



Kwaliteitsplan Reigershoeve 2020

1. Inleiding

Dit document bevat het kwaliteitsplan van Woonzorgboerderij de Reigershoeve voor het jaar 2020. Het kwaliteitsplan is een verplichting voor iedere woonzorgvoorziening vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. 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.

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



Leeswijzer

In hoofdstuk 3 van dit kwaliteitsplan worden de acht thema's uit het kwaliteitskader behandeld. Deze zijn in de figuur hiernaast 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 2020. Om deze kwaliteitsplannen in de juiste context te plaatsen, schetsen we in hoofdstuk 2 eerst het profiel van de Reigershoeve.



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

Het zorgaanbod

Woonzorg. Op de Reigershoeve wordt woonzorg geboden aan 27 bewoners volgens het principe van kleinschalig wonen. De bewoners leven in vier groepen van zes of zeven in een eigen woning. Eén van de woningen is speciaal bestemd voor 'jongere' mensen met dementie, waarbij een diagnose dementie is gesteld beneden het 65e levensjaar. Op peildatum 2-12-2019 was de bewonerssamenstelling als volgt:

Bewonersprofiel woningen Reigershoeve op 2-12-2018

Woningen	Aantal bewoners zpz5	Aantal bewoners zpz7	Aantal man	Aantal vrouw	Gemiddelde leeftijd
Oosterweg 5C	5	1	4	2	67
Oosterweg 5D	6	1	6	1	79
Oosterweg 5E	7	0	1	6	86
Oosterweg 5F	5	2	2	5	81
Totaal:	27	4	13	14	79

Dagbesteding (voor mensen met dementie die nog thuis wonen). Ontmoetingsplek De Vrolijke Merrie is een hobbyclub en praathuis voor mensen met dementie die nog thuis wonen. Het doen van betekenisvolle activiteiten [activiteiten waarbij gekeken wordt naar wat iemand met dementie nog goed kan, en waar je eigenwaarde aan ontleent] is het uitgangspunt van de dagbesteding. Ontmoetingsplek de Vrolijke Merrie wordt van maandag tot en met zaterdag bezocht door 12 bezoekers per dag. De bezoekers hebben een indicatie via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (gemeente) of via de Wet langdurige zorg (WLZ, zorgkantoor). Als zij een WLZ-indicatie hebben, begeleiden wij deelnemers intensiever en is er ten minste halfjaarlijks overleg met familie, casemanagers en behandelaars vanuit de Reigershoeve (het Multidisciplinair overleg). Zowel voor deelnemers die via de WMO komen, als deelnemers die de Reigershoeve via de WLZ bezoeken, worden individuele doelen afgesproken waar de begeleiding zich op richt. Deze doelen vormen het begeleidingsplan van iedere deelnemer.

Profiel bezoekers dagbesteding peildatum 2-12-2019

Financieringsvorm	Aantal man	Aantal vrouw	Gemiddelde leeftijd
WMO	15	4	75,9
WLZ	5	4	81,4
Particulier	0	1	77
Totaal	20	9	77,7

Het personeelsbestand

Initiatiefnemers / bestuurders

Dieneke Smit en Henk Smit zijn dochter en vader. De opa van Dieneke en de moeder van Henk werden allebei getroffen door dementie en hebben jarenlang in diverse verpleeghuizen doorgebracht. Hierdoor hebben Dieneke en Henk de zorgverlening voor mensen met dementie van zeer nabij meegemaakt en daaruit hun conclusies getrokken: die zorg moet beter en daar gaan wij voor zorgen! In 2009 is Stichting Reigershoeve officieel opgericht, en in oktober 2013 heeft de Reigershoeve haar deuren geopend.

Dieneke is sinds de opening de Bestuurder Zorg van de Reigershoeve en voorzitter van de Raad van Bestuur. Zij is gezondheidswetenschapper en gerontoloog. Met haar proefschrift over activiteiten en welbevinden van mensen met dementie in het verpleeghuis, heeft zij in februari 2018 haar doctorstitel behaald aan de Faculteit der Gedrags- en bewegingswetenschappen aan de Vrije Universiteit.

Henk heeft een veelzijdige loopbaan achter de rug. Hij vervulde functies als universitair docent, wetenschappelijk onderzoeker en manager en directielid in de voedingsmiddelenindustrie. Hij was een tijd bestuurslid van de afdeling Midden-Kennemerland van Alzheimer Nederland. Tot 1 april 2013



werkte Henk als projectleider Ketenzorg Dementie in de regio Midden-Kennemerland. Nu is hij bestuurder Bedrijfsvoering van de Reigershoeve.

In januari 2020 zal Henk Smit met pensioen gaan. Bernadette Willemse is daarom per 1 september 2019 als nieuwe bestuurder van de Reigershoeve gestart. Tot voor kort werkte zij bij het programma Ouderen van het Trimbos-instituut. Hier hebben Dieneke en Bernadette in het verleden intensief samengewerkt. Sinds 2015 was zij hoofd van dit programma. In november 2016 is zij gepromoveerd aan de Vrije Universiteit op haar proefschrift over de werkomstandigheden, de persoonsgerichte houding en het welbevinden van medewerkers in de verpleeghuiszorg voor mensen met dementie. Gedurende tien jaar heeft zij haar werk bij het Trimbos-instituut gecombineerd met een functie als psycholoog in de verpleeghuiszorg voor mensen met dementie. Als Henk met pensioen gaat zullen Dieneke en Bernadette de zorginhoudelijke en bedrijfsvoeringstaken binnen de Reigershoeve onderling verdelen.

Een vast team medewerkers

De Reigershoeve heeft vier groepswoningen met elk 6 of 7 bewoners. Iedere woning heeft een vast team medewerkers, bestaande uit ongeveer 12 teamleden. Hierdoor zijn medewerkers in staat de bewoners door en door te leren kennen. Anderzijds kunnen bewoners en familieleden de medewerkers goed leren kennen. Bij ziekte en vakantie kunnen zo nodig medewerkers van andere woningen worden ingezet. De Reigershoeve werkt uit principe niet met een flexpool, omdat flexers niet bekend zijn met onze bewoners en het werken volgens onze visie.

Op basis van de tariefsverhogingen vanuit NZa en het extra kwaliteitsbudget in 2019, heeft de Reigershoeve de personele bezetting verhoogd. De bezetting van 2019 is hieronder weergegeven:

Bezetting 2019

Tijd	Bezetting
7.30 tot 13.30 uur	4 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per woning)
7.30 tot 15.30 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning)
15.00 tot 23.00 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning)
14.00 tot 20.00 uur	2 medewerkers niveau 2 of 3 (1 per 2 woningen, activiteitendienst)
15.00 tot 21.30 uur	2 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per 2 woningen, 'tussendienst')
22.45 tot 7.30 uur	1 wakende nachtdienst niveau 3 of hoger (voor 4 woningen)
22.45 tot 7.30 uur	1 wakende nachtdienst niveau 2 of hoger (voor 4 woningen)

Totaal 131 uur per dag

Wegens verdere tariefsverhogingen en het kwaliteitsbudget kunnen we in 2020 de volgende personele bezetting realiseren:

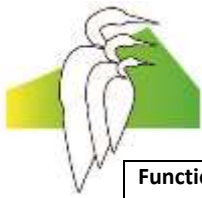
Bezetting 2020

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

Totaal: 138 uur per dag

Opleidingsniveau zorgmedewerkers

De meerderheid van onze medewerkers heeft een opleidingsniveau dat vergelijkbaar is met het niveau van een verzorgende niveau 3. Hieronder is het profiel van de directe zorgmedewerkers die zorg bieden in de woningen van de Reigershoeve in een tabel samengevat (peildatum 2-12-2019):



Functie	opleidingsniveau	Aantal medewerkers	Totaal aantal uur / week	Percentage
Woonzorgmedewerker	2	6	122	11
woonzorgbegeleider	3	32	790	69
woonzorgbegeleider	4	9	228	20
<i>Totaal</i>	-	47	1140	100
Vrijwilligers	<i>divers</i>	65	161	

Onderstaande tabel geeft de personeelssamenstelling voor het bieden van de dagbesteding weer (peildatum 2-12-2019)

Functie	opleidingsniveau	Aantal medewerkers	Totaal aantal uur / week	Percentage
Medewerker dagbesteding	2	2	28	26
Medewerker dagbesteding	3	6	72	67
Medewerker dagbesteding	4	1	8	7
<i>Totaal</i>	-	9	108	100
Coördinator dagbesteding	4	1	24	-

Persoonlijkheid, vaardigheden en attitudes vinden wij minstens zo belangrijk als opleidingsniveaus. Onze medewerkers zijn stuk voor stuk kanjers die zijn geselecteerd op hun betrokkenheid, warmte en de motivatie om te werken volgens onze visie. Bij de aanneming van nieuwe medewerkers is een diploma geen must. Wel krijgt iedere nieuwe medewerker een uitgebreid intern opleidingsprogramma en kunnen diploma's via parttime beroepsopleidingen in combinatie met werken op de Reigershoeve worden behaald. Zo zijn alle medewerkers die werken als woonzorgbegeleider, intern opgeleid voor het delen van medicatie en de meest voorkomende voorbehouden handelingen. Verpleegtechnische handelingen worden alleen uitgevoerd door de medewerkers met een zorgopleiding. In 2018 zijn ook medewerkers met een MZ of SPW-achtergrond door het Nova college opgeleid om enkele verpleegtechnische vaardigheden uit te voeren.

Verloopcijfers

In 2019 hebben we afscheid genomen van 12 medewerkers. Tien medewerkers kozen voor een andere baan. Eén medewerker ging met pensioen en de overeenkomst met één medewerker werd beëindigd na 2 jaar ziekte. In 2018 zijn 17 nieuwe collega's in dienst gekomen waaronder 1 nieuwe bestuurder.

BOL-stagiaires en BBL-leerlingen

In het schooljaar van 2019-2020 begeleiden medewerkers van de Reigershoeve 6 BOL-stagiaires van de opleidingen Verzorgende IG, verpleegkunde en Maatschappelijke Zorg. BOL-stagiaires zijn bij de Reigershoeve altijd boventallig. Daarnaast volgen 5 medewerkers een BBL-opleiding (werken en leren).

Behandelaars

Bij de Reigershoeve is de zorg gefinancierd met het Volledig Pakket Thuis inclusief behandeling. In deze 'thuisituatie' is de huisarts hoofdbehandelaar. Voor dementie-gerelateerde zaken huurt de Reigershoeve vaste behandelaars in bij Stichting Geriant. Iedere week zijn er een Specialist Ouderengeneeskunde (4 uur per week) en een Psycholoog (8 uur per week) aanwezig. Ze doen wekelijks hun ronde onder de bewoners en adviseren hun mantelzorgers en de medewerkers van de Reigershoeve over de geboden zorg, en over begeleiding en ondersteuning. Ook zijn ze betrokken bij de zorg voor de deelnemers aan de dagbesteding. Indien ze niet aanwezig zijn op de Reigershoeve zijn ze altijd beschikbaar voor advies in urgente situaties.



Alle bewoners van de Reigershoeve zijn als patiënt ingeschreven bij huisartsenpraktijk Broekpolder voor alle niet-dementie gerelateerde medische zaken. Wekelijks loopt een huisarts van deze praktijk visite op de Reigershoeve. Zo nodig kan deze doorverwijzen naar andere (para)medici. Buiten kantoor tijden neemt de Reigershoeve voor dringende zaken contact op met de huisartsenpost.

Vrijwilligers

Naast de professionele krachten zijn er in totaal zo'n 65 vrijwilligers werkzaam op de Reigershoeve. Ze helpen in één van de woningen of zij werken in de tuin of voor de dieren. Ook zijn er vrijwilligers gastheer/gastvrouw in ontmoetingsruimte De Vrolijke Merrie of zij zijn betrokken bij de groepsactiviteiten voor bewoners en bezoekers van de dagbesteding. Daarnaast verrichten vrijwilligers onderhoud en doen klussen. Dankzij de vrijwilligers kan veel extra's worden geboden ten gunste van het welzijn van alle betrokkenen.

Raad van Toezicht

Stichting Reigershoeve is een stichting met een Raad van Toezicht die erop toeziet dat de bedrijfsvoering van de Reigershoeve goed verloopt en de zorg wordt geboden volgens de kwaliteitsstandaarden. De Raad van Toezicht bestaat uit een jurist, een econoom en een ouderenspsycholoog.

Organisatiestructuur

De Reigershoeve is een platte organisatie. Met uitzondering van de bestuurders Dieneke (1 fte), Henk (0,66 fte, per 1-1-2020 met pensioen), Bernadette (0,88 fte per 1-1-2020), twee administratief medewerkers (0,66 fte) twee parttime huishoudelijk medewerkers (0,44 fte) en een facilitair medewerker (1 fte), werken alle medewerkers in de directe dagelijkse zorg voor onze bewoners of in de dagbesteding.

Stichting Reigershoeve zal in 2020 de personele bezetting uitbreiden tot ruim 42 fte (ca. 57 medewerkers). Voor de financiering van de personeelsuitbreiding wordt gebruik gemaakt van de extra gelden die in 2020 via het kwaliteitsbudget beschikbaar komen (zie het hoofdstuk over verbetering).

Personeelskosten: Zoveel mogelijk geld naar de directe zorg

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

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



3. Waar staan we en waar gaan we naartoe?

3a. Persoonsgerichte zorg

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

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

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p>In 2019 heeft de Reigershoeve bezoek gehad van de Inspectie van de Gezondheidszorg (IGJ) en heeft zij meegedaan aan de Monitor Woonvormen Dementie. Uit zowel het rapport van de IGJ als de gegevens van de Monitor blijkt dat er zowel volgens familieleden, medewerkers en de inspecteurs in sterke mate sprake is van persoonsgerichte zorg binnen de Reigershoeve. Uit de Monitor blijkt ook dat dit in hogere mate dan gemiddeld het geval is vergeleken met andere woonvoorzieningen in Nederland. Ook valt de kleinschaligheid van het zorgaanbod in positieve zin op in deze Monitor. We merken echter 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. En hoe wij ons hiermee onderscheiden van woonvoorzieningen die uitblinken in zorgregistraties en methodisch werken, maar waarbij de warmte en betrokkenheid in de op de werkvloer geboden zorg ontbreekt. 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</p>	<p>In 2020 willen we graag overgaan 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.</p> <p>Daarnaast gaan we met onze Denktank aan de slag om toe te werken naar het vinden van woorden voor de 'goede zorg' die wij beogen te bieden en een manier waarop we deze op eigen wijze kunnen verantwoorden. Wij zijn de afgelopen maanden in gesprek met de Denktank en externe contacten overtuigd geraakt dat we het moeten zoeken in de richting van het narratief verantwoorden van goede zorg.</p> <p>We hopen goedkeuring te krijgen van het Ministerie van VWS om te experimenteren met deze nieuwe manier van verantwoorden. Door systematisch narratief te evalueren én te verantwoorden, willen we onze interne en externe verantwoording gelijktrekken. Dit om onnodige bureaucratie tegen te gaan en alleen dingen te schrijven waar we direct intern van leren en verbeteren. (What you see is what you get).</p>



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 de zorg op de Reigershoeve van kwalitatief hoog niveau. 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).

3b. Wonen en welzijn

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

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

‘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.

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>In 2020 gaan we sturen op een combinatie van het oude activiteitenplan en de ‘back to basic’ aanpak. De activiteiten blijven gekoppeld aan de korte avonddiensten voor iedere woning, maar er wordt wel structuur geboden in het aanbod voor het weekprogramma. Samen met de medewerkers zijn we gekomen tot dit activiteitenplan ‘5.0’ (met een knipoog). We hopen zo tot een ideale balans te komen 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.</p>



'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 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 richten hun eigen appartement 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. Niet de normen en waarden van de medewerkers, maar die van bewoners zijn leidend. Familie helpt actief mee om de woning een echt thuis voor de bewoner te maken.

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p>De Reigershoeve heeft een erg lange wachtlijst (de wachttijd is ruim 2.5 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. Ook merkten we dat wij veel mensen op de lijst moesten bellen voordat we bij iemand kwamen die op dat moment daadwerkelijk er al aan toe was om op de Reigershoeve te komen wonen. Om die reden zijn we aan de slag gegaan om onze wachtlijst beter bij te werken en duidelijkheid te scheppen over wie er 'slaapwachtend' en 'actief wachtend' zijn. Tot slot merken we dat er veel op familie afkomt als zij bezig zijn met de verhuizing waardoor het niet altijd lukt om op niet al te lange termijn een levensboek te maken voor hun naaste. Dit levensboek is een belangrijk handvat voor medewerkers om daadwerkelijk persoonsgerichte zorg te bieden, en biedt ook houvast voor de bewoner.</p>	<p>In 2020 gaan we de mensen boven op de wachtlijst eerder benaderen om informatie en het verhuisboek te geven. De Reigershoeve vindt het belangrijk om op de hoogte te zijn van de levensgeschiedenis van bewoners en vraagt voor iedere bewoner een levensboek. Gezien onze ervaringen gaan we de wachtenden vragen om ter voorbereiding al met dit levensboek te beginnen. Ook willen we nagaan of we dit al samen met deelnemers van de dagbesteding en familie in gang kunnen zetten. Tot slot willen we nagaan hoe we de overgang van dagbesteding naar wonen op de Reigershoeve nog beter kunnen laten verlopen. Er is een werkgroep samengesteld om deze punten komend jaar op te pakken.</p>
<p>De Reigershoeve heeft een prachtige tuin waar de moestuin en de kas onderdeel van uitmaken. Hier groeien groenten, kruiden en fruit. De dagbesteding en woningen maken hier op dit moment wisselend gebruik van. De cliëntenraad heeft aangegeven het jammer te vinden dat de verse producten soms weinig worden gebruikt. Medewerkers gaven tijdens de visiedagen in oktober aan dat zij niet altijd goed weten wat wanneer klaar is om te plukken.</p>	<p>In 2020 willen we de mogelijkheden van onze mooie tuin nog beter benutten. Hiertoe willen we het volgende realiseren:</p> <ul style="list-style-type: none">- In 2020 zullen meer groenten en kruiden gekweekt worden die aansluiten bij de wensen van de woningen. Deze wensen zijn al opgehaald tijdens de visiedagen in oktober.- In de overdrachtsruimte komt een bord te hangen waarop wordt aangegeven welke groenten en kruiden geoogst kunnen worden.- In de tuin en in de kas worden bordjes met namen van de groenten en kruiden geplaatst.

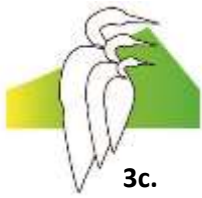


	Er komt een Reigershoeve receptenboek met veel aandacht voor groenten en kruiden uit eigen tuin. Hiervoor zijn ook familieleden van de bewoners gevraagd om recepten aan te leveren.
Afgelopen jaren hadden we een huishoudelijk medewerkster die de algemene ruimten, kantoren en de ruimten van de dagbesteding 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.	In 2020 starten we, eerst voor drie maanden, 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. Wij verwachten dat dit voor alle partijen beter zal werken. Na drie maanden evalueren we deze nieuwe werkwijze en besluiten we of we ermee verder gaan.

‘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 samenwerken 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.

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
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 doen 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 willen we de samenwerking met scholen en andere organisaties in de omgeving verder uitbreiden. Met basisschool de Otterkolken zijn de eerste gesprekken gevoerd over de ontwikkeling van een klein lesprogramma voor de onder- en bovenbouw. Hierbij bezoeken medewerkers van de Reigershoeve de school om hen samen met de leerkrachten aan de hand van een kinderboek en filmmateriaal te leren over dementie. Daarna bezoeken de leerlingen de Reigershoeve om in kleine groepjes activiteiten te ondernemen met onze bewoners en bezoekers van de dagbesteding. Ook zullen onze bewoners en bezoekers uitgenodigd worden om aan activiteiten in de schoolomgeving deel te nemen, zoals het bijwonen van een pannenkoekenlunch of muziekluitvoering.



3c. Veiligheid

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

'Vrijheid'

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

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!

Vanzelfsprekend zijn wij alert op situaties die risico's kunnen opleveren. Deze worden besproken in de overleggen met de preventiemedewerkers en gedeeld met alle medewerkers. Incidenten worden maandelijks besproken, geëvalueerd en acties aan gekoppeld.

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
Bij de start van de Reigershoeve was het de bedoeling dat de Reigershoeve een BOPZ-status zou krijgen en intramuraal gefinancierd zou worden. Toen intramurale financiering niet mogelijk bleek en de financiering op basis van VPT met het zorgkantoor werd afgesproken had dit als consequentie dat een BOPZ-erkenning ook niet mogelijk was. Om die reden heeft de Reigershoeve nu geen BOPZ-erkenning, maar wel een hek dat het terrein afsluit. De afgelopen maanden hebben wij ons met ons lerend netwerk, onze behandelaars en de zorgteams verdiept in de Wet Zorg en Dwang (WZD) die geldt vanaf januari 2020. We hebben besloten om ons te registreren in het register van VWS als accommodatie waar onvrijwillige zorg geboden kan worden, ondanks dat vrijwilligheid en vrijheid bij ons voorop staat. De afgelopen jaren hebben we namelijk 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	Voor de WZD is 2020 een overgangsjaar. Vanaf 1 januari 2020 is de Reigershoeve geregistreerd als accommodatie waar onvrijwillige zorg onder strikte voorwaarden toegepast mag worden. Er is een concept beleid met richtlijn voor medewerkers opgesteld. Deze zullen we samen met onze behandelaars en WZD-functionaris komend jaar op basis van onze ervaringen verder aanscherpen. Om aan de vereisten te voldoen van de WZD zijn we momenteel nog met de volgende acties bezig: <ul style="list-style-type: none">- Afspraken maken m.b.t. de inzet van een WZD-functionaris met Geriant.- Het verder toerusten van de medewerkers die de rol van zorgverantwoordelijke binnen de Reigershoeve op zich zullen nemen.- Afspraken maken met de collega-organisaties betrokken bij het Kennis Expertise Centrum (KEC) over het inzetten van het consultatieteam als externe deskundigen binnen het stappenplan van de WZD en registratie onvrijwillige zorg.



<p>andere plek moest verhuizen. Deze ervaringen uit het verleden hebben ons ertoe doen besluiten om ons te laten registreren als locatie waar onvrijwillige zorg onder zeer strenge voorwaarden toegepast mag worden.</p>	
<p>De Reigershoeve werkt momenteel met papieren medicatielijsten die wekelijks worden geleverd door de apotheker. We merken dat het werken met deze lijsten foutgevoelig is. Denk bijvoorbeeld aan het over het hoofd zien van medicijnen door vele uiteenlopende medicatietijden die zijn weergegeven op verschillende bladen, en het toch moeten bijschrijven van wijzigingen op het blad omdat een nieuwe versie niet direct beschikbaar is.</p>	<p>In 2020 willen we overgaan op digitale medicatielijsten. De verwachting is dat hierdoor het aantal medicatiefouten zal afnemen. Met het digitale systeem is het eenvoudiger om medicatie te controleren die wordt gegeven, je ziet een afbeelding van de betreffende bewoner, en het samen aftekenen is beter geborgd. De kosten hiervan worden geraamd op €6000,- (inclusief ca. 1800 euro opstartkosten). De aanschaf van dit systeem hebben we als kosten opgenomen in de begroting van het kwaliteitsbudget van de Reigershoeve.</p>

3d. Leren en verbeteren

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

‘Een lerende organisatie’

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p>In 2019 heeft de Reigershoeve bezoek gehad van de Inspectie van de Gezondheidszorg (IGJ) en heeft zij meegedaan aan de Monitor Woonvormen Dementie. Uit zowel het rapport van de IGJ als de gegevens van de Monitor blijkt dat er sprake is van een lerende cultuur binnen Reigershoeve. Een lerende organisatie doet zowel een beroep op medewerkers als de bestuurders en organisatiestructuren. Leren en verbeteren is een constant proces en geen einddoel. De Reigershoeve is erin geslaagd een open cultuur te realiseren waarin onderling vertrouwen van groot belang is. En waar gestuurd wordt op leren en waar fouten gemaakt mogen worden en de focus niet ligt op het halen van ‘targets’. Dit blijkt uit het feit dat</p>	<p>We hebben een discrepantie tussen (een gedeelte van) het oordeel van de IGJ en de uitkomsten van de Monitor en onze eigen visie op leren, verbeteren en verantwoord en gesignaleerd. Daarom zetten we komend jaar fors in om, zoals we eerder aangegeven hebben bij punt 3a, te komen tot een andere manier van leren en verantwoord waarin onze eigen missie, visie en dus de bedoeling leidend is en waar we zicht op willen krijgen door het gebruik van narratieven. Dit zullen wij doen in samenwerking met 4VITAE en in afstemming met het Ministerie van VWS en de IGJ. We zullen daarbij gaan werken met leergroepen en vertelpunten. Deze werkwijze zal ertoe leiden dat we continu met alle betrokkenen in gesprek</p>



<p>de Reigershoeve binnen de Monitor Woonvormen Dementie hoger dan het gemiddelde van andere deelnemende organisaties scoort op vragenlijsten die de mate waarin er geleerd wordt door reflectie, te experimenteren, van en door collega's en direct leidinggevende meten. Ook blijkt er sprake van een faciliterend beleid en scoort vermijding lager dan gemiddeld wat ook bijdraagt aan een lerende organisatie.</p> <p>Wat in contrast staat met bovenstaande is dat de IGJ in haar inspectiebezoek ook oordeelde dat er onvoldoende duidelijk werd tijdens haar bezoek dat er binnen de Reigershoeve methodisch gewerkt wordt volgens het Plan - Do - Check - Act principe. IGJ heeft ons daarom gevraagd eind januari een resultatenrapportage aan te leveren waarin wij duidelijker maken hoe wij werken en welke verbeteringen wij mogelijk doorgevoerd hebben n.a.v. het inspectiebezoek. Uiteraard zullen wij dit doen. Wel zetten wij onze vraagtekens bij de eenzijdige focus van de IGJ op de PDCA cyclus. Ons inzien is er te weinig aandacht voor hoe het leren ook op een andere manier vorm kan krijgen, aansluitend bij wat er bekend is uit de literatuur over het creëren van een lerende organisatie. Het puzzelt ons hoe het mogelijk is dat wij op de vragenlijsten die op deze literatuur gebaseerd zijn hoog kunnen scoren en tegelijkertijd voor de IGJ niet duidelijk genoeg werd dat wij aan de norm voldoen.</p> <p>Tot slot stellen wij vraagtekens bij de normen waaraan de verpleeghuiszorg moet voldoen zoals eerder gezegd. Naar ons idee zouden wij verantwoording af moeten leggen over in hoeverre we erin slagen om zorg en ondersteuning te bieden die aansluit bij de bedoeling, onze missie en visie.</p>	<p>blijven over of we er daadwerkelijk in slagen om goede zorg te bieden. Waar dit zo is en waar nog niet zal inzichten opleveren die zowel voor leren als verantwoord benut kunnen worden.</p>
<p>Afgelopen jaren hebben we in de scholing van medewerkers veel aandacht besteed aan het begeleiden van mensen met dementie die wonen met dementie in een kleinschalige woonvoorziening. We merken dat onze medewerkers erg leergierig zijn en graag meer leren over het begeleiden van mensen met dementie.</p>	<p>In 2020 zullen alle medewerkers deelnemen aan een vijfdaagse Minor Dementiezorg. Deze scholing wordt gegeven door een tweetal zeer ervaren en deskundige docenten (Frans Hoogeveen en Hugo van Waarde) en geeft een verdere verdieping in de kennis over dementiezorg. Onderwerpen zijn o.a. het lerend vermogen van mensen met dementie, het gebruik van muziek in de begeleiding van medewerkers en het omgaan met ethische</p>



	vraagstukken in dementiezorg, in lijn met de nieuwe WZD.
Om te kunnen leren en verbeteren vinden we het belangrijk om informatie te krijgen vanuit alle betrokkenen bij de Reigershoeve. Daarvoor hebben we gedurende het jaar verschillende overleggen en bijeenkomsten. Deze zijn te vinden in bijlage 1.	In 2020 gaan we door met de overleggen en bijeenkomsten die er nu ook al zijn. In aanvulling gaan we aan de slag met leergroepen en vertelpunten i.h.k.v. narratief leren en verantwoorden. Wanneer in de praktijk blijkt dat daarmee een ander overleg overbodig wordt, zullen wij onze aanpak bijstellen.
<p>In 2019 is de fieldlab BBL opleiding Verzorgende IG Kleinschalige Dementiezorg gestart in samenwerking met het Horizon college, ROC de Kop, Woonzorggroep Samen en stichting WarmThuis.</p> <p>De BBL-collega's zijn zij-instromers, die veelal afkomstig zijn uit een andere sector. Hen worden de eerste twee maanden de basisvaardigheden in de zorg bijgeleerd (Wat is dementie, onze visie op zorg, wassen, aankleden en tillen). Daarna verdiepen zij zich in allerlei thema's die komen kijken bij dementiezorg en kleinschalig wonen. Ze leren in een zogenaamde <i>fieldlab</i>: ze gaan slechts in 10 tot 20 procent van de uren naar school, de rest leren ze op de werkvloer. Ze zijn dus voor het grootste deel op de Reigershoeve. Tijdens het werk en door opdrachten die we met elkaar ontwikkelen en aanbieden. De docenten van de ROC's komt naar de praktijklocaties om met de studenten aan de slag te gaan middels intervisie etc. Verpleegtechnische vaardigheden worden wel op school geleerd, in het skills lab. De opleiding duurt gemiddeld 2 jaar. Daarna krijgen mensen een 'gewoon', landelijk erkend, Verzorgende IG-opleiding.</p> <p>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.</p>	<p>In 2020 gaan we het tweede jaar in van de opleiding. We creëren de laatste studiegidsen en passen de eerste studiegidsen op basis van de ervaringen van het eerste leerjaar aan. In februari start een nieuwe lichte leerlingen bij de andere organisaties. Naar verwachting zullen in september 2020 weer nieuwe BBL-leerlingen vanuit de Reigershoeve instromen.</p> <p>De samenwerkende organisaties hebben als doel de opgedane kennis en ervaringen vrijelijk te delen met andere zorgorganisaties en scholen. De studiegidsen zijn vrij toegankelijk. Mogelijk sluiten in 2020 nieuwe samenwerkingspartners aan om het fieldlab verder uit te breiden.</p>



3e. Leiderschap, governance en management

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

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

'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.

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
De huisartsenpost (HAP) heeft, afgaande op een rapport van VERENSO (vereniging van specialisten ouderengeneeskunde), aangegeven dat de zorg voor mensen met dementie te complex is en niet goed lijkt te zijn geborgd in kleinschalige woonvoorzieningen. De Reigershoeve is het niet met deze stelling eens, gezien de goede samenwerking met de HAP gedurende de afgelopen zes jaar, de lage frequentie waarmee zij een beroep doet op de HAP en de aard van de consulten. Gezien het feit dat er op de Reigershoeve sprake is van extramurale zorgfinanciering, waarbij de bewoner formeel 'thuis' woont en daarmee automatisch onder de medische verantwoordelijkheid van de huisarts valt, is de HAP volgens diverse partijen eigenlijk wettelijk verplicht de zorg aan de bewoners te continueren. Omdat het zorgkantoor zich terecht afvroeg hoe wenselijk het is om een samenwerking voort te zetten met een partij waar een conflict mee bestaat, hebben we besloten geen juridische stappen te	We hebben verschillende alternatieven onderzocht. Inmiddels heeft Viva-zorggroep aangegeven dat zij onder voorbehoud van een aantal voorwaarden in staat zijn om de ANW zorg van de Reigershoeve op zich te nemen. In januari volgt een gesprek om de genoemde voorwaarden te bespreken en hopelijk tot een definitief plan te komen. Mochten deze voorwaarden tot problemen leiden, dan zullen wij opnieuw contact opnemen met een particuliere ANW aanbieder. Verder verwachten wij in januari een formele reactie van de HAP te ontvangen waarin zij aangeven de zorg voorlopig te continueren. Mocht dit niet het geval zijn, dan zullen wij toch juridische stappen moeten ondernemen.



<p>ondernemen maar naar alternatieven te zoeken. In december hebben we i.o.m. het Zorgkantoor een brief gestuurd aan de HAP waarin wij aan hebben gegeven wat de door ons gezette stappen tot nu toe zijn en dat wij ervan uitgaan dat zij de ANW zorg aan ons blijven bieden totdat deze zorg goed hebben ondergebracht bij een andere aanbieder.</p>	
<p>Vanaf de start is de zorg voor de bewoners op de Reigershoeve gefinancierd met een VPT. Dat betekent dat de bewoners huur betalen aan de Reigershoeve en wij daarnaast geld krijgen van het zorgkantoor voor de zorg vanuit de Wlz. Voor bewoners die nog een thuiswonende partner hebben is deze constructie duurder dan wanneer er, zoals in de meeste verpleeghuizen, sprake is van een intramurale zorgfinanciering. Bij het berekenen van de eigen bijdrage van bewoner met een VPT wordt geen rekening gehouden met de dubbele woonlasten, terwijl dit bij intramurale zorgfinanciering wel het geval is. Principieel delen wij de mening met het zorgkantoor dat het wenselijk is om VPT-financiering te behouden voor de Reigershoeve. We streven immers wonen als thuis na en we staan nog altijd achter de constructie met huisartsenzorg aangevuld met de expertise van een specialist ouderengeneeskunde. Zeker ook omdat er landelijk een groot tekort is aan specialisten ouderengeneeskunde. Maar feit is dat de Reigershoeve door de VPT-financiering nu niet voor iedereen toegankelijk is. Iets wat wij vanuit onze visie wel willen zijn, toegankelijk voor elke beurs. We beschouwen het verschil in kosten voor bewoners met een thuiswonende partner als weeffout. Tegelijkertijd is dit iets dat buiten onze invloedssfeer ligt.</p>	<p>In de loop van 2020 willen wij gezien het feit dat wij nu niet voor iedereen toegankelijk zijn overgaan naar intramurale zorg financiering. Het Zorgkantoor heeft aangegeven intramurale zorg bij ons in te willen gaan kopen als wij de behandeldiensten geregeld hebben en correct geregistreerd staan bij het CIBG. M.b.t de behandeldienst zijn we met stichting Geriant in gesprek om tot meer inzet van behandelaars vanuit hen te komen. De behandeldienst zien we vanaf moment van overgang als volgt voor ons:</p> <ul style="list-style-type: none">- Specialist Ouderengeneeskunde is hoofdbehandelaar, indien mogelijk i.s.m. verpleegkundig specialist (VS) als eerste aanspreekpunt en afvang. Als de inzet van een VS niet direct mogelijk is, dan willen we eerst met de volledige inzet van een SO werken en later de overgang naar de SO i.s.m. de VS maken.- Paramedische zorg via Viva Zorggroep op consultbasis.- ANW door Viva Zorggroep.- Acute medische zorg overdag huidige huisartspraktijk.
<p>De Reigershoeve hecht veel waarde aan het creëren van (regel)ruimte aan medewerkers en vrijwilligers waardoor een gevoel van verantwoordelijkheid kan ontstaan. Dat dit het geval is blijkt uit de uitkomsten van de Monitor Woonvormen Dementie. Medewerkers ervaren vergeleken met andere woonzorgvoorzieningen voor mensen met dementie, een hoge eigen verantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen in de woning. Dit terwijl er nooit formeel is ingezet op zelfsturing.</p>	<p>In 2020 willen we de budgetverantwoordelijkheid van de woningen en dagbesteding verder vergroten. Dit zullen we doen door 1. Duidelijker te zijn over het budget dat zij voor de boodschappen, huishouden, aankleding van de woning en activiteiten ter beschikking hebben, en 2. Eigen rekeningen te openen zodat zij nog meer hun eigen afwegingen en keuzes kunnen maken met de bewoners en hun naasten. Zo hoeven medewerkers de bestuurders minder vaak om geld of toestemming te vragen.</p>
<p>Op dit moment heeft de Reigershoeve een vrij beperkte en traditionele inrichting van haar ICT.</p>	<p>In 2020 gaan we met onze ICT-leverancier en een vrijwillige expert op het gebied van</p>



<p>De Reigershoeve heeft verder een privacy en informatiebeveiligingsbeleid.</p>	<p>Informatiebeveiliging verkennen of en hoe we over willen gaan naar cloudservices. Ook zullen we ons informatiebeveiligings- en privacybeleid waar nodig aanpassen en de wijzigingen implementeren.</p>
--	---

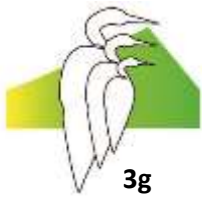
3f Teamsamenstelling

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p>Er zijn grote personeelstekorten in de zorgsector. Hoewel de Reigershoeve nog geen problemen ervaart met het werven van nieuwe (geschoolde) medewerkers, vinden we het belangrijk ons in te zetten voor de maatschappij en ons ook te richten op zij-instromers. We denken dat juist een plek als de Reigershoeve mensen met ‘een zorghart’ kunnen enthousiasmeren voor een baan in de zorg. Hiermee helpen we het aantal beschikbare medewerkers voor de ouderenzorg te vergroten.</p> <p>Vanaf de start van de Reigershoeve hebben we ons al opengesteld voor mensen met een andere achtergrond dan zorg. Over het algemeen zien we dat deze mensen zeer veel bijdragen in de zorg en begeleiding voor onze bewoners, omdat zij een andere (frisse) zienswijze meebrengen. In 2019 zijn we bovendien gestart met een eigen BBL-opleiding waarbij we, in samenwerking met het Horizon College, woonzorggroep Samen, stichting WarmThuis en ROC de Kop, zij-instromers in korte tijd klaarstomen tot verzorgende IG dementiezorg in de vorm van een ‘fieldlab’ (enigszins vergelijkbaar met de oude leerafdelingen).</p> <p>We hebben echter 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</p>	<p>In 2020 gaan we het scholings- en begeleidingstraject van nieuwe medewerkers daarom verder ontwikkelen, met onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een inwerkprogramma op maat inclusief reader met behandeling van de visie van de Reigershoeve, EHBO, en informatie over de basisvaardigheden van wassen en aankleden, steunkousen, medicatie scholing. - Afhankelijk van zorgachtergrond, langere tijd boventallig inroosteren. - Zo nodig stage lopen bij andere zorginstelling t.a.v. lichamelijke zorg (bv bij revalidatie-afdeling). - Een jaar lang coaching van een ervaren collega. - Driemaandelijks intervisie. <p>Tot slot willen we aandacht hebben voor het behoud van de open cultuur en de openheid voor nieuwe medewerkers bij de huidige teams. Daarom zetten we het teamberaad van de teams ook dit jaar voort. En we denken dat het gaan werken met leergroepen i.h.k.v. narratief leren en verantwoordend hier ook aan zal bijdragen.</p>



<p>begeleiding, een individueel afgestemd inwerkplan, intervisie en coaching.</p>	
<p>De Reigershoeve heeft nog steeds een groot aantal vrijwilligers dat actief betrokken is (ongeveer 65). Afgelopen jaar hebben we wel het signaal gekregen dat niet alle vrijwilligers zich voldoende ondersteund en betrokken voelen, zoals dit bij de start van de Reigershoeve wel het geval was. Daarom hebben we tijdens de visiedagen met onze medewerkers van oktober 2019 hebben we de huidige begeleiding, ondersteuning en waardering van vrijwilligers onder de loep genomen. Vanuit elke woning waren er daarbij ook vrijwilligers aanwezig. Daarnaast hebben we een aparte visiemiddag voor vrijwilligers georganiseerd die erg positief ontvangen is.</p>	<p>Voor 2020 hebben we n.a.v. de bijeenkomsten in 2019 de volgende aandachtspunten m.b.t. onze vrijwilligers benoemd:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aandacht voor: wat kan je, wat wil je, wat vind je leuk?- Aandacht voor opleiding / Reigershoeve university en voortzetten visiemiddagen- Aandacht voor intervisie- Aandacht voor evaluatiemomenten tijdens de werkdag <p>Samen met de vrijwilligerscoördinatoren van de woningen en de dagbesteding zullen we een nieuw vrijwilligersbeleid opstellen om bovenstaande punten te borgen.</p>
<p>Op dit moment (2019) is de personele bezetting per woning als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none">● 1 ochtenddienst van 7.30 tot 13.30 uur● 1 dagdienst van 7.30 tot 15.30 uur● 1 korte avonddienst van 14.00 tot 20.00 óf van 15.00 tot 21.30 uur (uitgebreid in 2019 m.b.v. kwaliteitsbudget)● 1 lange avonddienst van 15.00 tot 23.00 uur● 2 nachtdiensten voor alle bewoners (sinds 2019 m.b.v. kwaliteitsbudget). <p>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. Wel merken we dat het wenselijk is om ook na 20 uur in elke woning twee medewerkers te hebben. Als een medewerker alleen werkt en iemand naar bed aan het brengen is kan er op dat moment snel onrust ontstaan bij bewoners die nog in de woonkamer zijn.</p>	<p>Vanuit het kwaliteitsbudget is het ook in 2020 mogelijk om een verdere verhoging van de personele bezetting te realiseren. Met dit budget willen we dit jaar de avonddiensten allemaal veranderen in 8-uursdiensten. Het precieze tijdstip hebben we i.o.m. de woongroepbegeleiders bepaald. Deze tweede avonddiensten starten om 14 uur en werken tot 22 uur. Twee van de vier aanwezige medewerkers die om 14 uur beginnen, starten net als nu met het ondernemen van een activiteit met een groep bewoners.</p> <p>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.</p>



3g Gebruik van hulpbronnen

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p>In 2019 hebben we een deel van het kwaliteitsbudget gebruikt om de fysieke belasting van medewerkers te verminderen. We hebben alle medewerkers een scholing basisvaardigheden tiltechnieken / haptonomisch verplaatsen aangeboden. 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.</p>	<p>Ook in 2020 wenden we het kwaliteitsbudget aan voor dit onderwerp. Wij bieden onze medewerkers opnieuw een scholing aan gericht op tiltechnieken. Ook gaan we door met het vervangen van de vloeren van appartementen van bewoners die komen te overlijden.</p>
<p>Afgelopen jaar zijn we 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:</p> <ul style="list-style-type: none">- een laagdrempelig consultatieteam- een digitaal platform- deskundigheidsbevordering <p>Het consultatieteam bevindt zich nu in een pilotfase. Bernadette is aangesloten bij de werkgroep van het consultatieteam. Ook zijn er drie medewerkers aangesloten bij dit consultatieteam en blijkt binnen dit team dat hun 'Reigeriaanse' inbreng en kijk op gedrag zeer welkom is. Daarnaast zijn er nog vier medewerkers die geïnteresseerd zijn om hun bijdrage te leveren. Inmiddels hebben wij vanuit de Reigershoeve ook onze eerste consultaanvraag bij het consultatieteam neergelegd.</p> <p>Daarnaast hebben medewerkers uit de woningen en Bernadette input geleverd voor het digitaal platform. Dit platform is bedoeld</p>	<p>Ook in 2020 zullen wij betrokken zijn bij de pilot van het consultatieteam, medewerkers hiervoor vrijmaken en deelnemen in de werkgroep. Ook brengen wij graag onze eigen casussen in waarmee wij worstelen en waar een frisse blik van iemand uit een andere organisatie gewenst is.</p> <p>Daarnaast willen wij experimenteren met het digitaal platform als dit inderdaad ontwikkeld gaat worden. Dit hangt nog af van het commitment van andere organisaties binnen het KEC.</p>

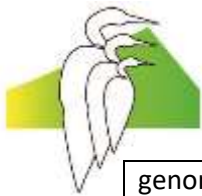


om een overzicht te geven van de deskundigheid van medewerkers van de samenwerkende organisaties in de regio, scholingsaanbod en kennis en protocollen.	
---	--

3h 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.*

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p>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 die terug te vinden zijn in bijlage 1. 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. We merken dat het nodig is om duidelijk te maken dat dit soort alledaagse contactmomenten en gesprekken op de Reigershoeve een belangrijke bron is 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. N.a.v. het inspectiebezoek in mei hebben we hier dan ook uitgebreid over gesproken tijdens een afspraak bij de inspectie.</p> <p>Net als voorgaande jaren kwam er uit het cliënttevredenheidsonderzoek onder vertegenwoordigers van bewoners ook dit jaar weer een hoge tevredenheid en een aantal aandachtspunten naar voren. De aandachtspunten hebben we ter harte</p>	<p>De IGJ heeft ons gevraagd eind januari een resultaatverslag aan te leveren waarin wij toelichten wat we met de geobserveerde punten van de inspectie tijdens hun bezoek hebben gedaan en waarom wij vinden dat wij aan bepaalde normen voldoen waarvoor zij het bewijs tijdens hun bezoek niet gevonden hebben. Aan ons dus de uitdaging om uit te leggen hoe wij dit proces van informatie vergaren, deze continu toetsen aan de bedoeling en vervolgens waar nodig besturen zien en hoe dit op de Reigershoeve werkt. En dat dit wat ons betreft meer waarde toevoegt dan welk registratiesysteem ook.</p> <p>Daarnaast slaan we het komende jaar de weg in richting narratief leren en verantwoorden. Hiermee willen we komen tot een situatie waarin intern en extern verantwoorden gelijk is aan elkaar. Dat betekent dus dat we nog sterker onze missie en visie als ons kompas willen gaan gebruiken en continu blijven volgen of de dagelijkse zorg en ondersteuning aansluit bij wat wij de Bedoeling van zorg vinden. Door hierin het ministerie van VWS en IGJ te betrekken hopen we dat ons ‘experiment’ hiermee ook zijn weerslag zal hebben over hun denken over verantwoorden en het kwaliteitskader.</p>



genomen. Ook de gegevens die verzameld zijn bij familieleden in de Monitor Woonvormen Dementie schetsen een positief beeld. Ook hier komt een bovengemiddeld hoge tevredenheid naar voren. En daarnaast een bovengemiddeld hoge mate waarin familie zich partner in zorg voelt. Dit is ook toegenomen vergeleken met de vorige meetronde twee jaar geleden. Daarnaast valt op dat familieleden zich gestimuleerd voelen om activiteiten te ondernemen met hun naaste en om op afgesproken momenten mee te helpen binnen de Reigershoeve. Wij denken dat het starten met Familienet hier een belangrijke positieve bijdrage aan heeft geleverd.

De Monitor Woonvormen Dementie kijkt ook uitvoerig naar ervaringen van medewerkers. De Monitor laat net als in de vorige meetronde zien dat de werkomstandigheden van medewerkers op de Reigershoeve beter zijn dan gemiddeld in andere woonvoorzieningen (denk aan werkdruk, autonomie en sociale steun). Daarnaast komt ook het leiderschap dat zij ervaren van de bestuurders positief naar voren en zijn zij bovengemiddeld tevreden en hebben zij weinig burnoutklachten.

Vergeleken met de voorgaande jaren, zijn er het afgelopen jaar relatief veel medewerkers weggegaan bij de Reigershoeve. We hebben de redenen voor vertrek geanalyseerd en geconcludeerd dat er geen steeds terugkerende reden is die aandacht behoeft. Wel hebben we onze conclusies verbonden aan de ervaringen tijdens het inwerken van de vele nieuwe collega's die dit jaar aangenomen zijn en gezamenlijk verbeterafspraken gemaakt (zie kopje teamsamenstelling).



BIJLAGE 1

In onderstaande tabel is per categorie te zien welke overleggen, bijeenkomsten en activiteiten er met de verschillende betrokkenen van de Reigershoeve plaatsvinden, om als bestuur informatie op te halen over de ervaren kwaliteit en verbeterwensen- en ideeën. Deze input wordt gebruikt om direct verbeteringen aan te brengen, bij te sturen, of gebruikt voor het beleidsplan voor het volgende jaar.

De bewoners en hun verwanten	<ul style="list-style-type: none">● Familieavonden (per woning 3 á 4 keer per jaar)● Cliënttevredenheidsonderzoek (eens per jaar anonieme vragenlijst door Reigershoeve uitgezet)● Vragenlijst onder verwanten in Monitor Woonvormen Dementie (elke twee jaar, Trimbos-instituut)● Ieder kwartaal overleg met Cliëntenraad voor verbeterpunten, samenstelling en uitleg beleid● Wekelijks bezoek aan de woningen en dagbesteding● Aanwezigheid bestuur bij MDO's
De medewerkers	<ul style="list-style-type: none">● Ieder kwartaal overleg met Denktank Reigershoeve● Medewerkertevredenheidsonderzoek (eens per jaar anonieme vragenlijst door Reigershoeve uitgezet)● Vragenlijsten onder medewerkers in Monitor Woonvormen Dementie (elke twee jaar, Trimbos-instituut)● Visiedagen samen met denktank voor alle medewerkers (2 x per jaar)● Individuele ontwikkelgesprekken met medewerkers (2 x per jaar)● Uitgebreide sollicitatieprocedures in samenwerking met het huidige zorgteam.● Maandelijks bespreking incidentmeldingen met woongroepelers● Viermaandelijks overleg preventiemedewerker met 5 arbocoaches (1 per team)● Aanwezigheid bestuur bij teamvergaderingen en omgangsoverleggen
De vrijwilligers	Visiemiddag met vrijwilligers (2 x per jaar)
De bestuurders	<ul style="list-style-type: none">● Reigershoeve is onderdeel van het Lerend Netwerk met de King Arthurgroep, WarmThuis en de Zorgspecialist● Maandelijks overleg met de woongroepelers en coördinator dagbesteding
De toezichthouders	<ul style="list-style-type: none">● Ieder kwartaal overleg met de Raad van Toezicht.● Controle begroting en uitgaven door de Raad van Toezicht