



Kwaliteitsverslag

Stichting Reigershoeve

2018

Afbeelding: Schilderij gemaakt door An van Koot, bewoonster Reigershoeve

Kwaliteitsverslag van Stichting Reigershoeve over het jaar 2018

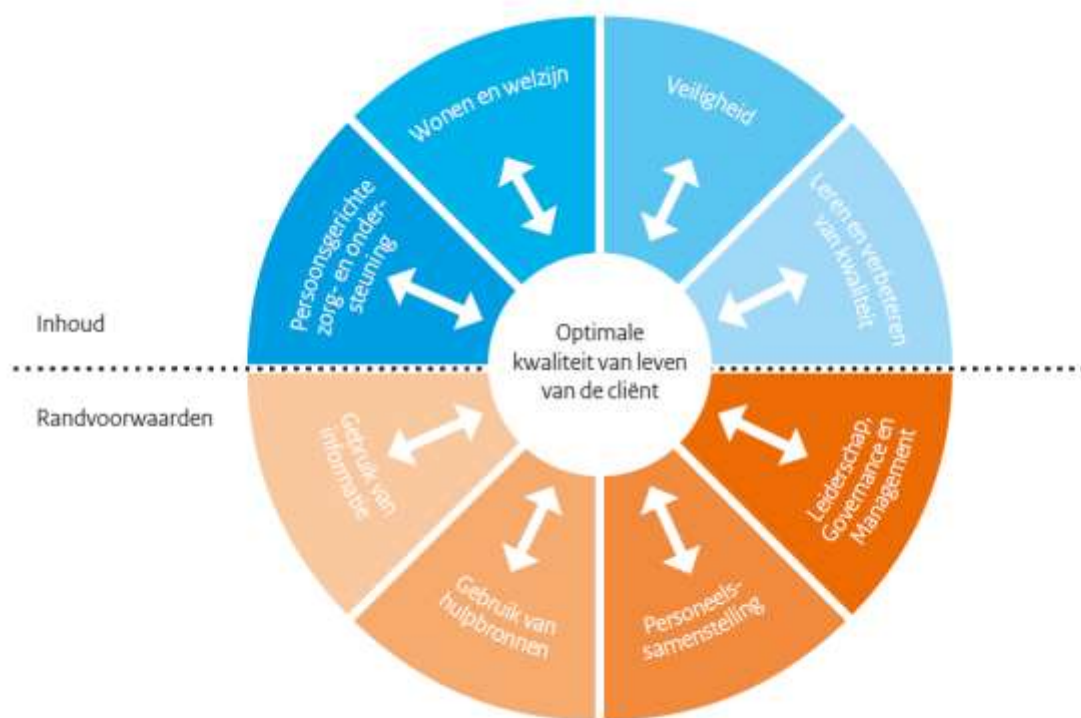
Inleiding: Waarom dit kwaliteitsverslag?

In januari 2017 publiceerde het Zorginstituut Nederland het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg¹. Hierin wordt beschreven wat cliënten en naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader kan gezien worden als een wettelijke basis om te komen tot een blijvende verbetering van de kwaliteit in de verpleeghuiszorg. Zorgorganisaties worden hierdoor verplicht in alle openbaarheid verantwoording af te leggen over de kwaliteit van de door hen geboden zorg. De nieuwe verplichtingen omvatten onder andere het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag conform een door het Zorginstituut vastgestelde inhoudsopgave.

Stichting Reigershoeve heeft er voor gekozen om het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag voor een breed publiek toegankelijk te maken, dat wil zeggen: geen uitgebreide teksten met veel vaktaal en wel zoveel mogelijk aansluiting bij de dagelijkse gang van zaken.

Het kwaliteitsplan voor 2019 is op www.reigershoeve.nl gepubliceerd.

Dit kwaliteitsverslag heeft betrekking op de woonzorg zoals geboden op de Reigershoeve is 2018 (de dagbesteding is dus buiten beschouwing gelaten) en beschrijft welke doelen die in ons beleidsplan en ons kwaliteitsplan voor 2018 waren beschreven zijn gerealiseerd. Het verslag is ingedeeld in 8 hoofdstukken die overeenkomen met de 8 thema's die in het kwaliteitskader zijn aangegeven (zie figuur 1 - bron Kwaliteitskader).



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

¹ Zorginstituut Nederland, Kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2017. Te downloaden via <https://www.zorginstituutnederland.nl/publicaties/publicatie/2017/01/13/kwaliteitskader-verpleeghuiszorg>

Hoofdstuk 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader roept zorginstellingen op om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden aan mensen met dementie. Dit houdt in dat zorg geboden wordt met compassie, dat erkend wordt dat bewoners uniek zijn, dat zij zoveel mogelijk de regie voeren over de zorg, en dat er voor hen specifieke zorgdoelen worden geformuleerd, zodat er bij zorg en begeleiding aandacht is voor wat specifiek voor hen belangrijk is.

Compassie en autonomie

De Reigershoeve is opgericht met een duidelijke visie op zorg, wonen en welzijn die gestoeld is op de persoonsgerichte zorg. De visie van de Reigershoeve is in *bijlage 1* weergegeven. Iedere medewerker die nieuw komt werken bij de Reigershoeve, wordt geschoold in het bieden van zorg volgens deze visie. Twee keer per jaar organiseren we visiedagen om te bespreken of we nog steeds volgens de visie werken. Ook familieleden en vrijwilligers leren over de visie wanneer zij in aanraking komen met de Reigershoeve.

Uniek zijn

Wanneer een bewoner naar de Reigershoeve verhuist, inventariseren we zoveel als mogelijk wat iemands levensgeschiedenis, voorkeuren, wensen en behoeften zijn. We leggen veel nadruk op hoe belangrijk het is om een prettig thuis voor de bewoner te maken in zijn of haar nieuwe woonomgeving. In 2018 is er een start gemaakt met een verhuisboek voor nieuwe bewoners, naar aanleiding van één van de verbeterpunten uit het cliënttevredenheidsonderzoek van 2017. Dit boek krijgen bewoners en familieleden wanneer zij gaan verhuizen. Het bevat informatie over het leven op de Reigershoeve waar je jezelf mag zijn, de visie en persoonsgerichte zorg, veel gestelde vragen, en tips voor het inrichten van het appartement, zodat het zoveel mogelijk voelt als thuis.

Zorgdoelen

De eerste weken nadat iemand bij op de Reigershoeve komt wonen, stellen we conceptdoelen op voor de zorg en begeleiding, om te zorgen dat we samen werken aan wat écht belangrijk voor iemand is. Dit kan van alles zijn, zoals 'ik heb het gevoel dat ik ertoe doe, doordat ik dagelijks word betrokken bij klusjes in de woning', 'ik behoud mijn lichamelijke conditie doordat ik ten minste drie keer per dag een wandelingetje maak' of 'ik voel mij op mijn gemak op de Reigershoeve'.

Uiterlijk na zes weken volgt er een multidisciplinair overleg (MDO) waar zo mogelijk de bewoner, een familielid, een lid van het zorgteam, de psycholoog, de specialist ouderengeneeskunde en de bestuurder Zorg bij aanwezig zijn. In dit MDO worden de doelen zo nodig bijgesteld op basis van de persoonlijke woon-, zorg- en begeleidingsbehoeften. Het MDO vindt daarna ieder half jaar plaats, of eerder wanneer dit door één van de partijen nodig wordt geacht.

In 2018 zijn de hierboven omschreven zaken allemaal gebeurd.

Hoofdstuk 2: Wonen en Welzijn

Als het gaat om wonen en welzijn, vraagt het kwaliteitskader aandacht voor zingeving, een zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers, en wooncomfort. Wonen en welzijn is een belangrijk speerpunt van de Reigershoeve, zo ook in 2018.

Zingeving en zinvolle dagbesteding

Op de Reigershoeve werken we volgens het principe van kleinschalige zorg, waarbij bewoners onderdeel zijn van het huishouden en hier voor zover mogelijk een rol in spelen. Zij worden betrokken bij de dagelijkse dingen, zoals koken, de was of het verzorgen van huisdieren. Daarnaast biedt het boerderijterrein tal van betekenisvolle activiteiten. Op de Reigershoeve vinden we het belangrijk dat bewoners zich nuttig en van waarde voelen. We bieden bezigheden aan die er voor bewoners persoonlijk toe doen en die passen bij wat bewoners nog wél kunnen en wat hen boeit. Om te komen tot een fijne daginvulling zoeken we samenwerking met de familie. De familie biedt ons informatie over voorkeuren en behoeftes, en heeft zicht op het netwerk dat kan worden ingezet voor bezoek of uitstapjes, buiten wat wij de bewoner kunnen bieden. Zo proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij hoe het thuis was. Een voorbeeld is het voortzetten van het bezoeken aan de bridgeclub, ook als dat betekent dat de bewoner pas om 23.30 uur wordt thuisgebracht. Of een tweewekelijks bezoek van je eigen pastoor, omdat het te inspannend is om zelf de kerk nog te bezoeken. Of als bijrijder meerijden met de bus van de dagbesteding om deelnemers op te halen.

Enkele jaren terug zijn we op de Reigershoeve gestart met een activiteitenproject om een veelzijdig aanbod voor groepsactiviteiten op te zetten, en om medewerkers beter toe te rusten om deze groepsactiviteiten én individuele activiteiten aan te bieden. Hiervoor werd een extra medewerker ingeroosterd om deze activiteiten te bieden. 'Gewone' zorgmedewerkers draaiden naast hun normale diensten, ook deze activiteitendienst. Toen er (met de Waardigheid en Trots gelden, en verhoging van de tarieven van de Nederlandse Zorgautoriteit voor verpleeghuiszorg) extra geld beschikbaar kwam per dag per bewoner, hebben we deze activiteitendiensten uitgebreid.

Met de verdere tariefsverhoging van de NZa in 2018 hebben we wederom meer personeel ingezet. We zijn gaan werken met 2 activiteitendiensten voor 7 in plaats van 5 dagen per week, en 2 in plaats van 1 tussendiensten (vliegende keepers) die beschikbaar waren voor de vier woningen. De verwachting was dat door de 2 tussendiensten, er meer begeleiding van bewoners, nog meer aandacht voor activiteiten zou ontstaan, en meer ruimte om 'de puntjes op de i te zetten' als het gaat om zaken als het schoonmaken van de woning, verslaglegging, uitvoeren van extra taken, etc. Met de extra tussendienst zagen we gaandeweg 2018 echter een averechts effect ontstaan: er was meer in- en uitloop in de woningen van medewerkers gedurende de dag, wat onrust veroorzaakte bij bewoners. Medewerkers werden ingedeeld in meer verschillende diensten die niet vast waren gekoppeld aan een woning, en daardoor nam de continuïteit in een woning af. Familieleden gaven te kennen dat zij veel verschillende gezichten zagen. Ook hier was een roep om meer continuïteit.

Nadat bekend werd dat de NZa tarieven ook in 2019 hoog bleven, en naar verwachting de komende jaren niet weer naar beneden zullen worden bijgesteld, hebben we besloten om de losse tussen- en activiteiten-diensten die niet waren gekoppeld aan een woning, om te zetten in een verkorte extra

avonddienst (van 15.00 – 21.00 uur) voor iedere woning. In november 2018 zijn we hiermee gestart. Zowel de vertegenwoordigers van de bewoners als de medewerkers leken dit een verbetering te vinden. Zij benoemden meer tijd voor individuele aandacht voor de bewoners, minder onrust door collega's uit andere teams die in en uit de woning liepen, en meer continuïteit. Het effect van de verandering wordt momenteel nog onderzocht door het Trimbos-instituut in de Monitor Personeelssamenstelling.

Deze wijziging betekent niet dat het activiteitenaanbod is afgenomen. In elke woning zijn twee medewerkers van het team de rol van activiteitenfunctionaris gaan vervullen. Beiden zijn verantwoordelijk voor het zorgen voor een zinvolle dagbesteding van de bewoners van de woning waarin ze werken en het eens per week, volgens rooster plannen en voorbereiden van een groepsactiviteit. Hiervoor worden extra voorbereidingsuren beschikbaar gesteld (zie ook Hoofdstuk 6, personeelssamenstelling).

Familieparticipatie

Op de Reigershoeve werken we nauw samen met familie. We benadrukken bij een verhuizing dat de Reigershoeve het nieuwe huis van je vader, moeder of partner is, en dat we samen moeten werken om het hier zo prettig mogelijk te maken voor de bewoner in kwestie. We verwachten ook een bijdrage bij het zorgen voor een prettig leefklimaat. Voel je vrij om de stofzuiger te pakken of voor alle bewoners koffie in te schenken! We vinden het met name belangrijk dat familie en vrienden het prettig vinden om regelmatig op bezoek te komen, mee te denken in de zorg en wat belangrijk is voor de bewoner, aandacht te bieden aan de bewoner, en zich vrij voelen om activiteiten te blijven ondernemen met hun naasten.

Uit de benchmark Monitor Woonvormen Dementie waar de Reigershoeve in 2016 aan heeft deelgenomen, kwam naar voren dat de inzet van mantelzorgers ietwat lager was dan het gemiddelde van de 40 overige instellingen die aan het onderzoek hebben meegedaan. De acties die in 2017 zijn uitgevoerd om hierin verbetering te krijgen hebben niet geleid tot een duidelijk merkbare toename van de familieparticipatie. In een nieuwe poging om het tij te keren zijn we in 2018 intensiever gebruik gaan maken van *familienet*, een instrument om online met de familie te communiceren waar we al sinds 2014 gebruik van maken. De afgelopen jaren is gebleken dat het gebruik van *familienet* door een groot deel van de familieleden zeer wordt gewaardeerd, maar dat de medewerkers vaak tijd te kort kwamen om er veel mee te communiceren. Door de personeelsuitbreiding is het mogelijk geworden om *familienet* intensiever te gebruiken. *Familienet* biedt mogelijkheden om familieleden beter op de hoogte te houden van hoe het gaat met hun naaste in de woning, en om hen meer te betrekken bij huishoudelijke zaken, het doen van klusjes in de woning, het bieden van informatie over hun naaste, samenwerking in de zorg, en het organiseren van uitstapjes. Sinds januari 2018 evalueren we het gebruik van *familienet* in elk MDO met de familie en het team. De familie geeft



eigenlijk altijd aan Familienet heel prettig te vinden en blij te zijn met de grotere aandacht voor het plaatsen van berichten. Zij voelt zich betrokken bij de Reigershoeve. Of er ook daadwerkelijk sprake is van een grotere betrokkenheid van familie zal nieuw onderzoek moeten aantonen: in 2019 doen we weer mee aan de Monitor Woonvormen Dementie.

Vrijwilligers

De Reigershoeve krijgt veel hulp van vrijwilligers. In 2018 hielpen zo'n 75 vrijwilligers om het leven op de zorgboerderij nog prettiger te maken, door het helpen bij activiteiten, het verzorgen van de tuin, of assisteren in de woningen. De Reigershoeve is niet afhankelijk van het werk van vrijwilligers maar hun inzet maken het leven van onze bewoners wel een stuk fijner. De Reigershoeve probeert dan ook veel aandacht aan vrijwilligers te schenken. In 2018 is dit gedaan door het vijfjarig jubileum voor alle betrokkenen bij de Reigershoeve groots te vieren, waarbij vrijwilligers net als medewerkers van de Reigershoeve zijn gehuldigd. Vrijwilligers konden een basisscholing over het omgaan met mensen met dementie volgen, en over het doen van activiteiten met mensen met dementie. Uiteraard hebben zij een mooi kerstpakket ontvangen. Tot het voorjaar van 2018 werd onze vrijwilligerscoördinatie gedaan door een vrijwilliger. Daarna zijn deze taken overgenomen door het secretariaat, waardoor het kantoor beter bereikbaar is voor nieuwe vrijwilligers.



13 oktober 2018: de Reigershoeve bestaat 5 jaar. Een geweldig feest voor alle bewoners, medewerkers, familieleden en vrijwilligers. Ter gelegenheid hiervan werden medewerkers en vrijwilligers gedecoreerd tot Ridder of Officier in de orde van de Reigershoeve. Tijdens een indrukwekkende plechtigheid werden de onderscheidingen door 2 hoge gasten uitgereikt.

Hoofdstuk 3: Veiligheid

De zorg voor mensen met dementie die 24-uurs zorg nodig hebben is complex. Vaak hebben bewoners naast hun cognitieve problemen, diverse lichamelijke aandoeningen. Het is belangrijk dat de zorg die wordt geboden, professioneel en veilig is.

Op de Reigershoeve is de medische zorg op verschillende manieren geborgd. Ten eerste zijn er altijd medewerkers op de boerderij aanwezig die de veelvoorkomende verpleegtechnische handelingen uit kunnen voeren. Denk aan standaard wondverzorging, het geven van medicatie of geven van een injectie. Voor complexere verpleegtechnische handelingen wordt verpleegkundige zorg ingekocht bij collega-instellingen. Bijvoorbeeld een wondverpleegkundige of het plaatsen van een morfinepomp bij zorg tijdens het levenseinde.

De bewoners van de Reigershoeve waren in 2018 allemaal ingeschreven bij de huisartsenpraktijk de Broekpolder en apotheek Medistate. Wekelijks komt de huisarts op visite om bewoners die lichamelijke klachten hebben te onderzoeken. Voor acute zaken wordt direct de huisartsenpraktijk gebeld. En in de avond- en weekenduren vallen we terug op de huisartsenpost. Voor dementie-gerelateerde zaken komt wekelijks een Specialist Geneeskunde van stichting Geriant. Deze komt 4 uur per week. De psycholoog is 8 uur per week op locatie.

In het kwaliteitskader wordt specifiek aandacht gevraagd voor medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen, en preventie van acute ziekenhuisopname. Hieronder staat beschreven hoe wij met deze aspecten van de zorg omgaan.

Medicatieveiligheid

Om medicatieveiligheid te waarborgen zijn alle medewerkers van de Reigerhoeve met een niveau 3 opleiding, geschoold in het geven van medicatie. Mensen met een verzorgende-achtergrond hebben dit gehad in hun opleiding. Mensen met een welzijnsachtergrond hebben en interne opleiding gedaan. De volgende regels zijn afgesproken om medicatiefouten te voorkomen.

- Pak de medicijnmap, controleer de te geven medicatie (juiste persoon, dag, medicatie, hoeveelheid, tijdstip, en bij losse medicatie toedieningsvorm en houdbaarheidsdatum), zet een evt. alvast een stipje in de medicijnmap als je het hebt gecontroleerd en deel direct **zelf** de medicatie! Teken vervolgens af. **Zet dus niet van tevoren uit!**
- We checken om 11.00 uur samen of alle medicatie is gegeven die gegeven had moeten worden. Tijdens de overdracht 's middags doen we dit weer.
- Voor opiaten en insuline geldt dat je een collega moet vragen mee te kijken en een extra paraaf te zetten.

Als er ondanks deze afspraken een medicatiefout plaatsvindt wordt de familie op de hoogte gebracht en moet dit worden geregistreerd met een Melding Incident Client (MIC) in het elektronisch patiëntendossier. Maandelijks worden de MICs van iedere woning besproken met de bestuurder zorg en de woongroep leider van de betreffende woning. Naar aanleiding hiervan wordt zo nodig vervolg gegeven aan het incident (bijvoorbeeld bespreking in het team, of consultatie van de psycholoog). Ernstige incidenten worden direct gemeld bij de bestuurder zorg.

In 2018 is extra aandacht aan medicatieveiligheid besteed door een herhaal cursus over het melden van incidenten en geven van medicatie voor woonzorgbegeleiders met een welzijnsachtergrond.

Om polyfarmacie tegen te gaan, wordt het medicatiegebruik sinds het najaar van 2017 in ieder MDO standaard geëvalueerd door de Specialist Ouderengeneeskunde, samen met het zorgteam en de familie. De SO bespreekt de voorgestelde wijzigingen met de huisarts.

Decubituspreventie

Medewerkers zijn alert op het voorkómen van decubitus (doorligplekken) bij bewoners. De belangrijkste risicofactor van decubitus is immobiliteit (al dan niet tijdelijke bedlegerigheid of rolstoelafhankelijkheid). Ook minder bewegen, veel zitten, vermindering van de sensibiliteit, een slechte voedingstoestand, verminderde bloeddorstrooming, diabetes en incontinentie zijn belangrijke risicofactoren. Bij immobiele mensen worden zo snel mogelijk preventieve maatregelen genomen in overleg met de huisarts en ergotherapeut. Voorbeelden zijn het gebruik van een traagschuim- of luchtwisselmatras, het bieden van wisselligging, het toepassen van een ligorthese, het vrij leggen van lichaamsdelen van het matras, het gebruik van een roho kussen, of het gebruik van een kantelrolstoel. Helaas komt decubitus op de Reigershoeve een enkele keer voor. In 2018 waren er 2 bewoners met decubitus graad 2. Bij doorligwonden, en ook bij andere ernstige wonden (zoals een open been) wordt de wondverpleegkundige ingeschakeld. Deze geeft het bestuur en de zorgteams advies (zoals de aanschaf van een standaard noodvoorraad verbandmaterialen voor specifieke wonden) en begeleidt het team bij de dagelijkse wondverzorging. In 2018 hebben alle woonzorgbegeleiders een cursus wondverzorging van de wondverpleegkundige gehad voor goede wondzorg volgens de laatste inzichten.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

De Reigershoeve is zeer terughoudend met het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. Maatregelen als Zweedse banden, het gebruik van bedhekken, plankstoelen of tafelbladen worden per definitie niet gebruikt.



De Reigershoeve maakt wel bij een aantal bewoners gebruik van domotica, dat wil zeggen thuishetchnologie, die ook een vrijheidsbeperking vormen omdat zij inbreuk doen op de privacy.

- Twee bewoners die graag het terrein wilden verlaten, hadden in 2018 met hun toestemming een GPS omdat zij risico liepen om verdwaald te raken. Zo konden wij hen traceren wanneer zij langere tijd (bv langer dan een half uur) weg waren.
- Wanneer een bewoner die zelf hulp in kan roepen begeleiding nodig heeft in de nacht, wegen we af of het nodig is een bewegingsmelder te gebruiken zodat we degene bijtijds kunnen helpen. In 2018 is er bij ongeveer de helft van de bewoners op enig moment een bewegingsmelder ingezet. Bij toepassing kijken we of de maatregel daadwerkelijk nodig is voor de veiligheid van de bewoner en of de maatregel opweegt tegen de inbreuk op de privacy van de bewoner. Familie wordt altijd op de hoogte gebracht van het gebruik van een dergelijke maatregel.

Bij 1 bewoner is een hansop gebruikt in de nacht omdat de bewoner meerdere malen per nacht helemaal nat was van de urine. Minder beperkende alternatieven (zoals zwaar

incontinentiemateriaal, een bewegingsmelder, wakker maken om te plassen) verhielpen dit niet. Omdat de bewoner zeer veel ongemak ervoer van dit probleem is de hansop uitgeprobeerd, waarbij nauwlettend werd geobserveerd en bijgehouden of de bewoner hier hinder van ervoer. Nadat dit niet het geval bleek, is de hansop vast ingezet totdat de bewoner is overleden.

Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt standaard na twee weken gebruik, en daarna ten minste tijdens ieder MDO geëvalueerd. Weer worden de vragen gesteld: is de maatregel nodig voor de veiligheid van de bewoner? Weegt de maatregel op tegen de inbreuk op de privacy van de bewoner?

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Om acute ziekenhuisopnamen te voorkómen, is er in 2018 voor iedere bewoner de eerste weken na verhuizing naar de Reigershoeve een medisch beleid afgesproken met familie huisarts. In 2018 is afgesproken dat de huisarts de bewoner en zijn of haar vertegenwoordiger de eerste dinsdag (de dag van visite) na de verhuizing bezoekt om het beleid te bespreken (wel/niet reanimeren, bij spoed ambulance of huisarts bellen, en eventueel wel/niet insturen, wel/niet behandelen bij gevorderde dementie). Wanneer de conditie van een bewoner verslechterde, ging de huisarts opnieuw in gesprek met de familie om het afgesproken beleid te evalueren en indien gewenst bij te stellen.

Hoofdstuk 4: Leren en werken aan kwaliteit

De Reigershoeve wil topzorg bieden volgens de laatste inzichten over goede dementiezorg. Dit betekent dat we ons altijd blijven ontwikkelen en verdiepen.

Scholing van eigen personeel

In 2018 is tijdens de visiedagen in maart en oktober scholing gegeven aan het voltallige personeel. De volgende thema's werden hierbij behandeld:

- Invulling en afspraken van de tussen- en activiteitendienst
- Verdieping PDL methode (Passiviteiten van het Dagelijks Leven; ofwel de verzorging van mensen die zeer zorgafhankelijk zijn)
- Verdieping in het organiseren van individuele activiteiten
- Weerbaarheidstraining
- Oefenen met het gebruiken van de technische apparaten op de Reigershoeve
- Samen kritisch kijken naar de visie: is hij nog up to date?
- De basis is liefde, Waar is onze beroepstrots?
- Privacywetgeving
- ARBO coaches op de Reigershoeve en het melden van incidenten op de werkvloer
- Bespreking tevredenheidsonderzoek en brainstorm voor meer arbeidsplezier
- Werken we ongemerkt in vaste patronen?
- Samenwerking, ook met de dagbesteding!

Voor medewerkers van opleidingsniveau 3 of hoger, die geen verzorgende- maar een welzijnsopleiding hebben genoten (bewuste keuze van bestuur om deze combinatie van kwaliteiten in huis te halen), is er een erkende scholing in verpleegtechnische handelingen georganiseerd, verzorgd door het Nova college.

Daarnaast zijn alle medewerkers in 2018 gestart met de e-learning *U woont nu hier* van Gerke de Boer (www.gerkedeboer.nl). In 2018 zijn de modules Dementie en wankel evenwicht, Normen en waarden, Wat is verplegen, Wat is wonen, en Het medisch model aan bod gekomen. In 2019 wordt verder gegaan met de modules Anticiperend rouwen en Wettelijke regelingen. Medewerkers besteedden ongeveer 3 uur per module, en deze zijn vervolgens steeds per team nabesproken.

In 2017 kregen medewerkers nog eens per jaar een ontwikkelgesprek met één van de bestuursleden. In 2018 hebben we dit uitgebreid naar twee keer per jaar om eerder één op één met medewerkers te kunnen praten over hun werkbeleving en ontwikkelwensen. In dit ontwikkelgesprek wordt een individueel opleidingsplan afgesproken.

Het budget dat in 2018 werd besteed aan opleidingen bedroeg €46.811,-.

Meer aandacht voor teambuilding en coaching

In het najaar van 2017 is voor de teams van iedere woning en voor het team van de dagbesteding gestart met het houden van een teamberaad onder begeleiding van een professionele coach. De ervaringen hiermee waren zeer positief en we hebben dit in 2018 voortgezet. Eens in de drie maanden krijgt het team op deze manier teamcoaching, om knelpunten in de samenwerking of emotionele belasting tijdig te bespreken en na verloop van tijd voor te zijn (preventie van overbelasting).

NB: Dit teamberaad is een aanvulling op de omgangsoverleggen die eens in de twee maanden plaatsvinden, waarbij het hele team onder begeleiding van de psycholoog praat over ervaren moeilijkheden bij de begeleiding en zorg voor bewoners.

Innovatiemedewerker

in 2017 een denktank opgericht waarbij het bestuur en 6 enthousiaste medewerkers samen plannen maken en uitvoeren om knelpunten op te lossen en de Reigershoeve op een hoger niveau te brengen. Dit is zeer goed bevallen en in 2018 zijn we hier verder mee gegaan. Omdat we merkten dat goede ideeën wegens tijdgebrek niet allemaal konden worden uitgevoerd, hebben we in 2018 één van onze medewerkers (de zogenaamde innovatiemedewerker) gedurende 8 uur per week vrijgemaakt voor de realisatie van deze ideeën. De innovatiemedewerker richt zich daarnaast op borging van de ideeën ten aanzien van de kwaliteit van zorg die de afgelopen jaren al waren bedacht en uitgevoerd. In 2018 heeft de innovatiemedewerker zich onder andere beziggehouden met de organisatie van afgesproken scholingen uit het opleidingsplan van medewerkers (zoals een cursus wondzorg, organiseren van de e-learning van Gerke de Boer, organisatie van Reigershoeve-universities), het maken van het verhuisboek, inrichten van de kapsalon, ontwerp en begeleiden van het gangenproject, scholingen geven aan nieuwe medewerkers, evalueren inwerkperiode, scholing geven aan studenten Nova college, scholing en advies geven over sensorische informatieverwerking.

Lerend netwerk

Reigershoeve vormt samen met stichting WarmThuis, de Zorgspecialist en de King Arthur Groep een lerend netwerk. Het doel van het lerend netwerk is het laagdrempelig informatie uitwisselen over de organisatie van zorg en het kwaliteitsbeleid, en inhoudelijk van gedachten wisselen om elkaar te versterken en te komen tot betere zorg. We kijken graag bij elkaar in de keuken. Dit geldt zowel voor

bestuurders als voor medewerkers van de organisatie. In januari 2018 verzorgde de Reigershoeve een themabijeenkomst voor afgevaardigden van het Lerend Netwerk met het onderwerp: zoveel mensen zoveel wensen, hoe maak je de zorg persoonsgericht? Ook heeft er een uitwisseling van medewerkers plaatsgevonden: van iedere organisatie bezochten 2 of 3 zorgmedewerkers een locatie van een collega-organisatie. Zij liepen mee in de zorg en besproken naderhand hun tips en tops met het bestuur.

Inspireren van anderen

De Reigershoeve wil andere zorginstellingen, beleidsmakers en opleidingsinstituten inspireren tot navolging van haar zorgvisie waarin persoonsgerichte zorg, eigen regie, ja, tenzij en zoveel mogelijk net als thuis het uitgangspunt zijn. In 2018 hebben daartoe de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Advisering van initiatiefnemers die een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met dementie willen oprichten. In 2018 hebben de bestuurders van Reigershoeve vier initiatiefnemers (afkomstig uit heel Nederland) geadviseerd.
- Presentaties en rondleidingen: In 2018 heeft Reigershoeve 11 buitenlandse delegaties (China 3x; USA 2x; Australië, Japan, Taiwan, Polen, IJsland, Duitsland) en 2 binnenlandse delegaties ontvangen.
- In 2018 zijn diverse presentaties, trainingen of scholingen gegeven over de visie van de Reigershoeve, ook naar aanleiding van de film Mooi Werk (www.goededementiezorgkanoveral.nl). Op verschillende congressen is hier aandacht aan gegeven. Ook is er een presentatie gegeven over vrijheid en risico's aan de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, een verhaal en een workshop over ditzelfde thema voor de inspectie voor gezondheidszorg in Schotland, en een masterclass over een zinvolle dagbesteding op het Trimbos-instituut voor psychologen en bestuurders.

Bijdragen aan de kwaliteit van opleidingen

De Reigershoeve vindt het belangrijk bij te dragen aan de opleidingen voor toekomstige medewerkers in de zorg voor mensen met dementie.

- In 2018 hebben we docenten van het Nova college uitgenodigd om enkele dagen mee te lopen in onze woonvoorziening, om te laten zien hoe kleinschalige dementiezorg er anno 2018 uitziet. Ook hebben we 3 gastlessen voor zorgstudenten verzorgd over dementie, zowel op school als op de Reigershoeve.
- Samen met stichting WarmThuis, woonzorggroep Samen, het Horizon college en ROC de Kop van Noord-Holland zijn we in 2018 begonnen met het ontwikkelen van een verkorte BBL opleiding Verzorgende kleinschalige dementiezorg voor zij-instromers. In plaats van met collega-instellingen te concurreren om zorgmedewerkers, wilden we ons gezien de arbeidskrachte richten op zij-instromers. Met de verkorte opleiding krijgen studenten een erkend Verzorgende IG opleiding. De opleiding is toegespitst op wat wij zien als de laatste standaard dementiezorg, en past volledig bij onze visie op goede zorg voor mensen met dementie. De opleiding heeft de vorm van een fieldlab: leerlingen leren zoveel mogelijk op de werkvloer; begeleiding van school komt naar de werkvloer toe en werkbegeleiders en praktijkopleiders krijgen een nog grotere coachende rol dan bij de gangbare BBL opleidingen. In februari 2019 gaan de eerste leerlingen van start.

Hoofdstuk 5: Leiderschap, governance en management

Zorgorganisaties in Nederland moeten leiding geven volgens de regels van de 'Governancecode Zorg'². Dit zijn regels om richting te geven aan goede zorg, waarden en normen, voldoende invloed van belanghebbenden, een verantwoorde inrichting governance, goed bestuur, verantwoord toezicht, en continue ontwikkeling.

Governance

is een oorspronkelijk Engelstalig begrip dat duidt op de handeling of de wijze van besturen, de gedragscode, het toezicht op organisaties.

Visie op zorg

Iedere zorgorganisatie moet zich duidelijk uitspreken over zijn of haar visie op zorg, om te werken aan kwalitatief goede zorg. De Reigershoeve werkt volgens een uitgebreide zorgvisie, zie *bijlage 1*. Deze is in 2018 tijdens de visiedag met alle medewerkers besproken en ge-update.

Sturen op kernwaarden

Bij de Reigershoeve draait alles om de visie: de behoeften en gewoonten van de bewoners zijn het uitgangspunt. Ook doen wij ons best om de bewoners een zinvolle besteding van de dag te geven. Het welzijn van de bewoners staat altijd voorop. Reigershoeve heeft veel deskundigheid in huis om de familie te helpen zo goed mogelijk om te gaan met het ziekteproces van hun naaste. Reigershoeve is voor iedereen toegankelijk; ook voor mensen met een kleine beurs.

De Reigershoeve wil volgens deze kernwaarden Topzorg bieden voor mensen met dementie volgens de laatste inzichten. We willen een goede werkgever zijn. En met het oog op onze lange wachtlijst: anderen inspireren om ook zorg te bieden zoals op de Reigershoeve.

Leiderschap en goed bestuur

De Reigershoeve vindt het belangrijk om transparant, ondersteunend en faciliterend te zijn naar alle medewerkers, bewoners en familieleden. Op de visiedagen die twee keer per jaar worden georganiseerd worden alle medewerkers bijgepraat over beleidsvoorstellen, en worden ideeën opgehaald om de zorg te verbeteren en het werkplezier te vergroten. Maar ook buiten deze dagen om worden medewerkers uitgenodigd om te uiten waar zij tegenaan lopen en te komen met ideeën voor verbetering.

Een voorbeeld van deze gang van zaken was de ontwikkeling na de personeelsuitbreiding in 2018 met het inzetten van een extra tussendienst en het uitbreiden van de activiteitendiensten (zie hoofdstuk 1). Deze extra inzet leek niet de beoogde rust en arbeidstevredenheid te brengen, zo bleek uit de ontwikkelgesprekken en het verloop van medewerkers. In de denktank is er gebrainstormd over een ander soort rooster, wat in de nieuwsbrief werd getoetst bij alle medewerkers. Naar aanleiding hiervan kwam een medewerker met het idee om de personeelsinzet 'back to basic' te maken: geen 'vreemde' diensten meer maar nagenoeg de hele dag 2 medewerkers in een woning, mét aandacht voor activiteiten. Dit is in oktober 2018 aan alle medewerkers en de cliëntenraad voorgelegd en aldus ingevoerd.

² Governance code Zorg, geschreven door de Brancheorganisaties Zorg (BOZ), 2017. Te lezen via www.governancecodezorg.nl.

Een tweede voorbeeld is het besluit om vanaf september 2018 te gaan werken met een extra nachtdienst. Vanaf de opening van de Reigershoeve hebben we – zoals gangbaar bij kleinschalige woonvoorzieningen – steeds met 1 nachtdienst gewerkt. De zorgzwaarte van bewoners nam echter toe, waardoor we tijdens de ochtendoverdracht waarbij we als bestuur zoveel mogelijk aanwezig zijn steeds vaker merkten dat medewerkers steeds het gevoel hadden dat zij bewoners niet de aandacht konden geven die zij nodig hadden. Medewerkers die achterwacht hadden werden steeds vaker opgeroepen om bij te springen. Ook in de cliëntenraad werd al langer gevraagd om een tweede nachtdienst. In juni 2018 zijn we daarom gaan werken met een slaapdienst, die laagdrempeliger kon bijspringen omdat hij of zij al aanwezig was op de Reigershoeve. Nadat bleek dat we genoeg budget hadden om enkele maanden door te komen met twee nachtdiensten, en uitvoerig hadden gepolst bij het personeel of zij achter de inzet van een dubbele nachtdienst stonden, hebben we dit per september doorgevoerd (in de wetenschap dat per 2019 het kwaliteitsbudget beschikbaar kwam waardoor we de extra nachtdienst konden continueren). Het werken met twee nachtdiensten wordt als zeer positief ervaren. Men werkt weliswaar iets vaker de nachtdienst, maar men ziet er minder tegenop om de dienst te werken en heeft het gevoel bewoners nu zorg te kunnen met de aandacht en rust die zij nodig hebben.

Rol en positie interne organen en verantwoord toezicht

- Cliëntenraad

Bewoners van de Reigershoeve worden vertegenwoordigd door de cliëntenraad, welke bestaat uit familieleden van bewoners. Voor elk van de vier woningen heeft één familielid zitting in de cliëntenraad. In 2018 heeft de Raad van Bestuur vier maal met de cliëntenraad vergaderd, o.a. over het beleidsplan, de ontwikkelafspraken met het zorgkantoor en over de gang van zaken in de woningen.

- Personeelsvertegenwoordiging

De woongroepvoerders en de danktank vormen samen de personeelsvertegenwoordiging van de Reigershoeve. De vier groepswoningen van de Reigershoeve hebben elk een vast team van 10 medewerkers. Elk team heet een woongroepvoerder, een soort aanvoerder van het team. In 2018 is maandelijks overleg geweest tussen het bestuur en de vier woongroepvoerders over allerlei praktische zaken.

In 2017 is gestart met een denktank die bestaat uit zeven enthousiaste medewerkers en de twee bestuursleden. Ook in 2018 was de denktank actief. Het doel van de denktank is het bijhouden van ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn op de Reigershoeve, het inbrengen van ideeën, het bedenken en uitvoeren van verbeter- of innovatieprojecten. De denktank komt elke twee maanden bijeen.

- Raad van Toezicht

Stichting Reigershoeve is een algemeen nut beogende 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 en de Raad van Bestuur hebben in 2017 vier maal vergaderd. Naast de gebruikelijk bestuurlijke agendapunten (gang van zaken, financiën, zorginkoopdocumenten, beleidsplan) is o.a. gesproken over de vraag hoe de nieuwe Governancecode zorg zo zinvol mogelijk kan worden ingevoerd bij de Reigershoeve.

In 2018 heeft de Raad van Toezicht zoals ieder jaar gesproken met een afvaardiging van medewerkers om te horen hoe zij hun werkplek ervaren, en of zij tevreden zijn met de manier

waarop hun leiding wordt gegeven. Ook heeft er een functioneringsgesprek met de afzonderlijke bestuursleden plaatsgevonden.

Inzicht hebben en geven

Het bestuur van de Reigershoeve doet haar best om goed op de hoogte te zijn van de gang van zaken op de werkvloer. Wekelijks leest de bestuurder Zorg alle rapportages. Waar mogelijk is zij aanwezig bij het teamoverleg en het omgangsoverleg met de psycholoog. Beide bestuurders bezoeken regelmatig de woningen, hoewel dit niet dagelijks lukt.

De Reigershoeve maakt onderdeel uit van een lerend netwerk met de King Arthur Groep (www.kingarthurgroep.nl), WarmThuis (www.warmthuis.nl) en de Zorgspecialist (www.zorgspecialist.nl) om elkaar te inspireren en te leren van elkaar.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

De bestuurder Zorg van de Reigershoeve heeft een achtergrond als gezondheidswetenschapper, gerontoloog, en is in februari 2018 gepromoveerd op het onderwerp Activiteiten en welbevinden voor mensen met dementie in het verpleeghuis, aan de faculteit der bewegings- en gedragswetenschappen van de Vrije Universiteit.

Om goede medische, verpleegkundige en psychosociale zorg te kunnen bieden werkt Reigershoeve behalve met de eigen zorgmedewerkers nauw samen met de volgende behandelaars:

- Huisartsenpraktijk Broekpolder

De huisarts is bij Reigershoeve de hoofdbehandelaar. Iedere week bezoekt een huisarts van de Broekpolderpraktijk de Reigershoeve voor een rondgang langs alle woningen. Daarnaast kan de huisartsenpraktijk ten alle tijden worden ingeschakeld voor alle medische zorg die niet aan de ziekte dementie is gerelateerd.

- Specialist Ouderengeneeskunde en Psycholoog

Reigershoeve werkt nauw samen met een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) van stichting Geriant. Gedurende vier uur per week is de SO aanwezig op de Reigershoeve voor het verlenen van specifiek aan dementie gerelateerde specialistische zorg. Verder is de SO, of een vervanger, ten allen tijde bereikbaar voor advies en ondersteuning.

Ook via stichting Geriant is bij Reigerhoeve een psycholoog werkzaam voor specialistische psychosociale ondersteuning van bewoners, mantelzorgers en medewerkers. De psycholoog is twee middagen per week aanwezig op de Reigershoeve en daarnaast bereikbaar voor advies en ondersteuning.

Hoofdstuk 6: Personeelssamenstelling

Personele bezetting

In 2018 zijn de tarieven die zorginstellingen per bewoner per dag via de Wet Langdurige zorg krijgen voor woonzorg met ruim 9% verhoogd. Reigerhoeve heeft met dit geld vanaf februari meer personeel ingezet zodat er in de avonduren meer medewerkers beschikbaar zijn om tijd en aandacht aan het welzijn van bewoners te kunnen besteden, en de puntjes op de i kunnen worden gezet als het gaat om het bijhouden van de bewonersdossiers, communicatie met familie en met elkaar.

Concreet betekent dit dat we de avondbezetting van 1 avonddienst per woning, hebben aangevuld

met 2 'tussendiensten' (een dienst van 14.00 tot 22.00 uur) in plaats van 1 tussendienst voor de vier woningen. De 2 activiteitendiensten (werkzaam van 14.00 tot 20.00 uur) die in 2017 nog alleen op maandag tot en met vrijdag waren ingezet, zijn in 2018 uitgebreid naar 7 dagen per week. In onderstaande tabellen is de personele bezetting in 2018 voor de vier woningen bij elkaar weergegeven.

Tabel 1: personele bezetting 1 februari tot 15 september 2018

Tijd	Bezetting
7.30 tot 13.30 uur	4 medewerkers niveau 2 (1 per woning)
7.30 tot 15.30 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning)
15.00 tot 23.00 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning)
14.00 tot 22.00 uur	2 medewerkers niveau 3 of hoger <i>ipv 1 medewerker in 2017</i>
14.00 tot 20.00 uur	2 medewerkers niveau 3 of hoger voor het doen van activiteiten <i>7 ipv 5 dagen per week in 2017</i>
22.45 tot 7.30 uur	1 wakende nachtdienst niveau 3 of hoger (voor 4 woningen)
22.00 tot 7.30 uur	Slaapdienst (bereikbaar op afroep) <i>Ingevoerd vanaf juni, hiervoor was er een achterwacht die niet op de Reigershoeve aanwezig was</i>

Per half september is de slaapdienst vervangen door een tweede wakende nachtdienst van 22.45 tot 7.30 uur. Na overleg met medewerkers en de cliëntenraad is het rooster per november weer gewijzigd tot de volgende bezetting:

Tabel 2: personele bezetting 1 november tot en met december 2018

Tijd	Bezetting
7.30 tot 13.30 uur	4 medewerkers niveau 2 (1 per woning)
7.30 tot 15.30 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning)
15.00 tot 23.00 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning) *
15.00 tot 21.00 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger **
22.45 tot 7.30 uur	2 wakende nachtdiensten niveau 3 of hoger (voor 4 woningen)

* Indien nodig kan 1 van deze medewerkers 1 of 2 uur langer blijven.

** 4 keer per week is 1 van deze medewerkers 2 uur langer ingeroosterd om de groepsactiviteit voor te bereiden.

Cijfers personeelssamenstelling

- **Formatie:** In 2018 waren er gemiddeld 50 personeelsleden in dienst. Hiervan werkten 44 medewerkers in de directe zorg in de woningen en vormden 31.19 fte.
- **Aanstelling:** Van de medewerkers had 18.2% een tijdelijke aanstelling, de rest had een vast contract. Op de Reigershoeve gaan we met nieuwe medewerkers altijd een overeenkomst voor bepaalde tijd van 1 jaar aan, om deze na 1 jaar als er geen ernstige ontwikkelpunten zijn, over te gaan tot een vaste aanstelling.
- **Contractgrootte:** Tot en met 2017 hadden we de voorkeur voor contracten van 24 uur, omdat het risico bij ziekte voor een kleine organisatie als de Reigershoeve groot is bij een vaste aanstelling. Vanaf 2018 hebben we in overleg met de Raad van Toezicht de contracturen van medewerkers uitgebreid wanneer zij dit wensten. De Reigershoeve heeft inmiddels een financiële buffer opgebouwd, en we vonden het belangrijk onze medewerkers deze mogelijkheid te kunnen bieden. Bovendien zijn grotere contracten prettig voor de bewoners: zij zien hierdoor minder verschillende gezichten. De gemiddelde omvang van een arbeidscontract was in 2018 0.71 fte.

- Personeel niet in loondienst: De Reigershoeve werkt uit principe niet met uitzendkrachten omdat we denken dat uitzendkrachten niet de persoonsgerichte zorg en continuïteit kan geven die de bewoners nodig hebben.
- Doorstroomcijfers: In 2018 hebben we afscheid genomen van 6 medewerkers die op zoek gingen naar een andere uitdaging (uitstroompercentage van 14%). Daar zijn 8 nieuwe collega's voor in de plaats gekomen (instroompercentage van 18,6%).
- Ziekteverzuim: In 2018 had de Reigershoeve een ziekteverzuimpercentage van 6.2. Twee medewerkers waren langdurig ziek. Gemiddeld meldden medewerkers zich 1.73 keer per jaar ziek.
- Opleidingsniveau: Van de medewerkers in de woningen had 12.2% opleidingsniveau 2 Zorg en Welzijn, 59,1% had opleidingsniveau 3 Zorg en Welzijn, 21.9% had niveau 4 Zorg en Welzijn, en 2.9% niveau 6 Zorg en Welzijn.
- Stagiaires: In het schooljaar van 2018-2019 begeleiden medewerkers van de Reigershoeve 8 stagiaires van de opleidingen Verzorgende IG, verpleegkunde (eerstejaars), en Maatschappelijke Zorg (afkomstig van het Nova college en Horizon college). Stagiaires zijn bij de Reigershoeve altijd boventallig.
- Vrijwilligers: Bij de Reigershoeve werkten in 2018 gemiddeld 75 vrijwilligers, uiteenlopend van vrijwilligers die de tuin of dieren onderhouden, tot vrijwilligers die meehielpen bij groepsactiviteiten, de dagbesteding of individuele aandacht boden of huishoudelijke klussen deden in de woningen.

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 inkomsten besteedt Reigershoeve meer dan 90% aan kosten die betrekking hebben op de directe zorg en behandeling.

Hoofdstuk 7: Gebruik van hulpbronnen

Het kwaliteitskader vraagt zorgorganisaties om aan te geven hoe zij werken aan kwaliteit als het gaat om de gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, de financiële en administratieve organisatie, en professionele relaties met andere zorginstellingen. Hieronder zijn de punten aangegeven waar de Reigershoeve in 2018 veranderingen heeft aangebracht.

De gebouwde omgeving

De woningbouwcorporatie speelt een belangrijke rol in het onderhoud van de woningen van de Reigershoeve. In 2018 zijn na een lang traject de vloeren gerepareerd, die al enkele jaren los lieten. Al enige jaren zijn we in gesprek met de woningbouwcorporatie om zonnepanelen te plaatsen voor energiebesparing en bij te dragen aan het milieu. In 2018 hoopten we de zonnepanelen te kunnen plaatsen, maar dit is door trage procedures bij de woningbouwcorporatie helaas niet gelukt.

De Reigershoeve is zich erg bewust van de rol die de omgeving speelt op het welbevinden het functioneren van bewoners. In 2018 hebben we met behulp van het Westerheemfonds de relatief kale gangen van de woningen kunnen veranderen in beleefgangen. De deuren van de eigen appartementen en andere gangdeuren zijn bekleed met deurstickers van True doors, met

afbeeldingen die door de bewoners zijn uitgezocht. Alle deuren zijn nu verschillend, waardoor bewoners hun eigen appartement beter herkennen. De deuren zorgen er ook voor dat de gang aanvoelt als een straat, waarin de eigen appartementen zich bevinden. De rest van de gang is bekleed met hout en stenen overeenkomstig met de buitenkant van de gebouwen van de Reigershoeve. In de gang zijn herkenbare afbeeldingen uit vroeger tijden opgehangen (zoals een oude snoepwinkel, een waslijn of een fiets), en zijn buitenlampjes en planten opgehangen. Om bewoners zelfstandiger door de gang te laten bewegen is een railing geplaatst over de gehele lengte van de muur. In 2018 hebben we één gang een volledige metamorfose kunnen geven. De tweede is bijna af, de laatste twee volgen in 2019.



oude situatie



nieuwe situatie



detail nieuwe situatie

Verder is dankzij een gift van familie van een bewoonster, in 2018 gestart met de inrichting van een kapsalon/massageruimte/schoonheidssalon/rustruimte op de vide van onze ontmoetingsplek De Vrolijke Merrie. Deze ruimte werd tot nu toe nauwelijks gebruikt. In het voorjaar van 2019 zal de ruimte klaar zijn voor gebruik en hopen we het leefplezier van bewoners verder te vergroten.



De nieuwe schoonheidssalon op de vide van de Vrolijke Merrie

Ook in de tuin hebben er diverse werkzaamheden plaatsgevonden. Veel bewoners van de Reigershoeve lopen regelmatig zelfstandig in de grote binnentuin. 2018 was een droog jaar, waarbij

we veel moeite moesten doen de tuin genoeg te sproeien. We werkten met grote tuinslangen, wat voor ongemak zorgde voor vrijwilligers en medewerkers door het vele verplaatsen van de slangen, en voor bewoners doordat zij plotseling nat konden worden of wanneer zij van de paden afliepen, het gevaar liepen te struikelen over een tuinslang. Daarom is in 2018 gestart met het aanleggen van een automatisch beregeningssysteem waarbij de tuinslangen onder de grond zijn weggewerkt.

Voor de woonkeuken van de ontmoetingsruimte is een extra terras aangelegd. En er zijn vier geitjes gekomen voor twee van onze woningen, waarvoor een prachtig geitenhok is gebouwd. Dit met dank aan onze vrijwilligers!

Technologische hulpbronnen

- In 2018 is er uitgebreid onderzoek gedaan naar een nieuw elektronisch cliënten dossier (ECD). We zochten een systeem dat voor medewerkers overzichtelijker en gebruiksvriendelijker was, en waarbij de familie direct inzage had. We hebben 6 ECD's gezien, maar kwamen nog niet tot een beter alternatief dan het huidige systeem. Wel zijn we in december 2018 overgegaan op een nieuw cliëntadministratiesysteem. Dit was noodzakelijk omdat het huidige systeem niet meer kon voldoen aan de huidige normen en kwam te vervallen.
- In de laatste maanden van 2017 is proef gedraaid met een online roosterprogramma. Het voordeel hiervan is dat de medewerkers altijd up to date informatie hebben over hun dienstrooster en de nog beschikbare verlofdagen. Het roosterprogramma is de medewerkers goed bevallen, en daarom ingevoerd in 2018.
- In 2018 is deels met geld van giften van familieleden een tweede tovertafel aangeschaft. Ook is er een robotkat gekocht.

Materialen en hulpmiddelen

- Op de Reigershoeve werken we met vele materialen en hulpmiddelen die tijdelijk worden ingezet bij een bepaalde zorgvraag. Denk aan een draaischijf om gemakkelijker in een auto plaats te nemen, neusbekers en aangepast bestek of servies, het ligorthesesysteem, bewegingsmelders, valmatten, etc. In 2018 zijn deze hulpmiddelen geordend opgeborgen in twee grote kasten op kantoor, zodat ze voor iedereen goed vindbaar zijn.
- Er is wegens een toegenomen zorgzwaarte een tweede op hoogte verstelbare posteel aangeschaft zodat deze met twee woningen gedeeld wordt, net als onze passieve en actieve tilliften.

Financiën en administratieve organisatie

In 2018 zijn we gaan werken met een secretariaat om diverse administratieve klussen (zoals de cliëntadministratie, het bijhouden van de wachtlijst, het verwerken van roosterwijzigingen en het opstellen en bijhouden van de personeelsdossiers) van het bestuur over te nemen. Nu de personeelsomvang flink is gegroeid door de toegenomen beschikbare middelen over de jaren heen, en dagbestedingsaanbod is uitgebreid, werd de administratielast te groot voor de bestuurders om deze én hun bestuurstaken met genoeg aandacht te doen. Door de komst van het secretariaat zijn we beter bereikbaar en is de werkdruk onder het bestuur lager, waardoor zij meer aandacht kunnen besteden aan de missie van de Reigershoeve (goede zorg bieden, een goede werkgever zijn, en kennis delen). Ideeën van medewerkers, familie en bestuur voor verbetering van arbeidstevredenheid en kwaliteit van zorg kunnen beter worden uitgevoerd.

De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

In 2018 is de samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog van Geriant geëvalueerd en is de overeenkomst met Geriant herzien betreffende de nieuwe privacy wetgeving. Er hebben 5 evaluatiegesprekken plaatsgevonden met de huisarts die betrokken is bij de Reigershoeve, en er is een evaluatiegesprek geweest met de apotheek.

Hoofdstuk 8: Gebruik van informatie

De Reigershoeve vindt het belangrijk om te weten hoe de bewoners en hun vertegenwoordigers de zorg en begeleiding op de Reigershoeve ervaren en wat verbeterpunten zijn. Hierover raadplegen we ieder jaar een aantal keer de cliëntenraad. Om er zeker van te zijn dat we ieders ervaring horen, houden we daarnaast regelmatig een cliënttevredenheidsonderzoek. In 2019 zal weer een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden als onderdeel van de Monitor Woonvormen Dementie van het Trimbos-instituut. We waren voornemens om in 2018 een eigen cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren zoals we hadden gedaan in december 2017/januari 2018. Dit heeft echter pas plaatsgevonden in maart 2019. We hebben hiervoor gebruik gemaakt van een anonieme digitale vragenlijst, waarbij we de resultaten snel kunnen verwerken en de respons konden monitoren. Voor de volledigheid zijn zowel de resultaten van december 2017-januari 2018, en de resultaten van maart 2019 weergegeven.

Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek december 2017/januari 2018

- 25 van de 26 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld (93%).
- Gemiddeld waardeerden de cliëntvertegenwoordigers de Reigershoeve met een 8.9.
- De volgende verbeterpunten werden genoemd voor de Reigershoeve:
 - *Als er een nieuwe bewoner binnen komt, is het aan te bevelen om een informatie pakket ter hand te stellen en zo snel als mogelijk is Familienet te activeren voor de familie.*
 - *Soms jammer dat verzorgenden verplaatst worden naar 'n andere woning. Mijn partner is beter af met vaste mensen.*
 - *De bewoners nog meer proberen te betrekken, bij de activiteiten.*
 - *Samenstelling team. Voldoende verzorgenden niveau drie, met ervaring in de teams.*
 - *Meer weekend activiteiten*
 - *Activiteiten meer 1 op 1, zover dit kan wat medewerkers betreft.*

Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek maart 2019

- 16 van de 26 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld (62%).
- Gemiddeld waardeerden de cliëntvertegenwoordigers de Reigershoeve met een 8.7.
- De volgende verbeterpunten werden genoemd voor de Reigershoeve, waarmee we in 2019 aan de slag gaan:
 - *Knutsel & tekenactiviteiten vast 1 x per week op agenda*
 - *Teken en kinderactiviteiten op een vast middag iedere week*
 - *Toelatingsbeleid aanscherpen. Nu komen er zware bewoners binnen. Daardoor wordt het buiten steeds stiller. Met mobieler bewoners gaat het buiten meer leven. Zoals enkele jaren geleden*
 - *Meer groentes en fruit en 2 liter water per bewoner voorschotelen.*
 - *Jullie bieden wekelijks een mooi activiteitenprogramma aan. Medewerkers zouden iets beter op de hoogte mogen zijn van de aangeboden activiteiten en of deze wel/niet doorgaan.*
 - *Bij mijn zus is helaas het dragen van het BRMO-bacterie geconstateerd; een nieuw gebeuren op de Reigershoeve. Toen ik kwam was er veel onrust bij de dienstdoende verzorging met veel*

aannames van besmettelijkheid, slordig informatie van internet halen, onduidelijkheden en veel onrust-en overleg naar mijn zus toe. Die daar weer bezorgd door werd. Mogelijk goed om in zo'n onverwachte situatie alle verzorging een eerste basale informatie te geven.

- *ELKE dag gezonde voeding dwz met verse groenten en fruit ; intensieve(re) persoonlijke begeleiding met name ook om ongevallen te voorkomen; breng het ziekteverzuim onder de (vaste) medewerkers omlaag na eerst de oorzaken daar van vastgesteld te hebben en die waar mogelijk aan te pakken;*
- *Als je belt naar Reigershoeve gaat het niet altijd even soepel*
- *Onderhoud van de woning, toilet e.d. Laten wel eens te wensen over. Verzorging van de was zou zorgvuldiger kunnen.*
- *Ik denk bepaalde arbeidsomstandigheden voor het personeel, zodat het personeel niet te snel gaat vertrekken. Ik vond het heel erg jammer dat er in een korte tijd zoveel goede krachten zijn weggegaan.*
- *Meer aandacht voor groente. Aardappelen is een dikmaker. Spaghetti of soep met vermicelli een van hen is een maal in de week genoeg.*
- *Verandering in de zorg. Hier bedoel ik mee, aanbod van bezigheden en eten. Geef niet te snel op en kijk eens anders naar een bewoner door na te gaan wat diegene in zijn leven heeft gedaan. Meer creativiteit voor de bewoners aanbieden en helpen bij huishoudelijke werkzaamheden. Iemand op een stoel zetten voor de tv is het laatste, dit doe je als er echt gerust moet worden*
- *Meer sportactiviteiten en bewegingsactiviteiten*

Net promotor score

Het kwaliteitskader eist dat elke verpleeghuisorganisatie in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen verpleeghuisorganisatie dient aan te leveren. Uit de van december 2017/januari 2018 kon een NPS score van 72 worden berekend. In maart 2019 was dit 87.6.

In 2017/18 zou 76% van de mensen die de vragenlijst invulden, zouden de Reigershoeve hoogst waarschijnlijk aan anderen aanbevelen (op een schaal van 1 tot 10 gaven zij een 9 of 10 op de hiernaast genoemde vraag). In maart 2019 was dit 87.6%.

Net Promotor Score

Hierbij wordt de vraag gesteld:

Hoe waarschijnlijk is het dat u de Reigershoeve zou aanbevelen aan vrienden of kennissen?

De NPS wordt uitgedrukt in een getal.

De Visie van de Reigershoeve op wonen en zorg

1. Niet de ziekte maar de mens 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. 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 zoveel als mogelijk de regie voeren over zijn eigen leven – en dus ook over zijn of haar zorg en begeleiding.

Om dit te kunnen bereiken is het essentieel dat medewerkers van de Reigershoeve bekend zijn met de gewoontes, interesses, levensgeschiedenis en cultuur van ieder individu, en deze ook respecteren. Het zijn immers deze dingen die maken wie iemand is en die bepalen waardoor men zich prettig voelt. Zij geven iemand houvast.

Om achter de gewoontes, behoeftes, wensen, voor- en afkeuren, maar bijvoorbeeld ook angsten te komen, én om behoeftes en wensen te vervullen, hebben wij de hulp van familie nodig. Een goede samenwerking met familie is daarom van groot belang om het wonen bij de Reigershoeve voor de persoon met dementie goed in te vullen.

Let wel: behoeften en wensen kunnen veranderen naarmate de ziekte vordert! Het is belangrijk dat medewerkers, samen met familie, constant heel goed blijven luisteren naar wat iemand wil en nodig heeft om zich zo prettig mogelijk te voelen, ook wanneer iemand heel ziek is.

2. Deskundige verzorging gericht op behoeften

Goede zorg en begeleiding is het vervullen van psychosociale behoeften. Mensen met dementie hebben net als iedereen behoefte aan liefde, warmte, troost, bezigheid, gehechtheid, het gevoel erbij te horen, gezien en gehoord worden, en geruststelling. Wanneer deze behoeften niet worden vervuld, heeft dit gevolgen voor iemands welbevinden. Dementie brengt met zich mee dat het vermogen om deze basisbehoeften zelf te vervullen steeds verder afneemt. Hier moet de omgeving zorg voor gaan dragen.

Iedereen die betrokken is bij de Reigershoeve, moet zich daarom steeds afvragen hoe de omgeving van invloed is op iemand met dementie. Sluit je aan bij het tempo van de persoon met dementie? Praat je mét iemand in plaats van over iemand? Help je iemand een betekenisvolle daginvulling te hebben? Elke dag proberen we zonder oordeel het contact met onze bewoners aan te gaan. Soms zijn er conflicterende belangen of verschillen van inzicht. Regelmatig uitwisselen van ervaringen met het team en de familie is daarom essentieel.

3. Een gevoel van thuis zijn kunnen ervaren

Een herkenbare omgeving geeft een gevoel van veiligheid en rust voor mensen die de grip op het leven kwijtraken. 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.

Bewoners huren hun individuele appartement bij de Reigershoeve en richten dit naar eigen smaak in. Ook in de gemeenschappelijke ruimtes staan zoveel mogelijk de spullen van de bewoners, als zij dit

willen. Bewoners kunnen hun huisdier meenemen. Dit alles betekent dat medewerkers bij hen op bezoek zijn – 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. Ook hier 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. Zij zijn dan ook altijd welkom om mee te eten, te blijven slapen, en te helpen met koken, het huishouden, de verzorging, het maken van sfeer, gezelligheid en bieden van steun, etc. etc.

4. 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.

5. 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 mogen in overleg met familie ook zelfstandig buiten het hek, zo nodig met GPS begeleiding. Op de Reigershoeve gebruiken we geen onrustbanden, bedhekken, diepe stoelen en dergelijke. We gaan nooit zonder toestemming iemands appartement binnen. Ook dwingen we mensen niet om bijvoorbeeld te eten, medicatie in te nemen, of te douchen. Wel doen we ons uiterste best hen hiertoe te verleiden als dat het beste is voor het welzijn van de bewoner.

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!

6. Een betekenisvolle daginvulling maakt het leven de moeite waard

Wanneer je steeds meer vergeet wat je hebt gedaan, wie je familieleden zijn en waar je bent, wordt wat je doet misschien wel steeds belangrijker. 'Je bent wat je doet'. De boerderijomgeving maakt het mogelijk om op allerlei manieren betekenisvol bezig te zijn. Misschien hebben de planten zonder jouw hulp wel geen water gehad, of de dieren geen eten. Er moet worden gewassen, gekookt, afgewassen. Je doet ertoe.

Vaak hebben mensen met dementie steeds meer moeite om zelf het initiatief te nemen tot een bezigheid of activiteit. Het betrekken van de bewoners in bezigheden is dan ook een kerntaak van iedere medewerker op de Reigershoeve. Samen met de familie kijken we hoe we de bewoners een zo prettig mogelijke daginvulling kunnen geven. Activiteiten worden gedurende de dag in de woning aangeboden. Ook worden er wekelijks diverse groepsactiviteiten en individuele activiteiten georganiseerd om aan te sluiten bij specifieke behoeften en interesses van bewoners, met als doel het gevoel erbij te horen te versterken, creatieve expressie mogelijk te maken, aandacht te besteden aan bewegen, en het zelfvertrouwen te vergroten.

7. Midden in de maatschappij

De bewoners van de Reigershoeve zijn onderdeel van de maatschappij. Zij tellen mee, en wij vinden het belangrijk om hen dit te laten ervaren. De Reigershoeve is vrij toegankelijk voor familie, vrijwilligers en de buurt. Reigershoeve gaat samenwerkingen met organisaties uit de omgeving aan, om hen met mensen van buitenaf in contact te laten komen. We organiseren regelmatig evenementen of verhuren onze ruimte voor repetities of bijeenkomsten, om dorpsgenoten kennis te laten maken met de Reigershoeve. Ook gaan we er met onze bewoners op uit. Denk aan museum- en concertbezoeken, uit eten gaan, of gewoon wandelen of fietsen in de omgeving of boodschappen doen in het dorp.