



De rug recht

Kwaliteitsverslag Stichting Zorgresidence Regina
2021

Inhoud

2	Voorwoord
3	Beschrijving Stichting Zorgrésidence Regina
4	2.1 Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning
6	2.2 Wonen en Welzijn
8	2.3 Veiligheid
10	2.4 Leren en Verbeteren van kwaliteit
12	2.5 Leiderschap, Governance en Management
13	2.6 Voldoende en vakbekwaam Personeel
14	2.7 Gebruik van Hulpbronnen
15	2.8 Gebruik van Informatie
16	Tot slot

Voorwoord

2021 is voor Regina een bijzonder jaar gebleken. Het effect van de COVID19 pandemie werd overal om ons heen gevoeld. Ook wij hebben telkens meebewogen met de nieuwste afspraken en maatregelen.

Dat was vaak niet eenvoudig omdat de maatregelen die vanuit medisch oogpunt noodzakelijk geacht werden vaak op gespannen voet stonden met hetgeen wij verstaan onder welzijn en kwaliteit van leven.

Gelukkig werden deze maatregelen richting het einde van 2021 steeds verder afgebouwd en kon het gewone leven in het verpleeghuis langzaam weer op gang komen.

2021 zal voor ons als het bestuur ook om een andere reden een heel bijzonder jaar blijven. Enerzijds was het een jaar met vele financiële uitdagingen. Anderzijds is het ook het jaar gebleken waarin, door het bereiken van een overeenkomst met de verhuurder en financier, eindelijk een lange periode van onzekerheid achter ons gelaten kan worden.

Door deze financiële uitdagingen, onzekerheid en de Coronamaatregelen zijn een aantal voorgenomen doelen helaas niet bereikt. Toch zijn wij trots op hetgeen in het afgelopen jaar wél bereikt en verbeterd is. Het resultaat van deze inspanningen wordt in dit verslag beschreven.

In dit kwaliteitsverslag 2021 wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de thema's zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Beschrijving Stichting Zorgrésidence Regina

Kernwaarden

Stichting Zorgrésidence Regina biedt kleinschalige, betrokken zorg aan (dementerende) ouderen. Het begeleiden van onze bewoners, passend bij de achteruitgang, zonder in hun autonomie te treden maakt ons trots.

Daarom kiest Regina voor vertrouwde mensen rondom haar bewoners. Mensen die veilig voelen, daar waar herkenning van de persoon wellicht niet meer vanzelfsprekend is voor de bewoner. Mensen die door hun dagelijks aanwezigheid de bewoner kennen zijn daarom van groot belang. Zij kunnen meebewegen in het proces dat onze bewoners doormaken, het langzame verlies van zichzelf en vaak ook van de lichamelijke functies.

Mensen die weten hoe belangrijk de sociale omgeving voor de bewoner is en daarom gastvrij zijn naar familie en vrienden van de bewoner. Die deze mensen een rol geven in het leven van de bewoner en bovendien een luisterend oor en een schouder bieden als zij dit nodig hebben.

We proberen flexibel te zijn in ons aanbod; in overleg is veel mogelijk en bespreekbaar.

In het kwaliteitsplan schreven we eerder dat “de zorg” een dynamisch proces is. Dat is in 2021 opnieuw gebleken! Het afgelopen jaar is wederom een intensief jaar gebleken. Daar waar we eind 2020 nog hoopten dat Corona nog maar een kleine rol zou spelen in het nieuwe jaar bleek helaas niets minder waar.

Het volgen van de noodzakelijke, vaak beperkende maatregelen heeft er weliswaar mede voor gezorgd dat het aantal coronabesmettingen in 2021 gering is gebleven, helaas hadden deze maatregelen ook gevolgen voor het welzijn van onze bewoners en impact op hun naasten. Bezoek mocht minder (frequent) en beperkt in aantal komen, verjaardagen werden soberder gevierd en gezamenlijke activiteiten waren langere tijd niet mogelijk. Telkens is opnieuw afgewogen hoe het evenwicht veiligheid/welzijn uit zou werken met steeds nieuwe adviezen.

Gelukkig heeft 2021 ons opnieuw laten zien dat de medewerkers van Stichting Zorgrésidence de visie op kleinschalige en betrokken zorg echt uitdragen. Hoewel er sprake was van oplopend ziekteverzuim is dit altijd opgelost kunnen worden met ofwel vaste medewerkers ofwel goed ingewerkte (en bij de bewoners bekende) ZZP-ers. Zodoende hebben we steeds een hoge kwaliteit van zorg kunnen leveren.

Tevens hebben we, tegen de huidige trend in, nieuwe medewerkers aan de Stichting kunnen binden. Dit zijn medewerkers die bewust gekozen hebben voor de wijze van werken waar Regina voor staat. Kleinschaligheid, persoonlijke zorg in een platte organisatie. Ook het aantal mensen dat interesse getoond heeft in een mogelijke opname is steeds groter aan het worden.

Deze ontwikkelingen sterken ons in onze overtuiging dat Regina op de goede weg is.

2.1

Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning

Stichting Zorgresidence Regina voegt leven toe aan de jaren, geen jaren aan het leven. De verbetering van de ervaren kwaliteit van leven is onze leidraad. Wij bieden persoonlijke zorg die aansluit bij hetgeen onze bewoners nodig hebben.

Daarin is het voeren van Regie door de bewoners zelf cruciaal. Soms is het niet eenvoudig de bewoners hun eigen regie (terug) te geven. Soms is het eenvoudig niet mogelijk voor een bewoner zijn wensen te uiten, of kunnen we deze helaas niet inwilligen. Toch blijft het belangrijk de autonomie en zelfbeschikking van onze bewoners te respecteren en waar mogelijk te vergroten. Zowel in de kleine als in de grote dingen.

Een belangrijke voorwaarde hiervoor is het 'zien' en 'kennen' van de bewoners. De informatie uit het leven voor Regina, zowel vanuit de bewoner als vanuit zijn of haar naasten en familie is hiervoor onontbeerlijk.

Een hulpmiddel hierin is het Elektronisch Cliënt Dossier, het ECD. Door dit niet alleen voor contactpersonen toegankelijk te maken maar ook diegenen die toegang hebben de mogelijkheid te geven onderdelen aan te passen, 'vult' het dossier van onze bewoner zich met informatie. Deze informatie koppelen wij met de observaties vanuit de huidige zorgsituatie zodat een afgewogen beeld over onze bewoners ontstaat.

Ons kleinschalige karakter en platte organisatie maakt dat wij laagdrempelig communiceren met familie/naasten en vice versa.

Hoe wij de zorg verrichten en welke keuzen we daarin samen met de bewoner en zijn of haar contactpersoon maken leggen we vast in een zorgleefplan. Minimaal 2 keer per jaar vindt een bespreking plaats over iedere bewoner tijdens een multidisciplinaire overleg (MDO). Contactpersonen worden tevoren bevraagd over eventuele bespreekpunten vanuit hen/de bewoner. Dit overleg waarbij naast een Eerst Verantwoordelijke Verzorgende ook een medewerker van de Activiteitenbegeleiding, een Specialist Ouderengeneeskunde en een GZ-psychologe aanwezig is, wordt nadien teruggekoppeld aan de 1e contactpersoon van de betreffende cliënt. Indien er vanuit de Specialist Ouderengeneeskunde specifieke adviezen zijn, worden deze aan de huisarts, als hoofdbehandelaar, doorgegeven. Mocht het nodig zijn, bijvoorbeeld door een achteruitgang in zijn of haar gezondheid, kunnen bewoners uiteraard frequenter besproken worden.

Autonomie en vrijheid kunnen botsen met het bieden van veiligheid en geborgenheid. Stichting Zorgresidence Regina heeft de ambitie haar bewoners zo weinig mogelijk te beknotten in hun gaan en staan. De Wet Zorg en Dwang sluit naadloos aan bij de visie van Regina op de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen c.q. dwangzorg: Nee, tenzij we écht niet anders kunnen.

- In 2021 zijn de klinische lessen die we hoopten te geven niet door kunnen gaan. De groepsgrootte was door Corona zeer beperkt. Wel hebben de medewerkers toegang gehad tot E-learnings teneinde hun kennis over bepaalde onderwerpen verder uit te diepen.

- Alle verzorgenden hebben in 2021 onderwijs en training gehad op het gebied van persoonlijke begeleiding en welzijn.

Dit traject werd ontwikkeld en verzorgd door Menske, in samenwerking met het Trimbos instituut.

- In 2021 hebben we gewerkt met een andere teamindeling waarbij de medewerkers verdeeld werden in twee teams. De bedoeling hierachter was de zorg nog persoonlijker te maken door de verantwoordelijkheid per medewerker te verkleinen. Helaas hebben we na een evaluatie moeten besluiten dat deze andere verdeling slechts deels het gewenste resultaat gaf. De verdeling in kleinere teams is voor de EVV-ers behouden. Daardoor zijn zij in staat meer zicht op het welbevinden van de bewoners te houden.

- Het is Regina gelukt, tegen de stroom in, nieuwe, hoger opgeleide, medewerkers aan te trekken. Deze verzorgenden en verpleegkundig specialisten herkennen zich in de door Regina uitgedragen visie. Zij kiezen bewust voor de kleinschaligheid en de platte organisatie. Door hun kennis en ervaring

verbetert de kwaliteit van zorg. Daarbij zorgen nieuwe medewerkers vaak ook voor nieuwe inzichten. Ook die opbrengst weet Regina te waarderen.

- De activiteitenbegeleiding heeft het afgelopen jaar een mooie ontwikkeling doorgemaakt. Steeds meer worden activiteiten in de huiskamer gehouden, in plaats van kleinere groepen in een aparte ruimte. Hoewel grote activiteiten met mensen van buiten en familieleden niet konden plaatsvinden hebben zij toch aangepaste activiteiten kunnen organiseren. Zo heeft er bijvoorbeeld in de zomer een jaren 70 tent met toebehoren in de tuin gestaan om het vakantie-'gevoel' ook in het verpleeghuis te brengen! Veel herinneringen aan heerlijke zomers kwamen zo weer boven.

- In verband met de Corona maatregelen heeft er geen familie bij cliëntbesprekingen zoals het MDO aanwezig kunnen zijn. Regina zal in 2022 starten met aparte cliëntbesprekingen (naast het MDO), specifiek gericht op het welzijn van de bewoner. Hierbij wordt de familie uitgenodigd.

- Dossiervoering heeft in 2021 extra aandacht gehad. Het herkennen van onze bewoners in bijvoorbeeld de zorgleefplannen, maar ook de wijze waarop observatie worden geregistreerd zijn verder verbeterd.

- De wet Zorg en Dwang wordt in elk MDO over de bewoner betrokken bij de eventuele vrijheidsbeperkende maatregelen of dwangzorg. Geconcludeerd kan worden dat er op dit moment geen dwangzorg wordt toegepast binnen Regina. In 2022 zal Regina voldoen aan de wet Zorg en Dwang, doordat zij ook beschikt over een WZD functionaris. Feit is wel dat de WZD zeer moeizaam toepasbaar is op de situatie zoals binnen Regina, waarbij een huisarts hoofdbehandelaar is. De huisarts is onafhankelijk van onze organisatie en autonoom, zoals in het voorschrijven van medicatie. Gelukkig zien alle betrokkenen de wenselijkheid (noodzakelijkheid) van het vermijden van gedragsmodulerende medicatie of dwangzorg.

- Corona heeft er ook toe geleid dat de klachtenfunctionaris WZD na een kennismaking met het bestuur van de Stichting geen nadere kennismaking heeft gehad met de contactpersonen, bewoners en medewerkers van de Stichting. Sinds 2022 is een andere klachtenfunctionaris betrokken bij Regina ten behoeve van de WZD. De klachtenfunctionaris WZD is een onafhankelijk vertrouwenspersoon die steun en raad kan geven aan bewoners en of contactpersonen die van mening zijn dat de Wet Zorg en Dwang onjuist wordt toegepast.

Wonen en Welzijn

Binnen het thema Wonen en Welzijn onderscheidt het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg verschillende items:

- * Zingeving met aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen.
- * Zinvolle dagbesteding met aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor cliënten het leven de moeite waard maken.
- * Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding met aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging /zorgwensen.
- * Familieparticipatie en inzet vrijwilligers met ruimte voor mantelzorgers en afbakening van de inzet van vrijwilligers
- * Wooncomfort met aandacht voor gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting
- * Schone en veilige woonomgeving

- Regina heeft, ondanks haar geringe omvang, een eigen professionele keuken en eigen koks in dienst. Elke dag worden maaltijden vers bereid. Het was de wens dat de koks meer en meer in de huiskamer zichtbaar zouden worden. Dit heeft helaas nog geen doorgang kunnen vinden. Wel zijn andere verbeteringen doorgevoerd. Bij verjaardagen mag de jarige zijn of haar eigen wensmenu samenstellen en kunnen een aantal familieleden/naasten mee eten.

- Tijdens Corona werd het diner dan geserveerd op de kamer van de bewoner. Daarnaast hebben we geprobeerd de maaltijd huiselijker te maken door gebruik te maken van schalen per tafel zodat bewoners zelf op konden scheppen. Helaas bleek dit weinig meerwaarde te hebben. Onverwacht bleek namelijk geregeld een negatief effect waarbij er sprake was van commentaar van bewoners op elkaar. Bovendien bleek dat de bewoners niet meer het initiatief namen om zichzelf op te scheppen. Dat moest alsnog door medewerkers gebeuren.

- In 2021 is het niet gelukt de gemeenschappelijke woonkamer en de aangrenzende ruimten anders in te richten. Enerzijds door de coronacrisis, anderzijds door een gebrek aan middelen. Het knusser en gezelliger maken van deze ruimte heeft de aandacht in 2022.

- De tuin heeft daarentegen wel een kleine metamorfose ondergaan. Er zijn fruitbomen geplant, net als plukfruit langs het verdiepte pad. Zo kunnen ook rolstoelgebruikers hier gebruik van maken. Het ronde looppad is deels voorzien van wilgenbomen, maar ook een zitje dat uitnodigt tot een kleine pauze om van de tuin te genieten, onder de oude beukenboom.

Langzaam wordt door bewoners en familieleden de tuin herontdekt. Ook merken we dat met name de vogels weer terug in de tuin komen.

- Ook dit jaar worden er typische zomeractiviteiten georganiseerd door de activiteitenbegeleiding. Zij hebben een vintage tent neergezet om het camping/vakantie gevoel op te roepen. Zo verleiden zij de bewoners om naar buiten te komen. Zomers reminiscentie.

- In 2021 heeft het Bestuur voor het eerst samengewerkt met de nieuw opgerichte cliëntenraad. Hierin zijn grote stappen gemaakt. Zo zijn een aantal verbeteringen in belevingsgerichte zorg doorgevoerd vanuit de suggesties die vanuit de Cliëntenraad zijn gekomen.

- Apart dient benoemd te worden dat de Cliëntenraad haar vrijwilligersvergoeding doneert aan Regina, ten behoeve van de bewoners. Het bestuur heeft daarop besloten het bedrag dat de cliëntenraad op die manier doneert te verdubbelen. Zo is er bijvoorbeeld al een rolstoel met duwondersteuning aangeschaft van deze vrijwilligersvergoeding.

- De nieuwsbrief die periodiek wordt verstuurd wordt ook goed ontvangen. Hierin worden bijvoorbeeld de nieuwe bewoners genoemd, maar ook de bewoners van wie wij afscheid hebben moeten nemen in de afgelopen periode. Activiteiten en wetenswaardigheden zijn andere onderwerpen die de revue passeren. Ook nieuwe medewerkers stellen zich voor en wordt er aangegeven welke medewerkers afscheid hebben genomen. Hiermee hoopt Regina de betrokkenheid van de contactpersonen bij het dagelijks leven binnen Regina zo hoog mogelijk te krijgen.

- Het was de wens van Regina om in 2021 uit te groeien naar 2.0 FTE welzijnsmedewerker. Dit is gelukt; naast de vaste medewerkers is er vanuit de opleiding Social Work een medewerker voor een jaar betrokken bij Regina. Van dezelfde opleiding is ook een stagiaire werkzaam. Steeds meer worden bewoners betrokken in de gewone zaken (zoals boodschap in de winkel of het halen van bloemen, was vouwen of samen de afwas doen). Meer en meer worden activiteiten naar de gezamenlijke woonruimte gebracht, hoewel dit, met de corona-dreiging in het achterhoofd, niet altijd gemakkelijk te organiseren was.

Veiligheid

Binnen het thema Veiligheid worden een 4-tal thema's benoemd.

- Medicatieveiligheid
- Decubitus
- Vrijheidsbeperking
- Advanced care planning

De basis van goede zorg is *veilige* zorg. Hoewel wij geen regulier WLZ-instelling zijn waar ook het behandelteam deel uitmaakt van de organisatie onderschrijft Regina de normen die gelden voor Verpleeghuiszorg wel degelijk. Weliswaar maakt onze organisatie van zorgverleners met eerstelijns behandelaars sommige normen wat moeilijk in te vullen. Het is aan ons om hierop te anticiperen en met zodanige aanpassingen te komen dat Regina steeds kan voldoen aan de gestelde normen. Dat is de ambitie van Regina: Dezelfde hoge kwaliteit en protocollaire veiligheid als reguliere intramurale instellingen maar dan met behoud van huiselijkheid en geborgenheid. Het een mag het ander niet uitsluiten.

Medicatie-veiligheid.

Het proces van medicatieveiligheid (van de eerste keer voorschrijven tot aan de inname door de bewoner) vindt deels extern plaats. Dit gedeelte (waarin de huisarts besluit voor te schrijven, het recept naar de apotheek verzendt en de apotheek dit levert aan Regina inclusief een nieuwe deellijst) is voor ons niet te beïnvloeden omdat wij daarover geen verantwoordelijkheid dragen.

- Regina heeft de wens om te komen (naast een reeds bestaand elektronisch cliënten dossier ECD) tot een digitaal systeem om medicatie te registreren, c.q. af te tekenen. Echter door de beperkingen die gesteld werden aan de bezoeksregels heeft dit geen doorgang kunnen vinden. We hopen hiermee in 2022 opnieuw een start te kunnen maken en met de diverse stakeholders samen te kijken welke (on-) mogelijkheden er bestaan.

- Het houden van medicatiereviews is de taak van de voorschrijvend arts in samenwerking met de betrokken apotheker. Daarenboven vindt twee maal per jaar (ook in 2021) een MDO plaats. Tijdens dit MDO wordt door een specialist ouderengeneeskunde de medicatielijst nogmaals beoordeeld. Eventuele mogelijke aanpassingen worden als suggestie met de huisarts gecommuniceerd. Het is uiteindelijk aan de huisarts om de suggesties al of niet ter hand te nemen. De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg.

- In 2021 zijn alle medicatie geassocieerde incidenten in kleine kring (MIC-commissie) binnen Regina geanalyseerd. De aandachtspunten uit deze analyses zijn besproken met de teamleden.

- Ondanks de personele tekorten in de zorg is het Regina gelukt voldoende vaste medewerkers (in combinatie met bekende ZZPers) in te zetten in de zorg. Zij kennen onze bewoners bij naam. Dat is een belangrijke voorwaarde in het zoveel mogelijk voorkomen van vergissingen in medicatiegiften.

Decubitus.

- In het verslagjaar heeft Regina de afspraken met de Ergotherapiepraktijk en de hulpmiddelenleverancier geformaliseerd. Daardoor kan snel worden gehandeld bij dreigende decubitus of achteruit van een bewoner. In 2021 heeft er zich geen decubitus voorgedaan.

- Naast het inzetten van de juiste hulpmiddelen zoals speciale kussens of matrassen is het innemen van voldoende eiwitten en andere voedingsmiddelen van groot belang. Regina werkt samen met de Eerstelijns praktijk van Attent, zorg en behandeling. Indien ondanks begeleiding bij het eten en drinken en eventuele extra's er een behoefte of vraag bestaat met betrekking tot de inname kunnen wij een beroep op hen doen, via een verwijzing door de huisarts.

- In 2021 is daar waar noodzakelijk een vervanging geweest van de matrassen en bedden.

Vrijheidsbeperking.

De Wet zorg en Dwang vervangt de eerdere wet BOPZ. De Wet Zorg en Dwang is moeilijker toepasbaar in situaties waarin er géén instellingsarts verbonden is aan de organisatie. Dit heeft te

maken met het feit dat de organisatie de verantwoordelijkheid draagt voor de correcte uitvoering van de Wet Zorg en Dwang, terwijl sommige vrijheidsbeperkingen (zoals bijvoorbeeld rustgevend medicatie die niet volgens een richtlijn wordt voorgeschreven) weliswaar valt onder de WZD maar wordt voorgeschreven door een autonome behandelaar.

Wel handelt Regina zoveel mogelijk volgens de Wet Zorg en Dwang. Wij beknotten de bewoners zo weinig mogelijk in hun bewegingsvrijheid. Wij zien bijvoorbeeld sensoren als hulpmiddel om juist meer vrijheid toe te kunnen staan.

- Het is in 2021 niet gelukt een onafhankelijke WZD functionaris aan ons te binden.

Advanced Care Planning.

Bij alle bewoners wordt tijdens het inhuizen de vraag gesteld of reanimatie en/of ziekenhuis bezoek door de bewoner gewenst is. Tegelijkertijd informeren wij of er bepaalde wensen zijn ten aanzien van het overlijden.

Hoewel de vraag rond reanimatie en ziekenhuisopname primair tot het medische domein behoren menen wij dat, gezien de aard van de opname en de relatie die wij met de bewoners hebben, deze vragen ook bij een goede en persoonlijke zorgverlening behoren.

- In 2021 is van alle bewoners bekend of zij gereanimeerd wensen te worden. Dit staat benoemd op alle pagina's van het ECD.

Leren en Verbeteren van Kwaliteit.

Binnen het thema Leren en Verbeteren van Kwaliteit wordt een onderverdeling gemaakt in de volgende deelgebieden vanuit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk

Het Kwaliteitsmanagementsysteem.

Zorgresidence Regina kent sinds 2020 een volwaardig kwaliteitsmanagementsysteem. Dit wordt frequent geüpdatet. Eind 2020 heeft een externe audit hierop plaatsgevonden. Dit zal in 2022 herhaald worden. In 2021 heeft er geen externe audit plaatsgevonden.

De eerder uitgesproken ambitie om tot een meer tastbare kwaliteitsprestatie te komen is er nog steeds. Helaas is het niet mogelijk gebleken om in 2021 te proberen een Prezo certificaat of keurmerk te verwerven. De dagelijkse zorgverlening in combinatie met de zorg onder de dreiging van Corona heeft dat verhinderd. In de audit van 2022 zal direct ook een nulmeting worden afgenomen ten aanzien van de Prezo certificering.

Kwaliteitsplan en - verslag.

Het is een verplichting om te beschikken over een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan. Naast deze verplichting is wenselijk om als Regina ons te buigen over onze ambities voor het komende jaar, c.q. de komende jaren. Het maken van een kwaliteitsplan is daarbij een goed hulpmiddel. Het maakt ook voor belangstellenden duidelijk waar de speerpunten van het bestuur van de Stichting het komende jaar liggen. Dit plan, gemaakt in samenspraak met de cliëntenraad, wordt gepubliceerd via de website van Zorgresidence Regina.

Ook het kwaliteitsverslag, waarin het bestuur rekenschap geeft over het afgelopen jaar, is openbaar en in te zien via de website.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners.

Regina is trots op haar zorg: Wij zijn goed in het verlenen van zorg aan ouderen met een 'gewone' dementie. Bijzondere dementiebeelden zoals frontotemporale dementie of Korsakov vallen eigenlijk niet onder onze expertise.

Er bestaat echter geen 'gewone' dementie. Ieder mens neemt, als hij of zij komt wonen bij ons, zijn of haar eigen verhaal, geschiedenis, persoonlijkheid en ervaringen mee. Daarnaast kan een dementie iemand ook veranderen. Mensen verzachten soms in hun gedrag, worden bijvoorbeeld aanhankelijker. Daarnaast komen mensen, door de maatschappelijke tendens ook steeds later wonen. Een opname later in het proces van dementie, betekent vaak dat de dementie in een meer gevorderde fase zit. Dat alles maakt de verleende zorg intensiever.

Om te blijven voldoen aan de toenemende eisen qua zorgverlening (maar ook aan transparantie) worden er steeds meer eisen gesteld aan de *zorgverleners*. Waar voorheen een vooral taakgerichte zorg voldoende was (wassen, aankleden en eten geven) wordt nu meer en meer verwacht van de verzorgende in zowel de ADL-handelingen als het begeleiden. We realiseren ons dat dit inhoudt dat het team van zorgmedewerkers van Regina steeds verder dient op te schuiven richting de hogere bekwaamheidsniveaus.

- Regina heeft in 2021 een aantal medewerkers aan zich kunnen binden die dit hogere bekwaamheidsniveau waarmaken. Er is bovendien een verpleegkundig specialiste aangenomen. Zij fungeert als spil tussen de zorg, cliënten en naasten en de (huis-)artsen.
- Er hebben een aantal cliëntbesprekingen plaatsgevonden, waarbij teamleden ondersteund werden in de omgang met specifieke bewoners. Deze besprekingen werden voorbereid en begeleid door de GZ-psychologe die als zelfstandig aan Regina verbonden is.

- Het continue coachen op de PDCA-cyclus is ook in 2021 voortgezet. De aanwezigheid van zowel de ervaren VS als het bestuur maakt coaching on the job mogelijk. Zo wordt bijvoorbeeld dagelijks meegelezen in de zorgrapportages. Waar nodig wordt feedback gegeven.

Deel uitmaken van een lerend netwerk.

In 2021 is Regina lid geworden van een lerend netwerk van andere kleinschalige organisaties. Uit deze overleggen bleek enerzijds dat kleinere organisaties (deels) inderdaad met andere problemen kampen dan de grotere VVT-organisaties uit onze regio. Daarnaast bleek hoe divers het zorglandschap is: Regina is de enige kleinschalige zorgverlener die enkel declareert vanuit de WLZ. Alle andere organisaties hebben wonen en zorg gescheiden of hebben zowel bewoners met de ene als met de andere bekostiging.

- SZR maakt vanaf 2021 deel uit van een lerend netwerk. De bijeenkomsten zijn nuttig gebleken. Onder meer is het plan opgevat om te werken met een gemeenschappelijke vertrouwenspersonen waarbij de ene organisatie de rol vervuld voor de andere en op deze wijze onafhankelijkheid garandeert.

Leiderschap, governance en management

De raad van bestuur van Stichting Zorgresidence Regina bestaat sinds juli 2019 uit twee personen, beide met andere deskundigheid reeds langdurig werkzaam in de WLZ-zorg.

Hoewel er geen formele verdeling van de werkzaamheden heeft plaatsgevonden is de gevonden werkwijze voor het bestuur zeer praktisch en sluit zij aan bij hun interesse en deskundigheid.

SZR is klein en plat van organisatie.

- Wij kennen geen PAR. Wel vinden er teamoverleggen plaats waarin naast het beleid en bijvoorbeeld de analyse van de MIC-meldingen ook suggesties en opmerkingen van de medewerkers kunnen worden besproken. Daarnaast vind er twee maal per jaar een bijeenkomst met de medewerkers plaats waarin het bestuur uitleg geeft over het gekozen beleid waarbij de medewerkers hun vragen en of opmerkingen kunnen stellen.

- Het bestuur is laagdrempelig aanwezig op de locatie. De deur is (vrijwel) altijd open. Medewerkers maken hier dan ook gebruik van. Ook een communicatie-app waarin alle medewerkers inclusief het bestuur aan toegevoegd zijn. Zo kan ook eenvoudig informatie of berichten gedeeld worden tussen allemaal of specifieke teams.

- Ook familieleden/naasten van onze bewoners weten ons te vinden. Naast de formele lijn via de cliëntenraad wordt ook rechtstreeks (via email of telefoon) of in persoon met ons contact gezocht. Het is onze visie als bestuur dat deze rechtstreekse benaderbaarheid bijdraagt aan het gevoel van persoonlijke zorg dat Regina biedt.

- Dat laatste uit zich ook in de opvatting dat wij (medewerkers en bestuur) eigenlijk te gast zijn bij de bewoners in plaats van andersom. Het is dan ook voor ons heel normaal dat er, gedurende overleggen, bewoners al dan niet bewust, binnen komen. Bijna nooit is dit problematisch. Soms resulteert het zelfs in leuke situaties, bijvoorbeeld wanneer een bewoner aangeeft dat we nu in herhaling lijken te vallen 'en jullie er voor de rest wel samen uit zullen komen'.

In 2021 zijn er diverse overlegmomenten geweest met de Cliëntenraad. De raad van bestuur heeft aanvankelijk best moeten wennen aan dit nieuwe orgaan. Gewend als wij waren aan de crisissituatie die bestond toen het bestuur aantrad in 2019 worden veel beslissingen tussen de beiden leden van de raad van bestuur genomen. Terecht heeft de Cliëntenraad aangeven, mede middels een formeel statuut naar analogie van het LOC, dat er op veel punten instemming dan wel advies gevraagd dient te worden aan de CR. Daarnaast heeft de CR de raad van bestuur op een aantal punten voorzien van advies.

De raad van bestuur wordt gecontroleerd door de Raad van Toezicht. De RvT is met 1 lid en 1 voorzitter nog niet compleet. Het 3de lid kan worden voorgedragen door de CR. Gezien de aanvankelijk precaire situatie in 2021 is er aan nadere invulling nog geen vervolg gegeven. Regelmatig vond overleg plaats, zowel conform de formele vergadercyclus als tijdens de veelvoud aan meer informele overlegmomenten rondom de nieuwe overeenkomst met de verhuurder en financierder.

Het bestuur van Stichting Zorgresidence Regina onderschrijft de principes van de Governancecode voor de Zorg. Bezoldiging van de raad van Bestuur en Toezicht is dan ook in overeenstemming met de WNT-regeling Zorg, op basis van de klassenindeling.

Voldoende en vakbekwaam personeel

2021 Heeft opnieuw laten zien dat de medewerkers van Stichting Zorgresidence Regina erg betrokken zijn bij hun bewoners en collega's. Vaak bieden oplossingen voor acute gaten in het rooster zich al aan vanuit het team.

Toch merkte ook Regina dat zij niet zonder ZZP-ers kon. Ook nu is gekozen voor een kleiner aantal ZZP-ers die relatief wat meer werkten. In onze visie echter maakt hen dat bekender voor onze bewoners hetgeen de kwaliteit van zorg ten goede komt. Het krijgen van vertrouwen door de bewoners en het weten van de 'eigen-aardigheden' van onze bewoners is belangrijk in de door ons gewenste geborgenheid en zorgverlening.

- Door gebruik te maken van het netwerk van de collega's en van de raad van bestuur is het gelukt vakbekwame verzorgden en verpleegkundigen aan ons te binden. De visie op zorg in combinatie met relatief goede bezetting tijdens diensten maakt dat de werkdruk als minder zwaar wordt ervaren dan bij collega-zorgaanbieders.

- Nog steeds hanteren wij de volgende normen:

Dagdienst: 6 verzorgenden

Avonddienst: 4 verzorgenden,

Nachtdienst: 2 verzorgenden.

Medewerkers werken bij ons nooit alleen, zij hebben altijd een collega om op terug te vallen of om mee te overleggen.

Daarnaast heeft er altijd iemand van het bestuur dienst zodat er 24/uur per dag supervisie gegeven kan worden.

- Stichting Zorgresidence Regina heeft daarnaast een contract met een grotere zorgaanbieder in de regio tot het verlenen van verpleegkundige handelingen in acute situaties. Deze zijn binnen 30 minuten aanwezig.

- Naast de bezetting verzorgenden en verpleegkundigen is er overdag altijd een huiskamerassistent aanwezig. Zij verzorgt het ontbijt en het eten en drinken. Er is dagelijks een kok in huis en twee facilitair medewerkers voor de diverse schoonmaakwerkzaamheden.

- Daarnaast is er 5 dagen in de week dagelijks minimaal 1 activiteitenbegeleidster aanwezig.

- Wij stimuleren medewerkers zich te bekwamen. Voor alle verzorgenden is er een e-learning abonnement op naam afgesloten. Daar waar medewerkers de wens hebben zichzelf verder te bekwamen moedigen wij dit aan. In gesprek met de desbetreffende medewerker bezien we hoe en wat Zorgresidence Regina hierin kan betekenen.

- Tenslotte vind het bestuur het belangrijk midden in de (lerende) maatschappij te staan. De praktische uitvoering hiervan houdt in dat Regina meer dan gemiddeld leerlingen en studenten stage laat lopen. Dit is een gevarieerd gezelschap: van HBO verpleegkundigen tot leerlingen die een maatschappelijke stage dienen te vervullen en van alles er tussen in. Graag enthousiasmeren wij diegenen die interesse hebben in de ouderenzorg.

Gebruik van Hulpbronnen

Zoals eerder aangegeven is het de wens van Regina om te komen tot een revisie van de huidige domotica. Hoewel deze nog voldoet, is het systeem dermate eenvoudig aangelegd dat modernere hulpmiddelen niet aangesloten kunnen worden. Helaas kon een revisie van het systeem door financiële onzekerheid niet plaatsvinden. Het uitbreiden van het systeem zal naar onze overtuiging de vrijheid van onze bewoners doen toenemen.

Regina is trots op haar keuken! Dagelijks kookt een professionele kok vers bereide maaltijden voor onze bewoners. De geuren die opstijgen vanuit de keuken wakkeren de eetlust aan. De maaltijdverzorging is in 2021 onderdeel van gesprek geweest, hoe kunnen we een en ander huiselijker maken. Het werken met schalen op tafel is helaas niet succesvol gebleken.

- Wel is de menukeuze onder de loep genomen en verbeterd. Daarnaast is een 'verjaardagsmenu' ingesteld: een bewoner kan (indien gewenst) op zijn of haar verjaardag samen met 2 naasten een speciaal verjaardagsmenu kiezen. Hierbij kan gekozen worden uit een aantal voor-, hoofd, en nagerechten. Dit is een groot succes.

- In de afgelopen 2 Coronajaren is gebleken dat proactieve communicatie erg belangrijk is naar de naasten van onze bewoners. Het toepassen van de algemeen afgekondigde maatregelen en de lokale invulling ervan was erg tijdsintensief. De instelling van maatregelen leidde geregeld tot overlegmomenten waarin we dienden uit te leggen waarom tot bepaalde keuzen gekomen waren. Uiteindelijk heeft Regina in 2021 gelukkig geen Coronabesmetting geconstateerd. Het begeleiden van mensen in de maatregelen (zowel de bewoners als de naasten die op bezoek kwamen) heeft inzet van ons allemaal gekost. Het dragen van mondklappers tijdens de momenten van zorg binnen de 1,5 meter (en sommige momenten zelfs ook buiten de 1,5 meter grens) maakte de zorgverlening nog zwaarder dan anders. Er is het afgelopen jaar dan ook duidelijk meer personele inzet geweest dan regulier noodzakelijk zou zijn geweest.

Gebruik van Informatie

Anders dan voorgenomen heeft SZR in 2021 geen cliëntervaringen verzameld middels een onafhankelijk auditeur. Deze meting zal in 2022 opnieuw plaatsvinden, middels gestructureerde, open vragen. Daarnaast krijgt het bestuur haar informatie ook via de minder formele kanalen, door de open deur sfeer die Regina kenmerkt.

Daarnaast wordt het bestuur periodiek geïnformeerd door de Cliëntenraad.

Een goede bron van feedback zijn de gesprekken die wij voeren met de naasten van overleden bewoners. Juist als er enige tijd tussen het overlijden de bewoner en de gesprekken genomen wordt kunnen de naasten van de overledene waardevolle informatie met ons delen zonder de mogelijk gevoelde druk van het uiten van kritiek op een organisatie waar een bewoner nog verblijft.

In 2021 is Regina lid geworden van Klachtenportaal Zorg; een onafhankelijke organisatie waar cliënten of hun naasten terecht kunnen als zij niet tevreden zijn met de wijze waarop Regina met hun klacht(en) omgaat. Er zijn in 2021 geen klachten ingediend bij het bestuur of bij het Klachtenportaal Zorg.

Regina vraagt de naasten van haar bewoners om periodiek een beoordeling te geven bij de onafhankelijke zorgvergelijker Zorgkaart Nederland. In 2021 scoorde Regina hier een 8.7.

Tot slot

Het is goed om af en toe systematisch terug te kijken. De stress en bezigheden van alledag maken dat soms wat moeilijker. Maar als we de tijd nemen zien we dat de ontwikkeling die we als Stichting voor ogen hebben ook hun beslag krijgen. Stapsgewijs komen we verder.

Kleinschaligheid maakt kwetsbaar, maakt dat het gevaar loert dat overstijgende processen dreigen onder te sneeuwen. Kleinschaligheid maakt echter ook wendbaar en flexibel. Juist dat laatste hebben we ook dit jaar ook weten te waarderen.

We zullen met zijn allen ons best doen om de ingezette veranderingen en behaalde resultaten naar de toekomst toe uit te bouwen.

Een deel van de gemaakte plannen bleken voor 2021 een brug te ver. Echter, **toch** is er onder de schaduw van de Corona-pandemie stiekem toch veel werk verzet, náást de reguliere zorgverlening. Dat we, ten tijde van fors beperkende maatregelen en noodgedwongen isolatie toch een 8.7 scoorden als waardering voor de geleverde zorg maakt ons als bestuur trots op geheel Regina!

Peter van Erp en Matthijs Arens