



Overgang

Kwaliteitsverslag Stichting Zorgresidence Regina
2022

Inhoud

2		Voorwoord
3	1	Beschrijving Stichting Zorgresidence Regina
5	2.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
7	2.2	Wonen en welzijn
9	2.3	Veiligheid
11	2.4	Leren en Verbeteren van kwaliteit
12	2.5	Leiderschap, governance en management
15	2.6	Voldoende en vakbekwaam personeel
17	2.7	Gebruik van hulpbronnen
18	2.8	Gebruik van informatie
19		Tot slot

Voorwoord

In dit verslag blikt het bestuur van Stichting Zorgresidence Regina (Regina) terug op het afgelopen jaar. 2022 werd een overgangsjaar, op verschillende fronten. Corona bleef, zeker in de eerste helft van het jaar steeds aanwezig. Naarmate het jaar vorderde klaarde deze donkere wolk wat op.

2022 was het jaar waarin het effect van de in 2021 gemaakte financiële afspraken hun uitwerking kregen. Daarmee was er een duidelijke breuk met het verleden. Tegelijkertijd is 2022 ook een overgangsjaar gebleken: Er was nog sprake van oude verplichtingen die ingelost dienden te worden. Tegelijkertijd werden de effecten van de huidige afspraken zichtbaar.

Bovendien was 2022 ook het jaar waarin het bestuur afscheid nam van de operationeel verantwoordelijke bestuurder.

Na een zeer intensieve periode van vier jaar waar hij Regina met visie en volharding doorheen heeft geholpen, heeft hij de keuze gemaakt meer tijd voor zijn naasten vrij te maken en te genieten van zijn pensioen.

Al met al is ook 2022 een roerig jaar gebleken. Dit jaarverslag beschrijft de gebeurtenissen binnen de stichting die betrekking hebben op de kwaliteit van onze dienstverlening, volgens de verschillende domeinen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Beschrijving Stichting Zorgresidence Regina

Kernwaarden

Stichting Zorgresidence Regina biedt kleinschalige, betrokken zorg aan ouderen met een dementie. Het begeleiden van onze bewoners, passend bij de achteruitgang, zonder in hun autonomie te treden maakt ons trots.

Regina is een kleine zorgorganisatie voor ouderen met dementie. We hebben 23 zorgappartementen en een zorgwoning.

Regina biedt een beschermde en huiselijke woonomgeving. We begrijpen goed dat het nergens zo is als thuis, maar we doen er alles aan om onze cliënten zich zoveel mogelijk thuis te laten voelen. Ons uitgangspunt is dat Regina het huis is van de bewoners. Als medewerkers zijn we bij hen te gast.

In Regina bieden we mensen met dementie de zorg en begeleiding die zij wensen en nodig hebben om een zo gewoon en prettig mogelijk leven te kunnen leiden. Wij vinden het belangrijk dat zij zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven kunnen houden en beslissingen kunnen nemen.

Bewoners moeten zich veilig voelen bij voor hen vertrouwde zorgmedewerkers. Bij Regina werken daarom vaste medewerkers. Door de ruime medewerkersbezetting is er echt tijd en aandacht voor bewoners/cliënten.

Wij willen elke cliënt zo goed mogelijk leren kennen en weten wat zij of hij belangrijk en prettig vindt om de zorg en begeleiding te kunnen bieden die bij iemand past. Onze medewerkers moeten in staat zijn om mee te bewegen in het proces van cognitieve en lichamelijke achteruitgang dat cliënten doormaken.

Samenwerken met familie en andere naasten vinden wij erg belangrijk. De mensen om onze cliënten heen horen bij hen en geven betekenis aan hun leven. Zij kennen iemand al heel lang en weten wat belangrijk voor haar of hem was. Bij Regina is er alle ruimte voor hen om net zo betrokken te blijven als zij altijd zijn geweest. Onze aandacht en zorg zijn er niet alleen voor de bewoner, maar ook voor de mensen om haar of hem heen. We zijn er om een luisterend oor, advies en ondersteuning te bieden als daar bij hen behoefte aan is.

Regina is een zelfstandige zorgorganisatie. De zorg wordt gefinancierd vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Dat betekent dat cliënten wonen en zorg vergoed krijgen vanuit deze wet. Zij betalen een eigen bijdragen aan het CAK. De verantwoordelijkheid voor de behandeling van onze cliënten ligt (net als thuis) bij de huisarts. Cliënten hebben dan ook de mogelijkheid hun 'eigen' huisarts te behouden als zij bij ons komen wonen. De huisarts wordt ondersteund (zeker daar waar problematiek dementie-gerelateerd is) door een specialist ouderengeneeskunde en een GZ-psychologe.

Ook andere eerstelijns behandelaren (fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist of diëtist) worden betrokken bij de cliënten als dit nodig is.

Maar het grootste deel van de geleverde zorg en behandeling vindt plaats binnen het eigen team. Onze deskundigheid is hoog; zo zijn verpleegkundigen en een verpleegkundig specialist dagelijks betrokken bij zorg voor onze cliënten. Zij zijn de schakels in de verbindingen tussen de cliënten, hun naasten en de behandelaren.

Hoewel Regina niet de zelfde organisatorische opzet (en mogelijkheden) heeft als andere, grotere zorgorganisaties onderschrijft zij wel de normen die voor deze organisaties gelden. De genoemde kwaliteitsnormen zijn belangrijk en dien daarom ook op Regina toepasbaar te zijn. Soms is het ingewikkeld deze één op één over te nemen omdat we als huis anders georganiseerd zijn (bijvoorbeeld omdat we geen eigen arts of psycholoog in dienst hebben). Het is dan aan ons om zo flexibel te zijn dat we toch aan de gestelde norm kunnen voldoen.

De kernwaarden van Regina worden herkend door onze cliënten en hun naasten

Mensen die ervaring hebben met Regina bevelen ons aan bij anderen, en zo vinden veel potentiële

cliënten hun weg naar ons. Ook de beoordeling op Zorgkaart Nederland is hoog: in 2022 scoorde Regina er een 9.2. Het bestuur ziet hierin de bevestiging van en een compliment voor de kwaliteit van de geleverde zorg.

Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning

Regina verleent zorg volgens de visie: “Voeg leven toe aan de jaren, geen jaren aan het leven” Hiermee bedoelen we dat voor ons de kwaliteit van het leven het belangrijkste is. Wij realiseren deze kwaliteit door het bieden van persoonlijke zorg die aansluit bij hetgeen onze bewoners nodig hebben. Door onszelf bij keuzen rondom cliënten telkens afvragen of dit voor deze cliënt op dit moment inderdaad het meest passend is.

Om de kwaliteit van het leven zo hoog mogelijk te krijgen is het belangrijk om elke cliënt zoveel mogelijk haar of zijn eigen keuzen te laten maken. Het hebben van autonomie en regie is een voorwaarde voor het ervaren van kwaliteit van leven. Voor mensen met dementie is het niet altijd eenvoudig om aan te geven waar hun behoeften liggen. Op die momenten is het belangrijk dat we de cliënten goed kennen. We proberen samen met de naasten van onze bewoners in grotere en kleinere zaken zoveel mogelijk regie (terug) te geven.

Daarvoor is het nodig onze bewoners te zien in het hier en nu maar ook kennis te hebben van hun verleden, de wijze waarop zij hun leven geleid hebben en de keuzen die zij eerder maakten, zowel vanuit de persoon zelf als vanuit zijn of haar naasten. Wij leggen deze informatie vast in ons zorgdossier. Binnen SZR maken we gebruik van een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Dit dossier is indien gewenst toegankelijk voor naasten via een eigen inlogportaal. Zodoende kunnen naasten nalezen hoe de zorgverlening verloopt.

Zowel vanuit de zijde van Regina wordt dit dossier gevuld, als vanuit de zijde van de contactpersonen. Door gebruik te maken van de toegang van contactpersonen kunnen ook zij lezen in het dossier, aanvullingen aanbrengen en vragen stellen. Door informatie over het verleden te koppelen aan de observaties in het heden ontstaat een afgewogen beeld van onze bewoners. De afspraken over de zorg die wij verlenen en hoe die keuzen samen met de bewoner en haar of zijn contactpersoon tot stand komen, leggen wij vast in een zorgleefplan. Dit is als het ware het ‘overkoepelende contract’ met hen.

Tweemaal per jaar bespreken we dit zorgleefplan tijdens een multidisciplinair overleg (MDO). Hierbij zijn aanwezig: de evv’er, de manager Zorg en Wonen, een activiteitenbegeleider, een externe specialist ouderengeneeskunde en een GZ-psychologe gespecialiseerd in ouderen met dementie. Op indicatie is ook een fysiotherapeut aanwezig.

Regina verleent zorg zonder behandeling, eigenlijk net zoals thuis in de wijk. De huisarts is de hoofdbehandelaar van de bewoners van Regina. Maar gezien het belang van specialistische (medische) zorg voor de doelgroep van Regina, werken we samen met een vaste GZ-psychologe en een vaste externe specialist ouderengeneeskunde, de laatste vanuit behandeldienst Novicare. De specialist ouderengeneeskunde adviseert zowel de huisarts als ons gevraagd en ongevraagd over bepaalde vraagstukken. Daarnaast kijkt hij, vanuit zijn expertise, mee naar de juiste uitvoering van de Wet zorg en dwang (WZD). De echte controle via de WZD-functionaris is elders belegd.

In 2022 waren contactpersonen/familieleden (nog) niet aanwezig bij MDO’s. Voorafgaand aan het MDO werden zij bevraagd naar punten ter bespreking en hoe zij vonden dat het met hun naaste ging. Na het MDO werd de inhoud aan hen teruggekoppeld. Vanaf 2023 kunnen contactpersonen aanwezig zijn bij het MDO.

Regulier worden cliënten tweemaal per jaar besproken. Mocht het echter wenselijk of noodzakelijk zijn om een bepaalde bewoner vaker te bespreken dan wordt de frequentie verhoogd.

Autonomie en vrijheid kunnen botsen met het bieden van veiligheid en geborgenheid. Regina heeft de ambitie haar bewoners zo weinig mogelijk te beknotten in hun gaan en staan. De Wet Zorg en

Dwang (WZD) sluit in haar visie naadloos aan bij hoe Regina denkt over de inzet van onvrijwillige zorg: Nee, tenzij we écht niet anders kunnen.

In 2022 heeft Regina haar WZD-beleidsplan afgerond. Dit bleek ingewikkelder dan aanvankelijk verwacht omdat op bepaalde punten niet aangesloten kan worden bij de WZD, bijvoorbeeld als het gaat om de gesloten voordeur. Hiervoor zijn we nog aan het onderzoeken hoe andere zorgorganisaties hiermee omgaan. Bij deze besluitvorming is de cliëntenraad ook betrokken. De eerste pilots met open deuren zijn van start gegaan en we volgen deze op de voet.

Een complicerende factor in het een-op-een kunnen uitvoeren van de WZD is het feit dat de huisarts binnen Regina hoofdbehandelaar is. De huisarts is onafhankelijk van onze organisatie en autonoom in zijn of haar behandeling, zoals in het voorschrijven van medicatie. Dit verschilt duidelijk van de situatie in grotere verpleeghuizen waar specialisten ouderengeneeskunde onderdeel uitmaken van de organisatie. Gelukkig zien alle betrokkenen de wenselijkheid (noodzakelijkheid) van het vermijden van gedragsmodulerende medicatie en dwangzorg.

Regina staat in voor het zo goed mogelijk naleven van de WZD, in de geest van de wet. De problemen rondom het invoeren van de wet zijn op het niveau van de beleidsmakers gesignaleerd en de WZD is al van aanpassingen voorzien. Nog steeds is de WZD intensief en omslachtig in haar uitvoering en nieuwe aanpassingen en verbeteringen zijn in afwachting van uitvoering.

We wachten de effecten van deze ingezette veranderingen in de WZD af en zullen, lopende deze ontwikkelingen, ons beleid evalueren en waar nodig uiteraard aanpassen.

In het kader van de WZD heeft Regina een informatieavond georganiseerd met de externe contactpersoon voor de WZD vanuit de organisatie Zorgbelang. Hoewel de avond met de cliëntvertrouwenspersoon niet druk bezocht werd, werd de gegeven informatie en het gesprek erover als nuttig ervaren.

Wonen en welzijn

Binnen het thema Wonen en Welzijn onderscheidt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg verschillende thema's:

- * 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

In 2022 is het met beperkte middelen gelukt in de gezamenlijke ruimten waarin de bewoners verblijven (voor- en achterkamer en eetzaal) een intiemere inrichting te verwezenlijken. Met name de voorkamer beschikt nu over meer zitplaatsen en intiemere hoekjes. Ook de achterkamer hebben we huiselijker gemaakt. Door deze veranderingen verdelen de bewoners zich op een natuurlijke manier over de drie ruimten.

In 2022 was de tuin opnieuw een factor van belang in het welzijn van veel bewoners. Samen of alleen even een luchtje scheppen of langs de fruitbomen en de aardbeien om even wat te snoepen. Helaas is het niet gelukt om een samenwerking aan te gaan met een maatschappelijke organisatie op het gebied van tuinen en onderhoud. Een eventuele kippenren of konijnenhok moet dus nog even wachten. :

Toen de beperkingen op het bezoek in verband met corona opgeheven werden, waren groepsgewijze activiteiten weer mogelijk. Er is in 2022 heel wat gedanst en gezongen!

In 2022 startten we met muziekvieringen speciaal voor mensen met bijvoorbeeld dementie, niet-aangeboren hersenletsel of Parkinson. Een keer per maand is er een viering. Ze zijn een groot succes. Uiteraard vonden er ook activiteiten plaats in kleinere kring en individueel. Wandelingen of fietstochtjes met de duofiets. Bloemschikken of het kijken naar documentaires.

Verder wordt er 's avonds veelal gemeenschappelijk televisie gekeken in de woonkamer. Er zijn bewoners die 's avonds hiervoor de stoelen al klaarzetten.

Tevens werd ook dit jaar de 'zomercamping' weer geopend, een jaren-70- tent in de tuin om het vakantiegevoel te doen herleven. Een gelegenheid om mooie herinneringen weer te herbeleven [herbeleven].

Vanuit de visie dat 'het welzijn' of 'de activiteiten' niet iets is dat naast de reguliere zorg staat, hebben we de eerste stappen gemaakt om deze activiteiten in de zorg te **incorporeren**, dan wel zorgactiviteiten zo vorm te geven dat deze welzijnsverhogend werken.

In 2022 zijn we begonnen met een buddy-systeem naast het evv'er-schap. Elke bewoner heeft een verzorgende als maatje: een buddy. De buddy verdiept zich in de persoonlijke achtergronden van de bewoner om na te gaan wat aan haar of zijn welzijn kan bijdragen. Deze (verdiepende) kennis brengt de buddy in bij de evv'er met de bedoeling dat welzijnsonderwerpen en -doelen die bijdragen aan welzijn in het zorgplan een grotere plek krijgen.

We zijn bezig om ervaring op te doen met de buddy-werkwijze en om die verder te versterken.

De nieuwsbrief die periodiek wordt verstuurd kwam in 2022 drie maal uit en werd goed ontvangen. In de nieuwsbrief worden bijvoorbeeld 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. Met de nieuwsbrief wil Regina naasten van bewoners zo goed mogelijk informeren en betrekken bij het reilen en zeilen van Regina.

Veiligheid

Binnen het thema Veiligheid van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden een viertal thema's benoemd

- Medicatieveiligheid
- Decubitus
- Vrijheidsbeperking
- Advanced care planning

De basis van goede zorg is *veilige* zorg. Zorgresidence Regina is geen regulier verpleeghuis waar de Wet Langdurige Zorg (WLZ) inclusief behandeling wordt uitgevoerd. Toch scharen wij ons achter de normen die voor deze, grotere, instellingen gelden. Ook al is het soms ingewikkeld deze toe te passen, wij streven naar dezelfde kwaliteit en protocollaire zekerheid als onze grotere collega-instellingen. Tegelijkertijd willen de kleinschalige sfeer behouden, haar huiselijkheid en geborgenheid.

Medicatie-veiligheid

In 2022 is gestart met het elektronisch aftekenen via het ECD (Elektronisch Cliënt Dossier). Dit vereist een nauwere samenwerking tussen huisarts (als voorschrijver), de apotheek (als raadgever en leverancier) en ons als zorgverleners. Het elektronisch aftekenen heeft een duidelijke verbetering en efficiëntie met zich meegebracht. Gewenste aanpassingen zijn sneller zichtbaar zodat telkens de meest up-to-date medicatielijst beschikbaar is.

Hoewel de huisarts uiteraard als hoofdbehandelaar primair verantwoordelijk is voor de (medicamenteuze) behandeling, gebeurt steeds meer in overleg. We zien dat door een intensievere samenwerking met de verpleegkundige specialiste binnen Regina het vertrouwen van de artsen in de observaties en voorstellen groeit. Zodoende zijn we in staat nog betere (medische) zorg te bieden. Ook in 2022 heeft een externe specialist ouderengeneeskunde gevraagd en ongevraagd advies gegeven met betrekking tot de medicatie van onze bewoners. Ook heeft de deze specialist ouderengeneeskunde een aantal consulten voor de huisarts verricht. Deze specialistische kennis komt als het ware bovenop de algemenere medische kennis van de huisarts. Dit maakt dat wij durven te spreken van een hoge kwaliteit van zorg en behandeling

Jaarlijks dienen de behandelend arts en apotheker samen de medicijnen van verpleeghuisbewoners door te spreken. In reguliere verpleeghuizen is dit eenvoudig te organiseren. Regina kent geen eigen hoofdbehandelaar. In plaats daarvan faciliteert Regina tweemaal per jaar een medicatiereview door de specialist ouderengeneeskunde tijdens het MDO. De hieruit eventueel naar voren gekomen adviezen worden aan de verantwoordelijke voorschrijver doorgegeven.

In 2022 zijn de medicatiegerelateerde incidenten geanalyseerd. De aandachtspunten uit deze analyses zijn besproken met de teamleden. Daar waar knelpunten geconstateerd werden, zijn deze verbeterd.

Ondanks de personele tekorten in de zorg is het Regina gelukt voldoende vaste medewerkers (in combinatie met voor de bewoners bekende zzp'ers) 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.

Al langere tijd is het aantal bewoners waarbij zich decubitis heeft voorgedaan erg laag. In 2022 heeft zich bij twee bewoners decubitus voorgedaan. Dit is in lijn met andere jaren.

In 2022 is Regina een samenwerking aangegaan met een andere ergotherapiepraktijk. Aanvankelijk verliep deze samenwerking wat stroever, maar na het uitspreken van elkaars verwachtingen en wensen verloopt deze thans naar wens. Het is zelfs zo dat de ergotherapeute een periodiek 'spreekuur' houdt waarin zij allerhande vragen vanuit de zorg of patiënten behandelt. Hierdoor blijft het voor Zorgresidence Regina mogelijk snel te schakelen als er een noodzaak is voor hulpmiddelen, zoals in het geval van een acute achteruitgang van een bewoner of bij dreigende decubitus.

- 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 diëtietiekpraktijk 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.

Vrijheidsbeperking.

De WZD vervangt de eerdere wet BOPZ (de wet die onder meer gedwongen opname en behandeling zonder informed consent regelde voor wilsonbekwame personen). De WZD is moeilijker toepasbaar in situaties waarin er géén instellingsarts verbonden is aan de organisatie. Dit heeft er al toe geleid dat er diverse reparatiewetten tot uitvoer zijn gebracht om de toepasbaarheid van deze wet in de praktijk te verbeteren.

Eén van de problemen waar Zorgresidence Regina tegenaan loopt is dat hoewel de zorgorganisatie enerzijds verantwoordelijk is voor de juiste uitvoering van de wet, zij geen verantwoordelijkheid kan nemen voor het voorschrijven van medicatie door externe artsen. Gelukkig is het in de praktijk nog niet voorgekomen dat de huisartsen dwangmedicatie voorschrijven. Mocht dat wel gebeuren dan zal Regina uiteraard het daarvoor uitgestippelde proces van evaluaties en melding volgen.

Regina doet haar uiterste best dwangzorg of onvrijwillige zorg te voorkomen. Zoveel mogelijk laten we de regie bij de cliënt. "Omdat het zo hoort..." proberen we te vermijden. Zo kan het betekenen dat bewoners een keer met de kleren aan naar bed gaan als dit hun wens is. Ook al is dat eigenlijk niet 'zoals het hoort'.

Advanced Care Planning.

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

Hoewel de vragen 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 2022 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

In 2022 heeft er een externe audit plaatsgevonden. Niet verrassend bleek hieruit dat het kwaliteitsbeleid binnen Regina minder prioriteit kreeg dan wellicht wenselijk was.

Het bestuur was zich hiervan reeds bewust. In navolging hierop zal in 2023 een externe kwaliteitsdeskundige ons ondersteunen in het oppakken van mogelijke lacunes hierin en het beter en efficiënter vastleggen van het huidige beleid.

Ook zal Regina zich opnieuw oriënteren op het type kwaliteitssysteem dat gewenst is.

De uitgevoerde audit gold tevens als een 0-meting in het kader van Prezo-certificering.

In 2022 heeft Regina een locatiemanager aangetrokken waarbij specifiek ook gekeken is naar ervaring in kwaliteitsmanagementsystematiek, om hierin het managementteam te versterken. Na de jaren waarin de financiën en de personele bezetting/kwaliteit van zorg alle aandacht ontvingen wordt het komende jaar het jaar waarin de beleidsmatige funding onder de zorgverleningsorganisatie opnieuw verstevigd wordt.

Kwaliteitsplan en - verslag

Het is een verplichting om te beschikken over een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan. Naast deze verplichting is wenselijk om ons te buigen over onze ambities voor het komende jaar, 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 liggen. Dit plan wordt na bespreking met cliëntenraad gepubliceerd op 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

We zijn trots op de zorg die we leveren. En 'wij' dat zijn onze individuele medewerkers.

Gezien onze geringe grootte beseffen wij dat de zorgvraag die hoort bij bepaalde typen dementie (zoals Frontotemporale dementie, of Huntington) niet goed past binnen onze organisatie. De sfeer en zorgverlening past het beste bij wat tegenwoordig het "verpleeghuis light" genoemd wordt.

Bewoners komen steeds later (en dus in een verder stadium van hun dementie) bij ons wonen. Steeds meer wordt een beroep gedaan op de kennis en kunde van onze medewerkers. Niet enkel in de directe zorg voor bewoners, maar ook in de verantwoording naar derden. Communicatie en transparantie zijn belangrijke eigenschappen voor de medewerkers.

Onze visie op zorg, uitgedragen door gemotiveerde medewerkers, is misschien wel de belangrijkste reden dat Regina in 2022 een aantal bekwame medewerkers aan zich heeft weten te binden, daar waar andere organisaties wellicht meer moeite hebben.

Om de armslag van het zorgteam (en de eigen verantwoordelijkheid) te vergroten is Regina in 2022 gestart met twee meewerkende teamleiders. Daar waar korte slagen gemaakt kunnen worden hoeven bepaalde beslissingen of acties niet meer langs het management. Bijkomend voordeel is dat de drempel om te vragen mee te kijken of te denken lager geworden is. Hierdoor verbetert de zorg.

Er hebben in 2022 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 zelfstandige aan Regina verbonden is.

Het continue coachen op de PDCA-cyclus is ook in 2022 voortgezet. De aanwezigheid van zowel de ervaren verpleegkundig specialiste als het bestuur maakt directe feedback mogelijk. Zo wordt bijvoorbeeld dagelijks meegelezen in de zorgrapportages. Waar nodig vindt coaching on the job plaats.

Deel uitmaken van een lerend netwerk.

Ook in 2022 zijn vergaderingen geweest van het lerend netwerk. Het blijft interessant om te zien hoe andere kleinere zorgorganisaties omgaan met zaken die op hen afkomen.

Als bestuur is het prettig om met gelijkgestemden successen maar ook zorgen te kunnen delen. Ook blijkt uit deze bijeenkomsten hoe divers het zorglandschap is: geen van de deelnemende organisaties laat zich met elkaar vergelijken.

Leiderschap, governance en management

In het najaar van 2022 heeft een van de twee leden van de raad van bestuur aangegeven dat hij wilde stoppen bij Zorgresidence Regina. De afgelopen jaren waren bijzonder intensief en nadat Regina in rustiger vaarwater kwam, heeft hij zijn wens geuit om met pensioen te gaan. Verwacht wordt in het voorjaar van 2023 een nieuw lid van de raad van bestuur aan te trekken zodat de raad van bestuur weer op operationele sterkte is.

Het bestuur had zich in de periode hiervoor gerealiseerd dat met name de beleidsmatige onderbouwing en het opnieuw opzetten en actualiseren van het kwaliteitsmanagementsysteem prioriteit diende te krijgen. Mede om deze reden is besloten om naast de manager zorg en wonen een locatiemanager te werven met ervaring in dit onderdeel van organisaties.

De huidige bestuurder van Regina is tevens specialist ouderengeneeskunde. Regine voldoet daarmee aan de vereisten zoals benoemd in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Ruggespraak met de manager wonen en zorg (zij is verpleegkundige specialiste) maakt dat de inhoudelijke kennis voldoende in het managementteam geborgd is. Er is om die reden ook geen PAR of VAR geïnstalleerd.

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 vindt er tweemaal 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 gebruiken we een communicatie-app waaraan alle medewerkers inclusief het bestuur toegevoegd zijn. Zo kan ook eenvoudig informatie gedeeld worden tussen allemaal of specifieke teams.

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

Dat laatste uit zich ook in de opvatting dat wij, eigenlijk te gast zijn bij de bewoners in plaats van andersom. Het komt daarom voor dat cliënten het kantoor bezoeken en tijdens eventuele vergaderingen of gesprekken hun input geven. Zo gaf een bewoner al wel eens aan 'dat we nu in herhaling lijken te vallen en jullie er voor de rest wel uitkomen!'. Waarop hij het kantoor verliet, terug naar de kamer.

In 2022 heeft de toenmalige cliëntenraad aangegeven [te willen stoppen met haar werkzaamheden in verband met andere taken en mantelzorgverantwoordelijkheid. Regina is deze personen zeer erkentelijk voor het pionierswerk dat zij verricht hebben.

Gelukkig zijn anderen bereid gevonden om het stokje over te nemen en is er vanaf het najaar van 2022 weer een functionerende cliëntenraad.

De raad van bestuur wordt gecontroleerd door de raad van toezicht. De raad van toezicht is met een lid en een voorzitter nog niet compleet. Het derde lid kan worden voorgedragen door de cliëntenraad. In 2022 is aan de cliëntenraad gevraagd of zij binnen het gewenste profiel mogelijk iemand konden voordragen. Op dit moment is dat nog niet gebeurd.

De raad van toezicht zal in 2023 een verandering ondergaan. Beide leden hebben aangegeven aan het einde van hun zittingstermijn (vier jaar) af te willen treden. Dit houdt in dat zowel een deel van het bestuur als de gehele raad van toezicht zal wijzigen in 2023.

Het bestuur van Stichting Zorgresidence Regina onderschrijft de principes van de Governancecode voor de Zorg.

Bezoldiging van de raad van bestuur en de raad van toezicht is dan ook in overeenstemming met de WNT-regeling Zorg, op basis van de klassenindeling.

Voldoende en vakbekwaam personeel

In 2022 kende Regina om diverse redenen een hoog ziekteverzuim. Doordat we een kleine organisatie zijn, is het gevolg van een drie á viertal FTE langdurig zieken erg voelbaar.

Daarnaast is Regina nog steeds in transitie met betrekking tot de niveaus van de medewerkers. Voor Regina is een mix in verzorgenden niveau twee en niveau drie wenselijk in de verhouding 1:2.

Om die reden is er voor gekozen om een aantal bekwamen medewerkers aan te nemen op het moment dat er qua personele bezetting wellicht niet meteen aanleiding was. Echter, om vakbekwame passende medewerkers te vinden is niet gemakkelijk.

Een prettige bijkomstigheid van deze (relatieve) overbezetting is dat we er in geslaagd zijn om ondanks te duidelijke hogere ziekte verzuim, het aantal ingezette tijdelijke krachten op hetzelfde niveau te houden.

Een andere belangrijke reden voor de geringe stijging van de tijdelijke uren ivm hoger ziekteverzuim is de betrokkenheid van de medewerkers. Vaak bleken zorgcollega's bereid openstaande diensten op zich te nemen, zodat er nooit een situatie bestaan heeft waarin het management vreesde voor de kwaliteit van zorg.

Tegelijkertijd maakt het management ook de keus om bepaalde zzp'ers vaker in te zetten, zodat zij betrokken zijn en blijven bij Regina. Voor onze bewoners is herkenbaarheid van zorgmedewerkers erg belangrijk. Andersom is het ook noodzakelijk dat de ingezette zzp'ers onze bewoners goed kennen, zodat zij bijvoorbeeld veranderingen in gedrag snel kunnen signaleren.

Mede door het netwerk van de medewerkers van Regina aan te boren is het gelukt vakbekwame verzorgden en verpleegkundigen aan ons te binden. Onze visie op zorg in combinatie met relatief goede bezetting tijdens diensten maakt dat de werkdruk als minder zwaar wordt ervaren dan bij collega-zorgaanbieders.

In de basis gaan wij uit van de volgende plannen we de volgende bezetting per dag, uitgaande van +/- 26 bewoners.

Dagdienst: 6 verzorgenden/verpleegkundigen.

Avonddienst: 4 verzorgenden/verpleegkundigen.

Nachtdienst: 2 verzorgenden/verpleegkundigen.

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 management dienst zodat er 24 uur per dag ruggespraak kan zijn.

Naast verzorgenden en verpleegkundigen is er overdag altijd een huiskamerassistent aanwezig. Zij verzorgt het naast het ontbijt ook andere momenten rondom eten en drinken, zoals koffiemomenten etcetera. Tevens houdt zij toezicht in de huiskamer.

Er is dagelijks een kok in huis om de warme maaltijd te verzorgen. Twee facilitair medewerkers verzorgen de diverse schoonmaakwerkzaamheden.

Daarnaast is er tenminste vijf dagen in de week minimaal één activiteitenbegeleidster aanwezig. In 2022 is zelfs een gecombineerde 2 fte activiteitenmedewerker/welzijnsmedewerker ingezet.

Regina stimuleert haar medewerkers zich te bekwamen. Zij heeft voor alle zorgmedewerkers een e-learningabonnement afgesloten.

Met betrekking tot voorbehouden handelingen scholen we medewerkers op het moment dat er sprake is van deze handelingen. Deze handelingen hebben zich in 2022 met name beperkt tot medicatie toediening via injecties, het plaatsen van onderhuidse infuusnaaldje en het plaatsen van katheters.

Ten slotte vindt het bestuur het belangrijk om als zorgorganisatie 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. Graag enthousiasmeren wij diegenen die interesse hebben in de ouderenzorg.

Gebruik van hulpbronnen

Er hebben zich in 2022 geen veranderingen voorgedaan in het gebruik van hulpbronnen.

In 2022 zijn afspraken gemaakt over de revisie van de domotica in 2023. Dit is noodzakelijk om veiligheid, comfort en zoveel mogelijk vrijheid te verlenen aan de bewoners. Tevens zal een nieuw systeem mogelijkheden met zich meebrengen die de zorg op afstand efficiënter maken, maar vooral beter.

Tegelijkertijd zal de infrastructuur die hiervoor aangelegd wordt, gebruikt gaan worden voor een nieuwe, verbeterde brandmeldinstallatie. De huidige installatie is weliswaar nog steeds bruikbaar maar loopt langzaam aan tegen het einde van de levensduur.

Deze grootschalige investering wordt in 2023 uitgerold.

Regina maakt gebruik van het elektronisch cliëntendossier ONS, van leverancier Nedap. In het najaar van 2022 heeft zich hierin een datalek voorgedaan. Via de portal voor contactpersonen heeft een hacker zich toegang verschaft tot een aantal cliëntendossiers bij verschillende zorgaanbieders. Ook bij ons bleken een aantal cliënten op deze wijze gehackt te zijn, waarbij documenten waren gedownload. Toen duidelijk was welke bewoners het betrof, zijn hun contactpersonen geïnformeerd. Uit het politieonderzoek is gelukkig gebleken dat de hacker de verkregen gegevens niet verder verspreid heeft. Hoewel er geen sprake is geweest van nalatigheid aan onze kant, hebben we wel kritisch gekeken naar onze werkwijze. We hebben deze aangepast om de veiligheid van de informatie en documenten in ONS nog beter waarborgen.

Er zijn geen nieuwe samenwerkingsverbanden aangegaan. Wel hebben er oriënterende gesprekken plaatsgevonden over de verkenning van een mogelijke samenwerking met een regionale collega-organisatie, maar deze hebben niet geleid tot daadwerkelijke samenwerking.

Vermeldenswaard is nog dat de website van Regina een metamorfose heeft ondergaan.

De website is nu up-to-date zowel in de aangeboden informatie als in haar uiterlijk.

Gebruik van Informatie

In 2022 heeft Regina naast een externe audit ook een extern cliëntervaringsonderzoek laten verrichten.

De uitkomsten hiervan zijn in het managementoverleg besproken en het rapport is integraal gedeeld met de cliëntenraad. Daarnaast is het inzichtelijk voor alle belangstellenden.

Een deel van de aanbevelingen kon direct al worden opgenomen in het kwaliteitsplan 2023.

Een ander bron van feedback zijn de gesprekken die wij voeren met de contactpersonen 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.

Uiteraard is de zienswijze op zorg soms verschillend. Verwachtingen kunnen uiteenlopen. In 2022 is er sprake geweest van één klacht. In overleg met degene die de klacht uitte hebben we de klacht laten begeleiden door het Klachtenportaal Zorg. Enerzijds om zeker te zijn van objectieve beoordeling, maar zeker ook om ervaring op te doen met dit proces.

De klacht is naar tevredenheid afgerond.

Regina vraagt de naasten van haar bewoners om periodiek een beoordeling te geven bij de onafhankelijke zorgvergelijker Zorgkaart Nederland. In 2022 scoorde Regina hier een 9.2.

Tot slot

Het jaar 2022 was voor het bestuur van Stichting Zorgresidence Regina een zeer bewogen jaar. Allereerst slaagden we er in Regina financieel gezond te krijgen. Een mijlpaal! We zullen 2022 afsluiten met een klein positief resultaat. Een kleine doorkijk naar 2023 leert dat we die positieve trend zullen doorzetten in 2023. Het bestuur ziet het huidige jaar dan ook met vertrouwen tegemoet.

Een andere grote verandering vond plaats op bestuurlijk vlak. In het najaar van 2022 heeft een van Regina's twee bestuursleden besloten zijn positie vacant te stellen en te gaan genieten van zijn pensioen. Op deze plaats sta ik graag nog even stil bij zijn tomeloze inzet voor Regina en bedank hem voor alles wat hij in de afgelopen vier jaar voor onze organisatie betekend heeft.

Met alle medewerkers, oude en nieuwe, zijn we erin geslaagd om in 2022 de schouders eronder te zetten.] De zorginhoudelijke kwaliteit en financiële conditie zijn op orde. We staan nu voor de opgave om beter in ons beleid vast te leggen wat we onder goede zorg verstaan. 2023 is daarom het jaar van het maken van beleidsstukken, protocollen en richtlijnen. De huidige tijd verlangt dat zorgorganisaties waaronder ook wij toetsbaar en transparant zijn. En dat is goed. Wij zorgen immers voor mensen in hun laatste, kwetsbare, levensfase. Dat doen we met liefde en overtuiging, Maar bovenal als professionele zorgverleners die kunnen aantonen wat we doen en waarom.

Tot slot bedank ik iedereen die meegeholpen heeft om het afgelopen jaar de beste zorg aan onze cliënten te verwezenlijken.

Namens het bestuur van Stichting Zorgresidence Regina,

Matthijs Arens