

# Kwaliteitsverslag van Stichting Reigershoeve over het jaar 2023



Reigershoeve

## 1. Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van 2023 van Woonzorgboerderij de Reigershoeve. Wij kijken terug op een feestelijk jaar waarin we ons tienjarig jubileum vierden en uitgebreid terugblikten op alles dat we de afgelopen jaren met elkaar beleefd hebben op de Reigershoeve. Het prachtige boekje 'Reigershoeve 10 jaar, Samen een heerlijk Soepje' is hier het resultaat van.

De Reigershoeve wil liefdevolle dementiezorg bieden volgens de laatste kennis en inzichten, met veel creativiteit, passie, betrokkenheid en lef. Daarbij zijn de wensen en behoeften van bewoners, deelnemers en logees het uitgangspunt en is geen vraag ons te gek. Toch merkten we dat we rondom ons tienjarig bestaan, op sommige punten een bepaalde routine ontwikkeld hadden en werkten 'zoals we dat nu eenmaal doen op de Reigershoeve of zoals dat gebruikelijk is in onze sector'. Met een kritische blik zijn we aan de slag gegaan en hebben de nodige aanpassingen doorgevoerd, zodat we daadwerkelijk persoonsgerichte zorg en begeleiding blijven bieden. Zo hebben we ons het afgelopen jaar ingezet voor met nog meer gelijkwaardigheid en gedeelde verantwoordelijkheid samenwerken binnen de gemeenschap die de Reigershoeve vormt. Ook hebben we het zorgproces van de bewoners van de aanloop naar de verhuizing naar de Reigershoeve tot het overlijden op de schop genomen.

Daarnaast zijn we in 2023 verdergegaan om mensen die leven met dementie (zowel mensen met de diagnose dementie als hun naasten) meer te ondersteunen vanaf het krijgen van de diagnose, tot na het overlijden van de persoon met dementie. Hierbij leggen we de nadruk op het blijven zien van mensen met dementie als volwaardig medemens, en het voortzetten van het leven. In 2022 hebben we hier een start mee gemaakt. Ten eerste door mensen in de thuissituatie samen te brengen voor steun, het delen van ervaringen, voor informatie en plezierige activiteiten via de beweging Uitjezorg; IJmond. In 2022 is hiervoor de basis gelegd, vóór en dóór mensen die leven met dementie. In 2023 is de website van Uitjezorg; IJmond officieel gelanceerd, zijn mooie activiteiten vormgegeven, is de samenwerking gezocht met andere zorg- en welzijnspartijen en zijn verdere stappen gezet richting een autonome club zodat mensen die leven met dementie bij Uitjezorg aan het roer staan. Ten tweede door het bieden van logeerszorg, een vorm van respijtzorg waarbij de persoon met dementie twee nachten tot drie weken kan blijven logeren, zodat de persoon zelf én zijn of haar naasten even op adem kunnen komen. Ten derde zijn we in 2023 ook gestart met de 'Bezige Reigers' waarmee we mensen met dementie ondersteunen om vrijwilligerswerk te (blijven) doen en op deze manier bij te dragen aan de maatschappij.

In dit verslag leest u over de uitwerking van deze plannen en ontwikkelingen van 2023. U treft in dit verslag geen gedetailleerde informatie aan over ons zorgproces, de bezetting, of hoe wij dagelijks invulling geven aan goede zorg en ondersteuning voor onze bewoners, deelnemers en logees. Daarvoor verwijzen wij u naar onze jaarverantwoording (zie [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl)) en ons kwaliteitsplan 2024 op onze website ([www.reigershoeve.nl](http://www.reigershoeve.nl)).

We zijn verheugd dat het nieuwe Kwaliteitskompas voor de ouderenzorg inmiddels een feit is en dat dit daarom het laatste Kwaliteitsverslag in deze vorm zal zijn. In het nieuwe Kwaliteitskompas is besloten dat ouderenzorgorganisaties vanaf 2025 i.p.v. jaarlijks een Kwaliteitsplan én Kwaliteitsverslag op te stellen, één keer per jaar een Kwaliteitsbeeld formuleren waarin zij hun plannen delen en hierop reflecteren door terug én vooruit te kijken. Op deze manier is er straks één duidelijk overzicht van

hoe zorginstellingen zoals de Reigershoeve werken aan kwaliteit en worden administratieve lasten beperkt.

Net als voor het jaar 2022 hebben we voor 2023, samen met nu een groot aantal collega-organisaties die o.a. aangesloten zijn bij het netwerk Radicale Vernieuwing Zorg – van regels naar relaties, besloten om de verplichte kwantitatieve kwaliteitsindicatoren niet meer aan te leveren. Dit omdat we hebben gemerkt dat deze gegevens niet worden gebruikt om de kwaliteit van zorg in de sector te verbeteren of te verantwoorden en voor onze eigen zorgpraktijk geen toegevoegde waarde hebben. Wij kennen de mensen die wij verzorgen en ondersteunen door en door. Het bijhouden van dit type registraties maakt niet dat wij ons zorgproces beter uitvoeren en kost tijd. Tijd die we liever besteden aan directe aandacht voor onze betrokkenen. Steeds weer vragen we ons op de Reigershoeve af: Draagt wat we doen bij aan wat we beogen? Als dit niet zo is, dan moet we het óf niet, óf anders doen.

We willen juist bij de mensen waar het om gaat (bewoners, logees, deelnemers, naasten, vrijwilligers en collega's) toetsen: doen we wat we beloven? Dit vragen we dan ook zoveel als we kunnen aan alle betrokkenen zélf. In het eerste half jaar van 2023 hebben we dit ook weer op onze eigen manier breed uitgevraagd bij alle betrokkenen en zijn we zo verdergegaan met narratief evalueren en verantwoorden. De verhalen en ervaringen die we hebben opgehaald laten ons zien dat we op de goede weg zitten. En waar we nog iets te doen hebben. We blijven tenslotte altijd leren en verbeteren.

Wij wensen u veel leesplezier. Eerst geven wij u een beknopte beschrijving van waar wij op de Reigershoeve voor staan. Wilt u meer weten over de Reigershoeve? Kom gerust langs, wij vertellen het u graag!

Dieneke Smit en Bernadette Willemse, bestuurders Stichting Reigershoeve



## 2. De Reigershoeve in een notendop

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. En sinds april 2023 zijn er daarnaast zogenaamde 'Bezige Reigers' actief op het 'Landje van Kees' op de grens van Heemskerk en Uitgeest, de 'Animalfarm' in Beverwijk en de werkplaats op de Reigershoeve. Ook biedt de Reigershoeve logeerszorg aan gemiddeld drie logees met dementie in logeershuis 'Het Koekoeksnest', de voormalige beheerderswoning.

### Missie

De Reigershoeve heeft drie belangrijke doelstellingen die samen onze missie vormen. Ten eerste willen we onze bewoners, bezoekers, logees 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

### Werkwijze

De medewerkers van de Reigershoeve werken er elke dag weer aan, samen met naasten en vrijwilligers, om de missie en visie van de Reigershoeve in de praktijk te brengen. Belangrijke randvoorwaarden hiervoor zijn:

#### *Een vast, goed toegerust team*

Het begint met de inzet van voldoende en geschoold personeel. We zetten zoveel mogelijk medewerkers in ten behoeve van de directe dagelijkse zorg, met een overheadpercentage van minder dan 10%. Maar ook de keuze om niet te werken met uitzendkrachten, flexmedewerkers of ZZP'ers omdat externen niet bekend zijn met de bewoners en hun specifieke voorkeuren en behoeftes.

### *Terughoudend met regels en procedures*

Op de Reigershoeve zijn we terughoudend met van alles en nog wat vastleggen in regels en procedures. Alleen zo kan eigenaarschap en eigen initiatief van medewerkers, vrijwilligers, naasten en uiteindelijk ook bewoners, deelnemers en logees tot uiting komen.

### *De visie blijvend onder de aandacht*

Wij hebben de overtuiging dat de visie blijvend onder de aandacht houden essentieel is om de visie ook daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Een van de manieren waarop we dit doen is om twee keer per jaar voor het hele team een visiedag te organiseren. Op deze dagen praten we samen over hoe we bewoners, bezoekers van de Ontmoetingsplek en nu ook de logees telkens weer de aandacht en begeleiding kunnen bieden die zij nodig hebben. Zo blijft onze visie levend, met als resultaat dat de bewoners zich over het algemeen prettig voelen en naasten tevreden zijn (zie hoofdstuk 3H), net als medewerkers en vrijwilligers.

### *Narratief evalueren*

Om te toetsen of we inderdaad doen wat we beloven in onze missie en visie maken we in toenemende mate gebruik van narratieve evaluaties (zie hoofdstuk 3E). Aan de hand van de gedeelde ervaringen door medewerkers, vrijwilligers en naasten van bewoners en deelnemers kunnen we blijven leren en ontwikkelen.

### *Ruimte voor reflectie op het werk en de samenwerking*

Het werken op een persoonsgerichte wijze vraagt veel van het team, omdat het inspelen op individuele voorkeuren, wensen en behoeften veel creativiteit, flexibiliteit en organisatietalent vraagt. Voldoende tijd voor reflectie, overleg en continu aandacht voor het begeleiden van de teams is daarom van groot belang. Maandelijks vinden er voor elk team (verplichte) team- en omgangsoverleggen plaats. Tijdens de omgangsoverleggen bespreken we bewoners met de psycholoog erbij om hen zo goed mogelijk te begeleiden en tijdig in te kunnen spelen op wensen en behoeftes.

### *Persoonsgerichte begeleiding en aandacht voor medewerkers*

Om écht persoonsgerichte zorg te kunnen bieden, hebben medewerkers op hun beurt net zo goed behoefte aan persoonsgerichte begeleiding en aandacht. Daarom besteden we veel aandacht aan individuele gesprekken met medewerkers om hun behoeften te zien om het mooie maar soms complexe werk uit te voeren.



### 3. Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten kwaliteitsplan 2023

#### A. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

*Uit het kwaliteitskader - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wil de cliënt? Met zorg en ondersteuning die optimaal aansluit op de situatie van de cliënt dragen verpleeghuizen bij aan het verhogen van de kwaliteit van leven op alle leefgebieden. De kwaliteit van leven is voor iedere bewoner anders en bestaat uit een combinatie van medische en verpleegkundige zorg, ondersteuning, zingeving, welbevinden en participatie. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgt vorm in de relatie tussen de bewoner en zijn of haar naaste(n) en de zorgprofessional.*

##### *Bewoners goed in beeld*

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 voor in. Voorafgaand aan de verhuizing van een nieuwe bewoner naar de Reigershoeve gaan afgevaardigden van het zorgteam altijd op huisbezoek om kennis te maken met de aanstaande bewoner en een indruk te krijgen van hoe de bewoner gewend is te leven. Op basis van deze informatie richten we het voorlopige zorgleefplan in het elektronisch cliëntendossier (ECD) in Ons van Nedap. Daarnaast vragen wij familie van bewoners om het Cliëntverhaal in Carenzorgt in te vullen. Dit cliëntverhaal is voor de medewerkers prominenter zichtbaar in het dossier van de bewoner in Ons. Omdat we merken dat ondanks het helpen herinneren het Cliëntverhaal niet ingevuld wordt en geïnspireerd door de aanpak van een collega-zorgboerderij, hebben we besloten daarnaast familie, en waar mogelijk de bewoner zelf, na de verhuizing uit te nodigen om tijdens een teamoverleg iets te vertellen over het leven, het karakter en bijzonderheden van de bewoner. Een persoon en zijn levensverhaal gaat tenslotte veel meer leven als je het zelf uit eerste hand van de betrokkenen zelf gehoord hebt. Dit is nu een vast onderdeel van ons zorgproces. In 2023 zijn er slechts twee nieuwe bewoners komen wonen doordat er opvallend weinig mensen overleden zijn en hebben we hier nog maar zeer beperkt ervaring in op kunnen doen. In 2024 gaan we hier daarom verder mee aan de slag.

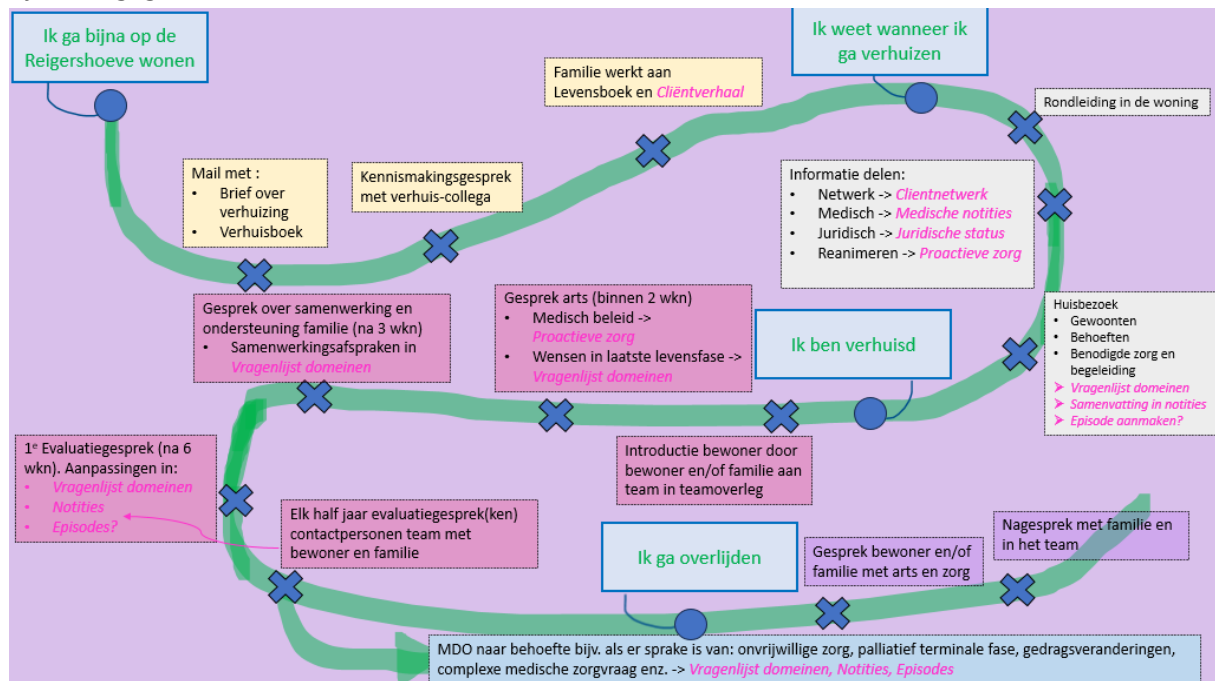
Daarnaast hebben we in het eerste kwartaal van 2023 hebben we een tweetal workshops georganiseerd op de Reigershoeve om familieleden te ondersteunen een levensboek te maken. Aan deze workshops hebben 12 familieleden deelgenomen. De workshops werden begeleid door een aantal collega's van de woningen, het logeershuis en de ontmoetingsplek van de Reigershoeve. Zowel familie van bewoners als deelnemers van de ontmoetingsplek hebben deelgenomen. In een paar gevallen hebben de familieleden bij het maken van het levensboek samengewerkt met de bewoner of deelnemer zelf. We hebben familieleden een standaard format aangereikt op papier voor als zij dit prettig vonden. De meeste familieleden hebben ervoor gekozen om het levensboek op de computer te maken, bijv. in een programma om fotoboeken te maken. De workshops hebben en de inspanningen van familie daarna hebben er voor een aantal bewoners en deelnemers toe geleid dat zij nu een mooi levensboek hebben.

##### *Aanpassingen zorgproces:*

In 2023 hebben we stappen gezet om ons zorgproces te verbeteren. Het doel was het zorgproces te verduidelijken, afspraken inzichtelijker en makkelijker vindbaar te maken, het zorgproces daadwerkelijk bij te laten dragen aan de kwaliteit van zorg, en de aandacht van medewerkers te richten

op waar het op dat moment nodig is. In onderstaande afbeelding is weergegeven welke stappen we in het nieuwe zorgproces nemen rondom het wonen van bewoners. Voor deelnemers van de ontmoetingsplek en logeergasten werken we in 2024 aan een document dat zich op hun situatie toespitst.

*Zorgpad woningen, waarin alle stappen van het zorgproces van vóór de verhuizing tot na het overlijden zijn weergegeven*



In 2023 hebben de medewerkers uitleg gekregen over het werken met het zorgproces en de te maken aanpassingen in het elektronisch zorgdossier.

Belangrijke aanpassingen zijn dat we:

- De belangrijkste zorgafspraken kort en goed zichtbaar weergeven in het dossier en de bijbehorende app.
- Niet meer standaard werken met zorgdoelen waar we dagelijks op rapporteren. In plaats hiervan werken we bij bijzonderheden met ‘episodes’, waarin we voor een korte periode heel specifiek rapporteren hoe het gaat op dit punt met een persoon, waarna we de bevindingen evalueren en de bevindingen verwerken tot actie of standaard zorg en begeleiding.
- Alleen bijzonderheden rapporteren. Het kan voorkomen dat er tijdens een dienst niet wordt gerapporteerd over een bewoner. Via familienet brengen we familieleden vaker op de hoogte van de dagelijkse bezigheden, met behulp van foto’s.
- Incidenten etc. wel altijd rapporteren én (tenzij anders afgesproken) doorbellen naar de contactpersoon.
- Afstappen van de standaard halfjaarlijkse Multidisciplinaire overleggen (MDO’s). In plaats daarvan kan er bij vragen van familieleden, medewerkers of bewoners zelf, altijd een arts of psycholoog worden ingeschakeld, óf alsnog een MDO worden afgesproken.
- In plaats van het MDO regelmatig evaluatiegesprekken houden met de bewoners én familieleden (gezamenlijk of apart).

De overgang naar het nieuwe zorgproces staat nog in de kinderschoenen en is wettelijk voor medewerkers en familieleden. De invulling van de evaluatiegesprekken met bewoners en familie moet nog goed vormkrijgen. De dossiers zijn nu nog niet allemaal ingericht volgens de nieuwe werkwijze. Bovendien hebben we ons in 2023 met name gericht op de bewoners van de Reigershoeve. In 2024 implementeren we het nieuwe zorgproces verder. Ook voor het logeershuis en de vormen van dagbesteding richten we een passend zorgproces in.

#### *Eerder in gesprek over palliatieve (terminale) zorg met familie*

Kwaliteit van leven is altijd het uitgangspunt in de langdurige zorg, maar aangezien de zorg die we op de Reigershoeve bieden voor onze bewoners, eigenlijk past binnen de WHO-definitie van palliatieve zorg, is het belangrijk om wensen rondom sterven uit de taboesfeer te halen en ook te streven naar *kwaliteit van sterven*. In 2023 is een werkgroepje van medewerkers opgericht om de palliatieve zorg op de Reigershoeve meer onder de aandacht te brengen en in de woningen met aandachtsvelders te werken die zich extra toeleggen op het gebied van palliatieve zorg en het gesprek hierover met bewoners, familie en collega's.

Daarnaast is de afgelopen jaren de wens ontstaan om voor iedere bewoner een palliatieve zorg-plan op te stellen. Dit om de wensen en behoeften rondom het sterven zo mogelijk al vast te leggen wanneer de bewoner hier nog over kan en wil praten, of als dit niet (meer) zo is, met de familie al na te denken over wensen behoeften rondom het levenseinde.

In 2023 is het beperkt gelukt deze verbeterplannen invulling te geven. Hier willen we in 2024 dan ook verder mee aan de slag.

#### *Reigershoeve als sociale gemeenschap*

Op de Reigershoeve streven we ernaar om met alle betrokkenen (bewoners, deelnemers van de Ontmoetingsplek en 'Uitjezorg', familie, vrijwilligers en medewerkers), een sociale gemeenschap te vormen. Een sociale gemeenschap waarin we omzien naar elkaar en er voor elkaar zijn. Wat je achtergrond ook is, je mogelijkheden of beperkingen, samen proberen we er elke dag weer met elkaar een fijne dag van te maken. Dat maakt ook dat het regelmatig voorkomt dat er mensen op de Reigershoeve op bezoek zijn die met verbazing aangeven dat zij niet goed kunnen zien wie degene met dementie is, wie familie, vrijwilliger of medewerker. Het sociale gemeenschapsgevoel heerst sterk op de Reigershoeve. We bekommeren ons om elkaar en voelen ons gelijken van elkaar. Familieleden en vrijwilligers voelen zich welkom. De meeste bewoners, deelnemers en zelfs logeeshouders voelen zich thuis. Ook in 2023 hebben we weer verder gebouwd aan deze gemeenschap. Dat hebben we gedaan door de frequentie waarin we familieavonden organiseren te verhogen naar vier keer per jaar (waarbij we twee van deze bijeenkomsten koppelen aan schoonmaakkdagen), en meer bijeenkomsten voor vrijwilligers te organiseren. Zo leren we elkaar steeds beter kennen en weten we wat we aan elkaar hebben. Ook kunnen we met elkaar praten over de visie van de Reigershoeve en kennis overdragen over dementie. Op verzoek van een bewoner en om elkaar beter te leren kennen, hebben we in 2023 in alle woningen smoelenboeken geïntroduceerd. In deze smoelenboeken is een A4tje met informatie te vinden over alle individuele bewoners van de woning, de vrijwilligers die er actief zijn, de collega's en het Familieraadslid. Het bijhouden van de smoelenboeken kost aandacht. Daarom is het aanleveren van een smoelenboekpagina opgenomen in actielijsten bij nieuwe bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

Toch zien we dat familieleden, vrijwilligers en medewerkers soms ook afstand tot elkaar ervaren. Er wordt minder samengewerkt tussen familieleden en medewerkers dan in de beginjaren van de



Reigershoeve. We denken dat de belangrijkste reden hiervan is dat we elkaar in die tijden beter kenden. In plaats van 67 medewerkers nu, waren toen 36 mensen in dienst van de Reigershoeve. We waren ook meer gedwongen op elkaar te bouwen, omdat we een veel lagere personele bezetting hadden (zo was er per woning slechts een avonddienst in plaats van de huidige bezetting van twee avonddiensten per woning). En we moesten de zorg samen vanuit het niets vormgeven, daar waar we nu veel ervaring hebben opgebouwd. Dit laatste geeft rust, maar zorgt er misschien ook voor dat familieleden minder samen met medewerkers durven op te trekken vanuit de gedachte dat dingen al op een bepaalde manier gaan. In 2024 willen we de samenwerking tussen familie, medewerkers en vrijwilligers daarom nog verder versterken door toe te werken naar daadwerkelijke samenwerkingsverbanden. Tijdens de Reigershoeve University bijeenkomsten waar alle partijen zijn vertegenwoordigd en we samen nadenken over thema's, zien we hoe waardevol ieders inbreng is. Maar de bijeenkomsten op 14 november 2023, waarin we samen met medewerkers en familie nadachten over de personele bezetting voor 2024, en op 14 december 2023, waarin we samen keken wat er mogelijk is om de vrijheid op de Reigershoeve verder te vergroten, waren nog het beste voorbeeld van hoe constructief en begripvol er samen kan worden gedacht en gewerkt om problemen op te lossen of door te ontwikkelen.

In 2024 willen we samen kijken welke vorm deze 'samenwerkingsverbanden' gaat krijgen, ook om te voldoen aan de wettelijke eisen die in onze sector gelden (zoals het hebben van een ondernemings- en familieraad)? En welke rol nemen vrijwilligers in? Zij dragen immers ook veel bij aan het leefplezier op de Reigershoeve. En last but not least: de bewoners, deelnemers en logees zelf? Welke plaats krijgen zij als het gaat om samenwerkingsverbanden?

#### *Viering tienjarig jubileum*

In oktober 2023 bestond de Reigershoeve alweer tien jaar! We hebben deze mijlpaal met alle betrokkenen uitgebreid gevierd tijdens een kleurrijk 'Flowerpower festival' met muziek, activiteiten voor kinderen, workshops, een open podium, lekker eten en als afsluiting een groot feest voor alle betrokkenen. De feestcommissie bestaande uit medewerkers en vrijwilligers heeft keihard gewerkt om dit allemaal mogelijk te maken!



Na tien jaar vonden we het ook belangrijk om terug te kijken op hoe de Reigershoeve tot stand is gekomen en het mooi dat we allemaal met elkaar bereikt en beleefd hebben. Daarom hebben we het boekje 'Reigershoeve 10 jaar: Samen een heerlijk soepje' samengesteld dat alle bewoners, deelnemers, vrijwilligers en collega's als kerstcadeau ontvangen hebben.

#### *Missiewerk persoonsgerichte zorg*

Een belangrijke missie van de Reigershoeve is dat we anderen willen inspireren over hoe wij kijken naar mensen met dementie, hoe we daarom de zorg en ondersteuning bieden en hoe we dit organiseren. Het is fijn om te merken dat dit zowel bij landelijke partijen als regionale samenwerkingspartners bekend is en gewaardeerd wordt.



In 2023 hebben we het volgende 'missiewerk' verricht:

- Het onder de aandacht brengen van dingen die volgens ons niet goed gaan bij het uitvoeren van de Wet zorg en dwang (Wzd) en niet in het belang zijn van mensen met dementie rondom de verhuizing naar het verpleeghuis. Eind 2022, begin 2023 is een notitie verschenen naar aanleiding van webinars die de Reigershoeve samen V&VN, Alzheimer Nederland en het CIZ in 2022 hebben gehouden. Zie <https://www.venvn.nl/media/ngbibr4h/verhuizing-naar-het-verpleeghuis-art-21-wzd-22-12-2022.pdf>
- Daarnaast hebben we een bijdrage geleverd aan het Wzd-café dat Kennisinstituut Vilans eens in de zoveel tijd organiseert over de misverstanden rondom de Wzd en verhuizen naar het verpleeghuis.
- We hebben een werkbezoek van WVS en het zorginstituut Nederland (ZiNL) georganiseerd vanuit de beweging Radicale Vernieuwing Zorg. Tijdens dit werkbezoek hebben we gebrainstormd over knelpunten in het bieden van logeerszorg en de administratieve lasten die hierbij komen kijken.
- We hebben een boekhoofdstuk gepubliceerd over de visie van de Reigershoeve op 'probleemgedrag' in het boek GEDRAGEN – Mensgericht samenwerken rond dementie'. Dit naar aanleiding van een gezamenlijke bijeenkomst van de Pgd (Psychologische expertise in de ouderenzorg), het CCE en de ouderensectie van het NIP in 2022.
- In 2023 verscheen in het tijdschrift voor de NVVE een artikel met de titel 'Waardig sterven in het verpleeghuis vereist lef', naar aanleiding van een interview met Dienneke over palliatieve zorg.
- Er is een artikel in Zorgvisie gepubliceerd over het omgaan met medewerkers in de langdurige ouderenzorg.
- Er verschenen 2 artikelen in het tijdschrift Zorg en zeggenschap (LOC waardevolle zorg) over de werkbezoeken die de Reigershoeve en het Dagelijks Bestaan bij elkaar aflegden. De titels waren 'naar elkaar omkijken is de essentie' en 'het kan écht anders'.
- Bernadette gaf een lezing bij de Rotary Heemskerk over dementie en de Reigershoeve.
- We gaven rondleidingen aan diverse buitenlandse geïnteresseerden, waaronder uit Zuid-Korea en Hongkong.
- We hebben in samenwerking met de TU Delft een stageweek georganiseerd voor studenten architectuur in de zorg.

- We hebben bijgedragen in een bijeenkomst genaamd 'Mooi leven huis' georganiseerd door het Ministerie van VWS, over de samenwerking tussen professionals en familie in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Hier heeft Bernadette verteld over hoe de Reigershoeve aankijkt tegen samenwerken en - leven en het werken aan een sociale gemeenschap.

## **B. Wonen en welzijn**

*Uit het kwaliteitskader - Een aangenaam leven. Persoonsgerichte zorg en wonen & welzijn hangen nauw met elkaar samen. Het gaat er immers om dat de cliënt niet alleen de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is, met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk samen met familie en naasten. Dat krijgt vorm in de dialoog tussen de bewoner, zijn of haar naasten en de zorgprofessionals.*

### *Integreren binnen buiten, buiten binnen*

Eén van de visiepeilers van de Reigershoeve is dat bewoners, deelnemers en logees van de Reigershoeve onderdeel blijven uitmaken van de maatschappij. Zij doen nog steeds mee, ook al hebben zij dementie. In de beginjaren van de Reigershoeve organiseerden we diverse activiteiten om deze integratie tot stand te laten komen. Dit is in de jaren daarna, onder andere door Corona, een beetje verzand. In 2023 hebben we hier aan gewerkt door de stages voor leerlingen van VSO de Heldringschool voor te zetten zoals ook in de voorgaande jaren, het organiseren van een lente markt, en middels het 10 jarig bestaansfeest. Bovendien zijn we gestart met het winkeltje 'een appel en ei', waarbij we met vrijwilligers, deelnemers en bewoners, tweedehands spulletjes verkopen aan mensen die de Reigershoeve bezoeken of er wonen, én voor geïnteresseerden van buitenaf. In 2024 gaan we verder met deze ontwikkelingen.

### *Bezige Reigers gestart in 2023*

Ook zijn we gestart met het bieden van begeleid vrijwilligerswerk voor mensen met geheugenproblemen of dementie die zich graag nog nuttig willen maken voor de maatschappij, maar die dit zonder begeleiding niet goed meer kunnen.

De Bezige Reigers gaan samen één of meerdere dagen per week als vrijwilliger aan het werk voor maatschappelijk betrokken organisaties in de regio IJmond waar ze wel een handje extra kunnen gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan de Animalfarm in Beverwijk, een moestuin met dieren en kas op de Tolweg, en de Werkplaats op de Reigershoeve zelf. De Bezige Reigers bestaat uit mensen met geheugenproblemen en dementie uit de regio IJmond, Castricum en Uitgeest. De Bezige Reigers worden begeleid door een professional van de Reigershoeve, en een aantal steun-vrijwilligers. Deze begeleiding en het eventuele vervoer wordt bekostigd door de financiering vanuit gemeenten (Wmo) of het zorgkantoor (Wlz). In 2024 willen we de activiteiten van de Bezige Reigers uitbreiden, waarbij we speciaal aandacht hebben voor activiteiten die ook voor vrouwelijke bezoekers interessant zijn. We merken namelijk dat we nu vooral mannelijke begeleide vrijwilligers aantrekken.

### *Vervolg klein logeerhuis, verkenning groter logeerhuis*

In oktober 2022 zijn we gestart met het bieden van logeertzorg op de Reigershoeve voor drie logeergasten per dag. De ambitie van destijds om een groter logeerhuis neer te zetten is vanwege de hoge bouwkosten definitief van de baan.

Het kleine logeerhuis voorziet in een grote behoefte en is dikwijls volgeboekt. De bezettingsgraad was in 2023 met gemiddeld 90% een stuk hoger dan aanvankelijk ingeschat op basis van andere logeerhuizen (schatting van 78%). In de loop van 2023 is het secretariaat van de Reigershoeve ook steeds meer ingespeeld geraakt in het verwerken van aanvragen en registreren en declareren in de diverse financieringsvormen van logeerszorg. Dit blijft aandacht vragen, ook in 2024, en we blijven aandacht vragen bij de financiers voor een zo eenvoudig mogelijke administratie.

De inbedding van het logeerhuis op de Reigershoeve heeft in 2023 ook aandacht gehad. Zo zijn er nu meer collega's die een zogenaamde duo-functie hebben, zij werken zowel in een woning of bij de Ontmoetingsplek én het logeerhuis. De Ontmoetingsplek en het logeerhuis werken overdag ook steeds meer samen door af te stemmen hoe de behoeften van de aanwezige deelnemers en logees op elkaar aansluiten. Dat een deel van de logees ook deelnemers is bij de Ontmoetingsplek draagt hieraan bij. Daarnaast hebben we binnen het regionale project logeerszorg waarin we samenwerken met vijf zorgaanbieders die logeerszorg bieden en met zes gemeenten afspraken kunnen maken over een beter tarief voor logees vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Hierdoor, én door de hogere daadwerkelijke logeerbezetting, zijn de financiële resultaten een stuk positiever dan waar we op hadden gerekend. Het logeerhuis blijft echter nog niet volledig rendabel. Het is belangrijk dat we financieel meer ademruimte krijgen in de toekomst, en ook de nachtdienst ten dele kunnen doorbelasten aan het logeerhuis (iets wat we tot nu toe nog niet hebben gedaan). Bovendien is de behoefte aan logeren op de Reigershoeve zeer groot. Daarom willen we in 2024 onderzoeken of we zelf met twee plekken kunnen uitbreiden. Niet door de bouw van een groot logeerhuis via woningbouwcorporatie WoonopMaat, maar met de bouw van een soort vakantiehuisje in de tuin waarin twee logees extra kunnen verblijven.

Ook in 2024 gaan we door met onze strijd om duurzame, eenvoudigere én volledige financiering van logeerszorg, met name in de situatie dat mensen nog geen Wlz-indicatie hebben, te bereiken. Wij zijn hiervoor in gesprek met de zes gemeenten en de verschillende directies van het ministerie van VWS.

Tot slot hebben we in het logeerhuis de wens om medewerkers nog beter toe te rusten in de omgang met onbegrepen gedrag van logees, gekoppeld aan het geven van advies aan de thuissituatie. We denken dat we nog meer kunnen bieden, als we deskundig naar het gedrag van logees kunnen kijken en mantelzorgers kunnen voorzien van advies voor de omgang of met praktische tips voor thuis. Hiervoor willen we in 2024 een domeinoverstijgende samenwerking (SPUK-DOS) aanvragen.



### *Vergroten beweging Uitjezorg; IJmond*

Met regionale gelden vanuit het Zorgkantoor, aangevuld met een subsidie van ZonMW via de gemeente Heemskerk, konden we in 2022 onze plannen uitvoeren om ook voor mensen die op onze wachtlijst stonden activiteiten en contact te bieden. Om uiteindelijk te komen tot de beweging 'Uitjezorg'.

Met Uitjezorg proberen we een sociale gemeenschap (community) te vormen van mensen die thuis leven met dementie. We proberen hen elkaar te laten ontmoeten, elkaar te steunen, en personen met dementie en hun naasten aan plezierige activiteiten te laten meedoen (zonder indicatie). Naast bundeling van het regionale aanbod ontwikkelen we zelf activiteiten gericht op deze doelen, waar de professionele inzet steeds minimaal is vanuit de gedachte dat men elkaar steunt en helpt.

In 2023 heeft de beweging Uitjezorg verder vorm gekregen. Mensen kunnen zich nu eenvoudig voor activiteiten opgeven via de website [www.uitjezorgijmond.nl](http://www.uitjezorgijmond.nl) die in januari 2023 is gelanceerd. Dit gebeurde tijdens een mooie bijeenkomst met o.a. presentaties van ervaringsdeskundigen en workshops in buurthuis d'Evelaer georganiseerd door de leden van de



zogenaamde Initiatiefgroep. Op deze website staat al het activiteitsaanbod in de regio voor thuiswonende mensen met dementie en hun naasten waarvoor geen indicatie nodig is gebundeld. De Initiatiefgroep bestaat uit ervaringsdeskundigen (met name naasten van mensen met dementie) die samen met ons de beweging verder vorm en richting geven.

Inmiddels doen vijf zorg- en welzijnsorganisaties mee aan Uitjezorg, en is gezamenlijk een subsidieaanvraag gedaan bij en gehonoreerd door ZonMw en de WOZO-gelden voor financiering in 2024.

Het bouwen van een gemeenschap kost tijd. We stuiten nog op verschillende hobbels die we moeten overwinnen om Uitjezorg uiteindelijk tot de autonome club te maken die we beogen, die bovendien duurzaam blijft bestaan. Zo blijft het deelnemersaantal bij de activiteiten soms achter, willen we meer aansprekende activiteiten ontwikkelen in de verschillende gemeenten, en zijn we op zoek naar meer initiatiefgroepleden die een bestuurlijke rol willen aannemen. In 2023 hebben we deze knelpunten goed in kaart gebracht en nagedacht hoe we deze knelpunten willen overwinnen. In 2024 en 2025 gaan we hier planmatig mee aan de slag.

### *Blijvende aandacht voor dieren en tuin*

Op de Reigershoeve dragen we niet alleen zorg voor onze bewoners, logees en deelnemers, maar ook voor alle dieren die er wonen en het onderhoud van de tuin. Dit doen we met elkaar: bewoners, deelnemers, logees, familie, medewerkers en vrijwilligers. Het is niet vanzelfsprekend dat iedere betrokkene goed weet wat de dieren en tuin nodig hebben. We willen de dier- en tuinverzorging dan ook blijvend onder de aandacht brengen. Daarom hebben we, ook in 2023, vier keer per jaar dierenoverleg met aandachtsfunctionarissen van iedere woning, het logeershuis en de ontmoetingsplek gehad, om ons gezamenlijk te buigen over het dierenwelzijn en de tuin.

Het is in 2023 nog niet gelukt om te zorgen voor standaard informatie over het verzorgen van de dieren en de tuin aan (nieuwe) medewerkers. We hebben daarom de collega's in het dierenoverleg gevraagd om een smoelenboek met uitleg over alle dieren te maken, en hebben gesprekken gevoerd over een algemene visie op diervverzorging. Het doel is deze in 2024 te delen met alle betrokkenen van de Reigershoeve, zodat we allemaal met de neuzen dezelfde kant op staan en elkaar kunnen bevragen of we inderdaad volgens deze visie werken. Dit willen we – in iets beperktere mate – ook doen voor de tuin. Dierenverzorging en tuinonderhoud wordt dan ook onderdeel van het inwerkplan van nieuwe collega's.

## C. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

*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.*

### *Informatiebeveiliging en privacy*

In de afgelopen twee jaar hebben we veel wijzigingen doorgevoerd qua ICT en het gebruik van systemen op de Reigershoeve. Uiteraard zijn deze wijzigingen doorgevoerd met de Algemene Verordening Gegevensbeveiliging (AGV) en eisen die aan ons gesteld worden op het gebied van informatiebeveiliging als uitgangspunt. Ook hebben we besloten vanaf 2023 een extern iemand in te schakelen als Functionaris Gegevensverwerking in het kader van de AVG.

In 2023 hebben we samen met een externe partij die we hiervoor hebben aangetrokken belangrijke stappen gezet om onze risico's in kaart te brengen m.b.v. een risico-inventarisatie en deze weg te nemen. Daarmee hebben we een basis gelegd om alles zodanig op orde te krijgen dat wij voldoen aan de NEN7510.

Daarnaast hebben we in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ons Verwerkingsregister verbeterd en zijn we gestart met het vragen en vastleggen van toestemming van alle betrokkenen voor het gebruik van foto- en filmmateriaal voor publicaties, de website, nieuwsbrief en andere PR-doeleinden. Hier werken we in 2024 aan verder.

### *Verkenning verbeteren gevoel van vrijheid vergroten en verruiming van de levensruimte*

Op de Reigershoeve is vrijheid een groot goed. We vinden het belangrijk dat bewoners zoveel mogelijk vrijheid ervaren. Soms merken we dat bewoners zich toch opgesloten voelen. In 2023 hebben we daarom de eerste stappen gezet voor het verkennen van een verdergaand opendeurenbeleid.

Zo zijn de sloten van de voor- en achterdeuren van de woningen vervangen zodat de deuren aan de binnenkant door de bewoners en logees open zijn te maken met een draaicilinder. Dit om te voorkomen dat mensen zich in hun huis opgesloten voelen wanneer de deuren 's nachts op slot worden gedaan.

In het voorjaar van 2023 zijn we in gesprek gegaan over verruiming van het opendeurenbeleid met de familieraad. We merkten dat de gedachte aan nog meer openheid op de Reigershoeve, veel emoties oproept bij familieleden. Ook medewerkers hebben hun zorgen geuit over een verdergaand open deurenbeleid. In december 2023 hebben we dit thema samen met familieleden en medewerkers besproken met een groep experts die zichzelf 'de zorgdragers' noemen en zich in willen zetten voor 'Voluit leven met dementie'. Dit leidde tot een aantal ideeën om voorzichtig verder te werken aan meer vrijheid aan de Reigershoeve, zonder voorbij te gaan aan de zorgen die er zijn. In 2024 kijken we

verder naar mogelijkheden om de vrijheden van bewoners, deelnemers en logees waar mogelijk te vergroten, en het gevoel van opgesloten zijn te verkleinen, samen met familieleden en medewerkers.

## **D. Leren en verbeteren**

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

*Optimaliseren samenwerking tussen de verschillende teams van de Reigershoeve (werken als 1 Reigershoeve)*

Op de Reigershoeve bieden we zorg en begeleiding in zeven teams, namelijk de teams van de vier woningen, het team van de Ontmoetingsplek, het logeerhuisteam en het kantoorteam. We denken dat het belangrijk is om de zorg en begeleiding in deze relatief kleine teams vorm te geven, waarin ieder team min of meer zelfstandig werkt en met elkaar verantwoordelijkheid draagt. Ook dragen kleine teams bij aan de herkenbaarheid voor bewoners, logees en deelnemers.

Voor het welzijn van alle betrokkenen is het echter essentieel dat de teams onderling goed kunnen samenwerken en goed van elkaars werkgebied op de hoogte zijn. Om elkaar te ondersteunen waar dit nodig is, om activiteiten of sociaal contact voor bewoners, deelnemers en logees te combineren, met elkaar mee te denken, alle expertise die in huis is optimaal te benutten, en er op de Reigershoeve iedere dag weer een mooie dag voor alle bewoners, deelnemers en logees te maken zonder in grenzen of afdelingen te denken.

Ook in 2023 hebben we daarom weer twee visiedagen georganiseerd in het voor- en najaar. Tijdens deze visiedagen komen alle medewerkers bij elkaar. Dit helpt om elkaar te blijven kennen en horen.

*Medewerkers welzijnsachtergrond bijscholen voorbehouden handelingen*

Op de Reigershoeve werken we met een mix van collega's met een welzijns- en een verzorgende achtergrond, om kruisbestuiving te laten plaatsvinden. Een betekenisvolle daginvulling, psychologische ondersteuning én goede lichamelijke zorg zijn immers allemaal belangrijk in de zorg en begeleiding voor mensen met dementie en deze aspecten zouden zo min mogelijk afhankelijk moeten zijn van wie er op een dag werkt. Daarom hebben we in 2023 zes collega's met een welzijnsachtergrond bij laten scholen door het Horizoncollege in het verrichten van de voorbehouden handelingen die vaak voorkomen op de Reigershoeve.

*Standaard scholing en ontwikkeling collega's*

Opleiding en scholing is belangrijk op de Reigershoeve. Sinds enkele jaren werken we met een e-learningprogramma, waarbij de medewerkers op de Reigershoeve jaarlijks een aantal modules doen om zich bij te scholen. Onze praktijkopleider helpt collega's na het volgen van de e-learnings bij het afdichten van de voorbehouden handelingen. Jaarlijks doen we BHV-training en in 2023 hebben we een training agressie-preventie en de-escalierend werken gedaan. Af en toe krijgen medewerkers op de Reigershoeve te maken met agressie voortvloeiend uit onbegrip als gevolg van dementie. Collega's hebben er behoefte aan beter te weten wat ze in zo'n situatie moeten doen, met name in de nacht. Deze trainingen zijn zeer goed bevallen. Daarnaast zijn nieuwe collega's geschoold in de theorie over

de Wet Zorg en Dwang. Tot slot zijn er weer nieuwe collega's ingestroomd in de fieldlab-opleiding om verzorgende IG te worden.

Toch zien we dat er ruimte is voor verbetering in de algemene opleiding van onze medewerkers. Er is behoefte aan een meer duidelijke structuur. In de beginjaren van de Reigershoeve is een beroepspraktijkvormingsplan (BPV-plan) opgesteld. Eind 2023 zijn we begonnen dit om te vormen tot een breder opleidingsplan, zodat er meer structurele en duidelijke richtlijnen zijn over hoe we de collega's met een verschillende opleidingsachtergrond kunnen bijscholen en de kennis kunnen bijhouden en toetsen. De ambitie is om voor iedere collega inzichtelijk te hebben waarin hij of zij zich nog in bij gaat scholen, hoe de kennis en vaardigheden up to date worden gehouden, en hoe deze worden afgetoetst. In 2024 maken we deze richtlijn af, en implementeren we deze in de praktijk.

Voor 2023 waren we voornemens om een collega's met speciale talenten of expertise mee te laten kijken in andere teams bij specifieke vragen en uitdagingen, bijvoorbeeld bij de (preventie van) onbegrepen gedrag. Het idee was om collega's hier ook scholing in te bieden, te starten met sensorische informatieverwerking. Hier zijn we niet aan toegekomen. Omdat het hebben van enkele experts ook het risico met zich meebrengt dat kennis weer verdwijnt mocht de collega de Reigershoeve onverhoopt verlaten hebben we voor 2024 het plan om voor iedere woning één collega te scholen in sensorische informatieverwerking.

#### *Reigershoeve University*

In 2023 hebben we de Reigershoeve University weer nieuw leven ingeblazen. Tot enkele jaren terug organiseerden we op de Reigershoeve eens in de paar maanden 'Reigershoeve University' bijeenkomsten. Het bijzondere aan deze themabijeenkomsten is dat vrijwilligers, familieleden, medewerkers en soms mensen met dementie zelf hun van en met elkaar leren. We hebben afgelopen jaar mooie avonden georganiseerd over het 'delier bij mensen bij dementie' en 'Ikigai, een doel voor de dag'. In 2024 willen we de Reigershoeve University dan ook weer voortzetten.

#### *Voortgang lerend netwerk en samen optrekken met andere zorgboeren*

In 2023 zijn we een aantal keer samengekomen met onze collega's van Zorgerf Putten en Ouderenlandgoed Grootenhout. Het gedachtengoed van deze initiatieven sluit sterk aan bij dat van de Reigershoeve: het zien van een woonzorgomgeving als een sociale leefomgeving, denken in mogelijkheden en *gewoon* doen. De contacten met de initiatiefnemers/bestuurders van deze initiatieven zijn dan ook zeer inspirerend. In 2023 hebben we elkaar goed leren kennen. In 2024 willen we onze samenwerking nog verder vormgeven door eens per kwartaal bij elkaar te komen, kennis te delen en te praten over specifieke thema's, om zoveel mogelijk van elkaar te leren. Ook willen we verkennen of het mogelijk is om medewerkers bij elkaar op werkbezoek te laten gaan, of een rol te vervullen in scholing van medewerkers.

#### *Radicale vernieuwing*

In 2022 heeft de Reigershoeve zich aangesloten bij de beweging van de 'Radicale Vernieuwing Zorg', een netwerk van zorgorganisaties die zich inspinnen om te werken met zo min mogelijk regels in de zorg en in plaats daarvan optimaal aandacht te hebben voor de relatie tussen zorgvragen en zorgverlener. Vanuit de beweging worden bijeenkomsten georganiseerd om elkaar te inspireren over het inrichten en bieden van zorg voor ouderen. In 2023 zijn we veel opgetrokken met andere organisaties uit deze beweging om de huidige verplichtingen rondom verantwoording, die volgens ons



niets opleveren, te beperken. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is bij ons op werkbezoek geweest en we hebben mooie gesprekken gevoerd over het verminderen van de administratielast voor logeerszorg. We merken dat we veel van de andere zorgorganisaties leren en geïnspireerd raken om kritisch naar onze eigen werkwijzen te kijken. Daarom zullen wij ook in 2024 aangesloten blijven bij de beweging.

#### *Iedereen betrokken bij ontwikkelen en innoveren*

In 2022 zijn we succesvol aan de slag geweest met ontwikkelen en innoveren als mogelijke neventaak van alle collega's op de Reigershoeve. Bij nieuwe ideeën doen we een oproep welke collega's het leuk vinden om over dit onderwerp mee te denken. Zo hebben collega's in ontwikkelgroepen actief meegedacht in 'Uitjezorg' en het logeershuis. In 2023 hebben collega's meegedacht over het nieuwe zorgproces voor bewoners op de Reigershoeve. Daarnaast hebben we ervoor gekozen in plaats van een kleine groepje aan de slag te gaan met een vraagstuk over de begroting van 2024, een grote bijeenkomst te beleggen waar alle medewerkers en familieleden voor uitgenodigd zijn. Tijdens deze bijeenkomst hebben we gebrainstormd over de personele bezetting op de hele Reigershoeve voor 2024 omdat de salariskosten harder stegen dan de inkomsten voor de zorg die we verlenen. Op basis van de uitkomsten van de brainstorm hebben we vervolgens een plan gemaakt en dit nog een keer aan familie en medewerkers voorgelegd voordat we een definitief besluit hebben genomen. De bijeenkomst zelf was erg positief en het draagvlak naderhand goed. Dit maakt dat we deze manier van werken in 2024 vaker willen gaan toepassen als een vorm van samenzeggenschap.

## **E. Leiderschap, governance en management**

*Uit het Kwaliteitskader - Leiderschap, governance en management – Transparantie en verantwoording. Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. De wijze waarop de organisatie gestuurd wordt speelt een belangrijke faciliterende, stimulerende en trekkende rol. Een visie op kwaliteit, de inbreng van medewerkers en cliënten daarbij, het creëren van een leerklimaat zijn essentieel voor een goed functionerende organisatie.*

#### **Verder werken aan 'het ridderschap' van de medewerkers van de Reigershoeve**

Eind 2022 hebben we onder de medewerkers van de Reigershoeve het begrip 'kringbewustzijn' geïntroduceerd. Werken vanuit kringbewustzijn betekent samenwerken waarbij iedereen een gelijke plaats heeft (net als de ridders van de ronde tafel in de mythe van Koning Arthur). De wens is om met elkaar te werken aan uitdagingen, wensen en behoeften die ontstaan vanuit 'het lege midden': niet vanuit een oordeel, of dogmatisch gebruik van de visie, maar vanuit wat er op dat moment bij de betrokkenen van de Reigershoeve speelt of wat er nodig is, vanuit elk perspectief.

De collega's uit het team (de ridders aan de ronde tafel) zorgen ervoor dat ze elkaar begrijpen: ze luisteren en zien elkaar, oordelen niet en stellen zich niet defensief op (ze laten hun wapens thuis). Om de zorg en begeleiding van deelnemers, logeers of bewoners goed in te vullen, neemt iedereen, afhankelijk van zijn of haar kwaliteiten, zijn rol op zich. Dit bereiken is niet eenvoudig, het vraagt van iedereen zich open, eerlijk en verantwoordelijk op te stellen en vertrouwen te hebben in de ander. Zelfonderzoek heeft een belangrijke plek in het werken vanuit kringbewustzijn: wat maakt bijvoorbeeld dat het moeilijk voor mij is mijn wapens af te leggen? Probeer ik echt wel de ander te begrijpen? Geef ik de ander mijn vertrouwen?

Dit gedachtegoed is beschreven in het boek 'Bezieling Werkt' van Hans Wopereis. In 2023 zijn we met Hans en zijn collega Janneke Weelink een training gestart voor 1 á 2 collega's per team, die we de 'troubadours van de Reigershoeve' noemen. Tijdens deze training bespreken we met elkaar de acht bronnen van Bezieling werken: namelijk bezieling, vertrouwen, kringbewustzijn, leiderschap, zelfonderzoek, verantwoordelijkheid, waarachtigheid en mededogen. Met hulp van onze 'huiscoach' Ada, bespreken de troubadours deze thema's met de teams in de teamberaden. Hier gaan we in 2024 mee verder. Zo werken we op de hele Reigershoeve met elkaar aan bezieling werken, en werken we aan ons 'ridderschap' waarin we elkaars kwaliteiten zien en waarderen, waarachtig en met vertrouwen met elkaar in gesprek gaan en samen werken, en verantwoordelijkheid nemen voor onze taken.

### ***Overgang ingezet van werken met woongroepvoerders naar coaches***

Mooi aansluitend bij het werken aan 'het ridderschap' hebben we in 2023 in het logeershuis en de teams van woningen Oosterweg 5D en Oosterweg 5F geëxperimenteerd met het werken zonder woongroepvoerder. De functie van woongroepvoerder was bedoeld om een 'aanvoerder van het team' te zijn en op te treden als vertegenwoordiger van het team. De afgelopen tien jaar hebben we echter gezien dat het heel moeilijk is om de functie een goede invulling te geven, ondanks grote inspanningen van de personen die als woongroepvoerder hebben gewerkt. Het is moeilijk om niet boven het team te gaan staan, en het echt samen te blijven doen. Ook de teams hadden moeite met een goede invulling van het werken met een woongroepvoerder: van nature zijn mensen gewend om problemen bij de teamvoerder neer te leggen en zelf niet alle verantwoordelijkheid te nemen. In het kader van het ridderschap van de collega's (het werken volgens kringbewustzijn), willen we juist dat iedereen zelf de verantwoordelijkheid neemt om oplossingen te zoeken en met elkaar in gesprek te gaan. Zeker gezien dit traject naar kringbewustzijn van alle collega's, past de functie van woongroepvoerder daarom niet zo goed meer.

In 2023 zijn voor de teams zonder woongroepvoerder woordvoerders gekozen om maandelijks met Dieneke en Bernadette te overleggen over aandachtspunten in de teams. Ook andere taken van de woongroepvoerders zijn verdeeld onder de teamleden. Zeker de grotere teams moesten met elkaar hun weg vinden in deze nieuwe manier van werken en ook nu kunnen zij hier nog in groeien. Maar we zien dat de teams zich duidelijk hebben ontwikkeld en steeds beter samenwerken om inderdaad samen de verantwoordelijkheid te nemen.

Daarom willen we het experiment zonder woongroepvoerders in 2024 verder voortzetten en uitbouwen. Ook in de teams van Oosterweg 5C en 5E willen we zonder woongroepvoerder gaan werken en de taken van de woongroepvoerder verdelen onder de teamleden. We willen alle teams wel ondersteuning bieden in de vorm van teamcoaches.

### ***Updaten kwaliteitssysteem***

De Reigershoeve werkt met een eigen kwaliteitssysteem waarin de werkprocessen en de vindplaatsen van protocollen en procedures zijn beschreven. In 2023 zijn de nodige onderdelen van het kwaliteitssysteem bijgewerkt, hier gaan we in 2024 mee verder. Omdat we merken dat het lastig is hier tijd voor vrij te maken, hebben we hier ter ondersteuning uren voor vrijgemaakt bij onze collega die tevens de planning voor de Reigershoeve doet.

### ***Visie op toezicht***

Eind 2022 heeft de Raad van Toezicht (RvT) een toezichtvisie opgesteld waarin de doelstellingen van toezicht houden, de uitvoering van toezicht en de verachtingen van de RvT zijn beschreven.

Aandachtspunten voor 2023 waren:

- Meer samen met de RvB kijken naar lange termijn t.a.v. van wensen en ontwikkelingen
- Hiervoor koers en planning uitzetten
- Meer zicht op reilen en zeilen in de woningen
- Meer contact met medewerkers, vrijwilligers en cliënten
- Meer op de hoogte zijn van de noodzakelijke wet- en regelgeving

In 2023 is de Raad van Toezicht in gesprek gegaan met de Raad van Toezicht van stichting WarmThuis. Dit gesprek bevestigde dat de Raad van Toezicht van de Reigershoeve veel aandacht besteedt aan het toezien op het daadwerkelijk bieden van warme, persoonsgerichte kwaliteitszorg, en het welzijn van medewerkers inclusief de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht heeft op meerdere momenten contact met medewerkers, familie en de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht is tevreden over de huidige invulling van toezicht, en wil dit in 2024 voortzetten.

### ***Narratieve evaluatie als basis voor verantwoording en ontwikkeling***

In eerdere jaren hebben we geëxperimenteerd met het werken met narratieven: het ophalen van verhalen bij alle betrokkenen bij de Reigershoeve om inzichtelijk te krijgen hoe de zorg, begeleiding en het werkgeverschap bij de Reigershoeve wordt ervaren. Met deze verhalen willen we toetsen of we bereiken wat we beogen, en verbeterpunten aan het licht brengen. De afgelopen jaren hebben we af en toe verhalen opgehaald, bijvoorbeeld ter voorbereiding van een visiedag voor medewerkers of tijdens een bijeenkomst voor familie van nieuwe bewoners.

In 2023 hebben we in februari verhalen opgehaald bij familieleden, medewerkers en vrijwilligers. Hierover zijn we tijdens verschillende bijeenkomsten in gesprek gegaan. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de onderwerpen die uit de gedeelde ervaringen naar voren kwamen. We hebben ze verdeeld in ‘mooie ervaringen’, ‘spanningsvelden’ en ‘aandachtspunten’.

Vervolgens zijn de punten die we verzameld hebben de rest van het jaar leidraad geweest voor voortzetting, verdieping en verbetering, en zijn de ervaringen verwerkt in de plannen voor 2024. In de bijlage bij dit kwaliteitsverslag zijn voorbeelden van gedeelde ervaringen weergegeven bij onderstaande onderwerpen. In 2024 willen we het werken met narratieven verder uitbouwen en ook met bewoners en deelnemers van de Ontmoetingsplek in gesprek gaan.

Mooie ervaringen	Spanningsvelden		Aandachtspunten
Je thuis voelen	Hoffelijke benadering	Soms niet zo hoffelijk	Aandacht voor de omgeving binnen en buiten
Fijne omgeving	Heerlijk die vrijheid!	Spanningen bij het hek	Medicatie(kennis)
Rust en aandacht, de tijd kunnen nemen	Gaan voor de bewoner, commitment	Grenzen bewaken, zijn die er?	Communicatie en afspraken
Zorg op maat: alles is mogelijk	Eigen initiatief – keuzes krijgen – kunnen bepalen	Lukt niet altijd - Of laten we juist te veel zelf bepalen?	Persoonlijke verzorging
Mogen zijn wie je bent – van waarde zijn	Activiteiten groot en klein	Organiseren van activiteiten soms teleurstellend!	Uitval medewerkers
Liefdevolle zorg			

Eén Reigershoeve – iedereen betrokken – sociale gemeenschap			
We geven niet op!			
Wederkerigheid			

### **Zorgkaart Nederland**

Naast bovenstaande aanpak om narratief te evalueren en ons te verantwoorden hebben we ook dit jaar naasten van bewoners en deelnemers gevraagd om de Reigershoeve te beoordelen op Zorgkaart Nederland. Voor dit verslagjaar hebben 10 mensen hun oordeel over de Reigershoeve gegeven in Zorgkaart Nederland met een totaal gemiddelde van 9,5 net als vorig jaar. Hier een greep uit de toelichtingen:

*Wij, mijn partner en ik, als mantelzorger, zijn zeer tevreden over De Reigershoeve. Men werkt aan een ware woongemeenschap en bieden zeer gevarieerde activiteiten aan. De gebouwen en de grote tuin met groenten, bloemen, struiken, bomen, dieren en stallen doen denken aan een klein dorpje. Al met al heel speciaal, geeft een thuis zijn gevoel.*

*Er wordt echt gekeken naar de mens. Dat geldt zowel voor de bewoner als de naaste familie en vrienden. Ook het motto ‘alles kan, tenzij’ voel en merk je. Dat geeft vrijheid en ook eigenwaarde aan de bewoners (mijn moeder).*

*Er wordt goed gekeken naar de wensen van de bewoners en er is goed contact met familieleden. Alles kan, tot het tegendeel bewezen is. Kleinschalige zorg, met korte lijnen naar de zorg. Mooie omgeving met ruime tuin.*

*Wij zijn al meerdere malen heel positief verrast door de manier hoe de reigershoeve met de bewoners omgaan. De betrokkenheid van de medewerkers is enorm groot. De geboden zorg heel persoonlijk. Het enige nadeel is de enorme wachtlijst. Binnen zorgland is dit een pareltje.*

*De liefdevolle en respectvolle omgang met cliënt, vanuit gelijkwaardigheid, de landelijke omgeving die zowel rust bied als de lust voor het oog, volop activiteiten voor wie dat wil, het gemak waarmee familie kan blijven eten, meehelpen met koffie delen, tafeldekken of zelf koken, maakt het voor zowel cliënt als bezoek een soort thuiskomen. Ook hebben wij het enorm getroffen met oprecht hartelijke verzorgsters die ieder voor zich ook hun eigen persoonlijkheid laten zien, dus geen afstandelijke haast, hoeveel werk ze soms ook hebben. Grote klasse.*

### **F. Personeelssamenstelling**

*Uit het kwaliteitskader - Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener. De zorgprofessional maakt het verschil, met zijn of haar kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Personeelssamenstelling draait om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn, gezien de vragen van de bewonersgroep op dat moment.*

### ***Andere personeelsinzet om kosten te besparen***

In 2022 zijn de kosten en opbrengsten voor de Reigershoeve tegengevallen. Ook in 2023 verwachtten we dat de personeelskosten en vaste lasten zouden stijgen, terwijl de inkomsten vanuit de Wet Langdurige zorg en Wet Maatschappelijke Ondersteuning relatief minder sterk zouden toenemen. Dit maakt dat we voorzichtig zijn geweest aan de kostenkant in de begroting van 2023. Omdat personeelskosten onze grootste kostenpost zijn en de bezetting op de Reigershoeve door alle betrokkenen als ruim wordt ervaren, hebben we vanaf januari 2023 in iedere woning standaard dagelijks één uur minder personeel ingezet. We zijn hier flexibel mee omgegaan en hebben de teams zelf laten bepalen wanneer zij dit uur het beste kunnen weglaten. Op deze manier heeft deze mindering de zorg en aandacht voor de bewoners minimaal beïnvloed. Maandelijks hebben we met de woordvoerders van de woningen en woongroepeliders van de teams besproken of de inzet toereikend is en of er mogelijk nog andere lutteltes zijn waarbij er minder inzet nodig is. Zo hebben we toegewerkt naar een flexibele inzet, afhankelijk van de behoeften van bewoners.

We wisten in de loop van 2023 al dat de kosten in onze sector in 2024 verder omhoog zouden gaan, met name door de salarisverhogingen die vanaf oktober 2023 zijn doorgevoerd en de inkomsten niet evenredig zouden stijgen. Omdat de personele bezetting van de Reigershoeve vergeleken met andere zorgorganisaties zeer ruim is, en de personeelskosten veruit de hoogste kostenpost zijn, voelden we ons genoodzaakt de personele bezetting voor 2024 opnieuw iets naar beneden bij te stellen. Eind 2023 hebben we tijdens een bijeenkomst met medewerkers en familieleden gebrainstormd over een mogelijke besparing van ruim 9 uur aan personeelsinzet per dag (over de hele Reigershoeve). Hier kwamen vele ideeën uit naar voren waaruit we een plan hebben gemaakt waarvoor draagvlak was. Net als in 2023 gaan we hier flexibel mee om en evalueren we de inzet van uren maandelijks.

Tot slot hebben we in 2023 de inzet van de Specialist ouderengeneeskunde (SO) iets verlaagd, van 8 naar 7 uur per week. Dit bleek goed mogelijk in 2023 zonder dat er ingeboet is op kwaliteit.

## **G. Hulpbronnen, omgeving en context**

*Uit het kwaliteitskader: Het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.*

### ***Bewust omgaan met financiële middelen***

In 2023 hebben de teams zich volop ingezet om de uitgaven in de woningen, het logeershuis en de ontmoetingsplek te beheersen. Tijdens de bijeenkomst van 14 november 2023 hebben we samen met familie en medewerkers verder nagedacht over het besparen van geld óf juist het genereren van extra inkomen. Onderstaande ideeën (en mogelijk nog meer!) gaan we in 2024 verder onderzoeken en uitwerken.

- Energie besparen:
  - Schakelaars automatisch aan en uit in appartementen
  - Buitenverlichting automatisch aan en uit
  - Meer zonnepanelen
  - Overall ledlampen
  - Advies van externe energiebesparingscoach (bv waterkoker korter aan, of cooker?, briefjes met licht uit bij kantoorruimtes)
- Ieder jaar 1 halve, en 1 hele visiedag

- Meer zelfvoorzienend worden
- Eigen bijdrage of een potje familie voor activiteiten/uitjes
- De bus laten sponsoren
- Loterijen verzorgen
- Sponsorprogramma / vrienden van opzetten
- Subsidiepotjes aanspreken
- Een veiling organiseren
- Goed checken of de ZZP's up to date zijn
- Vrijwilligers voor groepsactiviteiten zoeken (yoga, bootcamp, schilderen)
- Kleinere uitjes organiseren (zelf broodjes en koffie mee)

### **Energieplan**

Dankzij een gunstig energiecontract ondervindt de Reigershoeve nog weinig last van de energiecrisis. Gezien de belasting voor het milieu en ter voorbereiding op het aflopen van het contract in 2025, wilden we ons energieverbruik vanaf 2023 al flink verminderen maar hier hebben we nog weinig aandacht aan kunnen besteden. Zo worden op veel plekken de lampen aangelaten terwijl niemand in het vertrek is en staan de kachels overal hoog. In een werkgroep met collega's, familieleden en vrijwilligers willen we in 2024 komen tot een goed uitvoerbaar energieplan voor de komende jaren (in combinatie met de besparingsplannen zoals hierboven beschreven).

### **Wachtlijstbeheer**

In 2023 zijn we begonnen met het voorbereiden en thuis bezoeken van mensen die heel op de wachtlijst voor wonen staan. Dit heeft geleid tot een soepele verhuizing van onze nieuwe bewoners in het afgelopen jaar. Dit willen we in 2024 voortzetten.



## BIJLAGE NARRATIEVE EVALUATIE EN VERANTWOORDING 2023

### Mooie ervaringen

#### 1. Je thuis voelen

##### *Vrijheid, liefde en oprechte aandacht*

*Toen we de kamer van mijn moeder aan het inrichten waren voordat ze op de Reigershoeve kwam en we helemaal vrij waren dit in te richten zoals wij dat wilde zodat zij zich er prettig en thuis zou voelen. En dat ze haar hondje mocht houden en jullie haar bij stonden in de verzorging ervan. Er zijn zoveel mooie verhalen en mooie dingen die jullie doen, ik ben jullie daar zo dankbaar voor. Geeft een gevoel van warmte en dat het welbevinden van de bewoners centraal staan. (familie)*

#### 2. Fijne omgeving

##### *Vreugde*

*Een bewoonster liep haar appartement uit, ze liep naar de koeien en begon te zingen. (vrijwilliger)*

##### *Zin in het leven*

*Het buitenleven op de reigershoeve leek me heel prettig, en bij een bezoek viel me op dat de mensen plezier en levenslust hebben. Plezier in het leven en niet opgesloten achter de geraniums zitten wachten wat er komen gaat. (vrijwilliger)*

#### 3. Rust en aandacht, de tijd kunnen nemen

##### *Wennen in een nieuwe omgeving*

*Mw. uit onze woning woonde eerst in een verzorgingstehuis. Was hier vaak boos, niet gelukkig, wilde weg, kon niet naar buiten. Eerste week dat zij bij ons woonde nog steeds boos, wilde weg, konden haar niet helpen met de adl. Tijdens een dagdienst gebeurde dit ook bij mij. De tijd hier voorgenomen, tot het wel lukte. Manier gevonden om mw. te helpen en te laten wennen aan de nieuwe omgeving. Gaat sindsdien super goed, is gelukkig bij ons en gaat soms zelf aan de wandel in de tuin. Ze is echt gelukkig. Geeft een blij en trots gevoel. (collega)*

##### *Je nuttig kunnen voelen*

*Iedereen krijgt een warm welkom, kan aan de slag buiten in de tuin of gewoon kijken of een praatje maken. Tijdens het tuinwerk kwam een deelnemende heer naar mij toe en vertelde over zijn achteruitgaande geheugen en dat hij zich ondanks dat toch heel fijn voelde op de Reigershoeve omdat er rust is om echt contact te kunnen maken en dat hij zich nuttig kan voelen en vrij om niets te doen. (vrijwilliger)*

#### 4. Zorg op maat: alles is mogelijk

##### *Meebewegen*

*Als ieder een passende dag heeft van begin tot eind. Bent u moe, ga nog even liggen. Wilt u nog niet uit bed, blijft lekker liggen, ontbijt op bed. Blijve bewoners bij een activiteit. Helpende handen, samen het huishouden. Zorg kunnen bieden die past, zorg voor goede zorg en welzijn. Dat geeft me een trots gevoel. (collega)*

##### *Persoonlijke aandacht*

*De persoonlijke aandacht voor de bewoners en dat alles mogelijk is. Er wordt zo goed gekeken naar de behoefte van de bewoners liggen en daar gaan jullie mee aan de gang. Een nee bestaat niet tenzij de veiligheid in het geding komt. Bijvoorbeeld het hardlopen van een bewoner, zo geweldig was dat. Wandelen met een zender. Zo "gewoon" als mogelijk en dat is geweldig om te zien. Ontroering. (vrijwilliger)*

*Lukt niet altijd: Zoeken naar de juiste balans voor iedereen  
De individuele behoeftes van verschillende bewoners die soms niet op elkaar aansluiten en kunnen botsen. Roept gevoel van zorg op om onbegrip. (familie)*

## **5. Mogen zijn wie je bent – van waarde zijn**

*Zorg, liefde en betrokkenheid*

*De onwijs goede zorg die ik elke keer weer mag ervaren wanneer ik m'n vader bezoek. De bewoners, dus ook m'n vader, mag zijn wie ze zijn. Wat Reigershoeve typeert is de betrokkenheid bij en met de bewoners waar de "zorg" en begeleiding van de familie niet wordt vergeten. M'n vader krijgt de zorg een op een wanneer hij dit nodig heeft en ook bij de andere bewoners zie ik dit terug. Alleen maar positieve emotie ondanks dat het een rot-ziekte is. (familie)*

*Enthousiaste verhalen als hij thuiskomt*

*Dat moment is eigenlijk iedere dag. Als ik zie hoe graag mijn partner elke keer naar de Reigershoeve gaat. Voor mij dat het weer een stukje rust en vrijheid geeft. Voor hem de bevestiging dat hij nog steeds van waarde is. Hij kan toch nog van alles doen, ondanks de beperkingen. (familie)*

## **6. Liefdevolle zorg**

*Liefde en vertrouwen*

*Dat wij een bewoner die de keuze voor euthanasie had gemaakt een luisterend oor hebben mogen bieden en bijstaan tot het einde. Ik heb bewondering voor zijn keuze en moed, en ook wel verdriet omdat wij hem moesten loslaten. (collega)*

*Collegialiteit, flexibiliteit, medemens gevoel*

*Tijdens de laatste levensfase werkte ik op een andere woning, mijn oude woning. Hij had het moeilijk, had nabijheid nodig, een hand. Mijn collega gaf mij de volledige ruimte, tijd om bij hem te zijn. Zo waardevol. Werken met liefde. (collega)*

*Warmte en liefdevol*

*De mensen die daar wonen zijn heel tevreden en de medewerkers zijn allemaal even vriendelijk en warm naar de bewoners en visite toe. Als er problemen zijn wordt er gelijk gezocht naar antwoorden en oplossingen. Geeft een gevoel van geborgenheid, veiligheid en thuis voelen. (familie)*

## **7. Eén Reigershoeve – iedereen betrokken – sociale gemeenschap**

*Klusmaand logeerhuis*

*Dat iedereen betrokken is, bij welke activiteit dan ook. Een samen thuis gevoel. Het met elkaar aanpakken klussen en doen, daar word je toch blij van, daar doe je t voor. Samen lunchen met elkaar. Of je nu een uurtje kwam helpen of een hele ochtend je hoorde erbij, leuke open sfeer. Het wordt gewaardeerd dat je er bent. (vrijwilliger)*

*Iedereen erbij*



*Leuke actieve kermis, vrijwilligers oud, jong publiek, personeel en bewoners waren erbij, gezelligheid!  
(vrijwilliger)*

*Trots, veiligheid, vertrouwen, sfeer, acceptatie.*

*Ik ben trots op mijn collega's, die zo een vertrouwelijke sfeer maken op de RH. Waardoor bewoners en familie zich veilig kunnen voelen. Ik heb er veel meer zelfvertrouwen door gekregen. Er wordt hier niet negatief geroddeld. Iedereen is goed zoals hij/zij is. (collega)*

*Kan nog beter: Gemiste kans*

*Verbinding van het 'buiten' / de moestuin en de keukens in de woningen. Teleurstelling  
Jammer dat niet alle groentes door de woningen worden gegeten. (vrijwilliger)*

*Kan nog beter: Betrokkenheid familie*

*Familie meer betrekken bij de woning, weinig reacties op berichten op familienet. Hoe kunnen we familie enthousiast maken. Tijdens gesprekjes met familie, hoor ik regelmatig, oh, niet gezien of niet gelezen. Ik voel me dan teleurgesteld. (collega)*

## **8. Hoffelijke benadering en soms niet zo hoffelijk**

*Leerzaam hoe je deze mensen kunt benaderen*

*Als een bewoner voor de zoveelste keer zegt dat ze moet plassen dan wordt er niet kribbig op gereageerd dat ze net geweest is. Er wordt haar weer geduldig de weg naar de wc gewezen.  
(vrijwilliger)*

*Professionaliteit / voorbeeldgedrag*

*Met familie spreken in de huiskamer waarbij je de bewoner belast met mogelijk belastende informatie. En je naar de familie niet het goede voorbeeld geeft. Oeps, ga ik volgende keer beter doen. (collega)*

*Betutteling*

*Heel soms betuttelend gedrag door een medewerker. Benader eenieder, in zijn eigen waarde, niet verkleinend. Ergernis. (vrijwilliger)*

## **9. We geven niet op!**

*Weigerde zorg, uiteindelijk toch gelukt*

*Bewoonster "weigerde" zorg, was bevuild met ontlasting. Mw liep bevuild naar buiten, Na verschillende pogingen mogen begeleiden met douche en verschoning. Via totaal andere ingang mw mogen verleiden tot douche en verschoning, zonder dat mw ging schoppen of slaan tijdens douche en mw mij daarna omhelsde omdat ze blij was. Terwijl ze zelden lichamelijk contact wilde. En zich ook niet goed kon uiten met praten. Trots op mw, en dankbaarheid dat ik mocht helpen. (collega)*

*De persoon écht zien en horen.*

*Ik vertelde een familielid dat we alles zouden doen om haar naaste een fijne tijd te bezorgen en zij begon spontaan te huilen omdat ze voor het eerst sinds lange tijd het gevoel had dat iemand het beste voor had met haar naaste. Geeft me gevoel van verwondering en verdrietig dat dat niet overal gegeven wordt en trots dat wij dat wel kunnen geven. (collega)*

## 10. Wederkerigheid

*Er daadwerkelijk voor de ander zijn*

*Ik hielp een bewoonster met uit bed komen, naar het toiletgaan, onder de douche gaan, haren kammen, tandenpoetsen en een crème opsmeren. Bij elke handeling keek ze mij vragend aan." Ik weet niet wat je van mij wilt". Ik nam overal veel tijd voor met een gulle lach. Tijdens het haren kammen pakt ze mijn gezicht met 2 handen en geeft een dikke kus, zegt hierbij "ik vind het fijn bij jou. Dan denk ik: wat hou ik toch van mijn werk. (collega)*

*Waardering*

*Collega heeft altijd een bloem in het haar, maar vandaag niet.*

*Ik zeg tegen de bewoonster, hey ze heet vandaag geen bloem in het haar. Bewoonster zegt: ze is zelf een bloementje. Warmte/ liefde, dat je zoveel kunt betekenen voor een bewoner. (collega)*

### Spanningsvelden

#### 1. Heerlijk die vrijheid! Maar ook spanningsveld bij het hek

*Vrijheid*

*Dat een bewoner die buiten de hekken wil wandelen, hierin ook vrijgelaten wordt. Ondanks dat de bewoner de weg niet altijd meer weet en wij de bewoner met regelmaat ergens moeten oppikken. Dat geeft een blij gevoel. (vrijwilliger)*

*Ongedwongen, vrije sfeer*

*De eerste keer dat ik als vrijwilliger binnenkwam viel me de ongedwongen gastvrijheid op en de informele sfeer. Personeel is op een "natuurlijke" manier aanwezig, zorgt voor rust en een ontspannen huiselijke sfeer. De weinige regels die er zijn gaan uit van de behoeften van de bewoner en deze worden ook als zodanig nageleefd. Er is veel mogelijk en er werd mij verteld dat ik ook de vrijheid dingen te ondernemen met de bewoner naar eigen inzicht (zonodig met vergoeding van kosten). (vrijwilliger)*

*Verantwoording en twijfel*

*Het uitgangsbeleid bij wie je wel en niet je de poort mag openlaten*

*Bij mogelijke cliënten die naar buiten wilden en niet wist of toegestaan was. (vrijwilliger)*

*Oplettendheid bij het in en uitlopen door het hek.*

*Tijdens mijn werk was ik bezig met een groepsactiviteit in de woonkeuken. Op dat moment was een deelneemster naar buiten gegaan zoals zij wel vaker doet (dan loopt zij een rondje op het terrein). Nu was zij door het hek naar buiten gegaan zonder dat ik er erg in had. Geeft een gevoel van frustratie en een schuldgevoel. (collega)*

#### 2. Dilemma's rondom onvrijwilligheid

*Dwang tijdens de ADL*

*Op het moment dat een bewoner (steeds) echt niet wil douchen, en familie niet altijd begrijpt dat wij tot op zekere hoogte doorzetten maar niet dwingen. Ik snap dan de frustratie van de familie, maar het dwingen van een bewoner staat mij erg tegen. Ik zet door en soms met "lichte dwang", maar ik heb ook een grens. Het geeft mij dan een gevoel van frustratie. Ik wil de bewoner goed verzorgen. Maar het moet (zo goed mogelijk) goed voelen voor iedereen en dat lukt dan niet. (collega)*

### *Onmacht*

*Er is een bewoner die aangeeft hier niet te willen wonen en zegt hier te zijn gedumpt door zijn vrouw. Is dit vrijheidsbeperkend en moet daar wat mee?*

*Dat blijft lastig en we weten niet hoe dit goed aan te pakken. Daar zou meer mee gedaan moeten worden. Door ons en andere disciplines. Dit geeft frustratie en verdriet. (collega)*

### **3. Gaan voor de bewoner, commitment versus grenzen bewaken, zijn die er?**

#### *Zo goed mogelijk met agressie omgaan*

*De Alzheimer van mijn vader maakte hem onevenredig agressief naar zijn omgeving. Hij maakte mensen echt bang. Reigershoeve bleef echter in hem geloven. Hij kreeg slechts kort haldol omdat het echt niet anders kon. Er werd een doordacht plan van aanpak opgesteld en geïmplementeerd. Iedereen kreeg cursus over hoe met dit soort situaties om te gaan, want het was nog niet eerder voorgekomen. Ondertussen is de rust in zijn hoofd en omgeving wat teruggekeerd. Hij is meestal zonder haldol en komt rustig en tevreden zijn dag door. Het roept bij mij ongerustheid op, de wens medebewoners te beschermen, dankbaarheid voor het begrip. (familie)*

#### *Persoonlijke veiligheid*

*Bewoners staan centraal maar zonder gemotiveerd personeel geen goede zorg. Signalen personeel eerder oppakken en naar handelen. Beiden staan op de eerste plaats. Wanneer de veiligheid van bewoners, personeel en/of vrijwilligers in het geding komt alert zijn. Geeft gevoel van teleurstelling (vrijwilliger)*

### **4. Eigen initiatief – keuzes krijgen – kunnen bepalen / Lukt niet altijd / Of laten we juist teveel zelf bepalen?**

#### *Eigen regie*

*Voor het avond eten dat een bewoner zei o ik kook wel hoor help je me mee? Geeft me blijdschap en trots omdat ze even eigen initiatief nam. (collega)*

#### *Eigen regie*

*Als ik zie dat een bewoner zich vrij beweegt in de woning, zelf dingen pakt uit de keuken waar hij behoefte aan heeft en andere bewoners helpt of vraagt wat zij willen. Dat is niet voor alle bewoners weggelegd maar daar word ik wel heel blij van. Geeft een gevoel van trots en blijdschap. (collega)*

#### *Leerschop*

*Soms pakken we nog teveel over terwijl bewoners het prima zelf kunnen. (collega)*

#### *Teveel vrijheid*

*Soms ben ik van mening dat er te veel vrijheid wordt gegeven aan de bewoner en ik ben van mening dat de Reigershoeve soms iets meer de leiding mag nemen i.p.v. dat de bewoner alles beslist. De filosofie van de Reigershoeve is dat alles kan, wat ik een prachtige filosofie vind, maar ik vind het soms niet prettig als mijn naaste zonder begeleiding buiten het terrein van de Reigershoeve is. Ik ben zeer tevreden over de begeleiding in de woning, maar ik vind dat mijn naaste soms wat meer begeleiding kan krijgen in zijn eigen kamer (bijv. met het uitzoeken van kleding, de alledaagse verzorging, het opgeruimd/schoon houden van zijn kamer, het controleren op de aanwezigheid van toiletpapier, etc.).*

*Over het algemeen ben ik opgelucht dat een groot deel van de zorgtaken zijn overgenomen door de enthousiaste medewerkers van de Reigershoeve. Toch maak ik me af en toe zorgen over de hoeveelheid "vrijheid" die mijn naaste krijgt. Voor het gevoel van autonomie is dit natuurlijk prettig*

*voor mijn naaste, maar ik ben ook van mening dat structuur (en dus iets meer sturing) soms ten goede zou komen voor de kwaliteit van leven. (familie)*

## **5. Activiteiten groot en klein – organiseren soms teleurstellend!**

*Activiteiten sluiten aan bij de maatschappij*

*Leuk vind ik ook dat er qua activiteiten zoveel mogelijk aansluiting vindt bij de feesten in de maatschappij zoals de kermis, carnaval en de avond 4-daagse. Aan dit laatste heb ik ook meegedaan, een mooie ervaring om te zien dat eigenlijk ieder ondanks beperkingen mee kan doen met geschikte hulpmiddelen. Zo wordt zichtbaar dat iedereen erbij hoort en dit is te zien en merken aan de blije gezichten. (vrijwilliger)*

*Activiteiten op maat*

*Wat de Reigershoeve typeert is dat er echt zorg op maat wordt gegeven. De Reigershoeve kijkt echt naar het individu en probeert op basis van de sterke punten van de bewoner te kijken wat er nog wél mogelijk is i.p.v. wat er niet mogelijk is. Er wordt veel aandacht gegeven aan extra activiteiten, zodat de bewoner zich ook thuis voelt bij de Reigershoeve. Dit zorgt voornamelijk voor opluchting bij mijzelf. Als ik zie dat mijn naaste het naar zijn zin heeft op de Reigershoeve en nog veel activiteiten kan ondernemen die hem plezier geven in het leven, dan ben ik blij en opgelucht dat hij op zo'n fijne plek zit. (familie)*

*Planning*

*Er was een activiteit op donderdag middag om 14.30 uur. Bewoners de jas aangedaan en op weg naar de vrolijke merrie. Dan hoor je buiten dat de activiteit verplaatst is naar 16.00 uur. Waarom? Gevoel van teleurstelling. (vrijwilliger)*

*Passende zorg, dus ook passende activiteiten*

*Dat er soms activiteiten te hoog gegrepen nog zijn, het zit in het simpele kleine, niet in het grote of te drukke of te moeilijk, zeker de bewoners boven de 85 die houden van niet te drukke activiteiten. Dan denk ik jeetje, jammer. (collega)*

## **6. Uitval medewerkers**

*Zieken*

*Geen flexpersoneel als er zieken onder personeel zijn (*

*Zorg leveren op maat, per persoon*

*Soms heb je nog momenten dat er tekorten zijn in personeel vanwege ziekte, die momenten kun je geen goede zorg verlenen. (collega)*

### **Aandachtspunten**

#### **1. Aandacht voor de omgeving: binnen en buiten**

*Het zijn de kleine dingen die het doen*

*De vuilcontainers waren weer overvol. (vrijwilliger)*

*Opruimen, maar ook lekker laten zo*

*Dat is moeilijk te zeggen omdat de sfeer zo relaxed is hoeft ook alles niet zo overdreven perfect te zijn. Perfectie maakt het geheel ook zakelijker en dat is voor de cliënten contraproductief. De ongedwongenheid en de paar imperfecties dragen bij aan rust (denk ik). Ik kom uit het bedrijfsleven*

*waar perfectie al gauw leidt tot kilheid. Als ik toch iets functioneel zou vinden is het opruimen op sommige locaties. (vrijwilliger)*

*Rust, regelmaat en reinheid*

*;-) de was. Letterlijk de was, maar ook de verwerking en hoe het in (welke) kast terecht komt. Handdoeken bij handdoeken en beddengoed bij elkaar lijkt ook lastig en maakt het rommelig. (familie)*

*Oplettendheid*

*Hygiëne. Vies toilet... jammer! Maar maak ik het zelf even schoon. (familie)*

## **2. Medicatie(kennis)**

*Hoe sterk zijn de grenzen, staan ze vast of mag het soms schuiven*

*Heel soms vind ik het moeilijk dat medicatie ook na heel lang wachten nog moeizaam geaccepteerd wordt, omdat het niet ter onderdrukking wordt gegeven, maar om rust te creëren. Dat geeft weer meer levensvreugde en ontspanning en dat gun ik de bewoners. Wondverzorging heeft meer aandacht nodig. Geeft dan een gevoel van verdriet en onmacht. (collega)*

*Kennis over medicatie bij medewerkers*

*Met medicatiekennis. Mijn moeder heeft der arm gebroken gebruikt opiaten. Medewerkers hebben overleg gehad en maken een beslissing een om langwerkende oxycodon en uur eerder te geven bij pijn bijvoorbeeld. Naar mijn idee is dit niet zinvol maar geef dan een kortwerkende daarbij. Ik heb soms het idee dat niet iedereen weet wat de werking is en hoe je het geeft ondanks dat de arts het zo wel heeft voorgeschreven. Of zijn sommige te terughoudend? Daarentegen wordt er bijvoorbeeld meerdere keren gerapporteerd dat mijn moeder incontinent is geweest, dunne ontlasting heeft in de wc maar er wordt niets gedaan aan de 2 keer daags movicolon. Roept verbazing op, maar ook zorgen. (familie)*

## **3. Persoonlijke verzorging**

*Gemakzucht?*

*Het goed aankleden van de bewoner die het zelf niet kan. Kleding die bij elkaar past en niet uit gemakzucht steeds hetzelfde aantrekken. Mijn naaste heeft mij dringend gevraagd erop toe te zien dat zij goed gekleed zal blijven gaan. Dit roept irritatie bij mij op en verdriet. Komt het door onverschilligheid, eventueel haast? (familie)*

## **4. Communicatie en afspraken**

*Verwarring*

*Ik kreeg sommige dingen niet mee doordat ik niet gemaild of bericht werd. Nu is dat altijd goed gekomen en opgelost maar dat zou wel beter kunnen. (vrijwilliger)*

*Verantwoordelijk*

*Communicatie...afspraken die met de familie bijvoorbeeld zijn gemaakt en die niet goed zijn gerapporteerd of doorgegeven. Geeft me een gevoel van onmacht. (collega)*

*Communicatie met elkaar*

*Sommige punten zijn onwijs belangrijk, toch mis ik soms de communicatie onderling. En dat kan juist cruciaal zijn maar soms gaat het om onwijs kleine dingen. Geeft een gevoel van teleurstelling.  
(collega)*