

# **Kwaliteitsplan 2023**

## **Stichting Zorgresidence Regina**



## Inhoudsopgave

Inleiding	2
1 Profiel Zorgorganisatie	4
2.1 Persoonsgerichte Zorg en ondersteuning	5
2.2 Wonen en Welzijn	7
2.3 Veiligheid	9
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	11
2.5 Leiderschap, governance en management	13
2.6 Voldoende en vakbekwaam personeel	14
2.7 Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context	16
2.8 Gebruik van informatie	17
Samenvatting	18

## Inleiding:

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023. En hoewel het kwaliteitsplan zich richt op het komende jaar en verder is het eigenlijk niet mogelijk een jaarplan te schrijven zonder terug te kijken naar de eerdere jaarplannen en wat daarvan terecht gekomen is.

Daarom zal dit jaar het kwaliteitsplan wat anders van inhoud en vormgeving zijn. We hanteren weliswaar de systematiek zoals voorgesteld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (2021) maar zullen ons meer concentreren op een aantal veranderingen in de organisatie die we voorrang zullen geven. Voorheen probeerden we te veel tegelijkertijd aan te pakken, zodat de aandacht teveel versnipperde. Door nu een duidelijke prioritering aan te geven hopen we de veranderingen succesvoller door te kunnen voeren.

Binnen de organisatie hebben zich een aantal impact-volle veranderingen voorgedaan. In de tweede helft van het jaar kwam, aangejaagd door het feit dat één van beide bestuurders aangegeven heeft te zullen stoppen, het besef dat Regina door haar specifieke organisatie- en bestuurscultuur erg kwetsbaar is.

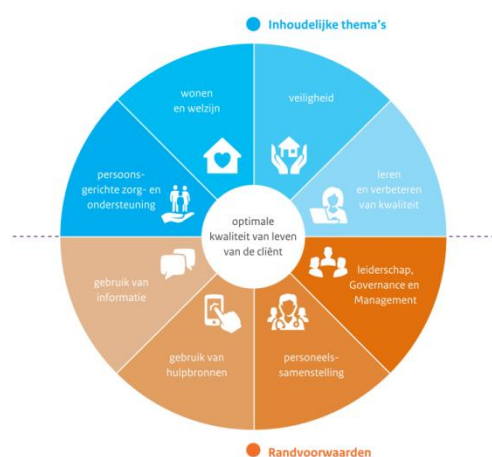
Dit heeft geleid in een tweetal belangrijke realisaties:

- 1) We dienen het totaal van alle verantwoordelijkheden anders te verdelen over de verschillende lagen in de organisatie. Inherent daaraan dienen er een aantal functies toegevoegd te worden aan het organogram om deze verantwoordelijkheden dan ook te kunnen beleggen.
- 2) Tegelijkertijd dient Stichting Zorgresidence Regina, nu het zich in financieel rustiger water begeeft, de beleidsmatige kant van zorgverlening verder uit te werken. Dit vraagt om andere (nieuwe) vaardigheden in het managementteam.

Als altijd is het verlenen van zorg een dynamisch proces. Bewoners veranderen, omstandigheden waarin zorg verleend moet worden veranderen, verwachtingen veranderen. De in te zetten zorg wordt continu aangepast aan de actualiteit. Ook de inzichten in wat wij als maatschappij verstaan onder 'goede zorg' veranderen in de loop van de tijd.

Dit document is opgesteld door het management van Stichting Zorgresidence Regina. Het plan is voorgelegd aan en besproken met de cliëntenraad en de medewerkers van SZR. Het bestuur is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de in het kwaliteitsplan beschreven veranderingen en legt daarover verantwoordelijkheid af aan de Raad van Toezicht.

Vanuit het Kwaliteitskader (ontwikkeld door het Zorginstituut Nederland) is de kwaliteitsstandaard voor de zorg in verpleeghuizen vastgelegd. Dit is bedoeld om structuur te bieden in ons streven naar kwalitatief goede zorg. Het beschrijven van een kwaliteitsplan is onderdeel van deze standaard.



Uit bovenstaande figuur uit het Kwaliteitskader wordt duidelijk dat er onderscheid gemaakt wordt in inhoudelijke thema's en rand voorwaardelijk thema's. In het hierna gepresenteerde Kwaliteitsplan 2023 beschrijft Stichting Zorgresidence hoe zij haar kwaliteit van zorg wil verbeteren in het komende jaar.

Het kwaliteitsplan is verder uitgewerkt volgens de thema's zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Voldoende en vakbekwaam personeel
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

Een aantal van deze thema's kent een verdere onderverdeling op specifiek onderdelen. Deze worden per thema behandeld.

## 1 Profiel Zorgorganisatie

SZR biedt zorg en verblijf aan cliënten met een veelal psychogeriatrische achtergrond. Vrijwel zonder uitzondering betreft het bewoners met een dementie. Vanuit dit kader is het de overtuiging van SZR dat wij onze zorg bieden met een *palliatieve* invalshoek; immers alles wat wij doen is erop gericht de huidige kwaliteit van leven in stand te houden en liefst te verbeteren. Daarin menen wij dat de uiteindelijke lengte van het leven onderschikt is aan de ervaren kwaliteit van het leven. Wat deze kwaliteit van leven betekent, ontdekken we samen met de bewoner en zijn of haar naasten.

Binnen de visie van het verlenen van zorg gericht op de dagelijkse kwaliteit van leven onderscheiden we vier kernkwaliteiten:

- Persoonlijke zorg: Door onze bewoners goed te kennen blijft zorg bekend, dichtbij en persoonlijk.
- Persoonsgericht: De bewoner kiest zelf. Soms heeft dit als consequentie dat de keuze van de bewoner anders is dan hetgeen wij als zorgverleners zouden kiezen.
- Gastvrij en respectvol: Wij zijn te gast bij onze bewoners. Familie en naasten zijn welkom bij ons.
- Onze medewerkers zijn kundig, verantwoordelijk en ondernemend.

SZR is een kleinere zorgorganisatie. Wij bieden zorg aan gemiddeld zo'n 25 bewoners. Gelegen in Velp (gemeente Rheden) verblijven cliënten bij ons met verschillende indicaties: ZP 4, ZP 5 en ZP7. Dit is een uiteenlopende groep, met elk een unieke benadering en zorgbehoefte.

Zorg is een dynamisch proces. SZR probeert dan ook een lerende organisatie te zijn. Wat goed is niet te verliezen en wat beter kan ook daadwerkelijk verbeteren.

SZR realiseert zich dat zij niet alleen staat, maar vol in de maatschappij. Naast de bewoners en hun naasten zijn er veel andere stakeholders en belanghebbenden. Ons openstellen naar en voor de buitenwereld is een gestage ontwikkeling. Hierin zijn wij actief op zoek naar een goede relatie met de diverse stakeholders als het Zorgkantoor en de IGJ (Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd) maar ook naar een optimale samenwerking met regionale partners als huisartsen, het CIZ en onderwijsinstellingen. Steeds meer vinden we de verbinding met collega-zorginstellingen om ons heen.

Belangrijk is het daarnaast om goed te luisteren naar de medewerkers en hun opvattingen en meningen. Zorgverlenen gebeurt door mensen. Management is daarin faciliterend, niet sturend. Het is de taak van de managers/bestuurders om de zorgverleners in hun kracht te zetten. Dit niet vastomlijnde proces vraagt aandacht en inzet. Het kan op verschillende momenten ook anders ingevuld worden.

Dit kwaliteitsplan is het vierde kwaliteitsplan van het huidige bestuur. We zien steeds meer een constante lijn. Bepaalde ontwikkelingen worden duidelijk, nu we als het ware meer 'vliegrepen' maken. Dit maakt dat we een inhoudelijk andere evaluatie gemaakt hebben over het afgelopen jaar en de aandachtspunten in het komende.

Bepaalde cruciale punten in kwaliteitsverbetering blijven ieder jaar actueel. Niet omdat er onvoldoende verbetering gehaald is, maar juist omdat deze punten de kern van zorgverlening betreffen (denk aan kwaliteit van zorg, het toespitsen van zorg op de individuele bewoner, het voldoen aan voorschriften et cetera). Belangrijk is het de ingezette, positieve veranderingen te borgen in de komende jaren.

De wens om vanuit een moderne, transparante bedrijfsvoering "ouderwets warme zorg" te verlenen blijft het centrale thema.

## 2.1 Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning.

Het is de visie van Zorgresidence Regina dat wij leven aan de dagen toevoegen, geen dagen aan het leven. Wat nu dat 'leven' is dat we toevoegen is niet niet eenduidig aan te geven. Wat kwaliteit van leven is, wordt door onze bewoners verschillend ingevuld. Voor de één betekent dit kleine momenten van een op een aandacht. Een ander geniet misschien van gezamenlijke activiteiten met meer prikkels. En een derde is tenslotte geheel tevreden als hij/zij zich terug mag trekken op het eigen appartement.

Om samen met naasten deze kwaliteit van leven te kunnen bieden is kennis van en over onze bewoners noodzakelijk. We vullen samen hun levensverhaal, middels het elektronisch zorgdossier. In dit levensverhaal worden de bewoners beschreven, door gebruik te maken van informatie vanuit het heden (wat wensen zij nu?) als vanuit het verleden (hoe waren zij toen?). Naasten en contactpersonen kunnen via de toegang die zij hebben deze informatie in het dossier vastleggen. Soms levert dit nog wel eens verschillende gezichtspunten op. Door informatie van vroeger te koppelen met observaties vanuit de huidige zorgsituatie ontstaat er een afwogen beeld over onze bewoners. In het gezamenlijke overleg met bewoner en contactpersoon wordt tenslotte het verdere beleid vastgelegd.

Binnen het verblijf en verlenen van zorg proberen we de wensen van onze bewoners zoveel mogelijk te respecteren. Daar waar zij zelfstandig kunnen (mee-) beslissen laten we hen een zo hoog mogelijke autonomie ervaren. Wij geloven dat autonomie op een passend niveau bijdraagt aan de ervaren kwaliteit van leven.

Zelfbeschikking en vrijheid kunnen soms wel eens botsen met veiligheid en geborgenheid. Stichting Regina zal ten alle tijden onvrijwillige zorg proberen te vermijden. De wet Zorg en Dwang biedt ons handvatten, mocht het toch tot onvrijwillige zorg komen.

### Verbeterplannen rond Persoonsgericht Zorg en Ondersteuning 2023

- Ook in het komende jaar worden klinische lessen en cliëntbesprekingen gepland. Op deze wijze proberen we de medewerkers steeds verder te bekwamen in de zorg die zij leveren. Door deze besprekingen af te stemmen op de aanwezige bewoners zijn we in staat deze zorg steeds persoonlijker te maken.

- Het is belangrijk dat wij onze bewoners kennen. Hiertoe houden we bewonersbesprekingen, naast het reguliere MDO. Hoewel het niet gelukt is om per 2022 de contactpersonen bij het MDO aanwezig te krijgen zal dit in 2023 mogelijk moeten worden. De directe inbreng van contactpersonen zal, zo is onze veronderstelling, de kwaliteit van onze zorgverlening ten goede komen.

- In het laatste kwartaal van 2022 heeft Regina zich moeten bezinnen op haar wijze van bestuur en het beleggen van verantwoordelijkheden in de organisatie. Dat heeft er toe geleid dat er twee teamleiders zijn aangesteld die dichter bij de zorgmedewerkers komen te staan en de zorg coördineren. Regina heeft er voor gekozen om hierin een groeimode te hanteren. We hebben de expliciete verwachting dat hierdoor de zorg zich meer zal concentreren rondom de bewoner en de zorgmedewerkers. De teamleiders zullen herkenbare aanspreekpunten worden, het gezicht van Regina.

- Het blijft belangrijk voor Regina om de personele bezetting gestaag aan te passen. Regina kent vanuit haar historie veel medewerkers met een relatief lager niveau (niveau 2). Langzaam groeit Regina naar een meer wenselijke verdeling tussen de medewerkers van niveau 2 en niveau 3/4. Het bestuur merkt dat het niet eenvoudig is om, in de huidige forse krapte op de arbeidsmarkt geschikte medewerkers te werven.

Het blijft belangrijk voldoende niveau binnen de zorgverlening te behouden. Regina heeft zich voorgenomen zich te richten op ervaren zorgmedewerkers niveau 2 die de ambitie en de mogelijkheden hebben zich te bekwamen tot een VIG. Wij zullen hen dan een opleidingscontract aanbieden.

- Binnen Regina is er voor gekozen te werken met het model van Kitwood.

'Zorg voor Beter' beschrijft dit model als volgt:

*"Net als ieder ander mens hebben personen met dementie behoeften en verlangens. In het model van Kitwood worden deze behoeften en verlangens heel duidelijk in categorieën onderverdeeld en beschreven.*

- *Comfort (troost en bemoediging) : De behoefte aan warmte, tederheid en troost van anderen. Vooral wanneer iemand zich alleen, onveilig of angstig voelt.*
- *Identiteit: De behoefte om te weten wie je bent en een goed gevoel te hebben over jezelf. En kunnen doen wat je altijd deed (een gevoel van continuïteit met het verleden).*
- *Gehechtheid: De behoefte om je veilig en geborgen te voelen bij andere mensen. Het gaat erom veilige en vertrouwde relaties te hebben.*
- *Bezig zijn (iets om handen hebben): De behoefte om onderdeel uit te maken van het leven en je nuttig te kunnen voelen.*
- *Erbij horen: De behoefte om onderdeel uit te maken van een groep, van een sociale omgeving en je welkom te voelen.*

*De kern van het model betreft liefde: de behoefte aan liefdevolle aandacht en respect"*

Het aandacht hebben voor het welzijn van onze bewoners krijgt op deze wijze handen en voeten. De praktische implicaties worden in 2023 verder uitgewerkt. Regina beschikt, ondanks haar relatief geringe grootte, over 3 medewerkers die zich specifiek richten op welzijn. Deze component van onze zorg komt steeds beter uit de verf en wordt ook benoemd in de waarderingen. In 2023 zal dit proces verdere opvolging krijgen.

- Regina gaat haar buddysysteem verder uitwerken. Deze verdeling koppelt medewerkers aan bewoners die dan specifiek meedenken (én -werken!) aan de welzijnsinterventies voor hun bewoner. Zo hebben bewoners en familieleden naast de overkoepelende eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV) ook een medewerkers die zich specifiek buigt over de activiteiten en andere welzijnsinterventies voor de bewoner.

- Dossiervoering blijft altijd een aandachtspunt. Dit is (mede door de mogelijkheid om mee te lezen) het visitekaartje van Regina. Het persoonlijk maken van de diverse onderdelen waaronder het zorgleefplan ("Herken ik onze bewoner in het zorgleefplan?") heeft onze continue aandacht. Wij volgen de bewoner in zijn of haar verblijf en mogelijk veranderende wensen en behoeften. Het is belangrijk de zorgdoelen in de zorgplannen hanteerbaar te maken. In 2023 zal extra aandacht worden gegeven aan het rapporteren naar de welzijnszorgdoelen, zodat deze component een steeds meer centrale rol binnen de zorgverlening zal krijgen.

## 2.2 Wonen en Welzijn.

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

- Zingeving met aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen.
- Zinnvolle 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

- Binnen Regina hebben we aandacht voor het welzijn van onze bewoners, zowel in min of meer feestelijke activiteiten als aandacht voor de gevoelens en specifieke levensvragen die bij onze bewoners spelen. Mede door de inzet van het model van Kitwood (zie eerder) zijn we beter op de hoogte van de individuele mogelijke vragen van onze bewoners. We bieden een luisterend oor en proberen daar waar dit kan verbeteringen aan te brengen. Deze meer individuele begeleiding zal doorgezet worden in 2023 waarbij Regina vindt dat dit integraal past in de zorgverlening. Welzijn, aandacht voor levensvragen is geen aparte, complementaire zorgverlening maar dient geïntegreerd te zijn in de dagelijkse zorg.

- Wat gezellige, aangename activiteiten zijn verschilt erg per bewoner. Naast individuele begeleiding (zoals fietsen op de duofiets, mee voor een boodschap of een gesprek of extra verwenmomentje) worden er ook activiteiten georganiseerd voor (een deel van) de groep, Er zijn bewegingsmomenten, maar ook muziek. Soms vallen deze samen in een optreden waarbij gedanst wordt. Mede door kennis van onze bewoners en de ervaring van de medewerkers die welzijn als specifieke verantwoordelijkheid hebben wordt er over het jaar een gevarieerd programma georganiseerd waarbij nieuw input altijd wenselijk is.

- Een aparte positie nemen de Cliniclowns in. De specifieke interactie die zij op momenten hebben, zelfs met bewoners die door de fase van hun dementie dieper weggezakt zijn, is zeer bijzonder om mee te mogen maken. Ook de poppenspeelster die onze bewoners bezoekt ontlokt bijzondere reacties en interacties.

- Regina beschikt over een fraaie tuin die reeds toegankelijker is gemaakt. Ook deze wordt betrokken bij de activiteiten (individueel en als groep) om mensen te verleiden naar buiten te gaan. Zo is dit jaar weer een bungalowtent opgezet om het vakantiegevoel van vroeger weer te laten herleven. Dit leidt dan weer tot leuke gesprekken aan de campingtafel.

- Rondom de eerdere 'corona-jaren' was bezoek en familieparticipatie ingewikkelder te organiseren. Gelukkig vinden we steeds meer de normale weg weer terug. Familie is welkom binnen Regina, op welke manier dan ook. Alleen samen is het mogelijk de beste zorg te leveren. Soms kunnen visies op zorgverlening niet gelijk lopen, maar door ons open-deur beleid nodigen we naasten uit het gesprek met ons aan te gaan, zoals wij dat ook met hen zullen doen. Regina werkt in de zorg en de huiskamer niet met vrijwilliger(s). Dit onderwerp zal in 2023 opnieuw ter evaluatie komen. In meer ondersteunende hulp (zoals bijvoorbeeld de tuin) willen we wel beoordelen welke mogelijkheden er zijn. Hier zou samenwerking met andere maatschappelijke organisaties wellicht logisch zijn.

- Het beschikken over een eigen keuken waarin dagelijks vers gekookt wordt is een grote pré. Wel is het van oudsher zo dat het bereiden van het eten letterlijk in de kelder plaatsvindt. Regina zal in 2023 proberen de koks zoveel mogelijk te betrekken bij de bewoners. Het ruiken en het zien van het bereiden van (een deel van) de maaltijd zal, zo verwachten wij, de eetlust van onze bewoners verbeteren. Daarnaast kunnen welzijnsactiviteiten plaatsvinden rondom maaltijdbereiding. Het klaarmaken van groenten, het schillen van aardappels, het dekken van de tafels of het helpen met



opruimen zijn allemaal activiteiten die onze bewoners betrekken bij het dagelijks leven. Bewoners kunnen hun voorkeuren opgeven rondom het eten en we koken met specifieke diëten, daar waar dit gewenst is.

Het verjaardagsmenu (waarbij de bewoner mag kiezen en dineren met een aantal naasten) is nog steeds een groot succes.

- In het afgelopen jaar zijn er kleine stappen genomen de grote gemeenschappelijke ruimten wat meer te verkleinen zodat er intiemere plekken gecreëerd werden. We verwachten met wat meer financiële ruimte in 2023 hier nog meer in te kunnen betekenen. Door wellicht enige akoestische aanpassingen en wat andere kleurstellingen kunnen al verbeteringen optreden.

- In het laatste kwartaal van 2022 is een nieuwe cliëntenraad van start gegaan. Zij borduren voort op het werk van hun voorgangers. Wij verwachten dat door het periodieke overleg de stem en wensen van de bewoners nog beter geborgd worden in het beleid van de Stichting.

- Ook in 2023 wil Zorgresidence Regina aandacht schenken aan belevingsgericht welzijn, onder meer bij rouwverwerking in bredere zin. Het verhuizen naar een appartement of kamer in het verpleeghuis is ingrijpend. Ook het waarnemen van hun eigen achteruitgang leidt bij sommige bewoners tot verdriet en onmacht. Deze verlieservaringen worden soms nog versterkt door het feit dat er af en toe bewoners overlijden. Tafelgenoten en in sommige gevallen vrienden of vriendinnen vallen dan weg. Regina wenst in 2023 concrete stappen te ondernemen en te onderzoeken hoe zij de bewoners kan ondersteunen in rouw- en verlieservaringen.

## 2.3 Veiligheid.

Binnen het thema veiligheid wordt een uitsplitsing gemaakt naar vier basisonderwerpen:

- Medicatieveiligheid
- Decubitus
- Vrijheidsbeperking
- Advanced care planning

Zonder veilige zorg kan er geen goede zorg verleend worden. De processen rondom veiligheid vormen de basis van onze goede zorg.

Zorgresidence Regina onderschrijft de strenge normen die gelden voor alle WLZ organisaties. Sommige normen of richtlijnen zullen we moeten aanpassen omdat wij als huis met extramurale behandeling niet alle componenten in huis hebben. Dat blijft onze ambitie: met behoud van de geborgenheid en huiselijkheid de professionaliteit van zorg garanderen.

- Stichting Zorgresidence Regina heeft afgelopen jaar de voorbereidingen getroffen voor het zogenaamde digitale aftekenen. Wij krijgen via het ECD de medicatie-overzichten digitaal in beeld. Ook het aftekenen gebeurt via dit platform. Wij verwachten het aantal medicatiefouten hiermee tot een minimum te kunnen beperken.

- Het houden van medicatiereviews (medicatie-beoordelingen) behoort tot de verantwoordelijkheid van de hoofdbehandelaar (huisarts) en de apotheek. Dit ligt buiten de verantwoordelijkheid van Stichting Zorgresidence Regina. Aanvullend hierop houdt SZR tenminste 2 jaarlijks een zorgleefplanbespreking waarbij een SO aanwezig is. Deze SO beoordeelt óók de medicatie. Enerzijds wordt gekeken naar eventuele gedragsmodulerende medicatie (zeker ook in het kader van de wet Zorg en Dwang) en wordt hierover geadviseerd aan de huisarts. Hierbij is het streven altijd om af te bouwen en te stoppen al het enigszins kan. Anderzijds wordt de medicatie vergeleken met de aanwezige medische gegevens en worden op basis daarvan suggesties gedaan. De huisarts blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor de voorgeschreven medicatie.

- Wel organiseert Regina in samenwerking met de apotheek in 2023 2 maal per jaar een controle op de actualiteit van de medicatielijsten. Hierbij wordt 'sluimerende' medicatie opgeschoond waarbij tevens gekeken wordt naar eventuele inconsistenties of onlogische combinaties. Deze worden dan weer teruggekoppeld aan de voorschrijvend huisarts. Hiermee is in 2022 gestart.

- Stichting Zorgresidence Regina hecht veel waarde aan het vertrouwd zijn van onze medewerkers met onze bewoners. Door te werken met vaste medewerkers die onze bewoners goed kennen van naam en persoon verkleinen we vergissingen rondom medicatie. Ook in 2023 zal het noodzakelijk blijken in situaties van personele schaarste te werken met ZZP-ers. Regina werkt met daarom externe medewerkers die reeds langere tijd aan Regina verbonden zijn. Hierdoor kennen ook zij onze bewoners en onze protocollen omtrent medicatieveiligheid.

### **Decubitus:**

Bij binnenkomst en voor elke zorgleefplanbespreking wordt decubitus gescoord als risicoanalyse. Indien noodzakelijk worden preventieve maatregelen getroffen. Als de gezondheidstoestand van een bewoner hiertoe aanleiding geeft kan de score opnieuw bepaald worden. Binnen Regina komt decubitus vrijwel niet voor.

- In 2023 zal Regina samen gaan werken met een andere ergotherapie praktijk. Deze samenwerking zal na enige maanden beoordeeld moeten worden. Een andere mogelijkheid hierin is om samen te werken met een eerstelijnspraktijk vanuit een collega zorginstelling.

- Elk jaar, zo ook in 2023, zullen de primair decubitus-voorkomende materialen (zoals stoelkussens van rolstoelen en matrassen) beoordeeld worden en zo nodig vervangen. Aandacht wordt individueel gegeven aan eventuele wisselgigging of specifieke houdingen in bed of (rol-)stoel.

**Vrijheidsbeperking:**

De wet Zorg en Dwang heeft de oude wet BOPZ vervangen, daar waar het gaat over de vrijheidsbeperkende maatregelen het geen nu onvrijwillig zorg heet. Deze wet lijkt nog steeds onvoldoende toegerust te zijn op de verschillende vormen van zorgverlening in Nederland. De praktische uitvoerbaarheid van de wet Zorg en Dwang voor organisaties die zorg verlenen zónder eigen behandeldienst laat te wensen over.

- Regina heeft het beleid en de uitvoering rondom het stappenplan in de Wet Zorg en Dwang (WZD) definitief gemaakt. In principe voert Zorgresidence Regina geen onvrijwillige zorg uit. Daar waar cliënt of 1e contactpersoon bezwaar maakt tegen bepaalde zorg wordt in de dialoog gezocht naar alternatieven. De verantwoordelijkheid volgens de WZD rondom het volgens een richtlijn voorschrijven van medicatie wordt belegd bij de (hoofd-)behandelaar. Dat is binnen Regina de huisarts. Vanuit de LHV is het standpunt dat de huisarts géén onvrijwillige zorg verleend aan onze bewoners. Stichting Regina gaat er derhalve van uit de medicatie zoals voorgeschreven door de huisarts overeenkomt met een van de vigerende richtlijnen over het betreffende onderwerp.

- In 2023 zal binnen Regina opnieuw aandacht geschonken worden aan de scholing in het kader van de wet Zorg en Dwang. Dit is met name van belang voor de Zorgverantwoordelijken (binnen SZR de EVV-ers). Dit blijft een onderwerp dat jaarlijks aandacht behoeft.

- SZR heeft de ambitie onze bewoners zo weinig mogelijk beperkingen op te leggen. Wij maken geen gebruik van onrustbanden of andere methoden van fysieke inperking. Juist om onze bewoners zoveel mogelijk eigen regie te laten behouden plaatsen we wel sensoren die ons waarschuwen als bewoners op zijn in de kamer of op de gang. Wij kunnen hen dan begeleiden op momenten waarop dat wel nodig is maar waarbij de bewoner zelf niet in staat is hulp te vragen middels het oproepsysteem. Velen kunnen een bel niet meer hanteren. Het huidige systeem is van oudere datum en vrij beperkt in de mogelijkheden. In 2023 zal een begin gemaakt worden met de aanleg van een systeem met meer/betere mogelijkheden.

**Advanced Care planning:**

Van alle bewoners wil SZR graag weten of zij wensen hebben ten aanzien van reanimaties of ziekenhuisopnamen. Ook informeren wij of er andere wensen rondom hun eventuele stervensproces bestaan. Primair is het maken van deze afspraken een verantwoordelijkheid van de behandelend huisarts. Ook vanuit SZR worden deze vragen echter gesteld in het kader van een goede en persoonlijke zorgverlening. Niet alleen zijn wij de zogenaamde first-responders (starten reanimatie of niet) maar de wensen rondom de laatste zorg (palliatieve zorg in de terminale fase maar ook rondom het sterven) wensen wij zo goed mogelijk te begeleiden.

## 2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit.

Binnen dit thema wordt ook een onderscheid gemaakt in verschillende elementen 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

### **Kwaliteitsmanagementsysteem:**

- SZR beseft dat veilige en goede zorg verantwoord dient te worden. Het gebruik maken van een efficiënt kwaliteitsmanagement systeem helpt ons hierbij. Regina heeft hierin gekozen voor een kwaliteitsmanagementsysteem dat gebaseerd is op de PREZO systematiek.

PREZO (Prestaties in de zorg) is een auditsystematiek die aansluit bij kleinschalige zorgaanbieders zoals Stichting Zorgresidence Regina. Het up to date houden van dit systeem is jaarlijks noodzakelijk.

- In 2022 heeft er een Prezo- audit plaatsgevonden op de dossiers en de zorgverlening. Belangrijkste conclusie was tweërlei: Enerzijds werd de warme zorg die wij voorstaan ervaren en bevestigd. Anderzijds dient SZR haar beleidsmatige basis te verbeteren. Het gaat dan om protocollen, maar ook het evalueren en borgen van beleid. Het verbeteren van deze basis krijgt prioriteit in het komende jaar.

### **Kwaliteitsplan:**

Het beschikken over een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan is een verplichting vanuit het Zorgkantoor (Menzis) en een noodzakelijke eis vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Naast het feit dat het een verplichting is, is het als instrument van belang om gedurende het lopende jaar controle te houden over de gewenste veranderingen. Bovendien dwingt het zorgorganisaties zich te buigen over hun ambities en daarover met betrokken partijen het gesprek over aan te gaan. Het betrekken van de medewerkers en de bewoners c.q. hun vertegenwoordiging is belangrijk om hun invloed te garanderen. Zo werken we samen in transparantie aan de toekomst van onze Stichting. Het Kwaliteitsverslag (terugkijkend op het vorige jaar) wordt gepubliceerd via de website van SZR.

### **Kwaliteitsbeleid 2023**

In de afgelopen jaren heeft de focus bij Regina niet gelegen bij het kwaliteitsbeleid, omdat daar ook niet de mogelijkheid toe was. De focus lag bij de zorg en dat heeft goed uitgepakt. In 2022 kwamen er al meer mogelijkheden om verder te kijken. Naar aanleiding van de proef-audit van Prezo zijn een aantal kwaliteitsverbeteringen naar voren gekomen. Een groot deel van deze verbeterpunten willen we komend jaar aanpakken. Op een aantal vlakken zal er beleid geschreven moeten worden, om vervolgens het beleid te onderhouden en te bewaken. Dit alles in een sluitend kwaliteitsplan inclusief kwaliteitshandboek. Begin 2023 zal daar een start mee gemaakt worden.

Tenminste 2 x per jaar vergadert de commissie Kwaliteit en Beleid (waarin zowel het operationele management vertegenwoordigd is als de Raad van Toezicht) over de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg in een brede context. De bevindingen worden besproken tijdens de RvT vergaderingen.

### **Het continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners:**

Hoewel Regina als organisatie klein is en zich toelegt op de meer 'reguliere' dementie blijft een continu proces van nascholing noodzakelijk om de juiste zorg te verlenen. Er bestaat geen 'gewone' dementie. Elk mens heeft een uniek leven, een unieke geschiedenis en een unieke ziekte. Wij zien dat bewoners later en daardoor verder in hun ziekteproces bij ons komen wonen. Dat maakt de zorg intensiever. Om te voldoen aan de toegenomen eisen aan onze zorgverlening (zowel aan inhoud als aan transparantie en verantwoording) is ook op dit gebied kennistoename gewenst. Voorheen kon worden volstaan met meer taakgerichte zorg, met vooral 'handen aan het bed'. Tegenwoordig worden er echter meer eisen gesteld aan onze zorgmedewerkers. De verpleegkundigen, verzorgenden IG en de Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden zijn de direct

verantwoordelijken voor de zorg en de spil tussen bewoner, contactpersoon en organisatie. Dit vereist een hoger bekwaamheidsniveau.

De personeelssamenstelling binnen SZR zal in 2023 steeds verder moeten opschuiven richting de hogere bekwaamheden. Regina zet in op het verder opleiden van de aanwezige verzorgenden en helpenden.

- In 2022 is een start gemaakt met de functie teamleider binnen Regina. Het doel is meerledig: Door verantwoordelijkheid rondom bepaalde (zorginhoudelijke) beslissingen (zoals het oplossen van mogelijke incidentele verstoringen in de zorgverlening) lager in de organisatie te beleggen verwachten wij een verbetering in de kwaliteit en de efficiëntie van onze zorgverlening.

Daarnaast zullen zij medewerkers coachen op zowel zorginhoudelijke taken als in bejegening en rapportage. Bovendien zijn zij naast de evv-ers als eerste aanspreekpunt voor naasten en eventueel huisartsen en zijn zij als het ware het visitekaartje van de Stichting. Tenslotte nemen zij ook deel in de verdeling van de achterwachtfunctie.

- In 2022 heeft er ontruimingsoefening plaats gevonden voor de medewerkers. Komend jaar zal een deel van de zorgmedewerkers hun cyclische BHV training weer ontvangen.

- Daarnaast worden de medewerkers bekwaamd via een cyclus van klinische lessen vanuit de verbonden GZ psychologe en verpleegkundig specialiste. Onderwerp van deze lessen zal nog verder ingevuld worden.

Bij het onderwerp rapporteren zal ook het belang van 'cyclisch denken' middels de PDCA cyclus, het inhoudelijk lezen en rapporteren met een duidelijk accent op het individuele welzijn van bewoners worden benadrukt.

- Sinds vorig jaar biedt Stichting Zorgresidence Regina ook nascholing aan via E-learningmodules. De medewerkers die zich jaarlijks dienen te bekwamen volgen deze cursussen. Op deze wijze is voor de medewerkers altijd up to date onderwijs beschikbaar.

#### **Deel uitmaken van een lerend netwerk:**

- Stichting Zorgresidence Regina maakt deel uit van een lerend netwerk met een aantal kleine zorginstellingen in de regio. De wens is om met één van de deze zorginstellingen de samenwerking verder te intensiveren. Hierover is gesproken met het bestuur van deze zorginstelling en in 2023 worden de mogelijkheden hierin verder verkend.

- Dit lerend netwerk is zowel actief op bestuurlijk als op verpleegkundig gebied.

## 2.5 Leiderschap, governance en management.

Sinds november 2019 bestond de Raad van Bestuur van Stichting Zorgresidence Regina uit twee personen. Er was een duidelijke verdeling in de werkzaamheden. Deze verdeling is verder niet geformaliseerd, deze sloot aan bij hun beider interesse en kennis. Beide bestuurders hebben uitgebreide ervaring in de zorg voor ouderen.

De raad van Bestuur wordt gecontroleerd door de raad van Toezicht. Deze telt momenteel 2 leden. Er is een vacante plaats. Er wordt gewacht met deze invulling totdat de cliëntenraad een kandidaat wenst voor te dragen. Zij heeft daartoe dat recht (passend binnen het door de overige twee leden van de Raad van Toezicht opgestelde profiel).

SZR is klein en plat van organisatie. Wij kennen geen officiële PAR. Wij staan open voor suggesties van de teamleden, deze worden in de diverse bijeenkomsten besproken. De laagdrempeligheid maakt de betrokkenheid van onze medewerkers bij de zorg die zij leveren erg groot. Zij ervaren de invloed die zij hebben op de organisatie. In het management van de organisatie zijn tevens zorgprofessionals aanwezig (verpleegkundig specialiste, specialist ouderengeneeskunde).

In 2022 hebben zich een aantal veranderingen voorgedaan in de managementstructuur van Stichting Zorgresidence Regina. Aanvankelijk werd Regina bestuurd door een tweehoofdige Raad van Bestuur. Zij hadden onderling de taken verdeeld. Doordat één van beide bestuurders per 1 december zijn taken neerlegt heeft dit geleid tot een herevaluatie van de bestuursstijl binnen Regina. Geconstateerd is dat veel verantwoordelijkheden niet breed genoeg belegd waren. Dat was in de eerste crisisjaren een passende oplossing (minder kosten, sneller samen beslissen) maar dit maakt de organisatie toenemend kwetsbaar.

Een tweede constatering was het feit dat er in de stabiliserende situatie waarin Regina zich bevindt toenemend behoefte is aan het vastleggen van afspraken en het borgen van het nieuwe beleid. Deze wijze van managen, van besturen is noodzakelijk om rekenschap te kunnen geven over hetgeen wij doen, welke afspraken wij samen maken. Daarvoor is het nodig om als bestuur minder in de 'waan van de dag' mee te gaan en meer de helicopterview te kunnen nemen.

Mede daarom is het noodzakelijk om een aantal managementlagen te introduceren. Dat is in 2022 reeds geïnitieerd: Tussen de medewerkers en de manager wonen en zorg zijn teamleiders geïntroduceerd. Zij ondersteunen de manager wonen en zorg in het faciliteren, begeleiden en coachen van zorgmedewerkers.

Daarnaast is de functie van locatiemanager nieuw binnen Regina. De locatiemanager is integraal verantwoordelijk voor de gehele locatie waarbij voor de kwaliteit van zorg (medewerkers en cliënten) de manager wonen en zorg eerstverantwoordelijke is.

Daarmee komt het bestuur meer op afstand van de organisatie te staan, zodat de vrijgekomen tijd en energie minder operationeel en meer strategisch kan worden ingezet.

Het is de wens van het bestuur om, na een periode van gewenning in deze nieuwe setting opnieuw te komen tot een deling van de bestuursverantwoordelijkheid, dus terug naar een situatie met een tweehoofdige raad van bestuur.

## 2.6 Voldoende en vakbekwaam personeel.

Stichting Zorgresidence Regina verleent goede zorg. Dat staat en valt bij onze medewerkers. Niet alleen dienen de medewerkers voldoende toegerust te zijn voor hun zorgtaken, ook dient de ervaren werkdruk niet te hoog te zijn. Medewerkers moeten aan al hun taken toekomen, niet enkel de basiszorg.

Regina kan zich gelukkig prijzen met een grote groep vaste medewerkers die erg gemotiveerd zijn. Veel vrijkomende diensten (bijvoorbeeld door ziekte) worden binnen de eigen groep opgepakt. Af en toe dient Regina gebruik te maken van externe zorgverleners in de vorm van ZZP-ers. Omdat wij zeer hechten aan een persoonlijke relatie tussen onze zorgmedewerkers en de bewoners werken wij zoveel mogelijk met een aantal ZZP-ers die bekend zijn (en zo ook blijven) met de bewoners en onze wijze van werken.

Het bekwamen van de medewerkers houdt jaarlijks onze aandacht. Via diverse kanalen (cliëntbesprekingen, coaching on the job, E-learning) worden medewerkers in de gelegenheid gebracht hun kennis vergroten. Regina vindt het belangrijk dat de verantwoordelijkheid voor deze scholing bij de medewerkers ligt, waarbij Regina de verplichting voelt scholing te faciliteren.

SZR vindt het belangrijk dat de medewerkers ervaren dat zij voldoende zorg kunnen besteden aan hun bewoners. Om die reden wordt er ruim geroosterd over de dag. Op +/- 27 bewoners hanteren wij de volgende normen:

- 6 Verzorgenden starten in de ochtenddienst + een woonkamer assistent
- 4 Verzorgenden in de avonddienst
- 2 Verzorgenden in de nachtdienst.

Naast deze primaire zorginzet is er dagelijks op weekdagen tenminste 1 welzijnsmedewerker aanwezig. Ook faciliterende medewerkers zoals de kok en huishoudelijk medewerkers zijn dagelijks werkzaam in het team rondom de bewoner.

Daarnaast is er in kantoortijden altijd een managementlid aanwezig. Buiten kantoortijden is deze altijd oproepbaar.

Regina maakt daarnaast gebruik van de expertise van een GZ-psychologe. Zij is op verzoek van huisartsen betrokken bij de behandeling van onze bewoners en geeft bovendien advies in meer gecompliceerde situaties of snellere geestelijke achteruitgang.

Ook is er een specialist Ouderengeneeskunde betrokken bij onze bewoners. Deze is gedetacheerd via een externe behandel dienst (Novicare). Hij adviseert Regina en de huisarts over medische zaken zoals bijvoorbeeld medicatie. Huisartsen kunnen hem ook verzoeken een consult te verrichten over een bepaalde vraag. SZR verwacht in de toekomst de samenwerking met de SO verder te intensiveren. Daarnaast is een fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist en diëtist op vraag betrokken.

De psychologe en de specialist ouderengeneeskunde nemen beiden standaard deel aan het MDO.

De huisarts is hoofdbehandelaar binnen Regina. Hij/zij bepaald het medische beleid, daarin ondersteund door de bovengenoemde behandelaren op zijn/haar verzoek. Op momenten dat de eigen huisarts niet aanwezig is hebben wij overleg met de Huisartsenpost.

- In 2023 verwacht Regina dezelfde hoge bezetting te kunnen volhouden per dag(-deel). Het grotere aantal aanwezige personeelsleden (ten opzichte van collega-instellingen) is één van de gebieden waarop wij ons onderscheiden. Met name de focus op welzijnsactiviteiten (groter en kleiner) komt hierdoor beter uit de verf.
- In 2023 zal Regina haar medewerkers verder bekwamen in het uitvoeren van zorg, de persoonlijke aandacht en betrekken van naasten/mantelzorgers hierin.
- Regina vindt het belangrijk dat er nieuwe zorgmedewerkers enthousiast gemaakt worden voor de zorg. Ook in 2023 zullen wij weer een enthousiaste stage-aanbieder zijn, zowel voor reguliere studenten als voor eventuele zij-instromers. Ook andere opleidingsrichtingen (social work, HBO verpleegkunde) weten ons inmiddels te vinden.

- Regina staat ook open voor diegenen die nog geen beroepskeuze gemaakt hebben. Middelbare scholieren die in het kader van een maatschappelijke stage een mogelijkheid zoeken zijn ook altijd welkom.
- In 2023 hoopt Regina de samenwerking met een lokale zelfstandige zorgaanbieder te versterken. In het verloop daarvan verwachten we bij elkaar in de 'keuken' te zullen kijken. Dat verbreedt onze eigen visie op zorgverlening en kennis.
- Regina gelooft erg in gemotiveerde medewerkers met de juiste instelling. We zijn gestart met het werven van niveau's 2(+) die ervaring hebben en gemotiveerd zijn de opleiding tot VIG te volgen. Wij investeren graag in zulke medewerkers.



## 2.7 Gebruik van Hulpbronnen, omgeving en context.

Zoals het kwaliteitskader verpleeghuiszorg terecht beschrijft gaat bij goede persoonsgerichte zorg de aandacht al snel uit naar gezondheid en welbevinden. De omstandigheden van de fysieke woonomgeving hebben hierop echter ook een grote invloed.

Tegelijkertijd staat Regina niet op zichzelf maar is zij ingebed in diverse netwerken. Al deze factoren hebben direct of indirect invloed op de kwaliteit van de ervaren zorg.

De definitie van hulpbronnen, omgeving en context zoals gesteld in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is zeer divers. Vele zaken vallen onder deze definitie. Het kan hierbij gaan om de omgeving (de tuin of het huis bijvoorbeeld) maar ook over meer abstracte ruimte als bewegingsvrijheid en privacy. Eigenlijk worden alle randvoorwaarden rondom het leveren van verpleeghuiszorg gerekend tot de hulpbronnen, omgeving en context.

- Het huidige Domotica-systeem is eenvoudig en kan niet of slechts moeizaam uitgebreid worden (zoals bijvoorbeeld met eventuele camera's). In 2022 zijn de voorbereidingen getroffen om in 2023 het huidige systeem te vervangen door een modulair uitbreidbaar systeem.
- Regina beschikt over een mooie grote tuin. Door bewoners actief te betrekken bij activiteiten (individueel of in groepen) proberen we deze actief te laten gebruiken. Vaak lopen bezoekers met hun naaste een rondje in de tuin. Samen uitrusten onder de imposante rode beuk, of genieten van een zelfgeplukte aardbei.
- SZR heeft een eigen professionele keuken. Dit is een belangrijke feature van SZR. Het vernieuwen van de keukenfaciliteiten zal ook aandacht behoeven in het nieuwe jaar. Tegelijkertijd nemen we daarin mee dat we aanpassingen willen in de woonkamer waar onze bewoners veel verblijven. Het is de wens om daar een kitchenette te realiseren zodat het laatste deel van de maaltijdbereiding wellicht daar plaats kan vinden. Zodoende hopen we de maaltijdbeleving meer sfeer te geven.
- De samenwerking met de apotheek wordt vergemakkelijkt door over te gaan op de mogelijkheden die het elektronische cliëntendossier ons geeft. Door digitaal af te tekenen kunnen aanpassingen (via de huisarts) sneller en accurater verwerkt worden.
- Een apart hoofdstuk binnen de zorg is de toenemende roep om verduurzaming. Regina is, begrijpelijk, een grote energieverbruiker. We hebben ons voorgenomen om verduurzaming een prioriteit te maken voor de het komende jaar. Afhankelijk van de financiële mogelijkheden willen we graag investeren in zonnepanelen en energiezuinige was- en droogapparatuur.

## 2.8 Gebruik van informatie.

Het verzamelen van de cliëntervaringen dient jaarlijks te gebeuren conform de het kwaliteitskader. Belangrijk daarin is de vergelijkbaarheid met andere organisatie en de NPS (de Net Promotor Score). Regina maakt daarbij gebruik van Zorgkaart Nederland. In 2022 scoorde Regina een fraaie 9.2 (stand 10-11-2022)! Daar zijn we erg trots op.

Tegelijkertijd zal in 2022 op het einde van het jaar nog een tweede (meer inhoudelijk) cliëntenonderzoek plaatsvinden. De uitkomsten zullen in de veranderplannen van 2023 worden betrokken. Dit onderzoek vindt onafhankelijk plaats. De rapportage zal gedeeld worden door middel van een rapportage die voor alle belanghebbenden inzichtelijk gemaakt zal worden

- In 2023 zal er naast een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek ook weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek volgen. De uitkomsten zullen gebruikt worden om het personeelsbeleid te optimaliseren
- Verder vinden er jaarlijks audits/controles plaats van de brandweer en de brandbeveiliging. Deze controles vinden ook 2023 plaats.
- In 2022 heeft er een RI&E plaatsgevonden. De uitkomsten worden gebruikt voor het uitvoeren van onderhoud in 2023.

Daar waar processen in de zorg voor onze bewoners onverhoopt niet goed lopen of als er incidenten plaatsvinden vragen wij de medewerkers een melding (digitaal) te maken. Afhankelijk van de betroffene (cliënt of medewerker) worden deze meldingen MIC- of MIMmeldingen genoemd. De melding worden periodiek verzameld, geëvalueerd en indien noodzakelijk wordt hierop beleid aangepast. De verkregen informatie en leerpunten worden breed gedeeld in de organisatie.

- In 2023 komt de MIC commissie periodiek bijeen om de gemelde incidenten te beoordelen en te evalueren. De uitkomsten en het eventuele aangepaste beleid worden besproken in de teamoverleggen.
- Wekelijks komt het managementteam bijeen om de lijst van uitstaande acties te bespreken. Tijdens dit overleg komen diverse punten aan de orde.
- Cyclisch zullen de verschillende punten uit het kwaliteitsmanagement systeem besproken worden. Zo nodig worden protocollen of richtlijnen geupdate.
- Jaarlijks laat Regina een audit uitvoeren op de volledigheid van haar dossiers.

## Samenvatting

Regina is nog steeds in ontwikkeling. Dat kan ook niet anders in een speelveld waarin veel op haar afkomt.

Wij onderscheiden 3 hoofdthema's/ondewerpen waarop wij het komende jaar extra willen inzetten.

1)

In 2023 zal Regina een verbetering maken in de verdere professionalisering van haar bedrijfsvoering. Verantwoordelijkheden meer in de directe zorgverlening beleggen en het bestuur meer op afstand zodat zij loskomt van de waan van de dag. Hierbij dient de bestuursstijl noodgedwongen mee te veranderen. Minder op individueel, meer op concernniveau.

De versterkingen in het management die in 2022 hebben plaatsgevonden zullen Regina naar de toekomst toe minder kwetsbaar maken.

2)

Het verder ontwikkelen van een type zorgverlening waarbij kwaliteit van leven duidelijk een speerpunt is. Het zo goed mogelijk kennen van onze bewoners zodat we hen frequente (grotere en kleinere) momenten van kwaliteit kunnen geven. De eerste veranderingen vinden reeds plaats en worden, blijkens de waarderingen op zorgkaart Nederland, ook herkend.

3)

Verduurzaming: Zowel vanuit het oogpunt van energieverbruik c.q. transitie als vanuit een bedrijfseconomisch oogpunt is het verminderen van ons verbruik een belangrijk streven.

Energiegebruik verminderen en anderzijds misschien ook zelf opwekken zal een duurzame exploitatie langer mogelijk maken. Dit zal zeker naar de toekomst toe steeds belangrijker blijken.