

Kwaliteitsverslag van Stichting Reigershoeve over het jaar 2022



Reigershoeve

1. Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van 2022 van Woonzorgboerderij de Reigershoeve. Wij blikken terug op 2022 als het jaar waarin we de coronapandemie en alle bijbehorende maatregelen en gevolgen achter ons lieten en ons weer konden richten op de toekomst. Een toekomst waarin we met de samenleving voor de uitdaging staan om naar elkaar om te blijven kijken en voor elkaar te zorgen, of je nu zelf dementie hebt, naaste bent van iemand met dementie, vrijwilliger of zorgprofessional bent.

In het jaar 2021 hebben we in het kwaliteitsplan diverse aandachtspunten voor het jaar 2022 opgesteld. In dit verslag zult u lezen dat een aantal van onze voorgenomen plannen niet tot de beoogde uitwerking, maar tot nieuwe inzichten leidden waarmee we aan de slag zijn gegaan of dit in 2023 doen. U treft 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) en ons kwaliteitsplan 2023 op onze website (www.reigershoeve.nl). Op dit moment is het nieuwe kwaliteitskader voor Kwetsbare ouderen in ontwikkeling, ter vervanging van het huidige kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat het jaarlijkse kwaliteitsplan en -verslag voorschrijft. We hopen dat de kwaliteitsverantwoording in dit kompas anders wordt vormgegeven en dat de informatie van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag in de toekomst samen het kwaliteitskompas van de zorgorganisatie vormt. Om zo te komen tot één duidelijk overzicht van hoe zorginstellingen zoals de Reigershoeve werken aan kwaliteit en de administratieve lasten te beperken.

Voor 2022 hebben we samen met enkele collega-organisaties die zijn aangesloten bij het netwerk Radicale Vernieuwing Zorg – van regels naar relaties, besloten om de verplichte kwantitatieve kwaliteitsindicatoren niet meer aan te leveren. In 2021 hebben we, omdat we vragen hadden over hoe we welke gegevens precies moesten aanleveren, gemerkt dat deze gegevens niet worden gebruikt om de kwaliteit van zorg in de sector te verbeteren 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. In tegendeel, het kost juist 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 en aan dit gesprek besteden we veel aandacht. De gedeelde ervaringen op zorgkaart Nederland tonen ons dat we op de goede weg zitten. We blijven echter altijd leren en verbeteren.

De Reigershoeve wil liefdevolle dementiezorg bieden volgens de laatste kennis en inzichten, met veel creativiteit, passie, betrokkenheid en lef. In 2022 werd ons duidelijk dat ook wij na bijna negen jaar 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'. En dat doordat het aantal collega's en vrijwilligers op de Reigershoeve sinds de start bijna verdubbeld is, het ook een grotere uitdaging is om elkaar goed te blijven kennen en samen die zo gewenste 'sociale gemeenschap' te vormen. Hierover hebben we in 2022 veel inzicht gevende en inspirerende gesprekken gevoerd, met elkaar en met

mensen buiten de Reigershoeve, waaronder collega zorgboeren en collega's bij organisaties die net als wij aangesloten zijn bij de beweging 'Radicale Vernieuwing Zorg'.

Hoogste tijd om met een kritische blik de inzichten van 2022 te bekijken, bepaalde werkwijzen in 2023 op de schop te gooien en te blijven werken aan het ons samen verantwoordelijk voelen en het écht samen te doen. Oók als we meer vormen van ondersteuning gaan bieden.

Want de roep om meer ondersteuning horen wij dagelijks. De Reigershoeve heeft een lange wachtlijst. Dikwijls worden we gevraagd of we niet nóg een Reigershoeve kunnen opzetten. We zien dit echter niet als een oplossing voor het vraagstuk waar we met elkaar in Nederland voor staan en de moeilijkheden waar mensen mee kampen. Met het starten van nog een Reigershoeve zou daarnaast één van de belangrijkste ingrediënten van de Reigershoeve verdwijnen. Namelijk klein zijn zonder hiërarchische gelaagdheid, waardoor we elkaar kennen, met elkaar praten, en van elkaar weten wat we doen. Wel werken we samen met ons geweldige team op de Reigershoeve graag aan het verder brengen van een andere kijk en anders omgaan met mensen met dementie waarbij wij hen als volwaardig medemens blijven zien en ondersteunen hun leven voort te zetten mét dementie. Vanuit deze kijk op dementie die onze collega's zo eigen is, willen we samen met hen mensen die leven met dementie (zowel mensen met de diagnose dementie als hun naasten) meer ondersteunen vanaf het krijgen van de diagnose, tot na het overlijden van de persoon met dementie. 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 middels de beweging Uitjezorg. In 2022 is hiervoor de basis gelegd, vóór en dóór mensen die leven met dementie. 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.

In dit verslag leest u over de uitwerking van deze plannen en ontwikkelingen van 2022. 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. Sinds oktober 2022 biedt de Reigershoeve ook logeerszorg aan maximaal 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 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 op allerlei manieren essentieel is om de visie ook daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Een van de manieren 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 blijvend de aandacht en begeleiding kunnen bieden die zij nodig hebben. Zo blijft onze visie constant onder de aandacht, 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 2022

A. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

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.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: 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. In 2022 zijn we tot de conclusie gekomen dat deze werkwijze onze medewerkers niet genoeg ondersteunt in het leren kennen van de bewoners. We merken dat de informatie in het ECD niet overzichtelijk genoeg is om snel tot je te kunnen nemen of aan te passen als behoeftes veranderen. De informatie van het huisbezoek bereikt niet alle teamleden. Het cliëntverhaal wordt beperkt ingevuld en gelezen, ondanks inspanningen van de teams om hier verandering in te brengen. In 2023 nemen we dit proces van nieuwe bewoners leren kennen, en het vastleggen en delen van informatie dan ook onder de loep.

In 2022 wilden we de levensboeken die we in het verleden voor bijna iedere bewoner hadden, weer onder de aandacht brengen. Dit is beperkt gelukt. Begin 2023 organiseren we workshops om familieleden op weg te helpen een levensboek te maken.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Eerder in gesprek over palliatieve (terminale) zorg met familie

Tijdens de visiedagen in september en oktober 2021 hebben we met elkaar en onze arts uitgebreid stilgestaan bij het bieden van palliatieve (terminale) zorg en goede zorg rondom het levenseinde. In de gesprekken op deze dagen bleek dat we eigenlijk nog onvoldoende met bewoners en familie praten over het (naderende) levenseinde. 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 2022 hebben we in samenwerking met onze arts ook met familie stilgestaan bij dit onderwerp tijdens een familieavond voor familieleden van de bewoners op de Reigershoeve en deelnemers van de Ontmoetingsplek. Daarnaast is er sinds november 2022 een aandachtfunctionaris per woning aangewezen die zich vanaf nu extra toe zal leggen op het gebied van palliatieve zorg en zorg rondom het levenseinde en het hierover in gesprek gaan met de familie van bewoners. De wens is om al relatief kort na verhuizing naar de Reigershoeve over wensen en behoeftes rondom sterven te praten met bewoners en hun naasten, en voor bewoners die hier

open voor staan, een zogenaamd 'palliatieve zorg-plan' op te stellen (zie ook het artikel hierover van Dieneke in Denkbeeld, december 2022).

Beleidsontwikkeling: 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.

Naar aanleiding van de wens van een bewoner om zijn medebewoners en verzorgers beter te leren kennen, zijn we in 2022 gestart met het maken van smoelenboeken voor iedere bewoner. Hierin zijn korte stukjes te lezen over iedere bewoner, ieder teamlid en de vrijwilligers die betrokken zijn bij de woning. Dit is door bewoners, familie en collega's zeer gewaardeerd. Het bijhouden van de smoelenboeken kost aandacht. Daarom is het aanleveren van een smoelenboekpagina opgenomen in actielijsten bij nieuwe bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

In 2022 hebben we een visiedag voor vrijwilligers georganiseerd, om samen stil te staan bij de visie en te horen wat zij fijn vinden aan de Reigershoeve en waar zij tegenaanlopen. Ook is in 2022 weer een familieavond voor familieleden van nieuwe bewoners georganiseerd om de visie van de Reigershoeve uit te leggen. Deze bijeenkomsten zijn zeer gewaardeerd en organiseren we ook in 2023. In 2022 gaven zowel teamleden als familieraadleden aan dat de saamhorigheid en betrokkenheid van familieleden bij de verschillende woningen soms werd gemist. Het bleek bijvoorbeeld moeilijk om familie-avonden te organiseren. Doordat in 2022 relatief veel bewoners zijn overleden, kenden familieleden elkaar minder goed. Samen met de familieraad hebben we besloten om hier in 2023 mee aan de slag te gaan door de frequentie waarin er familieavonden georganiseerd worden te verhogen naar vier keer per jaar (waarbij we twee van deze bijeenkomsten koppelen aan schoonmaakdagen). 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. We zien dit als belangrijke basis om met elkaar goed te blijven horen en zien op de Reigershoeve en scherp te blijven op of we doen wat we beloven.



Missiewerk persoonsgerichte zorg

In de visie van de Reigershoeve staat ook dat we anderen willen inspireren door te vertellen 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 2022 heeft Kennemerkhart ons bijvoorbeeld gevraagd om tijdens een inspiratiedag gericht op de toekomst van hun managementteam iets te vertellen over hoe wij aankijken tegen de Reigershoeve als sociale gemeenschap. Er volgde een levendig gesprek waar verschillende denkbeelden uit naar voren kwamen. Mooi om zo ons steentje aan vernieuwing binnen onze regio bij te kunnen dragen. Een soortgelijk verhaal hebben we verteld tijdens de jaarlijkse bijeenkomst van de Radicale vernieuwing zorg. Tijdens het ZIN festival voor medewerkers in de zorg in de regio Kennemerland, hebben we workshops verzorgd over ‘Anders kijken naar mensen met dementie’, waarbij we gelijkwaardigheid tussen mensen met dementie en zorgprofessionals benadrukten. Ook hebben we een bijdrage geleverd aan de scholing van inspecteurs bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gericht op persoonsgerichte zorg. Naast Aukje Post (Menske, DCM Nederland) en Anne Margriet Pot (IGJ en Erasmus universiteit) diende onze bijdrage als een goed praktijkvoorbeeld voor persoonsgerichte zorg. Verder hebben we tijdens een gezamenlijke bijeenkomst van de Pgd (Psychologische expertise in de ouderenzorg), het CCE en de ouderensectie van het NIP verteld over hoe wij aankijken tegen ‘probleemgedrag’ vanuit onze visie op goede zorg voor mensen met dementie. De verhalen die tijdens deze dag gedeeld zijn worden in de vorm van boekhoofdstukken in 2023 samengevoegd en gepubliceerd in een boek. Ook is de visie van de Reigershoeve op probleemgedrag uitgelicht in het televisieprogramma Pointer van de KRO-NCRV in april 2022, waarin we vertelden over onze terughoudendheid in het inzetten van psychofarmaca. De aflevering is terug te zien via: <https://pointer.kro-ncrv.nl/kleinschalige-woonvoorziening-voor-mensen-met-dementie-rustgevende-medicatie-echt-laatste-redmiddel>.

In 2022 hebben we bovendien besloten ons aan te sluiten bij het Netwerk Dementie Midden-Kennemerland, om bij te dragen aan de onderlinge samenwerking tussen alle organisaties die in onze regio te maken hebben met en ondersteuning bieden aan mensen met dementie. Eind 2022 organiseerden we in dit kader een netwerkbijeenkomst op de Reigershoeve. Tijdens deze bijeenkomst vertelden we, samen met enkele deelnemers van onze Ontmoetingsplek, hoe belangrijk het is om mensen met dementie als volwaardig persoon te blijven zien, en naar hun individuele wensen en behoeften te luisteren bij het ontwikkelen van zorg en ondersteuningsaanbod.

B. Wonen en welzijn

***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.*

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Samen optrekken van mensen die nog thuis wonen en naar de Ontmoetingsplek komen en bewoners

Tijdens de visiedagen van 2021 kwam de wens naar voren om de bezigheden van de mensen die de ontmoetingsplek bezoeken en nog thuis wonen en de bewoners meer te integreren. Dit is bijvoorbeeld vormgegeven in het wekelijks samen zwemmen door bewoners en deelnemers in het sportfondsenbad

in Beverwijk. Ook hebben de teams van de woningen samen met het team van de Ontmoetingsplek zich ingespannen om de bekende bezigheden van nieuwe bewoners die voor hun verhuizing de ontmoetingsplek bezochten, voort te zetten. Het integreren van deze activiteiten gaat niet vanzelf. De afstemming tussen Ontmoetingsplek en de woningen liep in 2022 stroef en wordt bemoeilijkt door het andere ritme van de dag bij de Ontmoetingsplek waar mensen komen 'werken', en de woningen waar de tijd min of meer wordt losgelaten en de bewoners worden gevolgd in hun eigen ritme. Omdat we denken dat het hebben van een doel voor de dag ook voor bewoners heel belangrijk is (Ikigai-gedachte), willen we in 2023 een start maken om de activiteiten voor de woningen anders te gaan vormgeven en meer inrichten zoals die worden geboden in de ontmoetingsplek.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Ontwikkeling logeerhuis

In oktober 2022 zijn we gestart met het bieden van logeerszorg op de Reigershoeve op kleine schaal. Met deze vorm van zorg spelen we in op een grote behoefte in de regio. Mensen met dementie kunnen variërend van twee nachten tot drie weken op de Reigershoeve terecht, zodat zij en de mantelzorger even op adem kunnen komen. Logeerszorg draagt eraan bij dat mensen die leven met dementie het langer thuis vol kunnen houden.

We hadden de ambitie om een groter logeerhuis te bouwen waar zeven logees terecht konden. De hoge bouwkosten zorgden er echter voor dat de plannen voor dit logeerhuis moesten worden uitgesteld. Omdat de voormalig beheerderswoning vrij kwam, zijn we in deze gezinswoning logeerszorg gaan bieden. Logeerszorg voor maximaal drie logees is echter niet geheel rendabel, zeker niet gezien de ongunstige financiële vergoeding voor logees die vanuit de Wmo komen logeren. De logees hebben continu zorg en begeleiding nodig, waarmee de personeelskosten de inkomsten nu overstijgen. Gezien het grote maatschappelijke belang, en ook voor een eventuele opmaat naar logeren op grotere schaal, hebben we in overleg met de Raad van Toezicht besloten om logeren toch al mogelijk te maken. Dankzij de inzet van vrijwilligers om de beheerderswoning op te knappen en donaties zijn de investeringskosten beperkt gebleven. Er was al direct veel animo voor logeren, dat blijkt wel uit het feit dat we in de eerste anderhalve maand al een bezettingsgraad van 74% hebben behaald. In 2023 hebben we als doelstelling om de bezetting van het logeerhuis te optimaliseren (we streven naar ten

minste 78% bezetting). Het logeerhuisteam is al behoorlijk ingespeeld op elkaar, en op veel momenten zijn er vrijwilligers. Administratief vergt het bieden van logeerszorg nog veel tijd. De afspraken met de verschillende gemeenten vragen nog aandacht en we willen in gesprek met de zorgverzekeraar voor de overbrugging van het gat tussen Wmo- en Wlz-tarieven waar bij logeerszorg sprake van is. Deze inspanningen doen we samen met andere zorgaanbieders in Zuid- en Midden-Kennemerland vanuit een regionaal project gericht op



logeerzorg. Doelstellingen van dit project zijn: het aantal beschikbare logeerplekken in de regio vergroten, de toegang vereenvoudigen, de administratieve last verminderen en de financiële randvoorwaarden verbeteren. Het is prettig hier samen in op te trekken.

Het secretariaat van de Reigershoeve werkt ondertussen aan hun handigheid in het verwerken van aanvragen, en registreren en declareren in de diverse financieringsvormen. In 2023 krijgt dit verder aandacht. Ook willen we het logeerhuisteam en ook de inbedding van de logeerszorg in de andere activiteiten van de Reigershoeve, nog meer versterken.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Inzetten op bijdragen leefplezier en elkaar tot steun zijn voor mensen op de wachtlijst van de Reigershoeve

De wachtlijst van de Reigershoeve is dramatisch lang. Al een paar jaar spelen we met de gedachte om de mensen op onze wachtlijst ook al te ondersteunen om op een goede manier thuis en bij elkaar te kunnen wonen. Wij zijn ervan overtuigd dat een andere kijk op mensen met dementie nodig is om ervoor te zorgen dat het groeiende aantal mensen met dementie de komende decennia een fijn leven kunnen blijven hebben ondanks hun dementie.

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'.

Begin 2022 hebben we alle mensen van de wachtlijst aangeschreven met de vraag met ons mee te denken om onze ideeën vorm te geven. Uiteindelijk hebben we tien paren van mensen met dementie en hun naasten geïnterviewd. Met deze input konden we vervolgens diverse activiteiten organiseren die aansloten bij de behoeften die leven. Er is een initiatiefgroep gevormd van mensen die leven met dementie (personen met de diagnose dementie en hun naasten) die actief meedenkt en meehelpt met het organiseren van activiteiten. Gaandeweg hebben we steeds meer de regie bij deze groep kunnen leggen. Eind 2022 is creatief bureau BrrBrr betrokken om samen met de initiatiefgroep de kernboodschap van *Uitjezorg* te formuleren:

Leven met dementie heeft een enorme impact op de persoon met deze aandoening en het netwerk van mensen daaromheen. Alle leed of beperkingen wegnemen kan niet, maar mensen ontmoeten die hetzelfde doormaken wel. Want samen voel je je gesteund, en ben je sterker.

Wij bieden mensen met dementie die thuis wonen en hun naasten een fijne dag. Met momenten om naar uit te kijken. En bijeenkomsten die zorgen voor een positieve bijdrage aan een betekenisvol leven. Ontmoet mensen met dezelfde ervaringen in een veilige omgeving. Maak plezier, deel uw zorgen, lucht uw hart, huil uit en leer van lotgenoten.

Wat wij organiseren wordt niet vóór u bedacht, maar samen mét u. Want wij geloven in uw kracht, creativiteit en doorzettingsvermogen.

Dus... doe mee, denk mee en vergeet voor even uw zorgen...



In januari 2023 wordt de website van *Uitjezorg* gelanceerd, om mensen die leven met dementie in heel regio IJmond uit te nodigen deel te nemen aan activiteiten en mee te denken aan het activiteiten- kennis

en ondersteuningsaanbod. De ambitie is om de beweging in 2023 verder te laten groeien, en mensen die leven met dementie in heel regio IJmond te bedienen. In 2022 werkten we al op kleine schaal samen met collega-zorginstellingen en buurthuis d'Evelaer. In 2023 willen we dit verder uitbouwen, om zoveel mogelijk samen te werken voor een optimaal aanbod voor mensen met dementie in de thuissituatie. Hiervoor is ook voor 2023 een projectaanvraag gedaan voor projectgelden, dit keer vanuit de Wozo-gelden, tezamen met Viva! zorggroep en de Zorgspecialist.

C. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Kwaliteitskader - Leren door professionals in teams. Kwaliteit en veiligheid van zorg is constant onder de aandacht. Het op de juiste manier toepassen van professionele standaarden, richtlijnen en wettelijke kaders vraagt om een permanente leercultuur, waarmee zorgprofessionals zoveel mogelijk de kwaliteit van zorg verhogen en de veiligheid van cliënten waarborgen.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Coronabeleid onderdeel maken van standaard beleid m.b.t. infecties

Begin 2022 hebben we nog veel last gehad van de corona. Het inmiddels ontwikkelde virus vormde een beperkte dreiging voor de bewoners: sommigen van hen raakten wel geïnfecteerd, maar zonder ernstige gevolgen. Met name het hoge ziekteverzuim onder medewerkers en de quarantaineregels speelden ons parten. Medewerkers die al waren opgeknapt konden niet komen werken, waardoor we eigenlijk met meer ziekteverzuim kampten dan nodig en met aangepaste roosters werkten.

Toen meerdere deskundigen in de media aangaven dat testen op corona en de ingevoerde quarantaineregels volgens hen overbodig waren geworden en we corona als een gewone griep zouden moeten behandelen, hebben we met onze Specialist Ouderengeneeskunde besloten om ons coronabeleid flink af te schalen. Sinds juli 2022 testen we bewoners niet meer standaard op corona bij verkoudheidsklachten, alleen nog op voorschrift van de arts wanneer hier een medische reden voor is. En blijven medewerkers als zij zich ziek voelen thuis (ongeacht de ziekteoorzaak) en gaan zij als zij zijn opgeknapt weer aan het werk. Sinds deze beleidsaanpassingen hebben we ons aparte coronaprotocol vervangen door een extra paragraaf over corona toe te voegen aan ons hygiëne- en infectieziekteprotocol.

Eind 2022 hebben we voor het eerst sinds het ontstaan van de Reigershoeve een uitbraak van het Noro-virus gehad. Gelukkig was deze uitbraak snel onder controle en waren er geen ernstige gevolgen. Wel verspreidde het virus zich snel onder twee woningen en zijn tien bewoners en dertien medewerkers ziek geworden. We hebben deze uitbraak in de Hygiëne Infectie Preventie (HIP) commissie geëvalueerd en naar aanleiding hiervan het hygiëne- en infectieziekteprotocol aangepast, standaard een set Persoonlijke Beschermingsmiddelen in iedere woning gelegd met aan- en uitkleed instructie, en het protocol onder alle collega's onder de aandacht gebracht middels een quiz tijdens de visiedag in maart 2023. Ook hebben we besloten om ons aan te sluiten bij MUIZ – Meldpunt Uitbraken Infectieziekten en BRMO in de regio.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Wet zorg en dwang (Wzd) beleid verder aanscherpen en het in de praktijk brengen ervan blijvend monitoren

In 2022 is het Wzd-beleid van de Reigershoeve onder de aandacht gebracht, gericht op het bieden van zoveel mogelijk vrijwillige en indien het echt niet anders kan. Alle nieuwe collega's hebben de e-learning over de Wet zorg en dwang gevolgd in de eerste periode dat ze bij ons in dienst kwamen. Daarnaast is de Wzd meermaals besproken in teamoverleggen.

Afgelopen jaren hebben we ons op meerdere momenten opgewonden over hoe er met de Wzd om wordt gegaan rondom het verhuizen van mensen met dementie naar een plek als de Reigershoeve, een accommodatie die geregistreerd is i.h.k.v. de Wzd. Met name twee casussen lieten ons zien dat de manier waarop de Wzd in de praktijk wordt uitgelegd en toegepast de belangen van mensen met dementie soms absoluut niet dient. Zo lijkt het in de praktijk haast onmogelijk voor mensen met dementie vrijwillig naar zo'n 'accommodatie' te verhuizen terwijl dit volgens de wet gewoon kan. We hebben hier contact over gezocht met Alzheimer Nederland en vervolgens met V&VN (casemanagers dementie) en het CIZ. Ook daar bleken er zorgen te bestaan rondom het verhuizen en dan met name de Wzd-toets en het artikel 21 in de Wet. Gezamenlijk is daarom besloten om een webinar voor wijkverpleegkundigen, casemanagers dementie, specialisten ouderengeneeskunde, CIZ-medewerkers en medewerkers zorgbemiddeling enz te organiseren. Tijdens dit webinar heeft Prof. Mr. Kees Blankman (hoogleraar ouderenrecht) de Wzd toegelicht als het gaat om verhuizen, in het bijzonder artikel 21. Daarnaast zijn we met de aanwezigen in gesprek gegaan aan de hand van de ervaren casuïstiek op de Reigershoeve bij nieuwe bewoners. Zie ook het artikel in Denkbeeld dat Bernadette hierover schreef (augustus, 2022). De eerste editie heeft in april 2022 plaatsgevonden en bleek zo goed aan te sluiten bij de behoefte van de betrokkenen dat het al snel vol zat. Om die reden is besloten het webinar te herhalen in november 2022. De gedeelde kennis en ervaringen zijn gebundeld in de notitie 'De Wet zorg en dwang en de verhuizing naar het verpleeghuis', te vinden op de website van V&VN: <https://www.venvn.nl/media/ngbibr4h/verhuizing-naar-het-verpleeghuis-art-21-wzd-22-12-2022.pdf>.

D. Leren en ontwikkelen

Kwaliteitskader - Leren en ontwikkelen – Lerende organisaties. Om de best mogelijke zorg voor bewoners van verpleeghuizen te realiseren, is het nodig om permanent te blijven leren en ontwikkelen. Zorgorganisaties zijn lerende organisaties en ze zijn transparant over hoe zij zich ontwikkelen en hoe de zorg en ondersteuning daarvan profiteren.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Benutten inzichten minor dementiezorg

Begin 2022 hebben al onze collega's de Minor Dementiezorg, verzorgd door Frans Hoogeveen en Hugo van Waarde, afgerond. De collega's hebben in groepjes plannen uitgewerkt om het geleerde in de praktijk toe te passen, zoals meer bewegen op de Reigershoeve, het toepassen van geuren en muziek in de zorg voor mensen met dementie, het lerend vermogen en Ikigai, het doel voor de dag. Door het hoge ziekteverzuim in de eerste drie maanden van 2022 is de implementatie van deze plannen in de praktijk beperkt gelukt. Ikigai en het lerend vermogen krijgen in 2023 een plek door de plannen die er zijn voor de dagbeleving voor de bewoners en een nieuwe vorm van dagbesteding.



Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Continu bijscholen voorbehouden handelingen m.b.v. e-learning en aftoetsen in praktijk

Sinds het najaar van 2020 maken we gebruik van een e-learning programma voor o.a. het continu bijscholen van de voorbehouden handelingen. Na het volgen van een e-learning gericht op een specifieke voorbehouden handeling toetsen we de handeling af in de praktijk. In 2021 hebben we hiertoe een nieuwe oefenpop aangeschaft en de scholingsruimte opnieuw ingericht. Ook in 2022 hebben we weer een aantal voorbehouden handelingen en andere onderwerpen op deze wijze bijgeschoold.

Een deel van onze woonzorgbegeleiders heeft een welzijnsopleiding genoten. Hoewel er altijd voldoende medewerkers met een Verzorgende IG achtergrond aanwezig zijn, bestond in 2022 bij een aantal mensen de behoefte om zich bij te scholen in verschillende veelvoorkomende voorbehouden handelingen. Begin 2023 zullen deze collega's deze handelingen worden bijgebracht door het Horizon College.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Lerend netwerk weer actief oppakken of anders vormgeven

Tot het voorjaar van 2020 was er sprake van een zeer actief lerend netwerk waar wij onderdeel van uitmaken samen met WarmThuis, King Arthur en de Zorgspecialist. We merken dat door de hele situatie rondom Corona hier minder aandacht naartoe is gegaan. Wel is er regelmatig telefonisch of mailcontact geweest om te sparren over de lastige vraagstukken waar we in deze tijd voor gesteld werden.

In 2022 hebben we onze partners van het Lerend Netwerk opgezocht voor advies (zoals over logeerszorg bij WarmThuis en de vorm van organiseren en besturen bij de King Arthur Groep) en heeft er een informatiebijeenkomst over het bieden van Volledig Pakket Thuis plaatsgevonden bij de Zorgspecialist. We weten elkaar onderling dus goed te vinden bij vragen of uitdagingen. Wel merken we dat het originele plan waarbij we samen met eigen medewerkers inspiratiesessies organiseren dat altijd veel energie gaf, nu niet wordt uitgevoerd. In 2023 willen we dan ook samen met onze partners kijken hoe we het lerend netwerk verder invulling geven.

In 2022 hebben we daarnaast een tweetal innovatieve woonzorgprojecten voor mensen met dementie bezocht: het Zorgerf in Putten en Ouderenlandgoed Grootenhout in Mariahout. 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 willen we elkaar nog beter leren kennen, en verkennen of er samenwerkingsmogelijkheden zijn om de zorg en begeleiding op de afzonderlijke plekken nog fijner in te richten, en ons gezamenlijk sterk te maken dat er meer aandacht gaat naar de sociale en fysieke omgeving van intramurale zorg voor mensen met dementie. En dat uiteraard de middelen die er zijn zoveel mogelijk écht ten goede komen aan de mensen waarvoor het bedoeld is en niet aan onnodige administratieve ballast.

Beleidsontwikkeling 2022: Radicale Vernieuwing

In 2022 heeft de Reigershoeve zich aangesloten bij de beweging van 'Radicale Vernieuwing', een netwerk van zorgorganisaties die zich inspannen 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. We merken dat de Reigershoeve veel kan bijdragen in het netwerk

omdat we de zorg soms inderdaad ‘radicaal anders’ hebben georganiseerd dan grotere zorginstellingen. Een mooi voorbeeld van een bijeenkomst waar dit bleek was op 6 oktober gericht op het meten van kwaliteit met de titel ‘Wie bekommert zich nog om de soep?’. Zie ook <https://www.radicalevernieuwing.nl/bijeenkomsten/kwaliteitsdag-wie-bekommert-zich-nog-om-de-soep/>. Naast drie grote aanbieders van ouderenzorg vertelden we hoe wij aankijken tegen kwaliteit van zorg en hoe we hier zicht op proberen te krijgen. Een toch wel hele andere insteek dan de meeste aanwezige organisaties. Er kwam een mooi gesprek op gang en uiteindelijk ook de wens om samen te onderzoeken hoe we het geluid nog meer kunnen laten horen dat we alleen dat willen doen wat waarde toevoegt voor de betrokkenen. De brief die we samen met andere partijen naar het Zorginstituut gestuurd hebben over de basisindicatoren is hier het resultaat van.

Uiteraard doen we tegelijkertijd ook inspiratie opdoen door de ervaringen en projecten van andere zorgorganisaties. Om die reden hebben we besloten dat we in 2023 lid blijven. Uiteraard zullen we kritisch blijven kijken naar of de kennis en inspiratie die we uit het netwerk halen opwegen tegen de contributie die we voor het netwerk betalen en onze tijdsinvestering van deelname aan de bijeenkomsten.

Beleidsontwikkeling 2022: 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 logeerhuis. In 2023 zullen weer nieuwe ontwikkelgroepen actief zijn, in elk geval rondom de doorontwikkeling van het zorgplan, aandacht voor palliatieve zorg, het maken van een energieplan (zie hoofdstuk hulpbronnen) en de opties voor het grotere logeerhuis.

E. Leiderschap, governance en management

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.

Beleidsontwikkeling 2022: Narratieve evaluatie als basis voor verantwoording en ontwikkeling

Eerdere jaren hebben we geëxperimenteerd met het werken met narratieven: het ophalen van verhalen bij alle betrokkenen bij de Reigershoeve om een goed beeld 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.

In 2022 hebben we verhalen opgehaald voorafgaand aan visiedagen (gericht op onderlinge communicatie en feedback), een vrijwilligersbijeenkomst en familieavonden voor familie van nieuwe bewoners. De gedeelde ervaringen hebben allereerst geleid tot goede gesprekken tijdens de bijeenkomsten zelf en daarnaast vaak ook direct tot bepaalde aanpassingen in werkwijzen. Daarnaast hebben we in 2022 nagedacht over hoe we het werken met narratieven vorm kunnen geven om nog meer als structurele input te dienen om te leren, verbeteren en verantwoorden. Zo willen we komen tot een soort vaste Reigershoeve werkwijze op dit vlak als onderdeel van ons kwaliteitssysteem. De gesprekken die we gevoerd hebben met de onderzoekers van de Erasmus en de IJG en Stichting

Presentie op het gebied van Reflexief toezicht dragen hier ook aan bij (zie ook <https://www.igi.nl/actueel/nieuws/2022/10/06/menselijke-maat-vraagt-om-kanteling-toezichtpraktijk>).

In 2023 willen we dan ook op vaste momenten narratieven van alle betrokkenen ophalen en bespreken. Bijvoorbeeld voorafgaand aan familie-avonden, visiedagen en vrijwilligersbijeenkomsten. Op deze manier proberen we ieders ervaring zoveel mogelijk in kaart te brengen, zodat we hier optimaal van kunnen leren en verbeteren. En we aan onze eigen betrokkenen (zoals de familiaaraad, denktank/personeelsvertegenwoordiging, Raad van Toezicht) en de buitenwereld (zoals het zorgkantoor, collega aanbieders en de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd) goed kunnen laten zien hoe het op de Reigershoeve gaat en hoe we werken aan goede kwaliteit. We hopen andere zorgaanbieders te inspireren tot het werken aan kwaliteit via deze weg, i.p.v. dure kwaliteitskeurmerken en audits.

Van onderdeel kwaliteitsplan 2022: Ruimte en verantwoordelijkheid

In ruim negen jaar tijd is de Reigershoeve behoorlijk gegroeid. We startten alleen met het bieden van woonzorg, al snel volgde dagbesteding en in 2022 kwamen daar ook logeerszorg en alle activiteiten van 'Uitjezorg' bij. Ons personeelsbestand is gegroeid van 36 medewerkers inclusief ondersteunende diensten in 2013, naar 65 in 2022.

Voor de sociale leefgemeenschap die we willen zijn, is het belangrijk om ons kleinschalig te blijven organiseren. Ook al zijn we gegroeid, we willen een platte organisatie blijven waar de lijnen kort zijn en we elkaar blijven horen en zien. En bovendien de doelstelling van de Reigershoeve, namelijk het bieden van buitengewoon goede zorg en ondersteuning voor de bewoners, deelnemers en logees, niet uit het oog verliezen.

Eind 2022 hebben we tijdens een visiedag met onze collega's gebrainstormd over wat er nodig is om ondanks onze groei, kleinschalig te blijven. De grotere organisatie brengt meer eigen verantwoordelijkheid van de teams met zich mee. We zien dat dit deels al in het DNA zit, maar dat er ook collega's zijn die dit best spannend vinden of graag willen vasthouden aan hoe we het nu doen.

Naar aanleiding hiervan hebben we op de Reigershoeve het begrip 'kringbewustzijn' geïntroduceerd, gebaseerd op het boek 'Bezieling Werkt', van Hans Wopereis. Werken vanuit kringbewustzijn betekent samenwerking waarin iedereen een gelijke plaats heeft (als in een kring). 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 specifieke moment bij de betrokkenen van de Reigershoeve speelt of wat er nodig is, vanuit elk perspectief. De collega's uit het team (uit de kring) zorgen ervoor dat ze elkaar begrijpen: ze luisteren en zien elkaar, oordelen niet en stellen zich niet defensief of aanvallend op (ze laten hun wapens thuis). Om de zorg en begeleiding van deelnemers,



logees en 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 wapen af te leggen? Probeer ik echt wel de ander te begrijpen? Geef ik de ander mijn vertrouwen?

In oktober 2022 zijn we in dit kader gestart met een coachingstraject voor onze woongroepvoerders en coördinatoren met onze vaste coach Ada Neusink, om samen met hen na te denken over hun rol, en hen het principe van kringbewustzijn bij te brengen. In december 2022 maakten we hier ook een start mee met de afzonderlijke teams. In 2023 willen verder werken aan kringbewustzijn, onder andere tijdens onze visiedagen.

Beleidsontwikkeling 2022: Visie op toezicht

In 2022 hebben we met de Raad van Toezicht gesproken over hun eigen opleiding en ontwikkeling. Veel trainingstrajecten voor RvT's richten zich op grote organisaties met diverse bestuurslagen. De RvT vond het dan ook niet passend een dergelijke opleiding te volgen.

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

Aandachtspunten voor 2023 zijn:

- 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

Voor de uitvoering van bovenstaande thema's wil de RvT gesprekken voeren met de Raad van Bestuur (RvB) over thema's als: informatievoorziening op de genoemde terreinen, langetermijnplanning, persoonlijke ontwikkeling leden RvB, balans tussen dagelijkse gang van zaken, uitdragen missie en onderzoek. De RvT wil meer contact zoeken met medewerkers en vrijwilligers en door bezoek aan woningen op de hoogte blijven van het welzijn van bewoners en medewerkers. Voor ontwikkeling van kennis en uitwisseling van ervaringen ten aanzien van toezicht zal de RvT in gesprek gaan met andere RvT's van kleinschalige woonvoorzieningen.

F. Personeelssamenstelling

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.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: BBL-opleiding 2.0

In 2019 heeft de Reigershoeve, in samenwerking met stichting WarmThuis, Woonzorggroep Samen, het Horizon college en ROC de Kop de eigen BBL-opleiding Fieldlab Verzorgende IG dementiezorg ontwikkeld. Gezamenlijk hebben we een nieuwe, succesvolle opleiding gecreëerd waarbij zij-instromers versneld en zoveel mogelijk in en door de praktijk op worden geleid tot volwaardige Verzorgende IG'ers, met een specialisatie in de kleinschalige dementiezorg. In 2021 zijn nog eens vijf

zorgorganisaties zijn aangehaakt (te weten: De Pieter Raad Stichting, stichting Horizon, Jonkerszorg, Alkare, en Tellus). In februari 2022 stromen er opnieuw veel leerlingen in waardoor de opleiding wordt uitgebreid met een derde lesgroep waarmee er ruimte ontstaat voor 69 leerlingen in totaal. De instroommomenten voor de opleiding zijn jaarlijks in februari en september. Het grootste deel van de leerlingen zijn zij-instromers. Daarmee willen de betrokken organisaties zich hard maken voor het aanpakken van het personeelstekort in de zorg. De Reigershoeve heeft inmiddels zes zij-instromers middels het fieldlab opgeleid en momenteel zijn er nog acht collega's in opleiding.

De groei van 2021 met zoveel andere organisaties zorgde voor verschillende uitdagingen. Zo gaven studenten aan dat zij de opleiding soms chaotisch vonden en ervoeren zij kwaliteitsverschillen in lesmiddagen. In 2022 is er hard gewerkt om hier verbetering in te brengen door planmatiger te werken, de visie goed te bespreken, en te investeren in de onderlinge samenwerking tussen praktijkopleiders en bestuurders van de verschillende organisaties. Dit heeft ertoe geleid dat het fieldlab nu goed op poten staat, met onderstaande pijlers. Zie voor meer informatie www.fieldlabdementie.nl.



Beleidsontwikkeling 2022: tegenvallend resultaat en daarom sturen op personeelsinzet

In 2022 zijn de kosten en opbrengsten voor de Reigershoeve voor het eerst sinds het ontstaan tegengevallen. Door het hoge ziekteverzuim van 2022 (8%) en de stijgende lonen zijn de personeelskosten toegenomen. Ook de voedingskosten zijn toegenomen, en door relatief veel overlijdens van bewoners vielen de opbrengsten tegen. Ook in 2023 verwachten we dat de personeelskosten en vaste lasten zullen stijgen, terwijl de inkomsten vanuit de Wet Langdurige zorg en Wet Maatschappelijke Ondersteuning relatief minder sterk zullen toenemen. Dit maakt dat we voorzichtiger moeten zijn in de begroting. Eind 2022 hebben we onze collega's hierop voorbereid. Omdat personeelskosten onze grootste kostenpost is en de bezetting op de Reigershoeve door alle betrokkenen als ruim wordt ervaren, willen we in iedere woning standaard dagelijks één uur minder personeel inzetten. We willen de teams zelf laten bepalen wanneer zij dit uur het beste kunnen weglaten. Daarnaast kunnen medewerkers in overleg met de collega's, desgewenst een uurtje eerder weg als het erg rustig is. Op deze manier zal deze mindering de zorg en aandacht voor de bewoners minimaal beïnvloeden.

De afgelopen jaren hebben we zoveel mogelijk collega's in dienst genomen of opgeleid voor verzorgende Individuele Gezondheidszorg niveau 3. Hoewel het belangrijk is om voldoende collega's in huis te hebben die de voorbehouden handelingen die soms nodig zijn uit te kunnen voeren (zie ook hoofdstuk werken en leren), is het voor de dagelijkse zorg en begeleiding niet noodzakelijk dat iedereen niveau 3 heeft. Net als in de beginjaren van de Reigershoeve, willen we wat vaker mensen met een lager opleidingsniveau aantrekken wanneer vacatures vrijkomen. Om ook op deze manier kosten te besparen.

Op de Reigershoeve hechten we veel waarde aan het maandelijks teamoverleg, het teamberaad en de visiedagen die twee keer per jaar plaatsvinden en waarbij we verwachten dat alle medewerkers aanwezig zijn. We hebben een periode geprobeerd de frequentie van deze overleggen te verlagen, maar dit kwam de zorg en begeleiding niet ten goede. Wel willen we kritisch kijken naar andere overlegstructuren, zoals werkbegeleidersoverleg en de arbo- en ergocoaches. De arbo- en ergocoaches hebben we gecombineerd, en het aantal werkbegeleiders verminderd. Zo is er minder overleg, en kunnen we de arbo- en ergocoaches en werkbegeleiders wel nog voldoende ondersteunen om hun deskundigheid te behouden.

In de loop van 2022 zijn we strikter geworden als het gaat om het oplossen van ziekteverzuim. We waren met elkaar gewend om elke vrijgekomen dienst met elkaar in te vullen. Dit is echter niet wenselijk gezien de kosten van vervanging, maar ook omdat het steeds extra werken als belastend werd ervaren. Eind 2022 hebben we voor ieder team inzichtelijk gemaakt op welk moment van de week vrijwilligers en stagiaires aanwezig zijn en ons ziekteverzuimprotocol veranderd. We kijken nu eerst wie er allemaal in huis is en waar de zorgvraag laag en hoog is in de woningen, ontmoetingsplek en het logeershuis. We proberen door zo nodig te schuiven met alle aanwezigen, ziekte samen op te lossen en zo nodig familie te vragen om enkele uren te assisteren. Pas als er meerdere teamleden uitvallen, zoeken we daadwerkelijk vervanging.

In 2023 willen we de inzet van de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) iets verlagen, van 8 naar 7 uur per week. De psycholoog werkt 6 uur per week voor de Reigershoeve. Door de andere invulling van de MDO-structuur zoals eerder beschreven, denken we dat we de SO en psycholoog efficiënter kunnen inzetten zonder in te boeten op kwaliteit.

G. Hulpbronnen, omgeving en context

Kwaliteitskader – Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van de organisatie. Door deze tijdig te identificeren en te doorgronden kunnen de organisatie en de medewerkers er zodanig op inspelen dat zij bijdragen aan kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Fysieke belasting

Net als in voorgaande jaren was er in 2022 aandacht voor de fysieke belasting van medewerkers. In 2022 zijn er per woning twee collega's opgeleid als ergocoach, middels een training van ergotherapeuten van Viva! zorggroep. Zij kunnen als ergocoach hun collega's van advies voorzien m.b.t. transfers, houding enz. Eens in de vier maanden komen de ergocoaches bij elkaar in het ergo/arbo overleg, om met elkaar te praten over eventuele ervaren fysieke belasting in de woningen

en om te brainstormen naar oplossingen op dit vlak. Daarnaast hebben alle medewerkers in 2022 een tilcursus gevolgd om het geheugen weer even op te frissen aangaande het tillen en verplaatsen.

Onderdeel kwaliteitsplan: Verder benutten en eigen maken van nieuwe ICT-inrichting en digicoaches

Voor 2022 hadden we het plan om onze collega's door onze digicoaches verder te laten bekwamen in het werken met Microsoft Teams, met name omdat het Fieldlab (onze eigen BBL-opleiding, zie hierboven) hiermee zou gaan werken. Hier is uiteindelijk toch van afgezien, waardoor we het trainen in Teams niet meer nodig achtten. De digicoaches waren in 2022 evengoed actief: zij begeleidden collega's met het gebruik van de computer, telefoons en apps, en hielpen problemen op te lossen in het gebruik van domotica.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Verder benutten en eigen maken van nieuw elektronisch zorgdossier: Ons Nedap

In 2020 en 2021 hebben we gewerkt aan de overgang naar het elektronisch zorgdossier van Nedap: Ons en het introduceren van Medimo en Carenzorgt. In 2022 zijn we tot de conclusie gekomen dat collega's het overzicht in rapportages en het zorgleefplan blijven missen, ondanks oefening door medewerkers. In 2023 willen we het gebruik van het dossier versimpelen, door gebruik te maken van minder functies en te zorgen voor overzicht in de app van het ECD op de telefoon (Ons dossier), die medewerkers in de praktijk het meest gebruiken.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: Finetunen nieuwe domotica en telefonie

In 2022 is het gebruik van het nieuwe zorgalarmeringssysteem van Bprocare meer gewoon geworden onder de collega's. We zijn over het algemeen tevreden over het systeem.

Onderdeel kwaliteitsplan 2022: experiment met zorg op afstand

In 2022 hebben we geëxperimenteerd via een regionaal project met de Slimme bril, die via een beveiligde app het beeldbellen met een arts zou vergemakkelijken. De bril kampte helaas met technische mankementen waardoor hij niet altijd goed functioneerde. Hierdoor waren we over het algemeen niet enthousiast over het gebruik ervan. Vanuit dit project zal de focus daarom komen te liggen op het implementeren van een eenvoudige en veilige manier van beeldbellen i.p.v. het werken met een slimme bril.

H. Gebruik van informatie

Kwaliteitskader – Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is van essentieel belang. Enerzijds om het samen leren en ontwikkelen in lokaal verband mogelijk te maken. Anderzijds kan informatie gebruikt worden om inzicht te geven in hoe de organisatie presteert (transparantie) en om intern en extern verantwoording af te leggen.

Beleidsontwikkeling 2022: 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.

In 2022 maakte een datalek in het zorgdossier van Nedap ons extra duidelijk dat het nodig is ons verwerkingsregister en alle eisen die aan ons gesteld worden vanuit zowel de AVG als de NEN7510 nog eens goed onder de loep nemen. Om een werkwijze te ontwikkelen om deze materie doorlopend voldoende aandacht te geven en alles op een zo efficiënt mogelijke manier te organiseren willen we een externe partij inhuren om ons te ondersteunen.

Eind 2022 legden wij contact met externe partijen waarvan wij er met één in 2023 aan slag willen gaan en meteen verkennen hoe zij ons ook in de toekomst kunnen blijven ondersteunen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Daarnaast hebben we in 2022 aandacht besteed aan ons privacybeleid aangezien we steeds meer met social media werken op de Reigershoeve en promotiematerialen (o.a. voor het logeershuis en *Uitjezorg*). We komen regelmatig in de publiciteit, werken met Familienet en brengen inmiddels twee nieuwsbrieven uit (de Snavelklepper en *Uitjezorg*). Dit maakt dat we het geven van toestemming voor het gebruik van foto- en filmmateriaal specifiekere willen vastleggen, zodat alle betrokkenen per nieuwsuiting kunnen aangeven of zij wel of geen toestemming willen geven. Eind 2022 zijn hier bij de medewerkers al toestemmingsformulieren over verspreid. Deze worden in 2023 verwerkt, samen met formulieren voor vrijwilligers, bewoners, deelnemers en logees.

Zorgkaart Nederland

Voor dit verslagjaar hebben 24 mensen hun oordeel over de Reigershoeve gegeven in Zorgkaart Nederland met een totaal gemiddelde van 9,5. Hier een greep uit de toelichtingen:

Mijn moeder woont al bijna 3 jaar op de Reigershoeve en vindt naar eigen zeggen, dat zij het wel heel goed getroffen heeft om daar te mogen wonen. Het is ook een heel fijne plek, in het groen, mooie tuin, veel dieren, goede energie. De mensen worden in hun waarde gelaten, worden zo goed mogelijk begeleid door het liefdevolle personeel en vrijwilligers. Er wordt genoeg gedaan en georganiseerd om het de bewoners naar het zin te maken. Ben heel dankbaar dat mijn moeder daar terecht is gekomen.

Ik ben erg tevreden. De Reigershoeve is een prettige plek om te vertoeven voor zowel de cliënten als de familie. Tot dusverre hebben wij zeer gemotiveerde medewerkers getroffen, dat is erg plezierig. Ook de vele initiatieven kan ik wel waarderen, het is een levendige boel! Mijn man komt graag

Bij de aandacht voor de bewoners is duidelijk te zien, dat het personeel heel veel warmte toont. En dus niet omdat het hun werk is, maar omdat ze de bewoners enorm respecteren als medemens.

Onze broer heeft een aantal logeerweken achter de rug in afwachting van een definitieve opname. Hij voelt zich steeds meer thuis en is actief bezig. Voelt zich op vakantie. Zoveel beter voor hem dan alleen op zijn etagewoning: afleiding - aandacht en verzorging en vooral sociale contacten.

De Reigershoeve is een prachtige groene plek in het Heemskerks duingebied. Wat een mooi voorbeeld hoe het ook kan. Mijn moeder is clublid van de dagbeleving. Wat geniet zij met volle tuigen van de bloemen, planten, gezellige mensen en fijne activiteiten. Een plek waar je gezien en gehoord wordt. Kijkend naar mogelijkheden wat er allemaal wel kan. Ook fijn dat er activiteiten georganiseerd worden buiten het terrein om. Zo komen er op facmilienet leuke foto's voorbij van het wekenlijkse bezoekje aan het zwembad en het koor! De Reigershoeve een inspirerend voorbeeld. Laat er vooral vele locaties volgen. Wij zijn tevreden, zeer tevreden eigenlijk uitmuntend tevreden!

Ik ben tevreden over de reigershoeve, mijn moeder woont er nu bijna 1 jaar ,en met veel plezier ,het personeel en de vrijwilligers gaan goed om met haar laten haar heel erg in haar waarde en wat mam wil gebeurt dan ook, ikzelf heb daar soms wel moeite mee, maar dat heb ik aangeven en personeel gaat daar ook weer goed mee om. Wat ik ook zo fijn vind is dat er heel veel word georganiseerd waardoor de mensen veel geprikkeld worden om dingen te doen. Kortom ik ben zeer tevreden.

Tevreden omdat er veel aandacht aan de bewoners gegeven wordt Minder tevreden met het schoonhouden van de appartementen

De visie dat mantelzorgers beschouwd dienen te worden als "leidend" wordt nog onvoldoende in praktijk gebracht. Slechts een klein aantal mantelzorgers neemt deel aan de aangeboden activiteiten.

Mijn vader woont op de Reigershoeve en in zijn situatie had mij echt geen betere plek kunnen bedenken om te wonen. Hij heeft terwijl hij veilig en afgesloten woont, maximaal vrijheid om te doen waar hij zich goed bij voelt. Er wordt op de Reigershoeve echt rekening gehouden met persoonlijke wensen, mogelijkheden en behoeften. Het is een heerlijke omgeving om te zijn en de zorg van de medewerkers is geweldig met veel aandacht voor de persoonlijke behoefte van alle bewoners. Ook worden veel activiteiten georganiseerd.

