

Kwaliteitsplan Reigershoeve 2021

1. Inleiding

Dit document bevat het kwaliteitsplan van Woonzorgboerderij de Reigershoeve voor het jaar 2021. 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 zo'n 25 mensen met dementie wekelijks één of meerdere dagen onze Ontmoetingsplek de Vrolijke Merrie. De Reigershoeve heeft drie belangrijke doelstellingen die samen onze missie vormen. Ten eerste willen we onze bewoners en bezoekers én hun naasten buitengewoon goede zorg en begeleiding bieden. Dit betekent zorg in een omgeving waar mensen hun leven voort kunnen zetten, waar zij worden gerespecteerd om wie zij zijn en waar zij zich prettig en van waarde voelen. Deze zorg moet voor iedereen toegankelijk zijn; ook voor mensen met een kleine beurs. In de visie van de Reigershoeve zijn de behoeften en gewoonten van de bewoners en bezoekers dan ook het uitgangspunt. Het welzijn van de bewoners en bezoekers staat altijd voorop. De ervaren vrijheid is hierbij een groot goed.

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

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

Visie

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

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

Leeswijzer

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 2021. 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 21-12-2020 was de bewonerssamenstelling als volgt:

Bewonersprofiel woningen Reigershoeve op 21-12-2020

Woningen	Aantal bewoners zzp5	Aantal bewoners zzp7	Aantal man	Aantal vrouw	Gemiddelde leeftijd
Oosterweg 5C	4	2	4	2	65
Oosterweg 5D	5	1	5	1	83
Oosterweg 5E	7	0	2	5	85
Oosterweg 5F	6	1	2	5	81
Totaal*:	22	4	13	13	79

* op 21-12-2020 is er 1 appartement niet bewoond wegens een recent overlijden

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 in principe 12 bezoekers per dag. Ten tijde van de Corona-crisis wordt de dagbesteding bezocht door een flexibel aantal deelnemers. Zo is de dagbesteding enkele weken dicht geweest waarin gezocht is naar een alternatief aanbod voor deelnemers, zoals wandelingen of thuisbegeleiding. Het grootste deel van de crisis is de dagbesteding open geweest voor 8 deelnemers per dag.

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

Profiel bezoekers dagbesteding peildatum 21-12-2020

Financieringsvorm	Aantal man	Aantal vrouw	Gemiddelde leeftijd
WMO Onderaannemerschap	7	6	77
WMO PGB	1	1	75
WLZ	6	3	80
Totaal	14	10	79

Het personeelsbestand

Bestuurders

De Reigershoeve is opgericht door Dienneke en Henk Smit, dochter en vader. De opa van Dienneke en de moeder van Henk werden allebei getroffen door dementie en hebben jarenlang in diverse verpleeghuizen doorgebracht. Hierdoor hebben Dienneke en Henk de zorgverlening voor mensen met dementie van zeer nabij meegemaakt en daaruit hun conclusies getrokken: die zorg moet beter en daar gaan wij voor zorgen! Op 1 oktober 2013 was het dan eindelijk zover. Na zeven jaar van voorbereiding opende de Reigershoeve haar deuren voor de eerste bewoners. Het was een droom die uitkwam! Tot september 2019 bestuurden Dienneke en Henk samen de zorgboerderij. Sinds 1 januari

2020 geniet Henk van zijn pensioen. Vanaf september 2019 is Bernadette Willemse bij de Reigershoeve gekomen en heeft zij officieel vanaf 1 januari het stokje van Henk over genomen.

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

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

Een vast team medewerkers voor de woningen

De Reigershoeve heeft vier groepswoningen met elk 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 2020, heeft de Reigershoeve de personele bezetting verhoogd. De bezetting van 2020 is hieronder weergegeven:

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

Een combinatieteam medewerkers voor de dagbesteding

De Reigershoeve ontvangt normaal gesproken een groep van 12 deelnemers per dag in Ontmoetingsplek de Vrolijke Merrie. Vanaf de corona-uitbraak in Nederland is bijgesteld naar maximaal 8. Wij vinden het belangrijk dat de deelnemers begeleid worden door vaste teamleden die hen goed kennen en zich kunnen richten op de begeleidingsdoelen die voor deze deelnemers zijn opgesteld. In 2020 werkten er 3 vaste dagbestedingsmedewerkers op de Reigershoeve.

Aan de andere kant vinden wij het van groot belang dat de dagbesteding ook verbonden is met de zorg die wordt geboden in de woningen. Allereerst om gezamenlijke activiteiten te kunnen ondernemen met bewoners (hoewel dit tijdens de coronaperioden niet is gebeurd), en zodat medewerkers op beide werkplekken goed op de hoogte te zijn van wat er op de hele Reigershoeve gebeurt. Maar ook om deelnemers van de dagbesteding die op de wachtlijst staan voor wonen op de Reigershoeve, goed voor te kunnen bereiden op het wonen, en op te vangen door een voor hen bekende medewerker in de woning wanneer zij verhuizen. Bovendien vinden veel oud-deelnemers die naar de Reigershoeve zijn verhuisd, het aan het begin nog prettig om aan te sluiten bij zijn of haar vertrouwde club uit de dagbesteding. Tot slot is het voor medewerkers van grote meerwaarde om door de dagbesteding nog

meer in aanraking te komen met mensen met minder gevorderde dementie, de thuissituatie en het beloop van de ziekte tot aan verhuizing. Medewerkers leren bewoners kennen in de periode dat zij nog minder ver in hun dementieproces waren. Waardoor zij nog meer de mens vóór de ziekte zien, wat helpt in de persoonsgerichte begeleiding. In 2020 werkten er gemiddeld 5 medewerkers zowel in de woning als in de dagbesteding (de zogenaamde combinatiefunctie).

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

Bezetting 2021

Met het kwaliteitsbudget voor 2021 willen we de dienst van 7.30 tot 13.30 uur nog iets uitbreiden met een half uur per dag (tot 14.00 uur). Zo komen we op een totaal van 140 uur per dag en zijn er van 7.30 uur tot 22.00 uur altijd 2 medewerkers werkzaam voor iedere bewonersgroep.

Opleidingsniveau zorgmedewerkers

Het opleidingsniveau van onze medewerkers die werken in de directe dagelijkse zorg voor de bewoners en deelnemers van de dagbesteding was op peildatum 21-12-2020:

Opleidingsniveau	Aantal medewerkers	Aantal fte (en percentage van geheel)
Niveau 3 zorg en welzijn	28	19.81 (53.08)
Niveau 4 zorg en welzijn	13	9.61 (25.75)
Niveau 5 zorg en welzijn	1	0.67 (1.79)
Leerlingen verzorgende IG niveau 3 opleiding	6	4.11 (11.01)
Overig zorgpersoneel	4	3.12 (8.37)
<i>Totaal</i>	52	37.33 (100)

Wij vinden opleidingsniveau echter niet het belangrijkste. Onze medewerkers zijn stuk voor stuk kanjers die zijn geselecteerd op hun betrokkenheid, warmte en de motivatie om te werken volgens onze visie. Bij de aanname van nieuwe medewerkers is een zorgdiploma geen must. De categorie 'overig zorgpersoneel' bestaat dan ook uit medewerkers die bij de start van de Reigershoeve bijvoorbeeld wel ervaring hadden in het werken bij een dagbesteding of een aantal jaar pabo hadden gedaan, maar niet beschikten over een diploma. Iedere nieuwe medewerker krijgt een uitgebreid intern opleidingsprogramma en kunnen diploma's via parttime beroepsopleidingen in combinatie met werken op de Reigershoeve worden behaald. Zo zijn alle medewerkers die werken als woonzorgbegeleider, intern opgeleid voor het delen van medicatie en de meest voorkomende voorbehouden handelingen. Verpleegtechnische handelingen worden alleen uitgevoerd door de medewerkers met een zorgopleiding. In 2018 zijn ook medewerkers met een MZ of SPW achtergrond door het Nova college opgeleid om enkele verpleegtechnische vaardigheden uit te voeren. In 2019 en 2020 hebben we ofwel mensen met een afgeronde zorg- en welzijnsopleiding aangenomen, ofwel zij-instromers of mensen met een helpende opleiding, die zijn ingestroomd in ons BBL-traject voor verzorgende IG.

Verloopcijfers

In 2020 (tot en met 31 december) namen we afscheid van zeven medewerkers. Vier medewerkers kozen voor een andere baan. Eén medewerker ging met pensioen, van één medewerker is het contract niet verlengd en de overeenkomst met één medewerker werd beëindigd na twee jaar ziekte.

In 2020 zijn zeven nieuwe collega's in dienst gekomen van de Reigershoeve. Twee van hen vormen ons schoonmaakduo voor het schoonhouden van de algemene ruimten.

BOL Stagiaires en BBL-leerlingen

In het schooljaar van 2020-2021 begeleiden medewerkers van de Reigershoeve 10 BOL-stagiaires van de opleidingen Dienstverlening en zorg, helpende, Verzorgende IG, verpleegkunde en Maatschappelijke Zorg en de combinatieopleiding VZ/MZ. BOL-stagiaires zijn bij de Reigershoeve altijd boventallig. Daarnaast volgden in 2020 6 medewerkers de BBL-opleiding Verzorgende IG (werken en leren).

Behandelaars

Bij de Reigershoeve was de zorg tot 1 juni 2020 gefinancierd volgens een extramuraal financieringsmodel, middels het Volledig Pakket Thuis inclusief behandeling. In deze 'thuisituatie' was de huisarts hoofdbehandelaar. Voor dementie gerelateerde zaken huurde de Reigershoeve vaste behandelaars in bij Stichting Geriant. Iedere week waren er een Specialist Ouderengeneeskunde (4 uur per week) en een Psycholoog (8 uur per week) aanwezig.

Alle bewoners van de Reigershoeve waren als patiënt ingeschreven bij huisartsenpraktijk Broekpolder voor alle niet-dementie gerelateerde medische zaken. Wekelijks liep een huisarts van deze praktijk visite op de Reigershoeve. Zo nodig kon deze doorverwijzen naar (para)medici van bijvoorbeeld de Viva! Zorggroep. Buiten kantoor tijden nam de Reigershoeve voor dringende zaken contact op met de huisartsenpost.

Helaas heeft huisartsenpost Midden-Kennemerland in februari 2019 aangegeven dat zij de bewoners van de Reigershoeve niet meer wilden bedienen. Zij gingen hierin mee met een landelijke beweging waarin huisartsen aangaven dat bewoners van kleinschalige woonvoorzieningen die een alternatief zijn voor het verpleeghuis, eigenlijk een te complexe doelgroep vormen. In de praktijk ervoeren wij echter geen problemen met de zorg van de Huisartsenpost en zagen we dat er door de betrokkenheid van onze Specialist Ouderengeneeskunde (S.O.) en onze in ouderen gespecialiseerde huisarts, feitelijk geen complexe zorgvragen werden gesteld. Hoewel wij de dreigende weigering van zorg juridisch hadden kunnen aanvechten, heeft het Zorgkantoor ons geadviseerd dit niet te doen. Dit omdat een conflictueuze samenwerking met een partij die zorgdraagt voor kwetsbare mensen, de zorg waarschijnlijk niet ten goede zou komen.

Met deze ontwikkeling gaf huisartsenpraktijk Broekpolder aan dat zij in de toekomst ook liever geen zorg meer bij de Reigershoeve willen bieden. De zorg voor onze bewoners leverde een in verhouding grote druk op de praktijk. Stichting Geriant had bovendien moeite om ons de gewenste inzet aan behandelaars te kunnen leveren. Er is landelijk een grote schaarste aan specialisten ouderengeneeskunde en GZ-psychologen. Ook Stichting Geriant kampt hiermee.

Op basis van deze knelpunten zijn we per 1 juni 2020 overgegaan naar het intramurale zorgfinancieringsmodel. Intramurale financiering betekent dat de Reigershoeve zowel de zorgkosten alsook de woonkosten via het zorgkantoor gefinancierd krijgt. Bewoners hoeven geen aparte huur meer te betalen, maar de woonlasten worden verrekend middels de (dan hoge) inkomensafhankelijke bijdrage aan het CAK. Ook de medicijnkosten komen nu voor rekening van de Reigershoeve.

De Reigershoeve is daarmee per 1 juni verantwoordelijk geworden voor alle medische zorg. In plaats van de huisarts is nu de specialist ouderengeneeskunde hoofdbehandelaar. Per juni zijn we dan ook overgegaan op een heel nieuw behandelteam, ingehuurd bij Novicare. De Specialist Ouderengeneeskunde is hoofdbehandelaar van de Reigershoeve. Aanvankelijk werkte zij samen met een verpleegkundig specialist, maar door de grote taakvolwassenheid van de zorgmedewerkers en al ingerichte overlegstructuren wordt vanaf december 2020 alleen de S.O. ingezet. De S.O. is voor ongeveer 8 uur per week beschikbaar voor de Reigershoeve. Zij werkt samen met een GZ-psycholoog, die 6 uur per week op de Reigershoeve is. Gedurende de week kunnen we bij vragen telefonisch een beroep doen op de behandelaars van Novicare. Bij zaken die niet via (beeld)bellen kunnen worden beoordeeld en die met spoed moeten worden bekeken, bellen we nog steeds de Broekpolderpraktijk. Buiten kantoor tijden doen we, in plaats van op de huisartsenpost, een beroep op medische zorg via de Avond-, Nacht-, Weekenddienst van Gericall.

Vrijwilligers

Naast de professionele krachten zijn er in totaal zo'n 75 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. Tijdens de corona-periode hebben we tijdens de eerste en tweede golf moeten besluiten tijdelijk geen vrijwilligers in de woningen of dagbesteding toe te laten. Tijdens de lock-down van maart 2020, waarbij ook bezoek niet welkom was voor de bewoners, zijn ook de buitenvrijwilligers tijdelijk afwezig geweest. Sommige vrijwilligers hebben zichzelf afgemeld zolang de pandemie voortduurt. De afwezigheid van elke afzonderlijke vrijwilliger is merkbaar omdat er minder persoonlijke aandacht kan worden geboden aan deelnemers van de dagbesteding of aan bewoners. Het terrein vergt meer onderhoud. We hopen al onze vrijwilligers dan ook in 2021 weer snel te kunnen ontvangen!

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 ouderenpsycholoog.

Organisatiestructuur

De Reigershoeve is een platte organisatie. Met uitzondering van de bestuurders Dieneke (1 fte) en Bernadette (0,88 fte), twee administratief medewerkers (0,66 fte), 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 (op peildatum 21-12-2020 37.33 fte). In 2021 zijn we voornemens dit uit te breiden naar 37.72 fte.

Personeelskosten: Zoveel mogelijk geld naar de directe zorg

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

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

3. Waar staan we en waar gaan we naartoe?

3a. Persoonsgerichte zorg

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

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

Mensen met dementie zijn weliswaar ziek, maar zij zijn in de eerste plaats nog altijd mensen met hun eigen specifieke voorkeuren, wensen en behoeften. Goede zorg en begeleiding is het vervullen van

psychosociale behoeften. Niet de ziekte, maar de mens staat dan ook centraal als wij het hebben over wonen, zorg en welzijn. Iedere bewoner van de Reigershoeve moet zichzelf kunnen zijn en zijn eigen leven zoveel mogelijk kunnen voortzetten. Hiervoor werken we nauw samen met de familie en naasten van de bewoner.

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p><i>Samenwerking met de familie</i></p> <p>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.</p> <p>Om de samenwerking en communicatie verder te ondersteunen zijn we in december 2020 gestart met de onlineapplicatie Carenzorgt. 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. En kan zich hier ook beter in mengen om samen met het zorgteam zo goed mogelijk zorg te dragen voor degene met dementie.</p>	<p>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. De eerste maanden van 2021 willen we familieleden dan ook nog meer op weg helpen in het gebruik van de applicatie. Vanuit het regionale programma Digivaardig zijn 4 medewerkers van de Reigershoeve opgeleid als Digicoach. Zij kunnen medewerkers, maar ook familieleden helpen om het gebruik van digitale systemen in de vingers te krijgen. Zij zullen familieleden dan ook bijstaan in het gebruik van Carenzorgt zodat zij optimaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die het systeem biedt. Ook de zorgmedewerkers moeten wennen aan het openstellen van het dossier en de directe communicatie over de inhoud van zorg middels de applicatie.</p> <p>Bovendien gaan we Carenzorgt gebruiken om de voorbereiding van het Multidisciplinair overleg (MDO) vooraf te delen zodat familie zich hier nog beter op kan voorbereiden. Daarnaast blijven we gebruikmaken van Familienet om foto's te delen van wat er op de dag gebeurt op de Reigershoeve en wat hun naaste beleeft.</p> <p>Het gebruik van beide systemen naast elkaar vraagt mogelijk nog aandacht.</p>
<p><i>Saamhorigheid onder alle betrokkenen</i></p> <p>Om elkaar goed te leren kennen, en voor een gevoel van saamhorigheid en 'het samen doen', vindt de Reigershoeve het belangrijk dat er regelmatig gezamenlijke activiteiten worden georganiseerd voor familieleden, medewerkers, vrijwilligers en uiteraard de bewoners en deelnemers van de dagbesteding. Denk aan festiviteiten, maar ook aan gezamenlijke scholingen zoals de Reigershoeve University</p>	<p>We hopen dat de beschikbaarheid van het corona-vaccin er in 2021 snel voor zorgt dat gezamenlijke activiteiten weer mogelijk zijn. We houden er echter rekening mee dat het nog even duurt voordat we weer in groepen fysiek bij elkaar kunnen komen. Daarom zullen we ons in het begin van 2021 richten op digitale alternatieven voor in ieder geval de Reigershoeve University en een borrel.</p>

<p>bijeenkomsten die in het verleden zijn gehouden. In 2020 is daar – met uitzondering van ons Western feest in januari en een digitale kerstborrel met medewerkers, vrijwilligers en familieleden - door de Corona-pandemie bijna geen sprake van geweest.</p>	
<p><i>Bewoner goed in beeld</i></p> <p>Om bewoners en deelnemers op de Reigershoeve hun eigen leven te laten leiden is het van groot belang dat wij hun leven, routines, voorkeuren, persoonlijkheid en behoeftes kennen. Hier spannen wij ons dan ook erg voor in.</p> <p>Voorafgaand aan de verhuizing van een nieuwe bewoner naar de Reigershoeve gaan teamleden altijd op huisbezoek.</p> <p>Daarnaast vragen wij tot nu toe familie van bewoners rondom de verhuizing altijd om een vragenformulier in te vullen over het leven en de gebruiken van de bewoner.</p> <p>Verder vragen we familie ook altijd een Levensboek te maken, bij voorkeur samen met de bewoner als dat mogelijk is. We merken dat een levensboek voor veel mensen met dementie een waardevol middel is om herinneringen aan hun leven op te halen. Het boek helpt hen om het levensverhaal te herinneren en hierover te praten. Bovendien leren medewerkers en vrijwilligers de bewoner door de informatie en het gesprek erover, kennen zoals iemand voor zijn ziekte was. Het maken van het levensboek is een plezierige activiteit voor zowel de bewoner als medewerker of vrijwilliger.</p>	<p>Ook in 2021 zetten wij het huisbezoek voort. De grote meerwaarde is dat teamleden de nieuwe bewoner in zijn thuisomgeving te leren kennen en veel informatie krijgen over wie iemand is en hoe iemand gewend is te leven. Ook voor de toekomstige bewoner is het vaak geruststellend om al kennis te maken met het team en vragen te kunnen stellen over het wonen op de Reigershoeve.</p> <p>In 2021 stoppen we met het invullen van het vragenformulier van de Reigershoeve. In plaats daarvan vragen we familieleden het Cliëntverhaal in Carenzorgt in te vullen. Dit cliëntverhaal is voor de medewerkers prominenter zichtbaar in het dossier van de bewoner in Ons. Op deze manier heeft het direct een betere, duidelijkere plek in het dossier dan de informatie die familie eerder aanleverde. Ook familie van deelnemers van de dagbesteding zullen we vragen dit, waar mogelijk samen met de deelnemer, te doen. Hoewel familie de waarde van het levensboek inziet, merken we dat het vaak niet eenvoudig is om een levensboek te maken. We hebben de indruk dat het soms lastig is te weten waar te beginnen en dat wat ondersteuning of handvatten welkom zijn. We gaan familieleden in 2021 dan ook meer op weg helpen, door hen voorbeelden te laten zien, een format aan te leveren dat kan worden ingevuld, en een werkgroep te starten van medewerkers en/of vrijwilligers die familieleden kan begeleiden bij het maken van een levensboek.</p>
<p><i>Sta Op herintroductie</i></p> <p>Een paar jaar geleden zijn we gestart met het introduceren van de methode Sta Op. Deze methode is bedoeld om methodisch aan de slag te gaan als er sprake is van onbegrepen gedrag bij een bewoner. Dit met als uiteindelijk doel om het gedrag beter te begrijpen, eventuele lichamelijke oorzaken zoals pijn uit te sluiten of weg te nemen, en te weten hoe hiermee om te gaan.</p>	<p>In 2021 willen we samen met de psycholoog, o.a. in de omgangsoverleggen, weer expliciet bij het gebruik van de Sta Op methode stilstaan. Bij de herintroductie van de methode besteden we expliciet aandacht aan het betrekken van de familie bij de methode (door het delen van kennis en het goed communiceren van bevindingen die voortvloeien uit het toepassen van de methode als deze wordt ingezet).</p>

<p>In 2020 zijn we overgegaan op een nieuw behandelteam. Ook zijn er inmiddels veel nieuwe collega's bij de Reigershoeve komen werken. Gevolg is dat de Sta Op methode niet meer bij iedereen bekend is.</p>	<p>Het doel is om, wanneer een bewoner onbegrepen gedrag laat zien, systematisch te onderzoeken of er geen sprake is van een onderliggende lichamelijke oorzaak, of de omgeving goed is afgestemd op de behoeften van de persoon met dementie, en of er geen sprake is van pijn. Om vervolgens de juiste (lichamelijke of psychologische) behandeling te bieden waardoor de persoon en/of zijn omgeving het gedrag niet meer als probleem ervaart.</p>
<p><i>Palliatief terminale zorg</i></p> <p>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. Vóórdat we overgingen naar intramurale zorg, werkte de Reigershoeve met de huisarts en thuiszorgorganisatie Buurtzorg wanneer er sprake 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.</p> <p>Na de overgang naar intramurale zorg heeft naast de Huisartsenpost, ook Buurtzorg zich teruggetrokken als partij om deze zorg te verlenen. Als intramurale zorgaanbieder ligt het ook meer voor de hand deze zorg volledig zelf aan te bieden. De Specialist Ouderengeneeskunde is nu nauwer betrokken. En de medewerkers zijn in principe opgeleid om palliatief terminale zorg na een uitvoeringsverzoek op te starten en het proces erna zorgvuldig te monitoren. Zij zijn immers altijd aanwezig.</p>	<p>In december heeft één van de BBL-leerlingen 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, en worden geïntegreerd in onze werkwijzen. Daarnaast doorlopen alle zorgmedewerkers zich in de periode oktober 2020 tot en met januari 2021 drie e-learning modules over de verpleegtechnische handelingen die hiervoor nodig zijn, en de aanvullende zorg rondom het levenseinde. Medewerkers die de modules succesvol hebben afgerond, bekwamen zich vervolgens tot het uitvoeren van de handelingen in de praktijk, onder begeleiding van onze praktijkopleider. In 2021 ronden we deze scholingen af. 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.</p>
<p><i>Narratieven</i></p> <p>In 2020 hebben we 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. Het gaf</p>	<p>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</p>

<p>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. Ook hebben we onze ervaringen met het project gedeeld met de cliëntenraad, de raad van toezicht, het zorgkantoor, de inspectie (IGJ) en het ministerie van VWS.</p>	<p>wordt ervaren. Onze hoop is dat we door het goed luisteren naar alle betrokkenen, en ons richten op verbetering van zaken die volgens de betrokkenen verbetering behoeven, ons richten op dat wat er daadwerkelijk voor de gebruikers van de Reigershoeve toe doet. We hopen ons ook zo te kunnen verantwoorden naar externe instanties, in plaats van standaard cijfers of rapporten aan te leveren die in onze ervaring van beperktere waarde zijn.</p> <p>We bezinnen ons momenteel op hoe we dit in 2021 verder vorm kunnen geven. De inspanningen en investeringen van de Reigershoeve moeten in verhouding staan tot de opbrengsten. Een grote investering zou alleen bekostigd kunnen worden middels subsidie van bijvoorbeeld de overheid.</p> <p>Hoe dan ook zullen we onze ervaringen met Narratieve evaluatie en verantwoording beschrijven in een artikel of online stuk om het met een breed publiek te delen.</p>
--	--

3b. Wonen en welzijn

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

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

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

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p><i>Verandering wachtlijstbeheer en ondersteuning mensen op de wachtlijst</i></p> <p>Eigenlijk al voor 2020 hadden we het plan opgevat om meer contact te gaan onderhouden met de personen die zijn aangemeld voor onze wachtlijst voor wonen bij de Reigershoeve, en hun primaire mantelzorger. De wachtlijst van de Reigershoeve bedraagt zo'n 220 mensen en we schatten de wachttijd nu op 3 jaar. Vaak hebben de wachtenden al veel behoefte aan</p>	<p>In 2021 willen we de mensen op onze wachtlijst bevragen om onder andere beter inzicht te krijgen in waar hun behoeftes liggen en hoe groot hun bereidheid zou zijn om te verhuizen naar een woongemeenschap waar mensen met dementie en hun naasten samenleven.</p> <p>We starten hiervoor een ontwikkelgroep met eigen medewerkers om de behoeftes van</p>

<p>ondersteuning en informatie. Na 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.</p>	<p>mantelzorgers en mensen met dementie te inventariseren, en een eerste vertaling te maken naar een aanbod van activiteiten ter ondersteuning in de thuissituatie. Daarnaast willen we meer informatie beschikbaar maken over de woonsituatie op de Reigershoeve. Via het verhuisboek dat is gemaakt, is al veel informatie voor handen. Dit wordt in 2021 uitgebreid met een duidelijke plattegrond en een filmpje op de website over hoe een woning eruit ziet.</p>
<p><i>Lessons learned tijdens lock-down in het voorjaar</i></p> <p>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.</p>	<p>Tijdens de visiedagen van september/oktober 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. In 2021 willen we in overleg met de Denktank bepalen hoe we hier het beste handen en voeten aan kunnen geven. Genoemde ideeën zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

<p><i>Vrijwilligers</i></p> <p>Door de corona-pandemie is het 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.</p>	<p>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 lock-down. Middels een – al dan niet digitale – visiedag voor vrijwilligers in het voorjaar, willen we hier een start mee maken.</p>
<p><i>Logeerhuis</i></p> <p>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.</p>	<p>Dit alles maakt dat stichting Reigershoeve ook – liefst zo snel mogelijk – een logeerhuis wil starten. We hebben samen met woningbouwcoöperatie WOONopMAAT van wie ook het terrein van de Reigershoeve eigendom is de intentie om een logeerhuis op het terrein te realiseren voor 7 logées. Ook de wethouder is enthousiast over het plan. Begin 2021 verwachten we een intentieovereenkomst met WoM te tekenen, en zal de architect die ook de Reigershoeve heeft ontworpen gevraagd worden een ontwerp te maken voor het logeerhuis. Vervolgens kan de bouwvergunning worden aangevraagd. Net als de Reigershoeve zal het gebouw van het logeerhuis eigendom zijn van WoM en betaalt Stichting de Reigershoeve hier vervolgens huur voor. Vanaf de ontwerpfase zullen we eigen medewerkers betrekken bij de plannen om te komen tot een ideale bouw en inrichting van het logeerhuis.</p>

3c. Veiligheid

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

'Vrijheid'

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

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

'Ja, tenzij'

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p><i>Corona en vaccineren</i></p> <p>In 2020 is de wereld getroffen door de Corona pandemie. Tijdens de lock-down die startte in maart, lag het accent in de verpleeghuiszorg in Nederland met name op veiligheid, en stond vrijheid van bewoners op de tweede plek. Op de Reigershoeve hebben we binnen de opgelegde maatregelen zoveel mogelijk geprobeerd ons visiepunt 'Ja, tenzij' te handhaven. En te blijven kijken naar individuele behoeften en wensen om het leven ook in deze moeilijke periode de moeite waard te laten zijn en bewoners nog steeds met liefde, aandacht en ook in nabijheid te verzorgen en begeleiden. Toch heeft de corona-pandemie grote impact gehad op de bewoners. We zijn voorzichtiger met bezoek en het bezoeken van drukke plekken. Gezamenlijke activiteiten zijn nauwelijks aangeboden, net als de gebruikelijke muziekoptredens. We zijn voorzichtig geweest in het contact tussen deelnemers van de dagbesteding en bewoners. En vanaf de tweede coronagolf zijn we gaan werken met mondkapjes.</p>	<p>Al in januari 2021 krijgen zorgmedewerkers de kans om zich tegen het coronavirus te laten vaccineren. Zij behoren tot de eerste doelgroep in Nederland die voor het vaccin in aanmerking komt. Helaas is het vaccin nog niet direct beschikbaar voor bewoners zelf. Daarom geldt voorlopig: Hoe meer medewerkers gevaccineerd zijn, des te beter de bewoners beschermd zijn tegen het virus.</p> <p>Net zoals in de rest van Nederland, bestaat er nog onzekerheid onder sommige medewerkers over de werking en bijwerkingen van het vaccin. Het is dan ook belangrijk hen goed te informeren. Dit doen we door beschikbare informatie te delen en in de eerste week van januari via een online bijeenkomst.</p> <p>We hopen hiermee medewerkers gerust te kunnen stellen over het vaccin, en zoveel mogelijk van hen bereid te vinden tot het nemen ervan.</p> <p>Wij streven ernaar om zo snel als mogelijk weer de zorg en begeleiding te bieden die wij voor de corona-pandemie boden. Dat wil zeggen dat we weer met bewoners en deelnemers om willen kunnen gaan zonder de angst hen te besmetten. Daarbij hoort dat we weer volledig gericht willen zijn op de vrijheid van bewoners en deelnemers, hen persoonlijk (en zonder mondkapje) in nabijheid willen begeleiden, en dat we hen een betekenisvolle dag willen bieden waar ook groepsactiviteiten en uitstapjes een belangrijk onderdeel van uitmaken.</p>
<p><i>Wzd-beleid verder aanscherpen en het in de praktijk brengen ervan blijvend monitoren</i></p> <p>Vanaf januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan, is de Reigershoeve geregistreerd als Wzd-accommodatie en hebben we een Wzd-beleid voor de Reigershoeve opgesteld. De nieuwe wet is eind 2019, begin 2020 geïntroduceerd bij alle zorgteams. Halverwege 2020 is onze Wzd-functionaris bekend geworden. Tijdens de visiedagen in september/ oktober 2020 zijn we</p>	<p>Op basis van deze eerste ervaringen willen we in 2021 ons beleid verfijnen. In 2021 gaan we bovendien verder met de implementatie van de Wzd op de Reigershoeve. De medewerkers die aangewezen zijn als zorgverantwoordelijke in het kader van de Wzd, worden extra getraind in hun rol en de invulling hiervan op de Reigershoeve. Door onvrijwillige zorg meer bespreekbaar te maken en beter te herkennen,</p>

<p>gezamenlijk de diepte ingegaan door uitvoerig te praten over gedeelde ervaringen in het al dan niet toepassen van – vaak ongeziene – onvrijwillige zorg. Daarna hebben alle medewerkers een e-learning over de Wzd gevolgd. In 2020 hebben zich uiteindelijk drie situaties voorgedaan waarbij onvrijwillige zorg volgens het stappenplan is besproken.</p>	<p>willen we medewerkers coachen eerder te brainstormen over alternatieve mogelijkheden en eerder de familie en behandelaars te betrekken bij de ervaren problemen. Daarnaast moeten we nog meer gewend raken aan het werken met het stappenplan en het rapporteren van onvrijwillige zorg in het zorgdossier.</p>
<p><i>Werken met narratieven over onvrijwillige zorg</i> In 2020 hebben we middels het ophalen van ervaringen voorafgaand aan de visiedagen veel inzicht gekregen in de dilemma's die medewerkers tegenkomen als het gaat om onvrijwillige zorg. 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.</p>	<p>In 2021 willen we medewerkers dan ook opnieuw verhalen laten delen over onvrijwillige zorg. Om opnieuw inzichtelijk te krijgen waar we staan op het gebied van onvrijwillige zorg en mogelijk nog een verbeter slag te maken. Omdat deze methode ons in 2020 veel heeft gebracht, willen we hier op korte termijn een publicatie over schrijven om andere zorginstellingen te inspireren.</p>
<p><i>Hygiëne en infectiepreventie commissie</i> De Reigershoeve heeft in 2019 het hygiëneprotocol geheel aangepast naar de nieuwe richtlijnen. Echter, er is nog geen hygiëne en infectiepreventie commissie aangesteld, zoals de richtlijnen voorschrijven.</p>	<p>In 2021 willen we hier een start mee maken, in samenwerking met onze nieuwe behandelaars van Novicare.</p>
<p><i>Vilans protocollen</i> Op dit moment maakt de Reigershoeve gebruik van de Kick-protocollen van Vilans voor o.a. de voorbehouden handelingen. Jaarlijks werden de protocollen samen met andere kleine aanbieders ingekocht en dan gedownload en lokaal opgeslagen op de computers van de Reigershoeve. Veranderingen in protocollen worden hierdoor pas laat opgemerkt. Bovendien kunnen medewerkers de protocollen vaak niet goed vinden, of vinden zij het moeilijk om met de gezamenlijke schijf om te gaan.</p>	<p>In 2021 gaan we over op het gebruik van het vernieuwde Kick-protocollen portaal, waarbij medewerkers met een eigen inlognaam toegang hebben tot de protocollen. Mooi is dat er sinds eind 2020 rekening wordt gehouden met de organisatiegrootte bij het afnemen van een abonnement, waardoor de kosten nu goed zijn op te brengen.</p>
<p><i>Medische spoedzorg</i> In 2020 is de Reigershoeve overgegaan op het bieden van intramurale zorg. De belangrijkste aanleiding hiertoe was een onoplosbaar conflict met de huisartsenpost, die claimde geen zorg meer te kunnen bieden op de Reigershoeve. De dreigende afwezigheid van avond-weekend-nachtzorg dwong ons tot de overgang naar een andere financieringsvorm, waardoor het mogelijk werd met een intramuraal behandelteam (inclusief particuliere ANW zorg) te werken. De spoedzorg overdag, waarbij een huisarts binnen 30 minuten op de Reigershoeve aanwezig moet zijn, is tot 1 juni 2021 nog</p>	<p>In 2021 moeten we een andere oplossing vinden voor de medische spoedzorg (de uitzonderlijke gevallen dat er binnen 30 minuten een huisarts op de Reigershoeve moet zijn). Hiervoor zijn verschillende oplossingen denkbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het vinden van een andere huisarts die deze spoedzorg wil bieden. - Het inhuren van een particuliere aanbieder zoals Gericall voor deze dienst. Medio 2020 was dit bij Gericall nog niet mogelijk, maar de partij gaf aan dat hier mogelijk verandering in komt.

<p>geborgd door huisartsenpraktijk Broekpolder, die voor de overgang naar intramurale zorg nog onze vaste huisartsenpraktijk vormde. De Broekpolderpraktijk gaf ten tijde van de overgang naar intramurale zorg aan dat deze oplossing maximaal 1 jaar zou duren. In 2020 is deze spoedzorg overigens nooit nodig geweest.</p>	
<p><i>Verpleegkundige achterwacht</i> Daarnaast schrijft het kwaliteitskader verpleeghuiszorg 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.</p>	<p>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.</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, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.*

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

'Een lerende organisatie'

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p><i>Lerend netwerk weer actief oppakken</i></p> <p>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.</p>	<p>In 2021 willen we, al dan niet digitaal, graag weer in gezamenlijkheid met andere inhoudelijke thema's aan de slag. Een onderwerp dat wij hier graag aan de orde stellen is het narratief evalueren en verantwoorden. Een ander belangrijk thema om met elkaar over te sparren is de implementatie van de Wzd. Naast het deelnemen aan het lerend netwerk willen we komend jaar ook weer werkbezoeken oppakken op verschillende soortgelijke locaties om geïnspireerd te raken.</p>
<p><i>Minor dementiezorg / probleemgedrag</i></p> <p>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. Nieuwe training op dit gebied – met als aandachtspunt waar komt gedrag vandaan, het zoeken naar de oorzaak van dit gedrag, aanpassing van de (sociale en fysieke) omgeving, en het toepassen van de Sta Op methode is wenselijk.</p>	<p>Gezien de grote scholingswens van collega's zal de Minor Dementiezorg in 2021 hoe dan ook doorgang vinden, mogelijk (deels) digitaal. Het thema Probleemgedrag komt aan bod tijdens de minor dementiezorg. Na de minor zullen we inventariseren of er nog verdere behoefte aan training op dit vlak nog bestaat en daar zo nodig aanvullende training over verzorgen in samenwerking met onze GZ-psycholoog.</p>
<p><i>E-learning in combinatie met aftoetsen in de praktijk</i></p> <p>Zoals beschreven bij Palliatieve Terminale 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.</p>	<p>In 2021 zijn er veel voorbehouden handelingen die op het programma staan om opgefrist te worden door de e-learnings te volgen en in de praktijk af te toetsen.</p>

<p><i>Rapportage via SOAP methode</i></p> <p>Een andere e-learning waar medewerkers eind 2020 mee zijn gestart, is het rapporteren volgens de SOAP methode. Rapportages die buiten de zorgdoelen vallen, willen we volgens de SOAP (subjectief, objectief, analyse en plan) methode weergeven. Deze rapportages beschrijven in principe altijd opvallende of buitengewone gebeurtenissen omdat ‘gewone zaken’ onder de doelen worden vermeld. Het is prettig om deze opvallendheden gestructureerd te beschrijven, zodat het voorgekomene zo objectief mogelijk beschreven wordt en dat er ook gelijk nagedacht wordt over een plan van aanpak.</p>	<p>In 2020 is dus een basis gelegd over het rapporteren volgens de SOAP methode. In 2021 gaan we het geleerde in de praktijk brengen middels aanvullende coaching van medewerkers door onszelf tijdens werkoverleggen en/of de visiedagen.</p>
<p><i>Iedereen betrokken bij vernieuwing en ontwikkeling</i></p> <p>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. We hebben dan ook besloten om geen nieuwe innovatiemedewerker meer aan te stellen.</p>	<p>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 logeershuis, de wachtlijst, of het levensboek. Een aantal ontwikkelgroepen bestaan al, zoals de activiteitenwerkgroep, de digi- en arbocoaches. Zo raakt iedereen betrokken bij vernieuwing en ontwikkelingen die hen aanspreken.</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 risicomangement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

‘Goed besturen betekent een rolmodel zijn, steunen, sturen en gezamenlijke verantwoordelijkheid’

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

Waar staan we?	Waar gaan we naartoe?
<p><i>Ruimte en verantwoordelijkheid</i></p> <p>We vinden het belangrijk dat medewerkers op de Reigershoeve de ruimte krijgen om zelf de verantwoordelijkheid te nemen en te voelen voor de zorg die zij verlenen. Daarom zijn we afgelopen jaar gestart met het geven van meer budgetverantwoordelijkheid aan de woningen en de 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.</p>	<p>Wij willen deze verantwoordelijkheid in 2021 graag verder doorvoeren. Dat doen we door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Te starten met zelfroosteren. Er komt een basisrooster voor alle woningen en de dagbesteding waarbij zij voor zo'n 80% van hun contracturen staan ingeroosterd. Als er medewerkers een dag vrij willen of vakantie hebben komen deze diensten vrij en kunnen collega's op deze dienst intekenen via de Zelfrooster-module in Ons, om zo (samen met de uren voor bijvoorbeeld overleggen) te komen op de 100%. Als er meerdere mensen op een dienst in hebben getekend kijkt de roosteraar van de woning wie de dienst krijgt. De roosteraar maakt zijn afweging op basis van de plus/minuren van de verschillende collega's, de deskundigheid van de collega die de andere dienst in de woning al heeft, en kijkt of er sprake blijft van een 'gezond rooster'. Door het gebruik van deze Zelfroostermodule kunnen medewerkers ook makkelijker zicht houden op hun plus/minuren en zelf in de gaten houden of zij voldoende diensten ingepland staan. Ook zijn zij voor het doorgeven van ruilingen nu niet meer afhankelijk van het secretariaat van de Reigershoeve. Dit kunnen zij nu zelf aanpassen. Ook kunnen zij overuren of extra overleg voortaan zelf in hun rooster erbij zetten waarna de medewerkers op kantoor de uren fiatteren. Uiteraard houden we de eerste maanden goed in de gaten waar medewerkers mogelijk tegenaan lopen in deze nieuwe manier van werken. Na een half jaar maken we de balans op en kijken we of en hoe we verder gaan met het zelfroosteren. - Elke woning een x aantal uur per week/maand extra te geven buiten de reguliere diensten om die zij vrijelijk in mogen zetten op een manier die aansluit bij de wensen en behoeften van de bewonersgroep die zij op dat moment hebben. Willen ze bijvoorbeeld een extra medewerker op een ochtend om te kunnen gaan zwemmen met bewoners? Of willen zij de uren sparen voor een zwaardere periode in de woning? We denken aan bijv. 4 uur per woning (en dagbesteding?) per week .

<p><i>Aanbesteding gemeenten inventariseren</i></p> <p>Toen de Reigershoeve startte met het bieden van dagbesteding aan mensen met dementie die nog thuis woonden, was contractering door de gemeente niet mogelijk (gemeenten gingen bij de verschuiving van dagbesteding van de Wlz naar de WMO, alleen contracten aan met aanbieders die ook al dagbesteding boden vanuit de Wlz). We konden in diverse gemeenten wel dagbesteding vergoed krijgen via onderaanneming bij onze collega-organisatie de ZorgSpecialist. De Reigershoeve krijgt hiervoor 85% van het tarief, de overige 15% is voor de ZorgSpecialist ter vergoeding van de administratieve lasten. Direct zelf dagbesteding bieden zou echter betekenen dat de zorg doelmatiger kan worden ingericht, minder geld zal wegvloeien aan administratieve lasten. Bovendien betekende het onderaannemerschap dat wij tijdens de corona pandemie zoals het er nu uitziet inkomsten mislopen, omdat wij niet meegenomen worden in de vergoeding van omzetzendering.</p>	<p>Daarom is de Reigershoeve voornemens om zo snel mogelijk over te gaan tot een directe aanbesteding bij de gemeenten. Omdat de aanbesteding in diverse gemeenten net voor meerdere jaren is vastgelegd, lukt dit mogelijk niet al in 2021. We willen de mogelijkheden echter wel verkennen, en alvast bij de gemeenten kenbaar maken dat wij de wens tot het worden van hoofdaannemer bij een volgende aanbesteding koesteren.</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><i>Uitbreiding personeelsinzet</i></p> <p>Afgelopen jaar hebben we met behulp van het kwaliteitsbudget alle avonddiensten kunnen veranderen in 8 uursdiensten. 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.</p>	<p>In 2021 willen we een deel van het kwaliteitsbudget gebruiken om dit laatste half uur per woning op te vullen (kosten: 0,5 uur x 4 woningen x 365 x 20 euro = 14.600 euro). Dan werken er echt de gehele dag tot 22.00 uur twee medewerkers voor de bewonersgroep. En hoeft het dagritme van bewoners niet te worden afgestemd op de aanwezigheid van deze ene medewerker gedurende dit half uur (zo moeten medewerkers bij ochtendactiviteiten bijvoorbeeld altijd weer om half 2 'thuis' zijn).</p> <p>De Denktank ervaart deze uitbreiding als goed, maar ook luxe. We bespreken dit verder in de teams. Mogelijk wordt het extra half uur flexibel ingezet in het urenpotje zoals hierboven beschreven.</p>

<p><i>BBL opleiding 2.0</i></p> <p>In 2019 heeft de Reigershoeve, in samenwerking met stichting WarmThuis, Woonzorggroep Samen, het Horizon college en ROC de Kop de eigen BBL opleiding Fieldlab Verzorgende IG dementiezorg ontwikkeld. Gezamenlijk hebben we een nieuwe, succesvolle opleiding gecreëerd waarbij zij-instromers versneld en zoveel mogelijk in en door de praktijk op worden geleid tot volwaardige Verzorgende IG'ers, met een specialisatie in de kleinschalige dementiezorg. In 2020 studeren de eerste leerlingen af.</p>	<p>In 2021 breiden we het succes van de opleiding uit, want maar liefst 5 nieuwe kleinschalige organisaties haken aan (te weten: De Pieter Raad Stichting, stichting Horizon, Jonkerszorg, Alkare, en Tellus). In februari starten met de gezamenlijke organisaties bijna 40 nieuwe leerlingen, het grootste deel zij-instromers. Daarmee willen de betrokken organisaties zich hard maken voor het aanpakken van het personeelstekort in de zorg.</p> <p>De opleiding is nu dus voor de eerste keer bijna helemaal doorlopen. Op basis van de ervaringen zijn de studiegidsen verbeterd, is de samenwerking tussen praktijkopleiders gefinetuned, en hebben we ook gezien hoe we de nieuwe zij-instromers nog beter kunnen begeleiden. Een belangrijk aandachtspunt is dat zij langere tijd nodig hebben om – boventalig – ingewerkt te worden. De stap vanuit hun oude werk naar dementiezorg is immers groot. Daar richten we in 2021 meer ruimte voor in voor de drie nieuwe BBL-leerlingen die in februari bij de Reigershoeve starten. Het belangrijk dat zij tijdens hun opleiding regelmatig worden ingeroosterd met hun werkbegeleider.</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><i>Fysieke belasting</i></p> <p>In 2019 hebben we een deel van het kwaliteitsbudget gebruikt om de fysieke belasting van medewerkers te verminderen. In 2019 hebben we alle medewerkers een scholing basisvaardigheden tiltechnieken / haptonomisch verplaatsen aangeboden. Dit wilden we in 2020 herhalen, maar bleek niet mogelijk i.v.m. corona.</p> <p>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</p>	<p>Net als in 2019 en 2020 besteden we in 2021 weer aandacht aan de fysieke belasting van onze medewerkers. De scholing die we gepland hadden in 2020 gericht op tiltechnieken willen we zodra het kan in 2021 alsnog aanbieden. We zullen ons eerst verdiepen in welke training het best passend is (aandacht voor haptonomie of kinesthetische mobilisatie). Daarnaast gaan we door met het vervangen van de vloeren van appartementen waar dat nog niet gebeurd is nadat een bewoner overleden is en voordat de nieuwe bewoner er komt wonen.</p> <p>Daarnaast worden de drempels naar de badkamers verwijderd als een bewoner met een tillift verplaatst moeten worden.</p>

<p>appartement wegens overlijden van een bewoner vrijkomt, deze direct door een duurzame vloer.</p>	
<p><i>Kennis Expertise Centrum (KEC) rondom probleemgedrag in de regio</i></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een laagdrempelig consultatieteam - een digitaal platform - deskundigheidsbevordering <p>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.</p>	<p>Net als in 2019 en 2020 zullen we in 2021 betrokken zijn bij de pilot van het consultatieteam binnen de regio rondom probleemgedrag, medewerkers hiervoor vrijmaken en deelnemen in de klankbordgroep (deze vervangt de werkgroep). Ook brengen wij eigen casussen in of vragen expertise als wij worstelen met bepaald gedrag waar een frisse blik of aanvullende expertise gewenst is.</p>
<p><i>Vernieuwen inrichting ICT-omgeving</i></p> <p>Afgelopen jaar hebben we ons zoals gepland verdiept in het vernieuwen van de inrichting van onze ICT-omgeving. We zijn hiervoor in gesprek gegaan met onze eigen ICT-leverancier en een vrijwillige expert op gebied van informatiebeveiliging en cloudservices.</p>	<p>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. Uiteraard selecteren we alleen betrouwbare partijen en letten we op hoe de leverancier data bewaren en verwerken, hoe het zit met back-ups e.d. In lijn met dit algemene uitgangspunt zijn er in 2020 al stappen gezet en zullen we in 2021 verdere stappen gaan zetten om tot de overgang te komen.</p>
<p><i>Digicoaches</i></p> <p>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.</p>	<p>We zullen dit binnen de regio ook in 2021 voortzetten. Dit zal van harte welkom zijn als we overgaan naar onze nieuwe domotica en office 365 komend jaar, zie hieronder.</p>

<p><i>Nieuw elektronisch zorgdossier en meer: Ons Nedap</i></p> <p>In september 2020 hebben we verschillende nieuwe ICT-systemen geïntroduceerd op de Reigershoeve. Zo zijn we overgegaan op elektronisch medicatie aftekenen in Medimo en het elektronisch zorgdossier Ons van Nedap. Beide systemen zijn inmiddels ook gekoppeld door middel van een single sign on (SSO) waardoor medewerkers maar één keer in hoeven te loggen voor beide systemen. Begin december hebben we ook alle familieleden van bewoners en deelnemers uitgenodigd voor Carenzorgt. Een platform voor cliënten en mantelzorgers om samen te werken met hulpverleners en o.a. rapportages en het zorgleefplan te kunnen lezen.</p>	<p>De eerste maanden van 2021 zullen we aandacht besteden aan het ondersteunen van familie in het gebruik van Carenzorgt en aandacht hebben voor de vragen die het gebruik ervan bij familie en medewerkers oproept.</p> <p>We gebruiken Ons niet alleen voor het dossier van de bewoners en deelnemers aan de dagbesteding, maar ook voor het indienen van declaraties bij het zorgkantoor en het sturen van facturen aan organisaties waarvan wij onderaannemer zijn. Zoals gezegd gaan we vanaf januari 2021 ook roosteren via Ons en zal de verloning van de onregelmatigheidstoeslag, het bijhouden van vakantie-uren, ziekteverzuim e.d. dan ook vanuit Ons plaats gaan vinden. Bij deze overgang worden we ondersteund door een implementatiepartner van Ons.</p>
<p><i>Over op Microsoft 365</i></p> <p>Sinds het bestaan van de Reigershoeve slaan we onze digitale gegevens lokaal of in ons gedeelde netwerk op.</p> <p>Het gedeelde netwerk is met vele gebruikers moeilijk te beheren. Documenten worden op verschillende plekken opgeslagen zodat er vaak meerdere versies in omloop zijn. Documenten worden dikwijls onbedoeld verplaatst of overschreven.</p>	<p>In 2021 willen we overgaan op Microsoft 365 waarbij gegevens worden opgeslagen in de cloud. Dat heeft als voordeel dat we documenten van bijvoorbeeld het kwaliteitssysteem van de Reigershoeve niet meer apart met de woningen en de dagbesteding hoeven te delen, maar dat we per document of map na kunnen gaan welke ‘rollen medewerkers’ hier toegang toe mogen hebben en we alles maar op één plek hoeven te bewaren. Ook de beveiliging van deze gegevens is ons inziens dan beter geborgd omdat Microsoft zijn systemen goed onderhoud en borg staat voor de veiligheid ervan.</p>
<p><i>Mogelijk nieuwe oplossing voor mailverkeer medewerkers</i></p> <p>Medewerkers hebben herhaaldelijk aangegeven het prettig te vinden om een werk e-mailadres te hebben, omdat het Reigershoeve team veel met elkaar communiceert via de mail. Het is prettig om deze mails niet in je persoonlijke inbox te ontvangen, zodat je bij vakantie de werkmails niet hoeft te zien. Een deel van deze communicatie gaat mogelijk plaatsvinden via het medewerkersportaal van Ons.</p>	<p>In 2021 willen we verder verkennen of een eigen Reigershoeve account haalbaar is. Omdat medewerkers in 2021 door deelname in ontwikkelgroepen mogelijk ook nog meer naar buiten zullen communiceren via de e-mail, is een werkmailadres meer professioneel. Daarom overwegen we mailadressen voor medewerkers te verzorgen, afhankelijk van de kosten die hieraan verbonden zijn.</p>
<p><i>Nieuwe domotica en telefonie</i></p> <p>Het huidige domotica systeem van de Reigershoeve is aan vervanging toe. Het systeem, dat destijds was gekozen op basis van de lage kosten, is inmiddels sterk verouderd. De</p>	<p>Het nieuwe systeem zal in de eerste maanden van 2021 worden aangelegd. Deze maanden zullen we ook moeten investeren in het trainen</p>

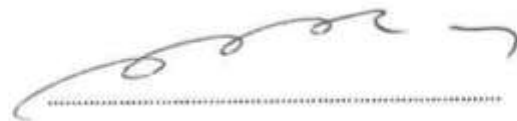
materialen zijn versleten, het is ingewikkeld zorgalarmeringen af te stemmen op individuele mogelijkheden, en het verouderde systeem past niet bij de mogelijkheden die nu zijn ontwikkeld met het oog op zorgapplicaties. In 2020 hebben we ons verdiept in twee domotica-systemen, en besloten tot de aanschaf van een systeem van Bprocare. Dit systeem wordt grotendeels aangeschaft met de voorziening die hiervoor in de afgelopen jaren is opgebouwd.

van onze medewerkers in het gebruik van dit systeem. Met het nieuwe systeem beogen we het welzijn van bewoners te vergroten. Nu hebben zij nog regelmatig last van de piepjes die afgaan bij het afmelden van een zorgoproep. Ook worden beweegsensoren af en toe vergeten aan te zetten, en kunnen sensoren specifiekere kunnen worden ingezet (bijv. op gezette tijden of kan er gebruik worden gemaakt van deursignalering i.p.v. een melder zodat een bewoner meer privacy heeft). Ook de werkdruk van medewerkers zal afnemen door minder spookmeldingen in de nachtdienst, het minder hoeven te controleren van melders, beter functioneren en dus meer vertrouwen in het systeem, betere WiFi, specifiekere lokalisering van noodoproepen, uitsplitsen van oproepen in de nacht, de mogelijkheid om de telefoon mee te nemen buiten het hek, en nog vele andere functionaliteiten.

Dit beleidsplan is in samenspraak met de cliëntenraad en denktank (personeelsvertegenwoordiging) opgesteld door Bernadette Willemse en Dieneke Smit:

Datum: 30/12/20

Voor akkoord namens de Raad van Toezicht:



Frank Roes, Voorzitter Raad van Toezicht