



Kwaliteitsverslag Stichting Reigershoeve 2019

Kwaliteitsverslag van Stichting Reigershoeve over het jaar 2019

1. Inleiding

Waarom dit kwaliteitsverslag?

In het Kwaliteitskader voor de Verpleeghuiszorg staat dat alle woonzorgvoorzieningen die verpleeghuiszorg bieden jaarlijks een kwaliteitsplan- en verslag opstellen. De Reigershoeve werkt vanuit een duidelijke missie en visie, die goed aansluiten bij het Kwaliteitskader. In dit document maken we steeds weer de koppeling naar onze missie en visie, omdat dit hetgeen is wat de Reigershoeve drijft. Dit kwaliteitsverslag heeft betrekking op de woonzorg zoals geboden op de Reigershoeve is in 2019 (de dagbesteding is dus buiten beschouwing gelaten) en beschrijft of de beleidsplannen zoals opgesteld in ons kwaliteitsplan voor 2019, ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Missie

Woonzorgboerderij de Reigershoeve biedt een thuis aan 27 bewoners met dementie. Daarnaast bezoeken gemiddeld 30 mensen met dementie wekelijks één of meerdere dagen onze Ontmoetingsplek de Vrolijke Merrie. De Reigershoeve heeft drie belangrijke doelstellingen die samen onze missie vormen.

Ten eerste willen we onze bewoners en bezoekers én hun naasten buitengewoon goede zorg en begeleiding bieden. Dit betekent zorg in een omgeving waar mensen hun leven voort kunnen zetten, waar zij worden gerespecteerd om wie zij zijn en waar zij zich prettig en van waarde voelen. Deze zorg moet voor iedereen toegankelijk zijn; ook voor mensen met een kleine beurs. In de visie van de Reigershoeve zijn de behoeften en gewoonten van de bewoners en bezoekers dan ook het uitgangspunt. Het welzijn van de bewoners en bezoekers staat altijd voorop. De ervaren vrijheid is hierbij een groot goed.

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

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

Visie

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

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



Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken van dit kwaliteitsverslag 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.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

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

Wat er is gebeurd in 2019

Inspectiebezoek en deelname Monitor Woonvormen Dementie bevestigen persoonsgerichte en kleinschalige zorg

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.

Denken over wat 'goede zorg' eigenlijk is

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 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). Daarom hebben we in het najaar van 2019 een afspraak gehad bij de IGJ om onze zienswijze te bespreken en hebben we contact gezocht met een bedrijf dat organisaties

helpt om narratief te gaan evalueren en verantwoorden. In ons kwaliteitsplan voor 2020 hebben we dan ook opgenomen dat we, samen met de betrokken partijen zoals de inspectie, het zorgkantoor en het ministerie van VWS, willen verkennen of we narratieve evaluatie en verantwoording kunnen gebruiken als alternatief voor de huidige verantwoordingsmethoden.

3. Wonen en welzijn

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

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

1. 'Een betekenisvolle daginvulling maakt het leven de moeite waard'

Wanneer je steeds meer vergeet wat je hebt gedaan, wie je familieleden zijn en waar je bent, wordt wat je doet misschien wel steeds belangrijker. 'Je bent wat je doet'. Vaak hebben mensen met dementie steeds meer moeite om zelf het initiatief te nemen tot een bezigheid of activiteit. Het betrekken van de bewoners in bezigheden is dan ook een kerntaak van iedere medewerker op de Reigershoeve. Met als doel het gevoel erbij te horen te versterken, creatieve expressie mogelijk te maken, aandacht te besteden aan bewegen, en het zelfvertrouwen te vergroten.

Wat er is gebeurd in 2019

Vormgeven activiteiten

De afgelopen jaren hebben we op diverse manieren vormgegeven aan activiteiten op de Reigershoeve voor onze bewoners. Door de jaren heen is er steeds meer geld beschikbaar gekomen vanuit het zorgkantoor voor de inzet van personeel. De Reigershoeve heeft dit steeds gebruikt om het aantal medewerkers uit te breiden, met een focus op het bieden van activiteiten.

Na pioniersjaren van het bieden van activiteiten in activiteitendiensten, zijn we in 2019 'terug naar de basis' gegaan, waarbij we geen losse activiteitendiensten hebben ingezet maar de activiteitendiensten in de vorm van 'korte avonddiensten' hebben gekoppeld aan iedere woning. Deze ontwikkeling heeft tot meer rust geleid en een focus op activiteiten in de woningen. Hierdoor kwamen de groepsactiviteiten wel weer een beetje in het geding.

Om die reden zijn we in de het najaar van 2019 gaan sturen op een combinatie van het oude activiteitenplan en de 'back to basic' aanpak. De activiteiten 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 hebben op die manier gezorgd voor 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. In ons kwaliteitsplan voor 2020 hebben we dit eveneens opgenomen en breiden we met het beschikbare budget deze korte avonddiensten verder uit.

2. '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 kwijt raken. 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.

Wachttijst en verhuisboek

De Reigershoeve heeft een erg lange wachttijst (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 wachttijst 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. Daarom hebben we in ons kwaliteitsplan voor 2020 opgenomen dat we hier verder mee aan de slag willen.

We kunnen de tuin nog beter benutten

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. Daarom hebben we in ons kwaliteitsplan voor 2020 acties opgenomen om ervoor te zorgen dat de mogelijkheden van onze mooie tuin nog beter benut gaan worden.

Hygiëne algemene ruimten kan beter

Afgelopen jaren hadden we een huishoudelijk medewerkster die de algemene ruimten, kantoren en de ruimten van de dagbesteding schoonhield. Zij werkte vier ochtenden per week. Omdat de dagbesteding steeds verder is uitgebreid tot zes dagen per week en ook op kantoor steeds meer medewerkers aanwezig zijn gedurende de dag lukte het schoonmaken in de ochtend niet goed meer. Medewerkers liepen hier tegenaan, en ook vanuit de cliëntenraad vernamen we dat de hygiëne in de Vrolijke Merrie verbetering behoeft. Om die reden hebben we eind 2019 besloten om in 2020 de schoonmaak op een andere manier te gaan organiseren en hebben we dit opgenomen in ons kwaliteitsplan voor 2020.

3. 'Midden in de maatschappij'

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

Volop samenwerking

We gaan vanuit de Reigershoeve graag samenwerkingen aan met andere organisaties in onze omgeving. Zo lopen leerlingen van de Heldringschool en van de Voorthuizen school stage op de Reigershoeve. Zij 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 ons kwaliteitsplan voor 2020 hebben we dan ook opgenomen dat we deze samenwerkingen verder uit willen breiden.

4. Veiligheid

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

'Vrijheid'

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

Vrijwilligheid staat voorop, maar mogelijkheid tot onvrijwillige zorg

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 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. Uiteraard hebben we in ons kwaliteitsplan voor 2020 opgenomen om het overgangsjaar van de WZD goed te besteden aan verdere implementatie van deze wet binnen de Reigershoeve.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

De overgang naar de Wet Zorg en Dwang per 2020 heeft ons doen besluiten om ons op dit veiligheidsthema expliciet te verantwoorden in het digitale portaal van het Zorginstituut Nederland. Passend bij onze visie zijn we zeer terughoudend in het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen. In 2019 is er enkel gebruik gemaakt van bewegingsmelders (altijd een individueel afgewogen besluit) en in een enkel geval een GPS om activiteiten van bewoners te traceren, gebaseerd op de begeleidingsbehoefte van de specifieke bewoners. We zijn voornemens in 2020 over te gaan op een nieuw domotica systeem om maatregelen zoals sensoren, nog specifiek in te kunnen zetten.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is de andere pijler waar we ons in 2019 expliciet op verantwoorden het digitale portaal. De Reigershoeve werkte in 2019 met papieren medicatielijsten die wekelijks werden geleverd door de apotheker. We merkten 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. We hebben daarom eind 2019 besloten over te gaan op een digitale toedienregistratie van medicijnen en hebben we dit opgenomen in ons kwaliteitsplan voor 2020.

In 2019 werkten we ook nog niet met formele medicatiereviews. De medicatie van bewoners wordt standaard tijdens ieder Multidisciplinair overleg (MDO) geëvalueerd, maar er vindt geen formele review plaats waarbij naast de Specialist Ouderengeneeskunde, ook de apotheker aanwezig is. Ook dit willen we in 2020 oppakken.

5. Leren en verbeteren

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

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

'Een lerende organisatie'

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

Hoe werkt leren en verbeteren eigenlijk?

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 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.

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.

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. Vandaar dat we in ons kwaliteitsplan voor 2020 opgenomen hebben dat

we aan de slag willen met anders, narratief verantwoorden. Daarbij zullen we ook het ministerie van VWS, de IGJ en het Zorgkantoor proberen te betrekken.

Deskundigheidsbevordering medewerkers

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.

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. Uiteraard hebben we ook voor 2020 in ons kwaliteitsplan de nodige aandacht voor scholing en overleg.

Fieldlab BBL opleiding Verzorgende IG Kleinschalige Dementiezorg van start!

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. 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 *fieldlab*: 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.

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. In ons kwaliteitsplan voor 2020 hebben we daarom uiteraard opgenomen dat we het fieldlab verder vorm gaan geven en mogelijk uitbreiden naar andere samenwerkingspartners.

Lerend netwerk

De Reigershoeve vormt samen met stichting WarmThuis, de Zorgspecialist en de King Arthur Groep een lerend netwerk. Er is regelmatig en laagdrempelig onderling contact tussen de bestuurders. In 2019 is er driemaal een lerend netwerk bijeenkomst georganiseerd, waarbij van iedere organisaties 2 tot 4 medewerkers aanwezig waren. De Wet Zorg en Dwang en omgang met procedures en protocollen stond hierbij centraal. We hebben veel steun aan de organisaties van het Lerend netwerk, en zijn voornemens in 2020 op dezelfde voet verder te gaan.

6. Leiderschap, governance en management

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

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

'Ja, tenzij'

In principe is alles mogelijk, tenzij in de praktijk daadwerkelijk blijkt dat het echt niet kan. Huisdieren meenemen, de familie eet mee, tussen de middag in plaats van 's avonds warm eten, we zeggen nooit op voorhand nee. Het 'Ja, tenzij' principe geldt voor alle betrokkenen voor de Reigershoeve. Er bestaan geen gekke vragen.

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

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

Op gespannen voet met de Huisartsenpost

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 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.

Uiteraard maakt het zoeken naar een goede oplossing voor de ANW zorg op de Reigershoeve en de bekostiging hiervan een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsplan voor 2020.

Veel regelruimte voor medewerkers en vrijwilligers

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. We hebben besloten in 2020 de budgetverantwoordelijkheid van de woningen verder te vergroten en dit op te nemen in ons kwaliteitsplan.

7. Teamsamenstelling

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

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.

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).

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 begeleiding, een individueel afgestemd inwerkplan, intervisie en coaching. In 2020 zullen we hier nog meer aandacht voor hebben zoals ook beschreven staat in ons kwaliteitsplan voor 2020.

Groot aantal vrijwilligers

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. In ons kwaliteitsplan voor 2020 geven we aan hoe we verder met de gevonden aandachtspunten aan de slag gaan.

Personele bezetting

In 2019 is de personele bezetting, volgens ons kwaliteitsplan, verder opgehoogd met een 'lange' en een 'korte' avonddienst per woning, in plaats van 1 'lange avonddienst per woning en een gedeelde ondersteunende collega voor 2 woningen (in de vorm van een activiteitendienst). Deze verhoging is eind 2018 al ingezet. Vanaf september 2018 zijn we al met 2 wakende nachtdiensten gaan werken in plaats van 1 wakende nachtdienst vóór die tijd wegens een toegenomen zorgzwaarte gedurende de nacht. Dankzij het kwaliteitsbudget van 2019 hebben we dit kunnen voortzetten. Heel 2019 is er gewerkt met de volgende personele bezetting per woning:

1. 1 ochtenddienst van 7.30 tot 13.30 uur
2. 1 dagdienst van 7.30 tot 15.30 uur
3. 1 korte avonddienst van 14.00 tot 20.00 óf van 15.00 tot 21.30 uur (uitgebreid in 2019 m.b.v. kwaliteitsbudget)
4. 1 lange avonddienst van 15.00 tot 23.00 uur
5. 2 nachtdiensten voor alle bewoners (sinds 2019 m.b.v. kwaliteitsbudget).

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. Een verdere uitbreiding van de korte avonddiensten is dan ook een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsplan voor 2020.

8. Gebruik van hulpbronnen

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

Fysieke belasting verminderen

In 2019 hebben we een deel van het kwaliteitsbudget gebruikt om de fysieke belasting van medewerkers te verminderen.

Alle medewerkers die werkten in de woonzorg hebben een een scholing basisvaardigheden tiltechnieken / haptonomisch verplaatsen gevolgd. De scholing is verzorgd door Zorgscholing BV. De training duurde 4 uur, werd per zorgteam aangeboden, en vond plaats in de maanden mei en juni.

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. In 2019 zijn de vloeren van in totaal 7 appartementen vervangen.

Kennis Expertisecentrum (KEC)

In 2019 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:

1. een laagdrempelig consultatieteam
2. een digitaal platform
3. deskundigheidsbevordering

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. Het vervolg van het KEC is opgenomen in ons kwaliteitsplan voor 2020.

9. Gebruik van informatie

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

Betekenisvolle informatie

De Reigershoeve vindt het belangrijk te weten hoe de bewoners en hun vertegenwoordigers de zorg en begeleiding op de Reigershoeve ervaren en wat verbeterpunten zijn. Ook willen wij een goede werkgever zijn en vinden we het daarom belangrijk oog te hebben voor hoe medewerkers de Reigershoeve als werkplek ervaren. In dit kader ondernemen wij verschillende activiteiten 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. In januari 2020 hebben wij de IGJ desgevraagd een resultaatverslag aangeleverd n.a.v. het inspectiebezoek. Daarnaast slaan we zoals gezegd in 2020 de weg in richting narratief leren en verantwoorden.

Net als voorgaande jaren kwam er uit eigen het cliënttevredenheidsonderzoek onder vertegenwoordigers van bewoners ook dit jaar weer een hoge tevredenheid, met een Net Promotor Score van 87.6. Ook kwam er een aantal aandachtspunten naar voren, welke waren gericht op:

- Behoud medewerkers: ziekteverzuim omlaag brengen en uitstroom beperken.
- Activiteiten: Het meer aanbieden van creatieve activiteiten met kinderen en meer sport en beweging, behoefte aan meer aandacht voor welzijn i.p.v. op zorg.
- Kennisoverdracht: medewerkers zijn niet altijd van alles op de hoogte.
- Gezonde voeding: het eten van meer groente en fruit, en drinken van water i.p.v. suiker- en cafeïne houdende dranken.
- Overig: verbetering van de telefonische bereikbaarheid, zorgvuldiger omgaan met de was.

Deze aandachtspunten hebben we ter harte genomen en met medewerkers besproken tijdens de visiedag in oktober 2019, in de activiteitenwerkgroep, en in de afzonderlijke teams in de teamoverleggen.

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 intensiever werken 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).