

Kwaliteitsverslag van Stichting Reigershoeve over het jaar 2020

1. Inleiding

Waarom dit kwaliteitsverslag?

In het Kwaliteitskader voor de Verpleeghuiszorg staat dat alle woonzorgvoorzieningen die verpleeghuiszorg bieden jaarlijks een kwaliteitsplan- en verslag opstellen. De Reigershoeve werkt vanuit een duidelijke missie en visie, die goed aansluiten bij het Kwaliteitskader. In dit document maken we steeds weer de koppeling naar onze missie en visie, omdat dit hetgeen is wat de Reigershoeve drijft. Dit kwaliteitsverslag heeft betrekking op de woonzorg zoals geboden op de Reigershoeve is in 2020 (de dagbesteding is dus grotendeels buiten beschouwing gelaten) en beschrijft of de beleidsplannen zoals opgesteld in ons kwaliteitsplan voor 2020, ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Missie

Woonzorgboerderij de Reigershoeve biedt een thuis aan 27 bewoners met dementie.

Daarnaast bezoeken gemiddeld 30 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



Bijzondere omstandigheden in 2020

Afgelopen jaar was geen doorsnee jaar voor de Reigershoeve door twee bijzondere omstandigheden. Allereerst ondervonden wij uiteraard de effecten van de coronapandemie net zoals de rest van de wereld, Nederland en de zorgsector in het bijzonder. Een tweede bijzondere omstandigheid was dat we halverwege het jaar noodgedwongen door het bestaande conflict met de huisartsenpost (HAP) in onze regio, en in goed overleg met het zorgkantoor, over zijn gegaan van financiering volgens Volledig Pakket Thuis naar intramurale Zorgwaartepakket financiering. Dit waren beide omstandigheden die wij toen we ons kwaliteitsplan voor 2020 vaststelden niet voorzien hadden of waarvan we de gevolgen niet exact overzien hadden en waardoor een van de plannen anders uitpakte dan gedacht. Daarnaast zijn er door deze omstandigheden ook nieuwe werkzaamheden en plannen bijgekomen. Ondanks dat zijn we tevreden met wat er afgelopen jaar allemaal gerealiseerd is.

Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken van dit kwaliteitsverslag worden de acht thema's uit het kwaliteitskader behandeld. Deze zijn in de figuur hierboven weergegeven. We leggen hierbij waar mogelijk de link naar onze eigen visiekernwaarden. Steeds geven we aan waar we op dit moment staan, en welke verbeterplannen we op dit thema hebben voor 2021.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

***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 hebben weliswaar een aandoening waardoor zij dementie hebben gekregen, 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.

Wat er is gebeurd in 2020

Denken over wat 'goede zorg' eigenlijk is en deze evalueren en verantwoorden

We merken dat de term persoonsgerichte zorg en kleinschalige zorg niet altijd de lading dekt van hoe wij op de bewoners en bezoekers op de Reigershoeve verzorgen en begeleiden. Wij menen dan ook dat 'goede zorg' meer omvat dan persoonsgerichtheid zoals omschreven in het kwaliteitskader. Het gaat bijvoorbeeld ook om naastenliefde en het vormen van een leefgemeenschap met alle betrokkenen, waaraan iedereen zijn bijdrage in kan en mag leveren. Medewerkers voelen zich vanuit deze betrokkenheid verantwoordelijk en mogen dit ook zijn. Het samenwerken met vrijwilligers en familie, het oog hebben voor bewoners zoals je ook voor je eigen naasten zou hebben, en daarnaast het toevoegen van kennis over zorg voor mensen met dementie, maakt dat de zorg op de Reigershoeve de bewoners en deelnemers aan de dagbesteding goed doet.

Deze – in onze ogen – hoofdingrediënten voor 'goede zorg' komen niet tot uitdrukking in de reguliere manier van verantwoorden die van ons gevraagd wordt vanuit externe partijen (bijv. IGJ).

Daarom hebben we in 2020 geëxperimenteerd met het ophalen van verhalen en ervaringen van medewerkers, familieleden en vrijwilligers. Iedereen kon via ons Vertelpunt op internet zijn verhaal of ervaring met de Reigershoeve delen. Vervolgens is er gekeken naar de patronen in deze verhalen en zijn we hierover in gesprek gegaan met een vertegenwoordiging van de drie groepen. Dat was zeer waardevol. In totaal zijn er door medewerkers en familieleden in totaal 110 verhalen gedeeld. De verhalen geven een goed beeld van de praktijk van de Reigershoeve, of het ons lukt om dat wat we met elkaar voor ogen hebben te realiseren en waar aandacht voor nodig is. De reflectie op de verhalen en gevonden patronen en de conclusies die we hieraan verbinden hebben we beschreven en gedeeld met de cliëntenraad, de raad van toezicht, het zorgkantoor, de inspectie (IGJ) en het ministerie van VWS.

Ter illustratie delen we hier een aantal van de gedeelde verhalen die een beeld geven van dat wat er op de Reigershoeve gebeurt. Uiteraard zijn er zowel verhalen die een positieve als een negatieve emotie oproepen gedeeld.

"Van de gelegenheid gebruik maken als die zich aandient

Begin maart was er eindelijk weer een dag zonder regen en wind, [mevrouw] houdt van buiten zijn, maar heeft een hekel aan wind en kou, waardoor ze deze winter weinig buiten is geweest. De gelegenheid gegrepen om een wandeling te gaan maken op de Oosterweg richting de Patatoloog om daar een kopje koffie te drinken. [Mevrouw] genoot duidelijk van het zonnetje op haar gezicht, ze had er voor haar doen stevig de pas in en wees naar de bloemen die onderweg in de tuinen te zien waren. Op het terras scheen de zon dus hebben we ervoor gekozen om daar ons kopje koffie te drinken, [Mevrouw] hief haar gezicht naar de

zon en zei: Hé lekker dit! Zo'n accuraat zinnetje komt er af en toe naar boven als ze het echt naar haar zin heeft."

"Verder kijken

Er was een activiteit op de Reigershoeve. Ik was te vroeg aanwezig en sloot aan bij de groep van [mijn moeder]. Ze zaten in het atelier. Een gedeelte deed een bordspel en de rest kletste wat. Ik startte een gesprek en was vrij druk aanwezig. Hierop signaleerde [de medewerker]; doe wat rustig aan. Prima. Bij navraag bleek dat dit moment in het Atelier als een soort rustperiode bedoeld was. Anticiperend op de drukte van de activiteit die ging komen en uitrusten van eerder activiteit."

"Te veel eten en overgewicht

Mijn moeder is sinds haar opname aardig aangekomen in gewicht. De oorzaak is dat zij vaak meerdere porties eet, omdat zij ook vergeet dat zij al wat op heeft. Ik hoorde ook dat zij vaker opschept, maar niet bekend is of zij dat zelf doet of dat de zorg dat doet. Het gevolg is dat zij door haar gewicht belemmerd wordt in haar activiteiten en kortademig is. Een oplossing zou zijn wat kortere koffietijden, duidelijke eetmomenten, controle op het aantal ontbijten."

"Gewaardeerd voelen

Na 3 maanden op de Reigershoeve te werken, werd ik uitgenodigd voor een ontwikkelingsgesprek. Op mijn oude werk, bij een grote zorgorganisatie, ben ik in tien en een half jaar nog nooit voor een gesprek gevraagd! Ik voel me gehoord en gezien."

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. Maar het experiment is wat ons betreft in 2020 niet volledig geslaagd. Een belangrijk onderdeel van de gekozen aanpak was het houden van reflectiebijeenkomsten in verschillende samenstellingen om de opgehaalde ervaringen en de patronen te delen en te duiden. Door toedoen van de coronapandemie hebben deze bijeenkomsten amper tot niet plaats kunnen vinden. We hebben naar zo goed mogelijke alternatieven gezocht, maar het werken met verhalen is helaas niet iets wat we ons op de Reigershoeve in 2020 helemaal eigen hebben kunnen maken. Daarnaast hebben we nog een aantal wensen als het gaat om de methodiek waarmee we hebben geëxperimenteerd met narratief evalueren en verantwoorden. Daarom bezinnen we ons nu eerst op de methode en wachten we tot we weer met alle betrokkenen fysiek bij elkaar kunnen komen voordat we verder gaan.

Eenvoudiger en meer in samenhang zicht op informatie over bewoners

In 2020 zijn we overgegaan naar een Elektronisch Cliëntendossier dat nog meer ondersteunend is aan het zichtbaar maken van de voorkeuren, wensen en behoeftes van bewoners en bezoekers van onze ontmoetingsplek. Het systeem waar we op over zijn gegaan is Ons van Nedap. Tijdens het overgaan naar het nieuwe systeem hebben we steeds uitgebreid stilgestaan bij welke mogelijkheden, formulieren en functies we willen gebruiken binnen Ons. Dit om de werkwijze voor onze medewerkers zo eenvoudig en overzichtelijk

mogelijk te maken en onnodige administratie en registratie te voorkomen. Op deze manier is alles eenvoudig vindbaar en bestaat er een duidelijke samenhang. Dit is iets dat aandacht behoefde in ons oude systeem volgens de IGJ tijdens het Inspectiebezoek van 2019. Momenteel zijn we wel nog zoekende hoe we bij het lezen van de rapportages na een aantal vrije dagen gemakkelijker de link van de rapportages met het betreffende zorgdoel kunnen zien. Dat is nu niet in één oogopslag duidelijk. Daarnaast zoeken we nog naar de beste aanpak in het dossier om ervoor te zorgen dat het in het oog springt als we iets tijdelijk extra goed willen observeren en rapporteren bij een bewoner. Hierover gaan we in gesprek met onze implementatieadviseur voor Ons en zo nodig geven we onze ontwikkelwensen door aan Nedap.

Samenwerking met de familie

Om er écht voor te zorgen dat mensen met dementie die op de Reigershoeve wonen of komen voor dagbesteding een goed leven kunnen leiden vinden we goede samenwerking met familie essentieel. Ook maken zij samen met de bewoners, medewerkers en familie onderdeel uit van de gemeenschap die de Reigershoeve vormt. Goede communicatie en regelmatig contact over zowel hun naaste als wat er op de Reigershoeve verder speelt is daarvoor van belang. Dat is ook gebleken uit de gedeelde ervaringen door familie in het vertelpunt in het kader van het narratief evalueren en verantwoorden waar we op de Reigershoeve dit jaar mee geëxperimenteerd hebben.

Om de samenwerking en communicatie verder te ondersteunen zijn we in december 2020 gestart met de onlineapplicatie Carenzorgt die gekoppeld is aan Ons van Nedap. Carenzorgt biedt familie de mogelijkheid om mee te lezen met de rapportages, het zorgleefplan in te zien en goed te keuren, berichten te sturen naar het zorgteam en afspraken in de gedeelde agenda te zetten. De eerste contactpersoon van de bewoners bepaalt waar mogelijk samen met de bewoner wie er nog meer inzage in Carenzorgt krijgt. Zo zijn de directe vertegenwoordigers beter op de hoogte van hoe het met een bewoner is en zien zij de afwegingen die worden gemaakt in de zorg en begeleiding. Ze kunnen zich hier ook beter in mengen om samen met het zorgteam zo goed mogelijk zorg te dragen voor degene met dementie.

Carenzorgt is in december 2020 geactiveerd voor familieleden. Hoewel diverse familieleden al voortvarend aan de slag zijn gegaan met het gebruik ervan, is dit nog niet voor iedereen vanzelfsprekend. Ook de zorgmedewerkers moeten wennen aan het openstellen van het dossier en de directe communicatie over de inhoud van zorg middels de applicatie. Om die reden hebben we een e-learning aangeboden gericht op rapporteren. Dit behoeft verdere aandacht in 2021.

Palliatief terminale zorg

Een belangrijk onderdeel van goede zorg is goede zorg rondom het levenseinde. Bij een deel van de bewoners die op de Reigershoeve komen te overlijden is er in de laatste fase sprake van palliatieve sedatie. Op dit vlak is het nodige veranderd doordat we over zijn gegaan naar intramurale zorg waardoor we in de zomer van 2020 besloten hebben uitgebreid aandacht te besteden aan dit onderdeel van de zorg in de tweede helft van het jaar.

Vóórdat we overgingen naar intramurale zorg, werkte de Reigershoeve met de huisarts en thuiszorgorganisatie Buurtzorg wanneer er sprake van was van een palliatief terminale zorgvraag bij een bewoner. Huisartsenpraktijk Broekpolder had een eigen richtlijn opgesteld om palliatief terminale zorg op te starten, en stemde dit ook af met de huisartsenpost. Buurtzorg werd na de start van palliatieve terminale zorg direct ingeschakeld om sedatie toe te passen middels een morfine/dormicum pomp. Na de overgang naar de andere financiering en nieuwe behandeldienst zijn we de palliatieve sedatie weer meer in eigen hand gaan nemen. Afwegingen m.b.t. palliatieve sedatie doet uiteraard onze eigen specialist ouderengeneeskunde i.o.m. familie en de zorgmedewerkers. Onze medewerkers waren al opgeleid om palliatief terminale zorg na een uitvoeringsverzoek op te starten en het proces erna zorgvuldig te monitoren. Het is prettig dat zij nu i.s.m. de arts verantwoordelijk zijn voor het gehele verloop.

We merkten in de zomer van 2020 rond de overlijdens van een aantal bewoners wel duidelijk dat er een behoefte bestond bij medewerkers om hun kennis en vaardigheden op dit vlak op te frissen. Daarom hebben alle zorgmedewerkers in de periode oktober 2020 tot en met januari 2021 drie e-learning modules gevolgd over zorg rondom het levenseinde. De verpleegtechnische handelingen die nodig kunnen zijn bij palliatieve zorg kwamen aan bod, maar ook bijv. het ondersteunen van familie in deze fase. Medewerkers die de modules succesvol hebben afgerond, bekwamen zich vervolgens tot het uitvoeren van de handelingen in de praktijk, onder begeleiding van onze praktijkopleider.

Daarnaast heeft één van onze BBL-leerlingen in december als eindopdracht onder supervisie van de bestuurders en verpleegkundig specialist, een eigen richtlijn Palliatief Terminale Zorg op de Reigershoeve opgesteld. Deze zal in 2021 worden vastgesteld, besproken met alle collega's in een klinische les met onze Specialist Ouderengeneeskunde, en worden geïntegreerd in onze werkwijzen. Tot slot zullen we de kennis die nodig is m.b.t. het medisch rekenen nogmaals aanreiken d.m.v. e-learning of geïntegreerd in de klinische les omdat er collega's zijn die zich zelfverzekerder zouden willen voelen bij de berekeningen die nodig zijn rondom het uitvoeren van palliatieve sedatie. 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 zeker bij en bekwaam in.

Nieuwe behandelaars en medische avond, nacht, weekend (ANW) zorg

De overgang van Volledig Pakket Thuis naar Intramurale Zorgzwaartepakket financiering betekende dat ook de behandeldienst nu volledig onder onze eigen verantwoordelijkheid kwam te vallen. Tot juni 2020 was de huisarts hoofdbehandelaar van de bewoners op de Reigershoeve, kwam de Huisartsenpost (HAP) bij medische zorgvragen in de avond, nacht en de weekenden en waren de Specialist ouderengeneeskunde (SOG) en psycholoog ondersteunend op vraagstukken m.b.t. dementie en gedrag. We hebben verschillende opties tegen elkaar afgewogen afgelopen jaar en er uiteindelijk voor gekozen om de SOG en psycholoog via Novicare in te huren en daarnaast de paramedici net als daarvoor via Viva Zorggroep te blijven invliegen waar nodig. Na wat opstartproblemen en tijd die nodig had om elkaar te leren kennen merken we dat het heel prettig is om met één arts te werken die zich zowel over de soma als psyche van de bewoners buigt en samenwerkt met een psycholoog uit haar eigen organisatie. Ook het contact met de ANW artsen verloopt over het geheel genomen prettig. Medewerkers merken dat zij meer de tijd nemen voor de bewoners

en de communicatie met zowel familie als het zorgteam. Daarnaast gaf de overgang ons ook de mogelijkheid om een tandarts te zoeken die tandheelkundige zorg aan onze bewoners kon gaan bieden op de Reigershoeve zelf. Dit is iets waar we al lang de wens voor hadden omdat we merkten dat naar de eigen tandarts gaan waar iemand voorheen kwam vaak niet meer haalbaar was en de tijd die er voor de bewoners was vaak niet afdoende. De tandarts komt nu gemiddeld elke 2 maanden op de Reigershoeve en adviseert ook het zorgteam m.b.t. de mondzorg van bewoners die zij gezien heeft. Deze manier van werken als het gaat om de behandelaars past wat ons betreft beter bij de persoonsgerichte zorg die we voor ogen hebben op de Reigershoeve.

Samenwerkingsovereenkomsten voor medicatie, hulpmiddelen en verpleegkundige materialen

Bij de overgang van de financiering hoort ook verantwoordelijkheid voor het inkopen van medicatie, hulpmiddelen en verpleegkundige materialen. Daarbij komen uiteraard zowel kosten- als kwaliteitsafwegingen kijken. Uiteindelijk hebben we besloten een samenwerkingsovereenkomst met de apotheek Medistate, Hartingbank (hulpmiddelen) en Onemed (verpleegkundige materialen waaronder incomaterialen) af te sluiten.

3. 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

1. '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'. 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. 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.

Wat er is gebeurd in 2020

Vormgeven activiteiten

De afgelopen jaren hebben we op diverse manieren vormgegeven aan activiteiten op de Reigershoeve voor onze bewoners. Door de jaren heen is er steeds meer geld beschikbaar gekomen vanuit het zorgkantoor voor de inzet van personeel. De Reigershoeve heeft dit steeds gebruikt om het aantal medewerkers uit te breiden, met een focus op het bieden van activiteiten. Na pioniersjaren van het bieden van activiteiten in activiteitendiensten, zijn we in 2019 'terug naar de basis' gegaan, waarbij we geen losse activiteitendiensten hebben ingezet maar de activiteitendiensten in de vorm van 'korte avonddiensten' hebben gekoppeld aan iedere woning. Deze ontwikkeling heeft tot meer rust geleid en een focus op activiteiten in de woningen. Hierdoor kwamen de groepsactiviteiten wel weer een beetje in

het geding. Om die reden zijn we in de het najaar van 2019 gaan sturen op een combinatie van het oude activiteitenplan en de 'back to basic' aanpak.

De activiteiten in deze aanpak blijven gekoppeld aan de korte avonddiensten voor iedere woning, maar er wordt wel structuur geboden in het aanbod voor het weekprogramma. Dit weekprogramma stellen een aantal medewerkers uit de woningen en de dagbesteding samen op als activiteitenfunctionarissen. We hebben op deze manier gezorgd voor een goede balans tussen aangeboden individuele en groepsactiviteiten, zonder de bedoeling (betekenis bieden aan bewoners, maar met name ook persoonlijke aandacht, een thuisgevoel, overzicht en rust) uit het oog te verliezen.

Om dit mogelijk te maken hebben we in ons kwaliteitsplan voor 2020 opgenomen dat we met de korte avonddiensten verder uitbreiden. Deze medewerkers werken nu van 14:00 uur tot 22:00 uur i.p.v. tot 21:00 uur. Begin 2020 hebben we de roosters aangepast en in 2019 waren we al voortvarend met de groepsactiviteiten begonnen. Dit werd erg gewaardeerd door zowel bewoners, familie als medewerkers. Bewoners vonden het erg leuk erop uit te kunnen naar bijv. de Vrolijke Merrie (onze ontmoetingsruimte), daar een leuke activiteit te doen en daarna weer naar huis te gaan. Dit versterkt ook het gevoel van thuiskomen bij sommige bewoners merken we.

Helaas zagen we ons door de coronapandemie genoodzaakt het bieden van activiteiten in de Vrolijke Merrie te stoppen en onze tuin in twee delen onder te verdelen om potentiële kruisbesmettingen tussen de deelnemers van de dagbesteding en de bewoners te voorkomen. Ook hebben we ervoor gekozen om de bewoners van de verschillende woningen niet gezamenlijk activiteiten aan te bieden om dezelfde reden. Zodra dit volgens ons weer verantwoord kon, rond de zomer, zijn we weer groepsactiviteiten voor alleen de bewoners aan gaan bieden, bij voorkeur buiten. Ook hebben we toen de theetuin op donderdagmiddag in het leven geroepen. Er is een terras met meerdere tafeltjes gecreëerd op het middenterrein met, een barretje en de deelnemers zijn, grotendeels met oogst uit eigen tuin, taarten gaan bakken en serveren koffie en thee aan bewoners van de woningen en hun familie. Voor het eerst gaf dat in 2020 weer het gevoel van samen een gemeenschap zijn wat door iedereen erg gewaardeerd werd.

Maar helaas hebben we dit in het najaar opnieuw moeten stopzetten. Dat wil echter niet zeggen dat er geen activiteiten aangeboden werden. De medewerkers hebben nu meer individuele en groepsactiviteiten aangeboden in de afzonderlijke woningen. Een gedeelte van het jaar hebben de activiteitenfunctionarissen overzichten gemaakt voor hun collega's met ideeën voor activiteiten die aansloten bij de tijd van het jaar. Uiteraard hebben we de groepsactiviteiten in 2021 in eerste instantie voor de woningen en daarna ook gecombineerd met de dagbesteding weer opgepakt zodra het volgens ons verantwoord kon.

2. '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 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. 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.

Verandering wachtlijstbeheer en ondersteuning mensen op de wachtlijst

De Reigershoeve heeft een erg lange wachtlijst voor wonen. De wachttijd is momenteel opgelopen tot 3.5 jaar. Toch komt het moment dat er een plek beschikbaar is en de verhuizing voorbereid kan gaan worden nog vaak als een verrassing voor wachtenden. Om de wachtenden beter voor te bereiden op een plek op de Reigershoeve heeft de Reigershoeve een 'verhuisboek' gemaakt. Daarnaast nemen we minstens één keer per jaar actief contact op met iedereen op de wachtlijst om ervoor te zorgen dat hun gegevens kloppend en hun status actueel is. Ook merken we dat de wachtenden vaak al veel behoefte hebben aan ondersteuning en informatie, iets dat wij graag al in een bepaalde mate zouden bieden.

Tijdens een brainstormdag in februari 2020 met onze Denktank onder leiding van een professionele coach aangevuld met leden van onze Raad van Toezicht heeft dit voornemen verder vorm gekregen. We willen graag onderzoeken hoe we de mensen op onze wachtlijst ook tijdens het wachten al beter kunnen ondersteunen. Een uiteindelijke toekomstdroom is om hen, eventueel met hun partner, een prettige woonplek te gaan bieden in een woongemeenschap waar mensen met dementie samenleven en elkaar ondersteunen.

Daarnaast wilden we in 2020 mensen op de wachtlijst eerder gaan benaderen om hen aan te moedigen thuis alvast aan de slag te gaan met een levensboek. Dit omdat we het levensboek een belangrijk handvat voor medewerkers om daadwerkelijk persoonsgerichte zorg te bieden, en het houvast biedt voor de bewoner. Maar we merken dat in de eerste periode na de verhuizing er veel op familie afkomt en het levensboek soms lang op zich laat wachten. Ook wilden we nagaan of we dit al samen met deelnemers van de dagbesteding en familie in gang kunnen zetten en hopen we de overgang van dagbesteding naar wonen op de Reigershoeve nog beter kunnen laten verlopen.

Door de bijzondere omstandigheden van afgelopen jaar zijn bovenstaande plannen er in 2020 niet van gekomen en hopen we dit in 2021 verder op te pakken.

Ook voor de dagbesteding is er een lange wachtlijst. Momenteel is de wachttijd ongeveer een jaar. Mede daardoor is in 2020 besloten om alleen nog mensen met dementie uit de regio IJmond op de wachtlijst te zetten. Dit ook om een signaal af te geven naar andere regio's dat er behoefte is aan soortgelijke dagbesteding.

In 2019 is een proef gestart met een inloopmiddag voor deelnemers die op de wachtlijst staan. Eén middag in de week waren deelnemers welkom op de Reigershoeve om elkaar te ontmoeten en zich nuttig te maken op de Reigershoeve. Helaas bleek daar op dat moment niet genoeg animo voor en door de Corona hebben we het in 2020 niet herhaald. Zodra dit weer kan gaan we de behoefte hiervoor weer peilen.

Wel zijn enkele deelnemers die op de wachtlijst staan actief ingezet als vrijwilliger in de klus en tuinploeg. De Reigershoeve biedt voor hen een veilige plek om zich nuttig in te zetten.

Lessons learned tijdens lock-down in het voorjaar

De lock-down van maart 2020, waarbij bewoners van woonzorgvoorzieningen maar liefst 9 weken zeer beperkt bezoek mochten ontvangen, heeft veel leed gebracht bij alle betrokken partijen. We zagen echter ook enkele positieve bijeffecten. Het feit dat er minder mensen in- en uit de woningen liepen bijvoorbeeld, zorgde ervoor dat bewoners minder last hadden van voor hen hinderlijke prikkels. We zagen dat sommige bewoners minder onrustig gedrag vertoonden. Een enkele bewoner ging zelfs beter eten of beter praten. Daarnaast waren we door de afwezigheid van vrijwilligers meer aangewezen op eigen medewerkers, deelnemers van de dagbesteding en bewoners als het gaat om het onderhouden van de dieren en de tuin. Zo deden bewoners en deelnemers eigenlijk meer waarvoor de Reigershoeve ooit is bedoeld: zij participeerden meer bij de werkzaamheden in de tuin, voor de dieren en in het huishouden. Zij hadden hierdoor een nuttige daginvulling wat hen veel heeft gebracht. Deelnemers van de dagbesteding zorgden meer voor elkaar, werden zelfstandiger (toen de dagbesteding weer openging). Andere voorbeelden van positieve bijeffecten waren het beeldbellen waardoor sommige familieleden soms meer contact hadden met een bewoner dan voor de lock-down. Door het beeldbellen, waarbij medewerkers de verbinding legden, was er vaak ook een extra contactmoment met familie wat door beide partijen als prettig werd ervaren. Ook Familienet werd vaker gebruikt. En er werden vaker briefkaarten gestuurd.

Tijdens de visiedagen van september/oktober 2020 hebben we met medewerkers gebrainstormd over de lessons learned van deze lock-down periode, en hebben we plannen gemaakt om deze lessen te behouden wanneer corona een minder prominente rol speelt. Genoemde ideeën zijn:

- Het bieden van scholing over prikkelverwerking bij mensen met dementie aan vrijwilligers en familieleden.
- De appartementen beter inrichten voor het ontvangen van bezoek alhier.
- Het beter koppelen van vrijwilligers aan vastomlijnde taken.
- Het blijvend inzetten van beeldbellen.
- Etc.

In 2021 willen we in overleg met de Denktank bepalen hoe we hier het beste handen en voeten aan kunnen geven en de geleerde lessen ook delen met familie en vrijwilligers en hen vragen naar hun ervaringen.

Logeerhuis

Regelmatig krijgen wij vanuit het DOC-team dat casemanagement dementie biedt in onze regio de vraag of wij geen logeermogelijkheden bieden. Onze collega-organisatie stichting WarmThuis, heeft al meer dan 5 jaar logeerhuizen. Het concept is zeer succesvol: de logeerhuizen zijn bijna altijd bezet. De Reigershoeve verwijst mensen met dementie en hun mantelzorgers vaak naar WarmThuis. Maar ook hiervoor ontstaat een wachtlijst. Bovendien wil men het liefst in de eigen regio terecht kunnen. 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.

Tijdens de brainstormsessie met onze Denktank e.a. in februari 2020 kwam duidelijk de wens naar voren dat wij ook – liefst zo snel mogelijk – een logeerhuis willen starten. We hebben daarom in 2020 contact gezocht woningbouwcoöperatie WOONopMAAT, van wie ook het terrein van de Reigershoeve eigendom is, en de betreffende wethouder van Heemskerk. Tijdens de gesprekken bleek bij alle partijen de urgentie duidelijk voor het realiseren van een logeerhuis in Heemskerk en de bereidheid uit te zoeken of en hoe dit op het huidige terrein van de Reigershoeve mogelijk is. In 2020 werd duidelijk dat het bestemmingsplan ruimte biedt voor een logeerhuis op het bestaande terrein. Eerste stap is nu om tot een intentieovereenkomst met WoM te komen en vervolgens de architect die ook de Reigershoeve heeft ontworpen te vragen een ontwerp te maken voor het logeerhuis.

We kunnen de tuin nog beter benutten

De Reigershoeve heeft een prachtige tuin waar de moestuin en de kas onderdeel van uitmaken. Tegelijkertijd geven de verschillende betrokkenen aan dat de mogelijkheden beter benut kunnen worden. Daarom hebben we in ons kwaliteitsplan voor 2020 acties opgenomen om ervoor te zorgen dat de mogelijkheden van onze mooie tuin nog beter benut gaan worden. De ideeën die we hadden om dit te realiseren hebben een andere uitwerking gekregen door de coronapandemie en met name de lock-down waardoor de vrijwilligers lange tijd niet konden komen. En dat juist in het zaaiseizoen! Mooi hiervan is dat het gevolg was dat de deelnemers van de dagbesteding veel werkzaamheden die eerder door vrijwilligers gedaan werden opgepakt hebben. Zij hebben al het inzaaiwerk op zich genomen, het verzorgen van de jonge plantjes in de kas, het uitzetten van de plantjes in de moestuin en het uiteindelijk oogsten van de groenten en kruiden. Nog steeds geldt dat de oogst helaas niet optimaal benut is in 2020. Daarom zijn ook nu in 2021 de deelnemers van de dagbesteding samen met vrijwilligers druk om de oogst beter benut te laten worden.

Hygiëne algemene ruimten verbeterd

Afgelopen jaren hadden we een huishoudelijk medewerkster die de algemene ruimten, kantoren en de ruimten van de dagbesteding schoonhield. Zij werkte vier ochtenden per week. Omdat de dagbesteding steeds verder is uitgebreid tot zes dagen per week en ook op kantoor steeds meer medewerkers aanwezig zijn gedurende de dag lukte het schoonmaken in de ochtend niet goed meer. Medewerkers liepen hier tegenaan, en ook vanuit de cliëntenraad vernamen we dat de hygiëne in de Vrolijke Merrie verbetering behoeft. Om die reden zijn we in 2020 gestart met een schoonmaak duo dat aan het eind van de middag en begin van de avond de genoemde ruimtes schoonmaken (in totaal 16 uur per week). Op deze tijdstippen zijn er weinig tot geen deelnemers en medewerkers aanwezig. We hebben gemerkt dat dit voor alle partijen beter werkt en hebben besloten hiermee door te gaan.

3. '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.

Volop samenwerking

We gaan vanuit de Reigershoeve graag samenwerkingen aan met andere organisaties in onze omgeving. Zo lopen leerlingen van de Heldringschool en van de Voorthuizen school stage op de Reigershoeve. Zij deden de afgelopen jaren tuinwerkzaamheden, doen de schoonmaakopleiding op de Reigershoeve, en doen kleine activiteiten of kookwerkzaamheden voor de bewoners of deelnemers van de dagbesteding. Ook komen er rondom feestdagen zoals Sint-Maarten en Kerst altijd wel kinderen van scholen in de buurt om bijv. liedjes te zingen, toneelstukjes te doen of kerstkaarten uit te delen.

In 2020 hadden we deze samenwerkingen verder willen uitbreiden en begin 2020 hebben er dan bijvoorbeeld ook gesprekken bij een basisschool Otterkolken plaatsgevonden m.b.t lessen over dementie en was er al een concept lesprogramma gemaakt. Maar helaas is de realiteit dat er afgelopen jaar eerder minder sprake was van samenwerking met andere organisaties dan meer door de beperkingen m.b.t. corona. We hebben moeten besluiten om de leerlingen van de Helderingschool en de Voorthuizen school niet meer op de Reigershoeve te laten komen voorlopig. Iets wat ons erg aan het hart ging wetende wat de betekenis van deze stages voor hen is. We hopen de samenwerkingen in het najaar van 2021 weer op te gaan pakken.

4. 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 om onvrijwillige zorg toe te passen. Bovendien is dit ook wettelijk onze plicht.

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!

Vrijwilligheid staat voorop, maar mogelijkheid tot onvrijwillige zorg

Per januari 2020 is de Reigershoeve geregistreerd in het register van VWS als accommodatie waar onvrijwillige zorg geboden kan worden i.h.k.v. de Wet Zorg en Dwang (Wzd), ondanks dat vrijwilligheid en vrijheid bij ons voorop staat. Dit is voor de Reigershoeve een grotere stap dan voor reguliere verpleeghuizen omdat de Reigershoeve geen BOPZ-erkenning had. Dit was niet mogelijk aangezien we met Volledig Pakket Thuis gefinancierd werden. We

hebben ervoor gekozen ons te laten registreren omdat we de afgelopen jaren hebben ervaren dat er zich soms uitzonderlijke situaties voordoen waarin het tijdelijk inzetten van onvrijwillige zorg in zeer complexe zorgsituaties uitkomst had kunnen bieden. Mogelijk hadden we door het tijdelijk inzetten van onvrijwillige zorg kunnen voorkomen dat we moesten besluiten dat iemand niet meer op de Reigershoeve kon blijven wonen en naar een andere plek moest verhuizen.

Voor de Wzd is 2020 een overgangsjaar. Eind 2019 hebben we een concept beleid opgesteld dat we in 2020 verder uitgewerkt hebben i.s.m. onze nieuwe behandelaars van Novicare en de aan ons gekoppelde Wzd-functionaris. Daarnaast hebben we kennisgemaakt met de aan ons gekoppelde cliënt vertrouwenspersoon i.h.k.v. de Wzd van Zorgstem. Per regio in Nederland is er een partij aangewezen die de vertrouwenspersonen toewijst aan zorgorganisaties. In onze regio is dat Zorgstem. We hebben hem geïntroduceerd bij onze zorgverantwoordelijken i.h.k.v. de Wzd (dit zijn de woongroepeliders van de Reigershoeve) en onze cliëntenraad. Ook hebben we informatie over wat deze vertrouwenspersoon kan betekenen voor bewoners en hun familie opgenomen in de informatie die nieuwe bewoners die bij ons komen wonen ontvangen en geplaatst op onze website.

Al onze medewerkers hebben een e-learning aangeboden gekregen over de Wet zorg en dwang die zij tussen oktober 2020 en januari 2021 konden volgen. Daarnaast hebben we tijdens de visiedagen in september/oktober 2020 aandacht besteed aan de Wzd en dan met name de dilemma's die je in je dagelijks werk tegenkomt op het gebied van onvrijwillige en vrijwillige zorg. Voorafgaand aan de visiedagen hebben we middels het ophalen van ervaringen bij de medewerkers inzicht gekregen in deze dilemma's. Door deze verhalen met elkaar te delen werden deze dilemma's bespreekbaar en konden we ons verder inspannen om onvrijwillige zorg tijdig op te merken en zoveel mogelijk te voorkómen.

In 2020 hebben zich uiteindelijk drie situaties voorgedaan waarbij onvrijwillige zorg volgens het stappenplan is besproken. In 2021 gaan we met name nog verder aandacht besteden aan het uitdiepen van de rol van zorgverantwoordelijke, de samenwerking met de wzd-functionaris verder vormgeven en onvrijwillige zorg in noodsituaties.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

De overgang naar de Wet Zorg en Dwang heeft ons voor 2019, en ook nu voor 2020 doen besluiten om ons op dit veiligheidsthema expliciet te verantwoorden in het digitale portaal van het Zorginstituut Nederland. Passend bij onze visie zijn we zeer terughoudend in het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Zowel in 2019 als in 2020 is er enkel gebruik gemaakt van bewegingsmelders (altijd een individueel afgewogen besluit) en in een enkel geval een GPS om activiteiten van bewoners te traceren, gebaseerd op de begeleidingsbehoefte van de specifieke bewoners.

Medicatieveiligheid

De Reigershoeve werkte tot 2020 nog met papieren medicatielijsten die wekelijks worden geleverd door de apotheker. Omdat wij merkten dat het werken met deze lijsten foutgevoelig is en ook de inspectie hier kritisch over was, hebben we besloten op een digitaal systeem over te gaan. Al voordat duidelijk was dat we over zouden gaan naar een andere manier van financiering en daarmee gepaard gaande een andere hoofdbehandelaar,

hebben wij gekozen voor Medicheck. Hiermee zijn wij in februari 2020 gestart. Helaas bleek al snel dat wij voor de arts van Novicare die per juni 2020 de hoofdbehandelaar zou worden een medicatie voorschrijf systeem moesten verzorgen. Hier voorzag Medicheck helaas niet in. Dit heeft ons doen besluiten per juni 2020 over te stappen naar Medimo wat hier wel in voorziet. Bijkomend voordeel is dat het gekoppeld is met een Single Sign On aan ons nieuwe ECD, Ons van Nedap en aan het systeem van de artsen van Novicare waardoor medewerkers slechts eenmaal in hoeven te loggen. Uiteraard heeft het gaan werken met het nieuwe systeem wat opstartproblemen gegeven, zeker omdat we binnen een paar maanden opnieuw van systeem veranderden. Tegelijkertijd geeft het veel rust dat de medicatieoverzichten realtime veranderen als de arts iets voorschrijft en de apotheek hier verder niet tussen zit. Uiteraard draagt dit bij aan betere medicatieveiligheid voor de bewoners.

In 2020 hebben nog geen formele medicatie reviews plaatsgevonden waarbij naast de Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) ook de apotheker aanwezig was. We merkten dat in dit drukke coronajaar het lastig was om het plannen van deze (digitale) afspraak prioriteit te geven. Uiteraard is de medicatie wel standaard tijdens elke Multidisciplinair Overleg (MDO) geëvalueerd. Voor 2021 plant de SOG de medicatie reviews in met de apotheker.

Verpleegkundige achterwacht

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg schrijft voor dat er een verpleegkundige binnen 30 minuten op de Reigershoeve moet kunnen zijn. In 2020 hebben we dit geprobeerd te organiseren via een andere verpleeghuiszorgaanbieder in de regio. Dit zou echter aanzienlijke kosten met zich meebrengen. Aangezien wij niet eens konden bedenken in welke situaties deze verpleegkundige binnen 30 minuten aanwezig zou moeten kunnen zijn, vonden wij dit bedrag niet in verhouding staan met wat het voor onze bewoners zou opleveren, en hebben wij contact opgenomen met de inspectie (IGJ) voor overleg. Normaal gesproken is deze verpleegkundige in organisaties nodig omdat er altijd een triage van een verpleegkundige plaatsvindt alvorens er een arts wordt ingeschakeld. Als er een acute situatie lijkt te zijn wordt dan een verpleegkundige erbij geroepen om in te schatten of er direct een arts moet worden opgeroepen. Op de Reigershoeve werken wij echter niet met een triage van een verpleegkundige, dit doen onze woonzorgbegeleiders zelf. Het zou merkwaardig zijn om dit in acute situaties opeens wel te doen.

Aangezien het de insteek van het kwaliteitskader en de inspectie is dat je de norm volgt of er weloverwogen van afwijkt hebben wij besloten dit laatste in dit geval te doen. Op de Reigershoeve is dus geen verpleegkundige achterwacht beschikbaar die binnen 30 minuten aanwezig kan zijn. Uiteraard hebben we dit afgestemd met de specialist ouderengeneeskunde die bij ons de behandeling biedt.

5. 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 laatste 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.

Anders evalueren, leren en verantwoorden

Zoals we eerder aangegeven hebben bij punt 2 hebben we dit jaar gewerkt aan een andere manier van leren en verantwoorden waarin onze eigen missie, visie en dus de bedoeling leidend is en waar we zicht op willen krijgen door het gebruik van narratieven. Dit hebben wij gedaan in samenwerking met 4VITAE en in afstemming met het Ministerie van VWS en de IGJ. Zoals aangegeven zijn de ervaringen die we in 2020 opgedaan hebben positief, maar door toedoen van de coronapandemie niet volledig. We hebben niet het gehele plan uit kunnen voeren en beraden ons momenteel hoe hiermee verder in 2021.

Deskundigheidsbevordering medewerkers

Zoals beschreven bij Palliatieve zorg zijn wij in het najaar van 2020 gestart met een e-learningomgeving waarin verschillende e-learnings gevolgd kunnen worden. Een deel van de e-learnings is gericht op de voorbehouden handelingen die verzorgenden uit mogen voeren. Voorheen werd de scholing hierover verzorgd door onze praktijkopleider. Nadeel hiervan was dat de scholing steeds up to date moest worden gehouden en niet op elk gewenst tijdstip gevolgd kon worden. Per periode kiezen we een aantal modules die alle collega's gaan volgen waarna aftoetsing in de praktijk plaatsvindt zodat iedereen steeds bevoegd en bekwaam blijft.

In 2020 zou het hele Reigershoeve team de op de Reigershoeve afgestemde Minor Dementiezorg van Frans Hoogeveen en Hugo van Waarde gaan volgen. In verband met Corona hebben we deze minor doorgeschoven naar 2021. De bedoeling is dat het gehele zorgteam 5 thema's in de dementiezorg volgt, te weten: Wat is dementie, Probleemgedrag bij dementie, Ethische dilemma's, Muziek bij dementie en Lerend vermogen bij dementie. In 2020 hebben diverse medewerkers aangegeven meer te willen leren over het thema Probleemgedrag. Dit betreft met name collega's die de eerste uitvoerige scholingen over probleemgedrag hebben gemist. Ook hier zal aandacht voor zijn in 2021.

Fieldlab BBL opleiding Verzorgende IG Kleinschalige Dementiezorg van start!

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.

Op deze manier proberen we een oplossing te bieden aan het arbeidstekort in de regio. Door een beroep te doen op zij-instromers halen we geen medewerkers weg bij andere organisaties, en leiden we mensen op tot medewerkers die écht volgens onze visie werken (anders dan de opdrachten die studenten nu krijgen en die soms heel ver van ons afstaan).

En we denken dat het heel veel kansen en mogelijkheden geeft voor onszelf om met elkaar en van elkaar te leren.

Afgelopen jaar was het tweede jaar van de opleiding. We hebben begin 2020 de laatste studiegidsen gecreëerd en de eerste aangepast op basis van de ervaringen van het eerste leerjaar. De studiegidsen zijn vrij toegankelijk. In februari is een nieuwe lichterling leerlingen bij de verschillende organisaties gestart waaronder één nieuwe leerling bij de Reigershoeve. Wij zijn heel blij dat in 2020 de eerste twee leerlingen van de Reigershoeve hun examens gehaald hebben en begin 2021 hun diploma in ontvangst hebben genomen. Zij zijn nu voldeerde Verzorgenden IG. Ook in 2021 zijn weer nieuwe leerlingen gestart. In 2020 is tot slot besloten om het fieldlab uit te breiden. Er zijn na intensieve gesprekken tussen de bestuurders en opleiders vijf organisaties toegetreden tot het fieldlab waarmee het totaal aantal organisaties nu op acht komt.

Iedereen betrokken bij vernieuwing en ontwikkeling

Afgelopen jaren was er binnen er Reigershoeve iemand met de rol van innovatiemedewerker waaraan deze collega 8 uur per week kon besteden. Het nadeel van een aparte innovatiemedewerker is dat niet meer alle collega's betrokken zijn bij het vernieuwen en verbeteren van de zorg op de Reigershoeve. Op het moment dat deze medewerker eind 2020 uit dienst ging, hebben we dan ook besloten om geen nieuwe innovatiemedewerker meer aan te stellen. In 2021 maken we ontwikkelen en innoveren vast onderdeel van het werken op de Reigershoeve waarvoor ook tijd vrijgemaakt zal worden. Alle medewerkers kunnen plaatsnemen in een ontwikkelgroep, bijv. rondom het opzetten van het logeerhuis, de wachtlijst, of het levensboek.

Lerend netwerk

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 2021 hopen we dit weer intensiever op te pakken. Naast het deelnemen aan het lerend netwerk willen we komend jaar ook weer werkbezoeken oppakken op verschillende soortgelijke locaties om geïnspireerd te raken. Ook zijn we aangesloten bij het bestuurlijk netwerk van de radicale vernieuwing van de verpleeghuiszorg.

6. 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 risicomangement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

'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. Het 'Ja, tenzij' principe geldt voor alle betrokkenen voor de Reigershoeve. Er bestaan geen gekke vragen.

'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 die op de werkvloer staan. De medewerkers in een woning 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.

Overgang van Volledig Pakket Thuis naar intramurale zorgfinanciering

Zoals eerder aangegeven in dit kwaliteitsverslag zijn wij in juni 2020 overgegaan van financiering m.b.v. Volledig Pakket Thuis (VPT) naar Intramurale Zorgzwaartepakket financiering. We hebben hiertoe in afstemming met het Zorgkantoor besloten door het conflict dat er was met de Huisartsenpost (HAP). Gevolg van de overgang is dat wij meer verantwoordelijkheden hebben gekregen m.b.t. het organiseren van de behandeling van de bewoners en meer financiële verplichtingen hebben gekregen als het gaat om bijv. hulpmiddelen voor de bewoners. Organisatorisch heeft de overgang heel wat voeten in de aarde gehad, maar we zijn tevreden met hoe alles nu staat.

Ja tenzij werd Nee tenzij...

Een van de lastigste dingen aan het afgelopen jaar met de continue dreiging van het coronavirus was dat dit een grote weerslag had op één van onze belangrijkste visiepunten, namelijk: Ja, tenzij... Op de Reigershoeve willen we een gemeenschap vormen met alle betrokkenen; bewoners, deelnemers, familie, vrijwilligers en medewerkers. Als iemand een idee heeft of verzoek is onze eerste reactie altijd geweest om hier ja tegen te zeggen als het volgens de betrokkenen in het belang is van de bewoners of deelnemers. Tenzij in de praktijk gebleken is dat iets niet werkt. Helaas werden we nu gedwongen om met het oog op het virus buiten de deur houden van het virus veel vaker nee te zeggen, steeds weer nieuw beleid en protocollen op te stellen en hierop te handhaven. Iets wat niet Reigershoeve-eigen is. Met als dieptepunt uiteraard het 9 weken durende bezoekverbod in de verpleeghuiszorg. Wat we hebben geleerd van deze fase hebben we elders in dit verslag beschreven. Toch hebben we steeds geprobeerd dit visiepunt zoveel mogelijk tot uitdrukking te brengen. Dit hebben we met name gedaan door naar alle betrokkenen steeds aan te geven: dit zijn de maatregelen en de beperkingen, maar loop je vast, trek bij ons aan de bel en we kijken of we een uitzondering kunnen en willen maken. Dit is regelmatig gebeurd en als erg prettig ervaren. In 2021 willen we z.s.m. onze visie weer helemaal eer aan doen en zullen dan ook zo snel als het kan steeds versoepelen en de gemeenschapszin en eigen initiatieven zoveel mogelijk stimuleren.

Veel regelruimte voor medewerkers

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 in 2020 naar tevredenheid gestart met het geven van meer budgetverantwoordelijkheid aan de woningen en de dagbesteding. 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. Zij verantwoorden hun uitgaven maandelijks door de bonnen te matchen met het rekeningafschrift zodat onze boekhouder inzicht houdt in onze uitgaven. Dit wordt zeer positief ervaren door zowel de teams als de bestuurders. Het scheelt een hoop werk voor iedereen, er hoeft minder vaak om toestemming gevraagd te worden en maakt contant geld zo goed als overbodig. In 2021 willen we dit nog verder uitbouwen, bijv. ook in keuzes maken waar uren aan besteed worden.

7. 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?*

Goed inwerken

We hebben gemerkt dat het goed inwerken op de Reigershoeve van met name zij-instromers (en soms ook van meer ervaren nieuwe collega's), om zeer zorgvuldige begeleiding en coaching vraagt. De afgelopen jaren zijn mensen uitgevallen waarbij dit misschien voorkomen had kunnen worden. Nieuwe medewerkers vragen individuele begeleiding, een individueel afgestemd inwerkplan, intervisie en coaching. Daarom hebben we in 2020 aandacht besteed aan het scholings- en begeleidingstraject van nieuwe medewerkers. Zo is de scholing voor nieuwe medewerkers en bijbehorende reader herzien, zijn we gaan werken met een langere tijd waarin nieuwe medewerkers boventallig ingeroosterd zijn. De duur ervan hebben we ook afgestemd op hun ervaring en achtergrond. We waren van plan om te gaan werken met een soort buddy, een ervaren collega die je helpt waar nodig en aanspreekbaar is. Uiteindelijk bleek dit toch niet de behoefte te zijn van nieuwe medewerkers. Zij vonden voldoende informatie en steun bij al hun teamleden en BBL-leerlingen hebben ook hun eigen werkbegeleider die al in die rol voorziet. Deze buddy/coachende rol hebben we daarom na enige tijd weer laten vervallen. De stages bij andere zorgorganisaties om ervaring op te doen met zorghandelingen hebben we in 2020 niet ingezet omdat de nieuwe collega's of ervaren waren of BBL-leerlingen die dit in de opleiding leerden.

Open cultuur

Ook in 2020 hebben we aandacht gehad voor het behoud van de open cultuur en de openheid voor nieuwe medewerkers bij de huidige teams. Het was wel een beetje behelpen om dat de overleggen niet langer fysiek, maar via Teams plaatsvonden. Alle teams ervoeren de nadelen ervan, maar ook zagen we dat het ene team uiteindelijk beter lukte dan het andere om hier een weg in te vinden. Ook dit jaar werd het teamberaad begeleid door een coach. De leergroepen zoals beoogd in het kader van narratief evalueren en verantwoorden hebben door de corona-beperkingen helaas niet plaatsgevonden.

Groot aantal vrijwilligers, maar dit jaar anders dan anders

De Reigershoeve heeft nog steeds een groot aantal vrijwilligers dat actief betrokken is (ongeveer 65). Door de corona-pandemie is 2020 een gek jaar geweest voor de samenwerking met vrijwilligers. Eerst konden zij een hele tijd niet komen en nu nog steeds is het anders dan eerst; mondkapjes op in de woningen, niet te veel mensen tegelijk aanwezig in de woonkamer en geen informatieve of gezellige gezamenlijke activiteiten op de Reigershoeve. In december hebben we wel iets bedacht om toch alle vrijwilligers even fysiek te ontmoeten. Op de parkeerplaats van de Reigershoeve hebben we een drive through georganiseerd compleet met kerstmuziek en medewerkers in kerstachtige pakken waar vrijwilligers hun kerstpakket op konden komen halen. Dit is erg gewaardeerd!

Graag willen we de samenwerking met vrijwilligers komend jaar weer volop aandacht geven en kijken hoe we dat het best kunnen doen gezien de beperkingen die corona ook in 2021 waarschijnlijk nog met zich meebrengt en de lessen die we hebben geleerd tijdens de lockdown. Vervolgens zullen we bezien waar wijzigingen in ons vrijwilligersbeleid wenselijk zijn.

Personele bezetting

In 2020 is de personele bezetting, volgens ons kwaliteitsplan, verder opgehoogd waardoor in alle woningen nu twee lange avonddiensten werkzaam zijn, 1 van 14:00 tot 22:00 uur en 1 van 15:00 tot 23:00 uur. In 2019 was dit nog 1 korte avonddienst van 14.00 tot 20.00 óf van 15.00 tot 21.30 uur (uitgebreid in 2019 m.b.v. kwaliteitsbudget) en 1 lange avonddienst van 15.00 tot 23.00 uur. De extra avonddiensten in de woningen vervullen een belangrijke rol in het ondernemen van activiteiten met een groep bewoners of een individuele bewoner. We zijn tevreden over deze insteek van deze diensten. Het wordt nu als erg prettig ervaren dat de tweede avonddienst ook een 8-uursdienst is en er tot 22:00 uur altijd twee medewerkers in de woning zijn.

Met het budget dat in 2021 nog beschikbaar komt willen we komen tot 2 begeleiders voor de 6 of 7 bewoners van elke woning gedurende de hele dag en avond. Momenteel is het zo dat hierdoor in alle woningen van 7:30 tot 22:00 altijd twee medewerkers aanwezig zijn behalve tussen 13:30 en 14:00 uur.

8. 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.*

Fysieke belasting verminderen

In 2019 hebben we een deel van het kwaliteitsbudget gebruikt om de fysieke belasting van medewerkers te verminderen. Daarnaast zijn we begonnen met het stapsgewijs vervangen van de vloeren in de individuele appartementen van onze bewoners. Tot 2019 legden bewoners zelf een vloer. Dikwijls was dit goedkoop zeil waar een tillift moeilijk overheen kan rollen, wat belastend is voor de rug van medewerkers. Omdat Reigershoeve nieuwe bewoners niet kan verplichten om een goede, vrij kostbare vloer te leggen vervangen wij op het moment dat een appartement wegens overlijden van een bewoner vrijkomt, deze direct door een duurzame vloer. Ook in 2020 hebben we het kwaliteitsbudget aangewend voor dit onderwerp. Door de coronapandemie hebben we de scholing niet opnieuw aan kunnen bieden.

Kennis Expertisecentrum (KEC)

De Reigershoeve is sinds 2019 aangesloten bij een regionaal samenwerkingsproject in de regio gericht op omgaan met probleemgedrag. Het Kennis Expertise Centrum (KEC). Binnen het KEC is dit jaar geïnventariseerd waar behoefte aan is in de regio als het gaat om dit gedrag. Hieruit zijn drie punten naar voren gekomen:

- een laagdrempelig consultatieteam
- een digitaal platform
- deskundigheidsbevordering

Ook in 2020 zijn wij betrokken geweest bij het consultatieteam door medewerkers hiervoor vrij te maken en deel te nemen aan de werkgroep. We hebben in 2020 eenmaal een casus zelf ingebracht, maar door de coronabeperkingen en een snelle verandering in de gezondheid van de betreffende bewoner is de consultatie niet volledig afgerond.

Ook brengen wij graag onze eigen casussen in waarmee wij worstelen en waar een frisse blik van iemand uit een andere organisatie gewenst is.

De pilotfase van het consultatieteam is bijna afgerond. Bernadette is afgelopen jaar ook weer aangesloten geweest bij de werkgroep van het consultatieteam. Ook zijn in 2020 vijf medewerkers aangesloten bij dit consultatieteam en blijkt binnen dit team dat hun 'Reigeriaanse' inbreng en kijk op gedrag zeer welkom is.

Start digicoaches

In 2020 zijn we aangesloten bij een regionaal project gericht op digivaardigheid in de zorg. In dat kader hebben we binnen de Reigershoeve vier digicoaches opgeleid d.m.v. een tweedaagse training in de regio. Daarnaast hebben zij steeds een voortrekkersrol in het eigen maken van nieuwe ICT-systemen en het ondersteunen van collega's in het gebruik hiervan. Ook kunnen zij helpen als een collega of familielid moeite heeft met bepaalde aspecten van het werken op de computer of met apps. Afgelopen jaar hebben zij de teams en medewerkers goed kunnen ondersteunen bij de overgang naar het nieuwe ECD en de twee verschillende medicatiesystemen. Ook in 2021 zetten we dit voort.

Vernieuwing inrichting ICT-omgeving

In 2020 hebben we met onze ICT-leverancier en een vrijwillige expert op het gebied van Informatiebeveiliging verkend of en hoe we over willen gaan naar cloudservices. We zijn 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 lijn met dit algemene uitgangspunt zijn er in 2020 al stappen gezet en hebben we besloten over te gaan op Microsoft 365. We hebben hiervoor gekozen omdat het huidige gedeelde netwerk met de vele gebruikers moeilijk te beheren is. Documenten worden op verschillende plekken opgeslagen zodat er vaak meerdere versies in omloop zijn. Documenten worden dikwijls onbedoeld verplaatst of overschreven.

Doordat de bijzondere omstandigheden veel tijd en energie hebben gekost en er al veel veranderingen hebben plaatsgevonden hebben we besloten de daadwerkelijke overgang uit te stellen tot begin 2021.

Nieuwe domotica en telefonie

Hetzelfde geldt voor het nieuwe systeem voor zorgalarmering, telefonie en het nieuwe Wifi-netwerk. Ook dit zullen we niet in 2020 maar in 2021 implementeren. Het huidige systeem

was aan vervanging toe. Het systeem, dat destijds was gekozen op basis van de lage kosten, is inmiddels sterk verouderd. De materialen zijn versleten, het is ingewikkeld zorgalarmeringen af te stemmen op individuele mogelijkheden, en het verouderde systeem past niet bij de mogelijkheden die nu zijn ontwikkeld met het oog op zorgapplicaties. In 2020 hebben we ons verdiept in twee domotica-systemen, en besloten tot de aanschaf van een systeem van Bprocare. Dit systeem wordt grotendeels aangeschaft met de voorziening die hiervoor in de afgelopen jaren is opgebouwd.

9. Gebruik van informatie

***Kwaliteitskader** – Het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.*

Betekenisvolle informatie

De Reigershoeve vindt het belangrijk te weten hoe de bewoners en hun vertegenwoordigers de zorg en begeleiding op de Reigershoeve ervaren en wat verbeterpunten zijn. Ook willen wij een goede werkgever zijn en vinden we het daarom belangrijk oog te hebben voor hoe medewerkers de Reigershoeve als werkplek ervaren. In dit kader ondernemen wij verschillende activiteiten. Onze cliëntenraad, Denktank van medewerkers en Raad van Toezicht zijn hierbij een belangrijke informatiebron naast de alledaagse gesprekken die we hebben met bewoners, familieleden, medewerkers en vrijwilligers. Zo geven de ontwikkelgesprekken die wij houden met alle medewerkers ons bijvoorbeeld veel inzicht in hoe medewerkers hun werk ervaren, wat hun ontwikkelwensen zijn, hoe hun werk – privé balans is en of er aandachtspunten zijn. Het is blijvend nodig om duidelijk te maken dat dit soort alledaagse contactmomenten en gesprekken op de Reigershoeve een belangrijke bron zijn voor de bestuurders om de informatie op te halen die zij nodig hebben om de Reigershoeve goed te besturen. Dit is namelijk niet iets waar vanuit toezichtkaders aandacht voor is. Wij merken dat vanuit deze kaders snel traditioneel gedacht wordt in de aanwezigheid van systemen, processen en PDCA-cycli. Terwijl een van onze Raad van Toezicht leden terecht opmerkte dat het maar de vraag is of deze systemen nu daadwerkelijk bijdragen aan goede zorg. Om die reden hebben wij afgelopen jaar ook geëxperimenteerd met narratief evalueren en verantwoorden waar we eerder in dit verslag over schreven. We hopen deze weg in 2021 verder te vervolgen op een manier die bij ons past.

In 2019 hebben we deelgenomen aan de Monitor Woonvormen Dementie wat veel waardevolle informatie over o.a. hoe familie en medewerkers de zorg en het werk op de Reigershoeve ervaren. Ook hebben we in dat jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2020 hebben we ervoor gekozen om naast het narratief evalueren en verantwoorden Zorgkaart Nederland onder de aandacht te brengen bij de naasten van onze bewoners en de deelnemers aan de dagbesteding. Dit heeft geresulteerd in 16 beoordelingen op Zorgkaart Nederland met een totaal gemiddelde van 9.3 met daarbij mooie toelichtingen op de gegeven cijfers zoals:

“Prima kleinschalige woongemeenschap met kippen, koeien, moestuin etc. Bewoners kunnen ook zelfstandig wandelen op het terrein. Naast de gemeenschappelijke serre,

woonkamer/woonkeuken, hebben de bewoners een eigen appartementje waar zij zich terug kunnen trekken. Er wordt veel georganiseerd voor de bewoners. Bijvoorbeeld met de eigen bus van de Reigershoeve 's avonds even naar Wijk aan Zee om daar een ijsje te eten, of met de duofiets naar het duin of naar de markt. Ook worden de bewoners meegenomen naar de supermarkt om boodschappen te doen. Op het terrein zelf wordt ook veel georganiseerd, van kegelen tot schilderen etc. Ook wordt er veel gewandeld. Vriendelijke zorgverleners, met hart voor de mensen!”