

# Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022

## 1. Inleiding

De Reigershoeve legt jaarlijks in een Kwaliteitsplan vast wat de plannen voor het komende jaar globaal zijn. Uiteraard sluiten de plannen die we maken aan bij onze missie en visie waar we veel waarde aan hechten. De missie en visie zijn dagelijks ons kompas in het komen tot goede zorg voor de mensen met dementie die op de Reigershoeve wonen of die naar onze ontmoetingsplek wonen en thuis wonen. Dit document beschrijft de plannen die er zijn voor 2022.

### Missie

Woonzorgboerderij de Reigershoeve biedt een thuis aan 27 bewoners met dementie. Daarnaast bezoeken zo'n 25 mensen met dementie wekelijks één of meerdere dagen onze Ontmoetingsplek de Vrolijke Merrie. De Reigershoeve heeft drie belangrijke doelstellingen die samen onze missie vormen. Ten eerste willen we onze bewoners en bezoekers én hun naasten buitengewoon goede zorg en begeleiding bieden. Dit betekent zorg in een omgeving waar mensen hun leven voort kunnen zetten, waar zij worden gerespecteerd om wie zij zijn en waar zij zich prettig en van waarde voelen. Deze zorg moet voor iedereen toegankelijk zijn; ook voor mensen met een kleine beurs. In de visie van de Reigershoeve zijn de behoeften en gewoonten van de bewoners en bezoekers dan ook het uitgangspunt. Het welzijn van de bewoners en bezoekers staat altijd voorop. De ervaren vrijheid is hierbij een groot goed.

Daarnaast zijn we ervan overtuigd dat we alleen buitengewoon goede zorg kunnen bieden als de Reigershoeve ook een goede werkgever is. We doen er daarom alles aan om voldoende betrokken, gemotiveerde en goed opgeleide medewerkers in ons team te hebben die zorgverantwoordelijkheid willen en durven dragen.

Tot slot willen we ook graag anderen inspireren om buitengewoon goede zorg aan mensen met dementie te bieden.

### Visie

Wij werken aan deze doelstellingen volgens de kernwaarden uit onze visie over wat goede zorg voor mensen met dementie is:

1. Niet de ziekte maar de mens is het uitgangspunt
2. Deskundige verzorging samen met de familie, gericht op behoeften
3. Een gevoel van thuis zijn kunnen ervaren door het voortzetten van gewoonten
4. We zeggen altijd ja, tenzij in de praktijk blijkt dat iets echt niet kan
5. Zonder vrijheid geen leven
6. Een betekenisvolle daginvulling maakt het leven de moeite waard
7. Midden in de maatschappij

### Leeswijzer

Bij het bespreken van onze plannen maken we steeds de link naar het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en onze eigen visiekernwaarden. Steeds geven we aan waar we op dit moment staan, en welke verbeterplannen we op dit thema hebben voor 2022. Om deze kwaliteitsplannen in de juiste context te plaatsen, schetsen we in hoofdstuk 2 eerst het profiel van de Reigershoeve.

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

## 2. Het profiel van de Reigershoeve: Het zorgaanbod en personeelsbestand

### Het zorgaanbod

#### Woonzorg

Op de Reigershoeve wordt woonzorg geboden aan 27 bewoners volgens het principe van kleinschalig wonen. De bewoners leven in vier groepen van zes of zeven in een eigen woning. Eén van de woningen is speciaal bestemd voor 'jongere' mensen met dementie, waarbij een diagnose dementie is gesteld beneden het 65e levensjaar. Op peildatum 31-12-2021 was de bewonerssamenstelling als volgt:

#### *Bewonersprofiel woningen Reigershoeve op 31-12-2021*

Woningen	Aantal bewoners zpz5	Aantal bewoners zpz7	Aantal man	Aantal vrouw	Gemiddelde leeftijd
Oosterweg 5C	5	1	3	3	64
Oosterweg 5D	6	1	1	6	81
Oosterweg 5E	7	0	1	6	82
Oosterweg 5F	6	1	2	5	82
Totaal:	24	3	7	20	77

#### Dagbesteding (voor mensen met dementie die nog thuis wonen)

Ontmoetingsplek De Vrolijke Merrie is een hobbyclub en praathuis voor mensen met dementie die nog thuis wonen. Het doen van betekenisvolle activiteiten [activiteiten waarbij gekeken wordt naar wat de persoon met dementie nog goed kan, en waar hij of zij eigenwaarde aan ontleent] is het uitgangspunt van de dagbesteding. Ontmoetingsplek de Vrolijke Merrie wordt van maandag tot en met zaterdag bezocht door in principe 12 bezoekers per dag.

De bezoekers hebben een indicatie via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (gemeente) of via de Wet langdurige zorg (WLZ, zorgkantoor). Als zij een WLZ-indicatie hebben, begeleiden wij deelnemers intensiever en is er ten minste halfjaarlijks overleg met familie, casemanagers en het zorgteam van de Reigershoeve (het Multidisciplinair overleg). Zowel voor deelnemers die via de WMO komen, als deelnemers die de Reigershoeve via de WLZ bezoeken, worden individuele doelen afgesproken waar de begeleiding zich op richt. Deze doelen vormen het begeleidingsplan van iedere deelnemer.

#### *Profiel bezoekers dagbesteding peildatum 31-12-2021*

Financieringsvorm	Aantal man	Aantal vrouw	Gemiddelde leeftijd
WMO Onderaannemerschap	8	7	79
WMO PGB	0	1	74
WLZ	7	5	78
Totaal	15	13	78

### Het personeelsbestand

#### Bestuurders

De Reigershoeve is opgericht door Dienneke en Henk Smit, dochter en vader. De opa van Dienneke en de moeder van Henk werden allebei getroffen door dementie en hebben jarenlang in diverse verpleeghuizen doorgebracht. Hierdoor hebben Dienneke en Henk de zorgverlening voor mensen met dementie van zeer nabij meegemaakt en daaruit hun conclusies getrokken: die zorg moet beter en

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dienneke Smit*

daar gaan wij voor zorgen! Op 1 oktober 2013 was het dan eindelijk zover. Na zeven jaar van voorbereiding opende de Reigershoeve haar deuren voor de eerste bewoners. Het was een droom die uitkwam! Tot september 2019 bestuurden Dienneke en Henk samen de zorgboerderij. Sinds 1 januari 2020 geniet Henk van zijn pensioen. Vanaf september 2019 is Bernadette Willemse bij de Reigershoeve gekomen en heeft zij officieel vanaf 1 januari het stokje van Henk over genomen.

Bernadette (1983) is opgeleid als psycholoog en is haar werkzame leven begonnen als psycholoog in een verpleeghuis voor mensen met dementie. Al snel is zij daarnaast bij het programma Ouderen van het Trimbos-instituut, het kennisinstituut voor geestelijke gezondheids- en verslavingszorg, gaan werken. Hier heeft zij met veel plezier gewerkt aan projecten die onder andere gericht waren op mantelzorgondersteuning, kleinschalig wonen voor mensen met dementie en persoonsgerichte zorg. In 2015 is zij gepromoveerd op basis van haar onderzoek op dit laatste thema. Dat jaar werd zij ook hoofd van het programma Ouderen.

Dienneke (1985) heeft een studie gezondheidswetenschappen, beleid en organisatie van de gezondheidszorg, en een studie gerontologie afgerond. Altijd met haar droom van het realiseren van de Reigershoeve in haar achterhoofd, werkte zij vijf jaar samen met Bernadette op het Trimbos-instituut aan wetenschappelijk onderzoek naar verschillende vormen verpleeghuiszorg voor mensen met dementie. In 2017 promoveerde zij op haar onderzoek naar de relatie tussen activiteiten en kwaliteit van leven bij mensen met dementie in de verpleeghuiszorg. Voor praktische ervaring werkte zij een jaar lang één dag per week in twee kleinschalige woonvoorzieningen als assistent-verzorgende, en werkte daarna een jaar bij Stichting WarmThuis, als coördinator van het dagbestedingsaanbod voor mensen met dementie die nog thuis wonen.

#### Een vast team medewerkers voor de woningen

De Reigershoeve heeft vier groepswoningen met elk zes of zeven bewoners. Iedere woning heeft een vast team medewerkers, bestaande uit ongeveer 12 teamleden. Hierdoor zijn medewerkers in staat de bewoners door en door te leren kennen. Anderzijds kunnen bewoners en familieleden de medewerkers goed leren kennen. Bij ziekte en vakantie kunnen zo nodig medewerkers van andere woningen worden ingezet. De Reigershoeve werkt uit principe niet met een flexpool, omdat flexers niet bekend zijn met onze bewoners en het werken volgens onze visie.

De kwaliteitsegelden waarmee we de afgelopen jaren onze bezetting uit hebben kunnen breiden is vanaf 2022 geïntegreerd in de reguliere NZA-tarieven. We kunnen de bezetting zoals we deze in 2021 hebben gehanteerd handhaven.

De bezetting van 2022 is hieronder weergegeven:

#### *Bezetting 2022 (gelijk aan de bezetting van 2021)*

Tijd	Bezetting
7.30 tot 13.30 uur of 14:00 uur	4 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per woning)
7.30 tot 15.30 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning)
14.00 tot 22.00 uur	4 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per woning)
15.00 tot 23.00 uur	4 medewerkers niveau of 3 of hoger (1 per woning)
22.45 tot 7.30 uur	1 wakende nachtdienst niveau 3 of hoger (voor 4 woningen)
22.45 tot 7.30 uur	1 wakende nachtdienst niveau 2 of hoger (voor 4 woningen)

#### Een combinatieteam medewerkers voor de Ontmoetingsplek

De Reigershoeve ontvangt onder normale omstandigheden een groep van 12 deelnemers per dag in Ontmoetingsplek de Vrolijke Merrie. Bij coronapieken kan dit afhankelijk van de situatie worden

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dienneke Smit*

bijgesteld naar ergens tussen de acht en twaalf deelnemers. Wij vinden het belangrijk dat de deelnemers begeleid worden door vaste teamleden die hen goed kennen en zich kunnen richten op de begeleidingsdoelen die voor deze deelnemers zijn opgesteld. In 2021 werkten er drie vaste dagbestedingsmedewerkers op de Reigershoeve.

Aan de andere kant vinden wij het van groot belang dat de dagbesteding ook verbonden is met de zorg die wordt geboden in de woningen. Allereerst om gezamenlijke activiteiten te kunnen ondernemen met bewoners (hoewel we dit tijdens coronapieken tijdelijk stopzetten) en zodat medewerkers op beide werkplekken goed op de hoogte te zijn van wat er op de hele Reigershoeve gebeurt. Maar ook om deelnemers van de Ontmoetingsplek die op de wachtlijst staan voor wonen op de Reigershoeve, goed voor te kunnen bereiden op het wonen, en op te vangen door een voor hen bekende medewerker in de woning wanneer zij verhuizen. Bovendien vinden veel oud-deelnemers die naar de Reigershoeve zijn verhuisd, het aan het begin nog prettig om aan te sluiten bij zijn of haar vertrouwde club uit de Ontmoetingsplek. Tot slot is het voor medewerkers van grote meerwaarde om door de Ontmoetingsplek nog meer in aanraking te komen met mensen met minder gevorderde dementie, de thuissituatie en het beloop van de ziekte tot aan verhuizing. Medewerkers leren bewoners kennen in de periode dat zij nog minder ver in hun dementieproces waren. Waardoor zij nog meer de mens vóór de ziekte zien, wat helpt in de persoonsgerichte begeleiding. In 2021 werkten er gemiddeld 5 medewerkers zowel in de woning als in de dagbesteding (de zogenaamde combinatiefunctie).

Vanuit deze filosofie bestaat de bezetting van medewerkers in de dagbesteding dan ook dagelijks uit één vaste begeleider en één combi-medewerker. De medewerkers werken van 8.45 uur tot 16.45 uur. Naast deze medewerkers bestaat het team dagbesteding uit een dagbesteding coördinator. Zij werkt 32 uur per week, en werkt daarvan 1 á 2 dagen zelf voor de groep deelnemers.

#### Opleidingsniveau zorgmedewerkers

Het opleidingsniveau van onze medewerkers die werken in de directe dagelijkse zorg voor de bewoners en deelnemers van de dagbesteding was op peildatum 31-12-2021:

Opleidingsniveau	Aantal medewerkers	Aantal fte (en percentage van geheel)
Niveau 3 zorg en welzijn	30	21,64 (55,5)
Niveau 4 zorg en welzijn	11	7,89 (20,23)
Niveau 5 zorg en welzijn	1	0,83 (2,12)
Leerlingen verzorgende IG niveau 3 opleiding	8	6,05 (15,51)
Overig zorgpersoneel	4	2,58 (6,61)
<i>Totaal</i>	54	39,00 (100)

Wij vinden opleidingsniveau echter niet het belangrijkste. Onze medewerkers zijn stuk voor stuk kanjers die zijn geselecteerd op hun betrokkenheid, warmte en de motivatie om te werken volgens onze visie. Bij de aanname van nieuwe medewerkers is een zorgdiploma geen must. De categorie 'overig zorgpersoneel' bestaat dan ook uit medewerkers die bij de start van de Reigershoeve bijvoorbeeld wel ervaring hadden in het werken bij een dagbesteding of een aantal jaar pabo hadden gedaan, maar niet beschikten over een diploma. Iedere nieuwe medewerker krijgt een uitgebreid intern opleidingsprogramma en kunnen diploma's via parttime beroepsopleidingen in combinatie met werken op de Reigershoeve worden behaald. Zo zijn alle medewerkers die werken als woonzorgbegeleider, intern opgeleid voor het delen van medicatie en de meest voorkomende

voorbehouden handelingen. Verpleegtechnische handelingen worden alleen uitgevoerd door de medewerkers met een zorgopleiding. In 2018 zijn ook medewerkers met een MZ of SPW achtergrond door het Nova college opgeleid om enkele verpleegtechnische vaardigheden uit te voeren. De afgelopen jaren hebben we ofwel mensen met een afgeronde zorg- en welzijnsopleiding aangenomen, ofwel zij-instromers of mensen met een helpende opleiding, die zijn ingestroomd in ons BBL-traject voor verzorgende IG.

### Verloopcijfers

In 2021 (tot en met 31 december) namen we afscheid van vier medewerkers, waarvan twee zorgmedewerkers en twee parttime medewerkers huishoudelijke zorg. De huishoudelijke zorg is inmiddels uitbesteed aan derden.

In 2021 zijn zeven nieuwe collega's in dienst gekomen van de Reigershoeve.

### BOL Stagiaires en BBL-leerlingen

In het schooljaar van 2021-2022 begeleiden medewerkers van de Reigershoeve 12 BOL-stagiaires van de opleidingen Dienstverlening en zorg, helpende, Verzorgende IG, verpleegkunde en Maatschappelijke Zorg en de combinatieopleiding VZ/MZ. BOL-stagiaires zijn bij de Reigershoeve altijd boventallig. Daarnaast volgden in 2021 6 medewerkers de BBL-opleiding Verzorgende IG (werken en leren).

### Behandelaars

Het behandelteam wordt ingehuurd bij Novicare. De Specialist Ouderengeneeskunde (SO) is hoofdbehandelaar van de Reigershoeve. De SO is voor ongeveer 8 uur per week beschikbaar voor de Reigershoeve. Zij werkt samen met een GZ-psycholoog, die 6 uur per week op de Reigershoeve is. Gedurende de week kunnen we bij vragen telefonisch een beroep doen op de behandelaars van Novicare. Buiten kantoor tijden doen we een beroep op medische zorg via de Avond-, Nacht-, Weekenddienst van Gericall.

### Vrijwilligers

Naast de professionele krachten zijn er in totaal 67 vrijwilligers werkzaam op de Reigershoeve. Ze helpen in één van de woningen of zij werken in de tuin of voor de dieren. Ook zijn er vrijwilligers gastheer/gastvrouw in ontmoetingsruimte De Vrolijke Merrie of zij zijn betrokken bij de groepsactiviteiten voor bewoners en bezoekers van de dagbesteding. Daarnaast verrichten vrijwilligers onderhoud en doen klussen. Dankzij de vrijwilligers kan veel extra's worden geboden ten gunste van het welzijn van alle betrokkenen.

### Raad van Toezicht

Stichting Reigershoeve is een stichting met een Raad van Toezicht die erop toeziet dat de bedrijfsvoering van de Reigershoeve goed verloopt en de zorg wordt geboden volgens de kwaliteitsstandaarden. De Raad van Toezicht bestaat uit een voormalig decaan van de Vrije Universiteit Amsterdam, een econoom en ouderenpsycholoog.

### Organisatiestructuur

De Reigershoeve is een platte organisatie. Met uitzondering van de bestuurders Dieneke (1 fte) en Bernadette (0,88 fte), twee administratief medewerkers (0,66 fte) en een facilitair medewerker (1 fte),

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

werken alle medewerkers in de directe dagelijkse zorg voor onze bewoners of in de dagbesteding (op peildatum 31-12-2021 (39,0 fte).

#### Personeelskosten: Zoveel mogelijk geld naar de directe zorg

De Reigershoeve heeft zich ten doel gesteld om kosten voor management, administratie etc. (overhead) zo laag mogelijk te houden. Van alle via de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) verkregen inkomsten besteedt Reigershoeve meer dan 90% aan kosten die betrekking hebben op de directe zorg.

Bij de Reigershoeve richten we ons op het welzijn van onze bewoners. Wij besteden veel aandacht aan scholing van de medewerkers zodat die de persoonsgerichte zorgvisie in hun werk uit kunnen dragen. Wij bieden veel ruimte voor ideeën en creativiteit. De medewerkers doen zelf de was en ze koken iedere dag. Vaak kunnen één of twee bewoners of familieleden hierbij een handje helpen.

### **3. Waar staan we en waar gaan we naartoe?**

#### **3a. Persoonsgerichte zorg**

*Kwaliteitskader - De wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.*

#### Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

***'Niet de ziekte maar de mens met zijn eigen unieke behoeften is het uitgangspunt'***

*Mensen met dementie zijn weliswaar ziek, maar zij zijn in de eerste plaats nog altijd mensen met hun eigen specifieke voorkeuren, wensen en behoeften. Goede zorg en begeleiding is het vervullen van psychosociale behoeften. Niet de ziekte, maar de mens staat dan ook centraal als wij het hebben over wonen, zorg en welzijn. Iedere bewoner van de Reigershoeve moet zichzelf kunnen zijn en zijn eigen leven zoveel mogelijk kunnen voortzetten. Hiervoor werken we nauw samen met de familie en naasten van de bewoner.*

#### **1. Bewoner goed in beeld**

Om bewoners en deelnemers op de Reigershoeve hun eigen leven te laten leiden is het van groot belang dat wij hun leven, routines, voorkeuren, persoonlijkheid en behoeftes kennen. Hier spannen wij ons dan ook voor in. Voorafgaand aan de verhuizing van een nieuwe bewoner naar de Reigershoeve gaan teamleden altijd op huisbezoek. Daarnaast vragen wij familie van bewoners om het Cliëntverhaal in Carenzorgt in te vullen. Dit cliëntverhaal is voor de medewerkers prominenter zichtbaar in het dossier van de bewoner in Ons. Ook familie van deelnemers van de dagbesteding zullen we vragen dit, waar mogelijk samen met de deelnemer, te doen.

Verder vragen we familie ook altijd een Levensboek te maken, bij voorkeur samen met de bewoner als dat mogelijk is. We merken dat een levensboek voor veel mensen met dementie een waardevol middel is om herinneringen aan hun leven op te halen. Het boek helpt hen om het levensverhaal te herinneren en hierover te praten. Bovendien leren medewerkers en vrijwilligers de bewoner door de informatie en het gesprek erover, kennen zoals iemand voor zijn ziekte was. Het maken van het levensboek is een plezierige activiteit voor zowel de bewoner als medewerker of vrijwilliger.

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

Hoewel familie de waarde van het levensboek inziet, merken we dat het vaak niet eenvoudig is om een levensboek te maken. We hebben de indruk dat het soms lastig is te weten waar te beginnen en dat wat ondersteuning of handvatten welkom zijn. We gaan familieleden in 2022 dan ook meer op weg helpen, door hen voorbeelden te laten zien, een format aan te leveren dat kan worden ingevuld, en een werkgroep te starten van medewerkers en/of vrijwilligers die familieleden kan begeleiden bij het maken van een levensboek.

## **2. Samenwerking met familie**

Jaarlijks organiseren we een aantal familiebijeenkomsten, waarbij familieleden betrokken bij één woning of bij de Ontmoetingsplek bij elkaar komen om het reilen en zeilen in de woning of bij de Ontmoetingsplek te bespreken. Ook organiseren we af en toe educatieve of gezellige bijeenkomsten voor de hele Reigershoeve waar familie ook aan deel kan nemen. Zo hebben we in 2021 de 'lessons learned van de lock-down periode' gedeeld met de familieleden in digitale bijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten hebben we o.a. stilgestaan bij de prikkelverwerking van mensen met dementie en hoe we met elkaar (familie, medewerkers en vrijwilligers) kunnen zorgen voor een zo optimaal mogelijke omgeving voor de bewoners. Daarbij is het besef dat de woning het huis en thuis is van de bewoners essentieel. Dat maakt dat de behoeften van de bewoners voorop staan. Familieleden vonden deze bijeenkomsten zeer waardevol. Ook voor 2022 hebben we de ambitie een dergelijke thema-bijeenkomst te organiseren.

Omdat we het belangrijk vinden om deze inzichten en ook de andere punten van de visie van de Reigershoeve te delen en te bespreken met alle familieleden hebben we besloten in 2021 te starten met familieavonden voor familie van nieuwe bewoners (dus los van de woning waarin de bewoner is komen wonen). Naast de familieleden waren er ook collega's uit de woningen aanwezig tijdens deze avond. Voorafgaand aan deze bijeenkomsten hebben we familie gevraagd om twee ervaringen of verhalen met ons te delen die familie vervolgens doorlas met elkaar tijdens de familieavond en met elkaar besprak. Dit gaf een mooi inzicht in hoe de nieuwe familieleden de zorg op de Reigershoeve ervaren, zij waren zeer positief en lovend, en waar onze aandacht nog voor nodig is. De aandachtspunten zijn besproken met de teams. Hier willen we in 2022 mee doorgaan.

## **3. Eerder in gesprek over palliatieve (terminale) zorg met familie**

Begin 2021 is er een eigen richtlijn Palliatief Terminale Zorg op de Reigershoeve vastgesteld. Vervolgens hebben we deze besproken met alle collega's, en geïntegreerd in onze werkwijzen. Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers drie e-learning modules doorlopen over de verpleegtechnische handelingen die hiervoor nodig zijn, en de aanvullende zorg rondom het levenseinde. Medewerkers die de modules succesvol hebben afgerond, hebben zich het uitvoeren van de handelingen in de praktijk opgefrist en zich opnieuw bekwaamd, onder begeleiding van onze praktijkopleider. Daarmee is de Reigershoeve weer optimaal ingericht om de palliatief terminale zorg (na een uitvoeringsverzoek van een arts) zelfstandig uit te voeren, en voelen onze medewerkers zich hier bovendien weer zekerder en bekwaam in.

Tijdens de visiedagen in september en oktober 2021 hebben we met elkaar en onze arts uitgebreid stilgestaan bij het bieden van palliatieve (terminale) zorg. In de gesprekken op deze dagen bleek dat we vonden dat we eigenlijk nog onvoldoende met bewoners en familie praten over het (naderende) levenseinde terwijl dit van grote waarde zou kunnen zijn. Om die reden ontstond onder collega's het plan om in 2022 in samenwerking met onze arts ook met familie stil te staan bij dit onderwerp. Dit zullen we doen in speciale familieavonden die we gaan organiseren. We willen hier ook familie van

mensen van de ontmoetingsplek en eventueel de wachtlijst voor uitnodigen. Daarnaast is besproken dat het goed zou zijn als de contactpersonen vanuit het team geregeld contact opnemen met de eerste contactpersoon van de bewoner naast het alledaagse contact in de woning. Dit omdat in de wandelgangen een diepgaand gesprek, bijvoorbeeld over hoe de naaste de achteruitgang van de bewoner ervaart, lastig is.

#### **4. Samen optrekken van mensen die nog thuis wonen en naar de Ontmoetingsplek komen en bewoners**

Tijdens de visiedagen van 2021 kwam de wens naar voren om de bezigheden van de mensen die de ontmoetingsplek bezoeken en nog thuis wonen en de bewoners meer te integreren. Dat gebeurt sinds een aantal maanden al in de vorm van gezamenlijk zwemmen en bevalt het goed. Dit zou bijvoorbeeld ook kunnen als het gaat om samen wandelen, in de wei werken of deelnemen aan gym of yoga. Ook kan nagedacht worden over hoe we mensen die hoog op de wachtlijst staan van de Reigershoeve op deze manier geleidelijk kunnen laten wennen in de woningen. De collega's die zowel bij de Ontmoetingsplek als de woningen werken gaan hier met elkaar mee aan de slag.

#### **5. Narratieve evaluatie en verantwoording**

In 2020 hebben we op de Reigershoeve geëxperimenteerd met narratieve evaluatie en verantwoording: het ophalen van verhalen en ervaringen bij alle betrokkenen van de Reigershoeve om de geboden zorg en begeleiding te evalueren en ons naar buiten toe te verantwoorden.

De Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Cliëntenraad en de Denktank (personeelsvertegenwoordiging) zien veel potentie in het narratief evalueren en verantwoorden. Het systematisch ophalen van verhalen zorgt ervoor dat meer mensen zich uit kunnen spreken over de zorg op de Reigershoeve, en dat we goed met elkaar in gesprek kunnen over hoe de Reigershoeve wordt ervaren. Onze hoop is dat we door goed te luisteren naar alle betrokkenen, en ons te richten op verbetering van zaken die volgens de betrokkenen verbetering behoeven, ons richten op dat wat er daadwerkelijk voor de gebruikers van de Reigershoeve toe doet. We hopen ons ook zo te kunnen verantwoorden naar externe instanties, in plaats van standaard cijfers of rapporten aan te leveren die in onze ervaring van beperktere waarde zijn.

Inmiddels hebben we contact gelegd met Zorgbalans, een andere zorgaanbieder in Noord-Holland, die op een andere manier heeft geëxperimenteerd met narratieven. We hebben samen de intentie uitgesproken in een regionaal overleg met bestuurders om hier samen verder in te ontwikkelen in de vorm van een regionaal project dat hopelijk deels bekostigd kan gaan worden met regionale gelden vanuit het zorgkantoor Zilveren Kruis. Tijdens het regionale overleg bleek dat er waarschijnlijk meer organisaties geïnteresseerd zijn om op termijn aan te sluiten. De eerste insteek is nu om het regionale project te richten op:

- of en hoe narratieve informatie op zinvolle wijze verzameld en (her)gebruikt kan worden; en
- hoe dit burgers en zorgprofessionals meer inzicht kan geven in de kwaliteit van verpleeghuiszorg;
- hoe organisaties narratieve informatie kunnen gebruiken om te evalueren en zich zowel intern als extern te verantwoorden; en
- hoe organisaties van elkaar kunnen leren en ontwikkelen op het gebied van narratieve kwaliteitsinformatie.



### **3b. Wonen en welzijn**

*Kwaliteitskader - De wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.*

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

***'De bewoners wonen niet op onze werkplek, wij werken in hun huis!'***

*Een herkenbare omgeving geeft een gevoel van veiligheid en rust voor mensen die de grip op het leven kwijt raken. Bewoners van de Reigershoeve wonen in een normale woning – geen unit, huisje of afdeling – waar ook de normale dingen van de dag worden gedaan. Medewerkers werken in de woning van de bewoners en helpen hen (vaak in grote mate) het huishouden te runnen en hun eigen leven voort te zetten. De bewoner heeft zoveel mogelijk de regie en privacy wordt gerespecteerd. Niet de normen en waarden van de medewerkers, maar die van bewoners zijn leidend. Ongeveer ieder jaar zorgen we ervoor dat er 1 of meerdere collega's uit een team van woning wisselen, zodat de teams met frisse ogen blijven kijken en er geen 'zo doen we het hier' cultuur ontstaat. Ook is een goede samenwerking met familie heel belangrijk. Zij helpen actief mee om de woning een echt thuis voor de bewoner te maken, en nemen zelf initiatief.*

#### **1. Ontwikkeling logeerhuis**

In november 2021 is dan eindelijk de intentieovereenkomst met Woon op Maat getekend voor het opzetten van een logeerhuis op het terrein van de Reigershoeve. De wens is om een logeerhuis te realiseren met 7 kamers. De kamers hebben allen eigen sanitair, en doet aan als een sfeervolle bed & breakfast. Het logeerhuis verschilt met de gangbare logeerplekken die in bijv. verpleeghuizen worden aangeboden. Het logeerhuis heeft de look-and-feel van een vakantie-omgeving, en is daarom ook voor de persoon met dementie een fijne plek om te zijn.

Het op te zetten logeerhuis is een vorm van respijtzorg welke een grote rol kan vervullen in de ontlasting van mantelzorgers. Respijtzorg – zorg waarbij mensen met dementie tijdelijk worden opgevangen – helpt de zorgdruk verlichten en stelt de mantelzorger in staat zijn of haar sociale contacten in stand te houden (Alzheimer Nederland, 2020). Het DOC-team heeft ons herhaaldelijk gevraagd of wij geen logeermogelijkheden kunnen bieden. Onze collega-organisatie stichting WarmThuis, heeft inmiddels 2 logeerhuizen, en al 5 jaar ervaring op de eerste locatie. Het concept is zeer succesvol: de logeerhuizen zijn bijna altijd bezet en ook voor het logeren bestaat inmiddels een wachtlijst. Eigen onderzoek van WarmThuis toont aan dat het logeerhuis prettig is voor mensen met dementie, en er inderdaad voor zorgt dat mantelzorgers het thuis langer volhouden.

Binnen het bestaande bestemmingsplan van de Reigershoeve is nog ruimte om te bouwen en dus zal er geen bestemmingsplanwijziging nodig zijn. Uiteraard zal er wel een omgevingsvergunning aangevraagd moeten worden bij de gemeente. Belangrijkste bottleneck van het ontwikkelen van het logeerhuis zal waarschijnlijk het vinden van een geschikte aannemer die het voor een haalbaar bedrag kan bouwen gezien de sterk gestegen bouwkosten.

Eind 2021 hebben we een ontwikkelgroep met medewerkers en vertegenwoordigers van familieleden van bewoners van de Reigershoeve samengesteld die gedurende het gehele proces mee zal denken over de ontwikkeling van het logeerhuis. Daarnaast zal een ontwerpteam worden samengesteld bestaande uit de projectleider van Woon op Maat (Jan Willem Snelder), de architect (Wim Parent van

Ons architecten), de constructeur en Dieneke en Bernadette. De input van de ontwikkelgroep van de Reigershoeve zal via Dieneke en Bernadette steeds mee worden genomen in het ontwerpteam. De eerste overleggen vonden in 2021 plaats waarna in 2022 respectievelijk een voorlopig en definitief ontwerp van het logeershuis tot stand zal komen waarna de benodigde vergunning aangevraagd, de uiteindelijke huurprijs berekend en een geschikte aannemer gezocht kan worden. Als dit alles naar tevredenheid verloopt en binnen de opgestelde kaders valt kan gestart worden met de daadwerkelijke bouw.

## **2. Inzetten op bijdragen leefplezier en elkaar tot steun zijn voor mensen op de wachtlijst van de Reigershoeve**

De wachtlijst van de Reigershoeve is dramatisch lang. Al een paar jaar spelen we met de gedachte om de mensen op onze wachtlijst ook al te ondersteunen om op een goede manier thuis en bij elkaar te kunnen wonen. Wij zijn ervan overtuigd dat een andere kijk op mensen met dementie nodig is om ervoor te zorgen dat het groeiende aantal mensen met dementie de komende decennia een fijn leven kunnen blijven hebben ondanks hun dementie. Graag willen we daarom inzetten op twee zaken waarvan de één een korte termijnplan betreft en het ander een langere termijn:

- a. Het bijdragen aan leefplezier van mensen met dementie door een 'Club' op te richten voor mensen met dementie in Noord-Holland, bij voorkeur in samenwerking met WarmThuis. WarmThuis heeft afgelopen jaar een achttal mensen op hun wachtlijst geïnterviewd over hun behoeften. Het organiseren van een community/club waar vanuit uiteenlopende activiteiten worden georganiseerd blijkt in deze gesprekken aan te sluiten bij hun behoefte. We verwachten dat op termijn structurele financiering mogelijk zal zijn nadat we zelf geïnvesteerd hebben in de opzet en start ervan. Ook zouden we dat wat de 'club' voor mensen met dementie en hun naasten betekent graag onderzoeken met een passend onderzoeksteam.
- b. Het verkennen van de mogelijkheden om een woongemeenschap op te richten voor mensen met dementie en hun naasten. Veel mantelzorgers houden de situatie thuis nauwelijks meer vol. Tegelijkertijd willen zij koste wat kost voorkomen dat hun naaste naar een plek moet verhuizen waarvan zij denken dat hij of zij niet wil zijn. Men wil het allerliefste thuis blijven wonen, en in het geval van echtparen, samen blijven leven. Sommige mantelzorgers vragen ons of het mogelijk is samen met hun naaste met dementie op de Reigershoeve te komen wonen. Deze problematiek, het verder oplopende aantal mensen met dementie, en de nijpende personeelstekorten vragen om nieuwe oplossingen. Een van deze oplossingen is gemeenschapswonen. De Reigershoeve wil mensen op haar wachtlijst gemeenschapswonen bieden speciaal voor mensen met dementie en hun mantelzorgers, met de benodigde zorg, dagbesteding en ondersteuning, in deze nieuwe thuissituatie. Hiermee hopen we de wachtlijstproblematiek sterk te verkleinen, en een voorbeeld te bieden in het oplossen van het personeelstekort in de verpleeghuiszorg.

Recent hebben we over dit idee gesproken met de wethouder wonen en zorg van Heemskerk en de directeur van Woon op Maat. Beiden waren positief over dit plan en zagen de grootste uitdaging in het vinden van een geschikte locatie voor een dergelijk initiatief. Komend jaar willen we nader in gesprek met verschillende mensen en op werkbezoek gaan bij initiatieven die iets weg hebben van dat wat we voor ogen hebben om zo ons idee verder aan te scherpen.

### 3c. Veiligheid

*Kwaliteitskader - Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.*

#### Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

##### **'Vrijheid'**

*Op de Reigershoeve hechten we veel waarde aan de vrijheid van bewoners. Bewoners zijn altijd vrij om op het terrein rond te lopen. Bewoners kunnen in overleg met familie ook zelfstandig buiten het terrein op pad. We streven altijd naar vrijwillige zorg en zijn zeer terughoudend zijn om onvrijwillige zorg toe te passen. Bovendien is het nu ook wettelijk onze plicht om alternatieven te zoeken voor onvrijwillige zorg.*

*In de woningen zijn levensmiddelen, bestek en huishoudelijke apparatuur toegankelijk voor bewoners. Tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om op dit punt toch – altijd tijdelijk - voor veiligheid te kiezen. Het bieden van vrijheid betekent ook het accepteren van risico's. Bewoners kunnen zich stoten aan een bloempot, struikelen over een kat of zichzelf in hun vinger snijden. Maar zonder risico's, geen leven!*

##### **'Ja, tenzij'**

*In principe is alles mogelijk, tenzij in de praktijk daadwerkelijk blijkt dat het echt niet kan. Huisdieren meenemen, de familie eet mee, tussen de middag in plaats van 's avonds warm eten, we zeggen nooit op voorhand nee.*

#### **1. Medische spoedzorg en zorg op afstand**

In de begintijd van de samenwerking met Novicare (vanaf juni 2020) hebben we de huisartspraktijk waarmee we voorheen samenwerkten gevraagd om tijdens kantoor tijden doordeweeks beschikbaar te zijn bij spoedvragen. Dit omdat de artsen van Novicare de aanwezigheid binnen 30 minuten zoals het Kwaliteitskader voorschrijft niet altijd kunnen garanderen. Gemiddeld genomen is het de inschatting dat zij binnen 40 minuten ter plaatse kunnen zijn als er spoed geboden is. De huisartsenpraktijk heeft vanaf het begin aangegeven dit slechts tijdelijk, tot juni 2021, als overgangsfase te willen doen omdat het in een spoedsituatie de zorg in hun eigen praktijk belemmert. We hebben ook een andere huisarts hiervoor benaderd en ook deze gaf aan dit niet te zien zitten. Het bedrag dat VVT-organisaties in de buurt ons vragen om paraat te staan voor spoedvragen vinden wij dusdanig hoog dat dit niet te verantwoorden is gezien het beroep dat erop wordt gedaan. In de afgelopen 1,5 jaar dat wij samenwerken met Novicare is het nooit voorgekomen dat er zich een situatie voordeed die met spoed (binnen 30 minuten) bekeken moest worden en een eerste oordeel met behulp van (beeld)bellen niet voldeed. Daarnaast is het zo dat de meeste van de bewoners een beleid hebben dat gericht is op het realiseren van een goede kwaliteit van leven en een zeer terughoudend behandelbeleid. Bij bewoners bij wie dit niet geldt en die nog wel naar het ziekenhuis willen bij een calamiteit bestaat er altijd nog de mogelijkheid om 112 te bellen en te vragen om een ambulance. Tot slot denken wij niet dat het de kwaliteit van de medische zorg ten goede komt als er een organisatie of arts invliegt die eigenlijk totaal onbekend is op de Reigershoeve. Om deze redenen hebben we nu besloten dat we de (mogelijk) iets langere aanrijdtijd van een arts van Novicare accepteren en geen aparte afspraken maken met een andere partij m.b.t. spoedzorg.

In het verlengde hiervan, en zeker ook met het oog op het tekort aan specialisten ouderengeneeskunde in Nederland, is Novicare bezig een zogenaamde 'Medical Toolbox' te

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

ontwikkelen die medische zorg op afstand vergemakkelijkt door bijv. gebruik te maken van een slimme bril die beeldbellen makkelijker maakt. We zijn graag bereid om dit samen met Novicare in 2022 uit te proberen.

## **2. Coronabeleid onderdeel maken van standaard beleid m.b.t. infecties**

In 2021 is het Hygiëne en infectie protocol aangepast en is er een hygiëne en infectiepreventie commissie aangesteld. Deze bestaat uit twee medewerkers van de Arbo commissie, de specialist ouderengeneeskunde en een van de bestuurders. Deze commissie komt twee keer per jaar bij elkaar. In november 2021 hebben we, zeer laat in de pandemie, helaas toch een eerste uitbraak van het coronavirus in een van de woningen hebben mogen ervaren. We mogen ons gelukkig prijzen dat alle medewerkers en bewoners die besmet zijn geraakt, wel ziek, maar niet ernstig ziek zijn geworden. Uiteraard hebben we de nodige voorzorgsmaatregelen in acht genomen om verdere uitbreiding van de uitbraak te voorkomen en daarmee medewerkers en bewoners zoveel mogelijk te beschermen. Vraag die gezien de beperkte ziektelast na vaccinatie en de ophanden zijnde booster prik voor de doelgroep opkomt is echter wel: wanneer komt het moment dat we Covid-19 gaan beschouwen als een virus dat nu eenmaal bestaat en waarvan af en toe een uitbraak zal voorkomen, net zoals van Influenza of het Norovirus. Nu al zijn wij qua maatregelen bewust minder stringent dan vele andere verpleeghuizen. Graag denken we samen met onze behandelaars van Novicare komende tijd kritisch na over hoe het coronabeleid een plek te geven in het standaard beleid van de Reigershoeve bij het omgaan met infecties.

## **3. Wet zorg en dwang (Wzd) beleid verder aanscherpen en het in de praktijk brengen ervan blijvend monitoren**

We blijven het Wzd-beleid van de Reigershoeve gericht op het bieden van zoveel mogelijk vrijwillige en indien het niet anders kan, onvrijwillige zorg, verder verfijnen net als we gedaan hebben in 2021. In 2021 hebben we aandacht besteed aan de verdere implementatie van de Wzd door de medewerkers die aangewezen zijn als zorgverantwoordelijke in het kader van de Wzd, extra te trainen in hun rol. Daarnaast hebben we in de teamoverleggen aandacht gevraagd voor het rapporteren van onvrijwillige zorg in Ons, zowel als het onderdeel is van het zorgplan als wanneer er sprake is van een noodsituatie. Het aanmaken van de maatregelen in Ons en het evalueren ervan was afgelopen jaar nog wel wat zoeken, inmiddels worden we hier steeds handiger in. Al blijft het ook wel zoeken omdat onvrijwillige zorg tot nu toe maar een paar keer per jaar voorkomt op de Reigershoeve. Eind 2021 hebben we voor het eerst de kwantitatieve analyse aangeleverd bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over het eerste half jaar van 2021.

Aandacht voor onvrijwillige zorg blijft belangrijk, dus we laten dit onderwerp ook in 2022 met enige regelmaat in teamoverleggen of visiedagen terugkomen. Daarnaast vragen we alle nieuwe collega's om de e-learning over de Wet zorg en dwang die de andere collega's in 2020 gevolgd hebben te volgen in de eerste periode dat ze bij ons in dienst zijn. We hebben afgelopen jaar gemerkt dat met name het juist rapporteren van onvrijwillige zorg in Ons en het tijdig evaluaties inplannen nog aandacht behoeft. Daarnaast hebben we in 2021 afgestemd met onze nieuwe Wzd-functionaris en opgenomen in ons beleidsstuk hoe we vorm gaan geven aan de kwalitatieve analyse van de geboden onvrijwillige zorg op de Reigershoeve. Mogelijk willen we op termijn ook het ophalen van verhalen m.b.t. dilemma's die medewerkers tegenkomen rondom vrijwillige / onvrijwillige zorg in hun werk (zoals we in 2020 gedaan hebben) een plek geven in deze kwalitatieve analyse en hier een publicatie over schrijven om andere zorginstellingen te inspireren.

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

### **3d. Leren en verbeteren**

*Kwaliteitskader - Dit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.*

#### Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

##### **'Een lerende organisatie'**

*De Reigershoeve wil continu in ontwikkeling zijn om dementiezorg te bieden volgens de laatst beschikbare kennis en standaarden. Leren doen we door ons te verdiepen, bijvoorbeeld in onze Reigershoeve University of op onze visiedagen. We leren met en van elkaar. Ideeën zijn welkom, en fouten maken mag zolang we ervan leren.*

#### **1. Benutten inzichten minor dementiezorg**

Gezien de grote scholingswens van collega's heeft de al eerder geplande Minor Dementiezorg in 2021, deels digitaal, doorgang gevonden. Deze scholing werd verzorgd door o.a. een tweetal zeer ervaren en deskundige docenten (Frans Hoogeveen en Hugo van Waarde) en geeft een verdere verdieping in de kennis over dementiezorg. Onderwerpen zijn o.a. lerend vermogen, muziek, geuren en ethische vraagstukken in dementiezorg. Begin 2022 zullen de medewerkers van de Reigershoeve plannen formuleren op basis van deze inzichten. We ronden de minor dan met Frans en Hugo af en gaan in 2022 aan de slag met de plannen.

#### **2. Lerend netwerk weer actief oppakken**

Tot het voorjaar van 2020 was er sprake van een zeer actief lerend netwerk waar wij onderdeel van uitmaken samen met WarmThuis, King Arthur en de Zorgspecialist. We merken dat door de hele situatie rondom Corona hier minder aandacht naartoe is gegaan. Wel is er regelmatig telefonisch of mailcontact geweest om te sparren over de lastige vraagstukken waar we in deze tijd voor gesteld worden.

In 2022 willen we, al dan niet digitaal, graag weer in gezamenlijkheid met andere inhoudelijke thema's aan de slag. Een onderwerp dat wij hier graag aan de orde stellen is het narratief evalueren en verantwoorden. Een ander belangrijk thema om met elkaar over te sparren is de implementatie van de Wzd. Naast het deelnemen aan het lerend netwerk willen we komend jaar ook weer werkbezoeken oppakken op verschillende soortgelijke locaties om geïnspireerd te raken.

#### **3. Continu bijscholen voorbehouden handelingen m.b.v. e-learning en aftoetsen in praktijk**

Sinds het najaar van 2020 maken we gebruik van een e-learning programma voor o.a. het continue bijscholen van de voorbehouden handelingen. Na het volgen van een e-learning gericht op een specifieke voorbehouden handeling toetsen we de handeling af in de praktijk. In 2021 hebben we hiertoe een nieuwe oefenpop aangeschaft en de scholingsruimte opnieuw ingericht. Ook in 2022 zullen we weer een aantal voorbehouden handelingen en andere onderwerpen op deze wijze bijscholen.

#### **4. Iedereen betrokken bij ontwikkelen en innoveren**

In 2021 hebben we ontwikkelen en innoveren nog meer vast onderdeel van het werken op de Reigershoeve gemaakt. In de tweede helft van het jaar hebben we twee nieuwe ontwikkelgroepen in

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

het leven geroepen; één gericht op het ontwikkelen van het logeershuis en één gericht op het project m.b.t. de wachtlijst van de Reigershoeve waar we eerder in dit plan over schreven. Daarnaast hebben we ergocoaches benoemd die in 2022 nader geschoold gaan worden om collega's te ondersteunen op het gebied van werkhouding en het goed inzetten van hulpmiddelen. Ook de ontwikkelgroepen die al bestonden blijven in 2022 bestaan zoals de activiteitengroep, de digi- en arbocoaches. Zo raakt iedereen betrokken bij vernieuwing en ontwikkelingen die hen aanspreken. Een nieuwe ontwikkelgroep die we begin 2022 in het leven zullen roepen is gericht op rapporteren en het opstellen van zorgplannen. We willen onze huidige werkwijze kritisch onder de loep nemen en kijken waar rapportages en zorgplannen daadwerkelijk iets toevoegen aan goede zorg voor de bewoners en bezoekers van de Ontmoetingsplek en waar deze tijd mogelijk beter besteed kan worden aan de mensen zelf.

### **3e. Leiderschap, governance en management**

*Kwaliteitskader - Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen*

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

***'Goed besturen betekent een rolmodel zijn, steunen, sturen en gezamenlijke verantwoordelijkheid'***

*De Reigershoeve is een platte organisatie. Dieneke en Bernadette vormen het bestuur. Naast hen werken de medewerkers in de dagelijkse zorg en begeleiding voor bewoners en deelnemers van de dagbesteding. De medewerkers in een woning of van de dagbesteding krijgen de ruimte om zelf de verantwoordelijkheid te nemen en te voelen voor de zorg die zij verlenen. Ook de vrijwilligers dragen veel bij, net als de bewoners, bezoekers en familieleden zelf. Als bestuur zorgen we ervoor dat de behoeften van bewoners, familieleden, bezoekers, vrijwilligers en medewerkers worden gehoord en gezien en dat er samen wordt gewerkt en gedacht in oplossingen. Hierbij houden we met elkaar steeds onze visie voor ogen. We creëren voldoende gelegenheid om met elkaar te praten en te leren. Over de zorg en begeleiding van bewoners en bezoeker, en ook over samenwerking. We creëren de voorwaarden om goede zorg te bieden met voldoende tijd om de juiste aandacht te bieden, en deskundigheid. Het bestuur legt binnen de Reigershoeve verantwoording af aan de Raad van Toezicht, de cliëntenraad en de denktank.*

#### **1. Ruimte en verantwoordelijkheid**

We vinden het belangrijk dat medewerkers op de Reigershoeve de ruimte krijgen om zelf de verantwoordelijkheid te nemen en te voelen voor de zorg die zij verlenen. Daarom zijn we afgelopen jaar gestart met het geven van meer budgetverantwoordelijkheid aan de woningen en de Ontmoetingsplek. Zij hebben nu allemaal een eigen rekening met een budget per maand voor de boodschappen, het huishouden, de aankleding van de woning en activiteiten, waar zij zelf over beslissen. Daarnaast hebben de woningen in 2021 allemaal 3,5 uur per week extra gekregen die buiten de reguliere diensten om vrijelijk ingezet kunnen worden op een manier die aansluit bij de wensen en behoeften van de bewonersgroep die zij op dat moment hebben. Deze uren zijn bijvoorbeeld ingezet om het zwemmen op de maandagochtend met bewoners en bezoekers van de dagbesteding vorm te geven en voor wat extra individuele aandacht voor bewoners in drukke tijden in de woning. Ook in 2022 houden dit budget in stand, maar zullen we het meer Reigershoeve breed inzetten (bijvoorbeeld

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

in tijden van extra zorgbehoeften, gezamenlijke activiteiten zoals zwemmen, een andere sport of een koor, en voor het uitwerken van goede ideeën van medewerkers om de zorg voor bewoners en deelnemers te verbeteren.

### **3f. Teamsamenstelling**

*Kwaliteitskader - Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?*

#### **1. BBL opleiding 2.0**

In 2019 heeft de Reigershoeve, in samenwerking met stichting WarmThuis, Woonzorggroep Samen, het Horizon college en ROC de Kop de eigen BBL opleiding Fieldlab Verzorgende IG dementiezorg ontwikkeld. Gezamenlijk hebben we een nieuwe, succesvolle opleiding gecreëerd waarbij zij-instromers versneld en zoveel mogelijk in en door de praktijk op worden geleid tot volwaardige Verzorgende IG'ers, met een specialisatie in de kleinschalige dementiezorg. In 2021 breiden is het succes van de opleiding verder uitgebreid. Vijf andere zorgorganisaties zijn aangehaakt (te weten: De Pieter Raad Stichting, stichting Horizon, Jonkerszorg, Alkare, en Tellus). In februari 2022 stromen er opnieuw veel leerlingen in waardoor de opleiding wordt uitgebreid met een derde lesgroep waarmee er ruimte ontstaat voor 69 leerlingen in totaal. De instroommomenten voor de opleiding zijn jaarlijks in februari en september. Het grootste deel van de leerlingen zijn zij-instromers. Daarmee willen de betrokken organisaties zich hard maken voor het aanpakken van het personeelstekort in de zorg.

In 2020 en 2021 zijn er tot nu toe vier collega's die de opleiding hebben afgerond. In 2022 volgen er nog twee collega's. Daarnaast zijn er in 2022 vier collega's die de Fieldlab opleiding volgen.

In 2021 hebben we met de nieuwe organisaties hard gewerkt aan het toekomstbestendig maken van de Fieldlab opleiding en uitgebreide gesprekken gevoerd hoe we elkaar kunnen ondersteunen als het gaat om het daadwerkelijk realiseren van goede kleinschalige dementiezorg en hoe we de visie die we hebben op het Fieldlab in de praktijk blijven brengen. Hier zullen we ook in 2022 veel aandacht aan blijven besteden als praktijkopleiders, werkbegeleiders en bestuurders.

### **3g Gebruik van hulpbronnen**

*Kwaliteitskader – Het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.*

#### **1. Fysieke belasting**

Net als in 2019 en 2020 besteden we in 2021 weer aandacht aan de fysieke belasting van onze medewerkers. De scholing die we gepland hadden in 2020 gericht op tiltechnieken willen we zodra het kan in 2021 alsnog aanbieden. We zullen ons eerst verdiepen in welke training het best passend is (aandacht voor haptonomie of kinesthetische mobilisatie). Daarnaast gaan we door met het vervangen van de vloeren van appartementen waar dat nog niet gebeurd is nadat een bewoner overleden is en voordat de nieuwe bewoner er komt wonen.

Daarnaast worden de drempels naar de badkamers verwijderd als een bewoner met een tillift verplaatst moeten worden. Met name in bepaalde woningen ervaren er meerder collega's regelmatig rugklachten. In deze situaties vragen we bijvoorbeeld advies van de ergotherapeut waarmee we samenwerken. Van de ergotherapeut kregen we het advies om per team één of twee medewerkers als ergocoach op te leiden. Dat vinden wij een goed idee en daarom zal er begin 2022 een training van

*Kwaliteitsplan Reigershoeve 2022 – Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad, denktank (personeelsvertegenwoordiging) en Raad van Toezicht opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit*

vier dagdelen plaatsvinden waar per woning twee collega's aan mee gaan doen. Zij kunnen dan vervolgens als ergocoach hun collega's van advies voorzien m.b.t. transfers, houding enz. Ook willen we alle medewerkers rond dezelfde tijd een tilcursus aanbieden zoals we in het verleden ook gedaan hebben om op dit vlak weer even een frisse start te maken en waar de ergocoaches vervolgens mee verder kunnen.

## **2. Verder benutten en eigen maken van nieuwe ICT-inrichting en digicoaches**

We zijn in 2020 tot de conclusie gekomen dat het gezien onze omvang en de tendens op dit gebied het onze voorkeur heeft om zoveel mogelijk cloudservices te gebruiken. In 2021 zijn we daadwerkelijk overgegaan op Microsoft 365 waarbij gegevens worden opgeslagen in de cloud.

Dat heeft als voordeel dat we documenten van bijvoorbeeld het kwaliteitssysteem van de Reigershoeve niet meer apart met de woningen en de ontmoetingsplek hoeven te delen, maar dat we per document of map na kunnen gaan welke 'rollen medewerkers' hier toegang toe mogen hebben en we alles maar op één plek hoeven te bewaren. Ook de beveiliging van deze gegevens is nu beter geborgd omdat Microsoft zijn systemen goed onderhoud en borg staat voor de veiligheid ervan. Daarnaast maken we gebruik van een back-up programma waardoor ook als er zich een probleem voor mocht doen met onze data, deze op een andere manier toch bereikbaar is. Om veilig te kunnen mailen maken we gebruik van Zivver waar dit nodig is.

Het was prettig om ook in 2021 daarbij gebruik te kunnen maken van de inzet van digicoaches die hun collega's kunnen ondersteunen bij het eigen maken van de nieuwe ICT-werkwijze.

In 2022 willen we extra tijd besteden aan het verder bekwamen van onze medewerkers in het werken met Teams. Onder andere omdat het Fieldlab hier vanaf 2022 mee gaat werken en het van belang is dat in ieder geval de collega's die werkbegeleider zijn weten hoe ze hiermee kunnen werken. Daarnaast hebben ook de woongroepeliders en coördinator van de Reigershoeve nu een eigen account en zullen we die in 2022 meer en meer gaan benutten.

## **3. Verder benutten en eigen maken van nieuw elektronisch zorgdossier: Ons Nedap**

In 2020 en 2021 hebben we gewerkt aan de overgang naar het elektronisch zorgdossier van Nedap: Ons en het introduceren van Medimo en Carenzorgt. In 2021 zijn we ook voor het roosteren en de verloning met Ons gaan werken. Telkens kijken we naar bestaande functionaliteiten die we ook op de Reigershoeve kunnen gaan benutten. Zo hebben we recent de kwaliteitsmonitor in Ons geïntroduceerd bij de woongroepeliders en coördinator van de dagbesteding. Dit zullen we in 2022 ons verder eigen gaan maken evenals het gebruiken van de agenda in Ons/Carenzorgt en hiermee samenwerken met familie.

## **4. Finetunen nieuwe domotica en telefonie**

In 2021 zijn we overgegaan op een nieuw Wifi netwerk en een nieuw zorgalarmeringssysteem van Bprocare waarin ook de telefonie geïntegreerd is. Dit omdat de oude systemen verouderd waren en soms haperden. Het nieuwe systeem functioneert nu goed. Verbeteringen die we nog willen doorvoeren is de dekking van het Wifi netwerk buiten op ons terrein en het gebruiken van Simkaarten in een aantal toestellen zodat het opsporen van een bewoner of bezoeker van de Ontmoetingsplek met een tracer (GPS tracker) ook buiten het terrein mogelijk is met het toestel van de Reigershoeve. Dit is nu nog niet het geval omdat de telefoons buiten het terrein geen verbinding meer hebben met internet.