissie hebben zitting:

- mevr. T.J.E.J. Hilz-Vermeulen, voorzitter;
- dhr. A.M.M. van Dun, lid;
- mevr. A.M. de Vries, lid;
- mevr. P.W.T. Wirken-Verdaasdonk, lid.

De Bewonerscommissie vergadert 4x per jaar met de Raad van Bestuur.

3.4.7 Ondernemingsraad

In de Ondernemingsraad van Seniorenresidentie Ruitersbos hebben zitting per 1 januari 2014:

- dhr. A.C. Lauwerijssen, voorzitter;
- dhr. C.M.B. Sol, vicevoorzitter;
- mevr. J.M.H. van Nijnatten, secretaris;
- mevr. C.B.J.M. Braun, lid;
- mevr. V.M.A.N. van Hees, lid;
- mevr. C. de Peijper, lid;
- dhr. B.A.R. Van Haeren, lid.

Na verkiezingen zijn de volgende leden op 21 mei 2014 geïnstalleerd en is de taakverdeling vastgesteld:

- dhr. B.A.R. Van Haeren, voorzitter;
- dhr. A.C. Lauwerijssen, vicevoorzitter;
- mevr. J.M.H. van Nijnatten, secretaris;
- mevr. F.C.M. de Vijlder, secretaris-assistent
- mevr. C.B.J.M. Braun, lid
- mevr. A.M.J. Oonincx, lid
- mevr. C. de Peijper, lid

Twee keer per jaar is een lid van de Raad van Toezicht bij de vergadering aanwezig voor het bespreken van het jaardocument, de begroting en het jaarplan. Het overleg tussen Ondernemingsraad en Raad van Bestuur is in 2014 constructief en productief geweest.

De Ondernemingsraad is betrokken geweest bij de benoeming van het lid van de Raad van Toezicht, dhr. Dissel.

4. Hoofdpijnen beleid verslagjaar

Beleidsplan “Ruitersbos in transitie: ambitieus op weg naar een Seniorenresidentie” 2012-2016

Dit beleidsplan vormt de basis voor het jaarplan 2014. Daarnaast is door de Raad van Bestuur een strategische notitie gemaakt, aanvullend op het beleidsplan. Dit is ingegeven door de ingrijpende veranderingen in de zorg. Hervorming is noodzakelijk door een veranderende zorgvraag en een forse stijging van de zorguitgaven. Daarnaast is de arbeidsmarkt voor de zorgprofessionals veranderd en worden er hogere eisen gesteld aan het opleidingsniveau van medewerkers.

Toekomst Seniorenresidentie Ruitersbos

Seniorenresidentie Ruitersbos staat voor een veranderopgave. Ruitersbos wil een omslag van taakgericht naar resultaatgericht werken en van een familiecultuur naar een professionele cultuur met ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligers. Hierbij wordt de zorg rondom de bewoner georganiseerd en speelt het welzijnsaspect een belangrijke rol. Ook wordt de structuur van de organisatie veranderd. Het aantal MT leden is teruggebracht van 4 naar 3 en het aantal Teammanagers is van 4 naar 2 gegaan in de nieuwe structuur. De organisatie gaat van traditioneel top down naar meer bottom up, met coachend leidinggevend en zelfregulerende teams, waarbij de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie komt te liggen. Dit traject wordt ondersteund door In voor zorg!

In het tevredenheidsonderzoek dat eind 2014 is uitgevoerd is aan bewoners en wijkbewoners gevraagd welke aanvullende (service)diensten zij graag via Seniorenresidentie Ruitersbos willen ontvangen. De resultaten hiervan worden in 2015 nader onderzocht en vertaald naar aanbod van diensten passend bij een Seniorenresidentie met service op hoog niveau.

Afbouw verzorgingshuisplaatsen

Tegen de achtergrond van de externe ontwikkelingen, waarin mensen met een relatief beperkte zorgvraag (ZZP 1 t/m 3) niet langer geïndiceerd worden voor verblijf in een verzorgingshuis, en waarin een afbouw wordt gevraagd van mensen met een ZZP 4 met tevens een tendens tot extramuralisering van zorg, heeft Ruitersbos in 2014 proactief een werkgroep gevormd. Deze werkgroep heeft onderzocht hoe een verantwoorde afbouw kan worden gerealiseerd van de verzorgingshuisplaatsen. De conclusie is dat extramuraliseren van de van de huidige lagere ZZP zwaar verliesgevend is en derhalve geen optie.

Er zijn een aantal alternatieven genoemd door de werkgroep die in 2015 nader worden onderzocht. Dit betreft de mogelijkheid een aantal appartementen te verhuren aan een eerstelijnsorganisatie. Daarnaast wordt gekeken naar de mogelijkheid om meer appartementen in te zetten voor herstel- en respijtzorg, als logeerkamers of binnen het concept van woonzorgstudio's.

Masterplan

Het Masterplan betreft een nieuwbouw/renovatie plan voor de intramurale zorg en de aanleunwoningen aan de Brahmslaan zodat Seniorenresidentie Ruitersbos voor een periode van nog eens 20 jaar een aantrekkelijke woon- zorg- en welzijnsomgeving kan blijven bieden. Het plan voorziet in een modern geoutilleerd verpleeghuis waarbij ongeveer 8% van de huidige capaciteit zal worden ingeleverd en tevens nieuwe complexen aanleunwoningen voor zelfstandige huisvesting. Inmiddels wordt gewerkt aan het Masterplan II. Masterplan I voorziet in een tweede locatie voor PG-zorg in het buitenstedelijk gebied. De ingrijpende wijzigingen als gevolg van de “Transitie van de langdurige zorg” heeft ook op huisvestingsgebied drastische gevolgen. Hierdoor is uitbreiding van PG-capaciteit niet meer aan de orde.

SEPA

Als gevolg van Single Euro Payments Area (SEPA) worden alle eurobetalingen per 1 februari 2014 gestandaardiseerd. Er is nog een overgangperiode van toepassing tot 1 augustus 2014. Seniorenresidentie Ruitersbos was in januari 2014 gereed met de maatregelen die hiervoor in de administratie(ve) organisatie moesten worden getroffen.

Verzuim en Verzuimbegeleiding

De samenwerking met CZ Bedrijf en Gezondheid is in 2014 verder geprofessionaliseerd. De verdere implementatie van het verzuimbeleid en de uitvoering van de regeling verzuim en re-integratie, heeft o.a. geleid tot een verdere verlaging van het verzuimpercentage van 6,51 % in 2013 naar 4,7% in 2014. De doelstelling om met het verzuimpercentage onder de 5% te blijven is daarmee behaald. Met ingang van 1 januari 2015 is CZ Bedrijf en Gezondheid overgenomen door Human Capital Care (HCC). HCC heeft de huidige contractafspraken en de huidige case-manager en bedrijfsarts mee overgenomen.

Competentiemanagement

In 2014 is de visie op competentie management geformuleerd. Competentiemanagement slaat een brug tussen de missie, visie en strategie van de organisatie enerzijds en de competenties die nodig zijn in specifieke functies anderzijds. Competentiemanagement is een manier om richting en sturing te geven in de organisatie gebaseerd op de benodigde en de beschikbare competenties van medewerkers. Dit vertaalt zich onder meer in het strategisch opleidingsbeleid. Het centrale doel van strategische opleiding (en ontwikkeling) is: medewerkers de vereiste kennis en houding bij te brengen, zodat zij de doelen, die de organisatie beoogt, kunnen realiseren en/of hun inzet kunnen verhogen.

In 2014 hebben medewerkers en leidinggevenden ontwikkelingsgerichte coachingsgesprekken gevoerd. De basis voor dit open en tweezijdige gesprek wordt gevormd door de uitkomsten van de scores op het competentieprofiel behorend bij de functie die de medewerker bekleedt. De medewerker scoort zichzelf op de competenties; de leidinggevende en een collega geven feedback op deze competenties. Elke medewerker werkt 1 verder te ontwikkelen competentie uit in een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP). Leidinggevenden analyseren de uitkomsten van alle scores in een team op gemeenschappelijke ontwikkelpunten. Hieruit wordt een keuze gemaakt welke worden opgenomen in het strategisch opleidingsjaarplan voor het komende jaar. In 2015 is feedbacktraining opgenomen.

Medewerkertevredenheid

In 2014 is een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk extern onderzoeksbureau. Er zijn vragenlijsten gestuurd naar alle medewerkers. Het totale responspercentage is 65%. De rapportage wordt per afdeling gemaakt en in januari 2015 verwacht. Vervolgstap is dat de resultaten worden gecommuniceerd en geanalyseerd én dat verbetermaatregelen worden genomen. Hierbij wordt de Ondernemingsraad betrokken.

Klachten medewerkers

Er zijn in 2014 geen klachten van medewerkers ontvangen door de klachtencommissie.

Melding Ongevallen Personeel

In 2014 zijn 5 meldingen m.b.t. ongevallen personeel gedaan. Er zijn geen meldingen gedaan aan de Inspectie VWS.

Melding aan IGZ

Er zijn in 2014 twee meldingen aan de IGZ gedaan.

NEN-EN-ISO 9001:2008

Ruitersbos is sinds 2013 in het bezit van het ISO 9001:2008 certificaat. Voor die tijd was Ruitersbos gecertificeerd volgens de HKZ norm. In 2014 is de externe audit uitgevoerd door KIWA. Hiertoe heeft de auditor gedurende 2 dagen onderzoek op de werkvloer gedaan door visuele audits en interviews met diverse medewerkers. Als tekortkoming werd genoemd dat de criteria en methoden die nodig zijn om te bewerkstelligen dat zowel de uitvoering als de beheersing van de processen doeltreffend zijn, nog niet altijd zijn vastgesteld en dat de kwaliteitsdoelstellingen die samenhangen met de geleverde diensten beperkt zijn vastgesteld vanuit de klanteisen. Hiervoor heeft Seniorenresidentie Ruitersbos een Plan van Aanpak gemaakt. Dit heeft geresulteerd voortzetting van het certificaat.

Interne audits

In 2014 is het proces rondom roosteren en planning intern geaudit. De rapportage is aan de proceseigenaar verstrekt die naar aanleiding hiervan verbeteracties formuleert. Daarnaast zijn er conform het auditjaarplan 2014 5 resultaatgerichte audits gedaan, op de onderwerpen hygiëne- en infectiepreventie, personeelsdossiers, zorgdossiers, voedselveiligheid (HACCP) en veilig omgaan met zuurstof.

Kwaliteits- en Veiligheidscommissie

Seniorenresidentie Ruitersbos heeft een Kwaliteits- en Veiligheidscommissie. De Kwaliteits- en Veiligheidscommissie bestaat uit het MT en de stafleden. De voorzitter is de Raad van Bestuur, als eindverantwoordelijke voor kwaliteit en veiligheid in de organisatie. Deze komt minimaal 4 keer per jaar bij elkaar en bespreekt thema's vanuit kwaliteit en veiligheid.

Medio 2014 is er naast deze Kwaliteits- en Veiligheidscommissie een Kwaliteits- en Veiligheidscommissie zorg en een Kwaliteits- en Veiligheidscommissie facilitair gevormd. Hierin zitten leidinggevenden, specialisten en een aantal medewerkers zodat alle diensten zijn vertegenwoordigd. Door deze brede betrokkenheid is het draagvlak in de organisatie groter.

Management review kwaliteit en veiligheid

De management review kwaliteit en veiligheid wordt samengesteld door de Kwaliteit- en Veiligheidscommissie zorg en facilitair. Zij leveren informatie, maken analyses en rapporteren over de voortgang of de stand van zaken op relevante onderwerpen betreffende kwaliteit en veiligheid. Deze wordt elk kwartaal besproken in de Kwaliteits- en Veiligheidscommissie. Vervolgens maakt de Raad van Bestuur analyse op directieniveau. De management review wordt ook met de Raad van Toezicht besproken.

Veiligheidsbeleid van Seniorenresidentie Ruitersbos

De doelstelling van het veiligheidsbeleid van Ruitersbos is het optimaal verminderen van risico's op schade aan mensen (bewoners en medewerkers), materialen, organisatie en gebouwen, door het integreren van veiligheid en risicomanagement in de reguliere bedrijfsvoering en in het gedrag van mensen. Ruitersbos richt zich op een goed en veilig leven voor de bewoner. Deze moet kunnen vertrouwen op een veilige woon- en leefomgeving met goede en veilige zorg. Veiligheidsbeleid kan alleen worden gerealiseerd als alle medewerkers zich hiervoor inzetten en streven naar een veilige omgeving voor bewoners en medewerkers. Het gaat om een organisatiecultuur met gedrag dat kwaliteit en veiligheid als vanzelfsprekend in het dagelijks handelen integreert. Hierbij is het nemen van eigen verantwoordelijkheid heel belangrijk.

Ruitersbos onderscheidt 4 veiligheidsgebieden: veiligheid cliënt en veiligheid van zorg, veiligheid van medewerkers en van werk, veiligheid van gebouwen en materialen en veiligheid van bedrijfsvoering. Aan het vastgestelde veiligheidsbeleid is een implementatieplan gekoppeld.

Brandveiligheid in Seniorenresidentie Ruitersbos

In maart 2014 is in opdracht van Woonzorg Nederland (WZN) een inspectie gedaan naar de brandveiligheid in Ruitersbos. Deze is uitgevoerd door 2 veiligheidsadviseurs die hebben getoetst aan het Bouwbesluit 2012, de bouwverordening en het Gebruiksbesluit en de Arbeidsomstandighedenwetgeving. Er zijn een aantal tekortkomingen gesignaleerd die zijn opgenomen in een totaalrapportage. De opvolging hiervan vindt in nauwe samenwerking met WZN plaats, onder begeleiding van de externe veiligheidsadviseurs. Inmiddels is een nieuwe BMI (Brandmeldinstallatie) geïnstalleerd.

Arbobeleid Seniorenresidentie Ruitersbos

Het Arbobeleid van Ruitersbos is vastgesteld in 2014. Dit is verbonden met het veiligheidsbeleid en betreft de uitwerking van het veiligheidsgebied veiligheid van werk. Ruitersbos beschouwt het werken aan goede arbeidsomstandigheden als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van zowel medewerkers als leidinggevenden. Het beleid is geformuleerd vanuit de visie op arbeidsomstandigheden. Ruitersbos vindt goede arbeidsomstandigheden voor haar medewerkers belangrijk. Door het creëren van goede arbeidsomstandigheden wordt het verzuim van medewerkers positief beïnvloed, worden arbeidsrisico's verminderd en worden medewerkers gemotiveerd tot het leveren van hun bijdrage aan de organisatie-doelstellingen. Het arbobeleid van Ruitersbos is erop gericht om persoonlijk letsel en materiele schade, zowel bij medewerkers als derden, zoveel mogelijk te voorkomen. Verliezen (zowel personeel als materieel) door ongevallen en incidenten kunnen worden beheerst door goed management en actieve betrokkenheid van medewerkers. Aan dit beleid is een implementatieplan gekoppeld.

Legionellabeleid Seniorenresidentie Ruitersbos

In april 2014 is een nieuw legionellabeleid vastgesteld met daarbij een legionellabeheersplan. Er zijn afspraken gemaakt over de verdeling van verantwoordelijkheden ten aanzien van legionellabeheersing tussen Woonzorg Nederland als eigenaar van het onroerend goed en Seniorenresidentie Ruitersbos. Er wordt 2 keer per jaar een externe legionellameting uitgevoerd.

Hygiëne en infectiepreventiebeleid Seniorenresidentie Ruitersbos

In 2014 is een vernieuwd hygiëne- en infectiepreventiebeleid vastgesteld. Dit beleid en de uitgangspunten hiervan leveren een bijdrage aan het bevorderen van het hygiënisch werken en het verminderen van de kans op overdracht van infecties. Het hygiëne- en infectiepreventiebeleid richt zich zowel op medewerkers als op de bewoners van Ruitersbos. Uitgangspunt is dat Ruitersbos een actief beleid voert gericht op infectiepreventie en hygiëne én tevens het bewustzijn van medewerkers m.b.t. de risico's willen vergroten. De GGD is nauw betrokken en kan adviseren en ondersteunen, zowel bij het ontwikkelen van protocollen en beleid als bij praktische aangelegenheden. Daarnaast kan de GGD ingeschakeld worden voor onderzoek en audits.

NORO 2014

Er is sprake geweest van een NORO virus in Ruitersbos van 4 tot 14 april 2014 en in december 2014. In beide gevallen was het virus snel onder controle doordat iedereen de ingezette maatregelen snel heeft uitgevoerd en de klachten van bewoners heel serieus heeft opgepakt.

Medicatieveiligheid

Er is in 2014 een nieuw medicatiebeleid opgesteld. Dit beleidsdocument is goedgekeurd door zowel de apotheek als door de Specialist Ouderengeneeskunde. Op basis van de uitgangspunten en verdeling van verantwoordelijkheden van dit beleidsdocument is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de apotheek getekend. Hierin zijn ook de uitgangspunten van 'de veilige principes in de medicatieketen' zoals opgesteld door de Task Force medicatieveiligheid

verwerkt. De dubbelcheck op risicovolle medicatie is verwerkt in de protocollen en (nogmaals) onder de aandacht van alle medewerkers gebracht. Ook heeft de apotheek hierin een verantwoordelijkheid en dat is met hem afgestemd (aanleveren aftekenlijsten en informatie). Tevens zijn er afspraken over het afdrucken van de BEM codes op de toedienlijsten medicatie. De verwachting is dat hierdoor het aantal medicatiefouten afneemt.

BOPZ commissie

De BOPZ commissie is in Ruitersbos geïntegreerd in de Kwaliteits- en Veiligheidscommissie zorg waarin zowel de BOPZ arts als de Verpleegkundig Specialist, die aandachtsfunctionaris BOPZ is, zitting hebben. Er wordt onderscheid gemaakt in het registreren van preventieve en vrijheidsbeperkende maatregelen, waardoor betere sturing op de afdeling mogelijk is. Naast de evaluatie van de ingezette middelen en maatregelen op bewonersniveau, worden de totaaloverzichten van de middelen en maatregelen 2 keer per jaar in deze commissie besproken.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2014 is een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk extern onderzoeksbureau. Er zijn vragenlijsten gestuurd naar bewoners en naar de contactpersonen van de psychogeriatrische verpleeghuisbewoners. Tevens zijn er gesprekken gevoerd met de bewoners van het verzorgingshuis en met de somatische verpleeghuisbewoners. In de rapportage wordt met nadruk gekeken naar de mate waarin bewoners aangeven al dan niet tevreden te zijn over de mate waarin onze zorgverleners luisteren, de mate waarin in goed overleg afspraken worden gemaakt en de mate waarin de bewoner tevreden is over het aantal verschillende gezichten dat deze in de primaire zorg ziet.

Klachten bewoners

Seniorenresidentie Ruitersbos staat open voor klachten. Wij beschouwen een klacht als een gratis advies en daar waar nodig worden er verbeteringen doorgevoerd. In 2014 zijn er geen klachten via de externe klachtencommissie ontvangen. Er zijn 17 klachten door of namens cliënten ingediend bij een lid van het managementteam of via de vertrouwenspersoon klachten van de organisatie. De aard van de klachten is divers. Naar aanleiding van de ingediende klachten, hebben er gesprekken met de indieners plaatsgevonden, is er onderzoek naar de klachten gedaan, is er een toelichting gegeven en zijn er vervolgspraken gemaakt. De meeste klachten zijn naar tevredenheid opgelost, afgezien van 3 klachten die ultimo 2014 nog in behandeling zijn. Informele klachten en uitingen van onvrede worden opgelost door de direct betrokkenen.

Prisma

Prisma is een hulpmiddel om oorzaken van incidenten beter inzichtelijk te maken. Het doel is dat medewerkers incidenten kritisch analyseren en terugbrengen tot basisoorzaken. Hierdoor kunnen gericht verbeteringen worden doorgevoerd. In 2014 zijn 7 prisma analyses uitgevoerd met verbeteracties tot gevolg.

Verpleegoproepsysteem en telefooncentrale

In 2013 heeft een projectgroep een programma van eisen geformuleerd voor de aanschaf van een nieuw verpleegoproep- en telefoniesysteem. Op basis van het programma van eisen is een keuze gemaakt. Het verpleegkundig oproepsysteem is in 2014 ingevoerd en werkend. Ook is het telefoniebeleid vastgesteld.

Verpleegkundig magazijn, Plan van Aanpak

Er is een verpleegkundig magazijn in gericht. Het resultaat is dat alle verpleegmiddelen binnen Ruitersbos inzichtelijk zijn en dat er een duidelijk in- en uitleensysteem zodat altijd inzichtelijk is welke artikelen waar zijn. Tevens wordt binnen de systematiek van het verpleegkundig magazijn de

kwaliteit van de verpleegmiddelen bewaakt wordt. Het verpleegkundig magazijn is alleen voor het verpleeghuis.

Verpleegkundig specialisten

De zorg aan onze bewoners wordt steeds complexer. In 2014 is de HBO verpleegkundige geslaagd voor de opleiding tot Verpleegkundig Specialist. Dit heeft geleid tot een kwaliteitsimpuls aan de zorgverlening. In 2014 is een 2^e verpleegkundige gestart met de Master (vooropleiding dient HBO te zijn) Verpleegkundig Specialist.

Dementieconsulente

Sinds februari heeft Ruitersbos, in samenwerking met de Gemeente, Stichting Elisabeth Breda, Careyn en Thebe, medewerking verleend aan een pilot een inloopspreekuur in de Tuinkamer van Seniorenresidentie Ruitersbos in te richten. Er is dan een deskundige vraagbaak aanwezig in de vorm van de casemanager dementie. Dit spreekuur is voor iedereen, die te maken krijgt met vragen over geheugenproblemen, of hoe iemand ondersteuning kan krijgen zodat men langer goed en veilig in het eigen huis kan blijven wonen.

Doordat de vraag vanuit de omliggende wijken toch beperkt bleek te zijn is er door de coördinator van het dementienetwerk besloten om deze pilot in december te beëindigen.