



## **Kwaliteitsplan 2022 Stichting Zorgresidence Regina te Velp**

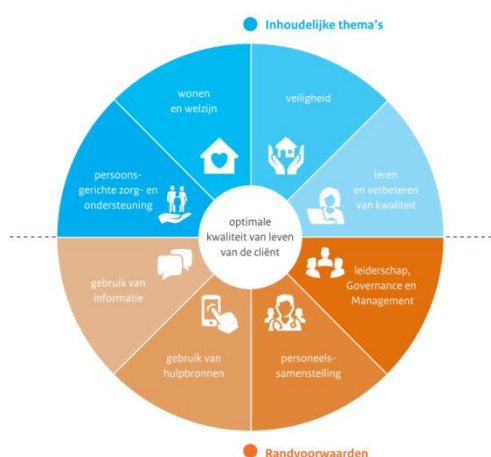
## **Inhoudsopgave:**

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>Profiel Zorgorganisatie</b>	<b>2</b>
<b>Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning</b>	<b>4</b>
<b>Wonen en Welzijn</b>	<b>7</b>
<b>Veiligheid</b>	<b>9</b>
<b>Leren en Verbeteren van Kwaliteit</b>	<b>11</b>
<b>Leiderschap, Governance en Management</b>	<b>13</b>
<b>Voldoende en Vakbekwaam Personeel</b>	<b>14</b>
<b>Gebruik van Hulpbronnen</b>	<b>16</b>
<b>Gebruik van Informatie</b>	<b>17</b>

## Inleiding:

Het verlenen van zorg is 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 hebben we bijvoorbeeld in het afgelopen jaar versterkt meegemaakt met alle maatregelen die genomen werden in het kader van de Covid19 epidemie.

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 dit Kwaliteitskader wordt duidelijk dat er onderscheid gemaakt wordt in inhoudelijke thema's en randvoorwaardelijke thema's. In het hierna gepresenteerde Kwaliteitsplan 2022 beschrijft Stichting Zorgresidence hoe zij haar kwaliteit van zorg wil verbeteren in het komende jaar.

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

Dit plan beschrijft het komende jaar. Het komende jaar bouwt echter voort op de eerdere jaren. De moeilijke jaren achter ons maken dat een substantieel deel van de geplande verbeteringen in 2020 en 2021 nog steeds actueel zijn in 2022. Dat is ook logisch; deze punten zijn cruciaal in onze zorgverlening en verdienen derhalve onze continue aandacht en inzet tot verbetering.

Met het kwaliteitsplan 2020 en 2021 als vertrekpunt en basis is het kwaliteitsplan 2022 verder uitgewerkt. Opgemerkt dient te worden dat het Kwaliteitsplan niet het doel is, maar enkel een instrument. De veranderingen moeten één op een ten goede komen aan de te ervaren kwaliteit van leven door en de zorgverlening aan onze bewoners.

## 1 Profiel Zorgorganisatie

SZR biedt zorg en verblijf aan cliënten die een zorgvraag hebben in begeleiding en verzorging. Vaak is dit ten gevolge van hun 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) evenals naar de samenwerkingspartners als huisartsen, het CIZ en onderwijsinstellingen.

Het huidige kwaliteitsplan is het derde kwaliteitsplan van het huidige bestuur. We zien steeds meer een constante lijn. 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.

2021 is anders verlopen dan gehoopt. Eind 2020 was de hoop dat het effect van COVID19 grotendeels beperkt kon worden tot het jaar 2020. Het 'door-ijlen' van de Covid19 problemen maakte, in combinatie met enkele significante externe factoren, dat niet alle gewenste resultaten van het kwaliteitsplan 2021 behaald zijn.

De ingezette veranderingen van 2021 vormen een belangrijke basis voor de plannen van 2022. We zetten de ingezette lijn voort, vanuit de wens om "ouderwets warme zorg" te verlenen vanuit een moderne, transparante bedrijfsvoering.

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.

## 2.1 Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning.

Stichting Zorgresidence Regina verleent zorg volgens het adagium: “leven toevoegen aan de jaren, geen jaren aan het leven”. Voor ons betekent dit dat wij onze bewoner zoveel mogelijk de regie geven over zijn of haar leven. Voor SZR blijft dit een aandachtspunt, langere tijd werd voornamelijk belang gehecht aan het taakgericht werken.

Het (terug) geven van regie aan onze bewoners is niet eenvoudig. Soms is het niet duidelijk wat zij willen, soms kunnen wij hun wensen niet inwilligen. In dat kader geldt bijvoorbeeld ook een veranderde definitie van ‘onbegrepen gedrag’. In onze organisatie wordt gedrag dat door de *zorgverlener* niet wordt begrepen steeds beter geassocieerd als onbegrepen gedrag. De bewoner staat steeds meer centraal.

Het blijft erg belangrijk om de autonomie van de cliënt te respecteren en waar mogelijk te vergroten, zowel in de kleine als in de grote dingen. Daarvoor is het belangrijk dat wij de bewoners zien en kennen. Samenwerking met familie en naasten is daarin onontbeerlijk.

Samen vullen we het ‘levensverhaal’ van onze bewoners. Het elektronische zorgdossier biedt daarvoor een goede basis. Dit is niet alleen inzichtelijk voor hulpverleners maar ook voor familieleden/naasten. Zij kunnen bepaalde onderdelen (zoals bijvoorbeeld de levensgeschiedenis) zelf invullen. Door deze informatie over vroeger te koppelen met de observaties vanuit de huidige zorgsituatie ontstaat er een afgewogen beeld over onze bewoners. Alleen zo kunnen we zorg verlenen die aansluit bij de bewoners. Ons kleinschalige karakter maakt dat we laagdrempelig communiceren met familie/naasten en vice versa.

De wensen en verwachtingen van onze cliënten worden besproken en vastgelegd in het dossier van de bewoner. Het zorgplan is de plek in het dossier waarin wij de afspraken rondom een cliënt expliciteren. 2 Maal per jaar wordt dit zorgleefplan besproken tijdens een multidisciplinair overleg. In dit overleg zijn verschillende disciplines vertegenwoordigd. De contactpersonen worden benaderd het huidige zorgleefplan te bespreken met de eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV) en vragen en/of opmerkingen te formuleren. Deze worden besproken en teruggekoppeld. Indien noodzakelijk worden cliënten uiteraard frequenter besproken, bijvoorbeeld bij specifieke aandachtspunten zoals probleemgedrag of snelle achteruitgang.

Autonomie en vrijheid kunnen botsen met het bieden van veiligheid en geborgenheid in de dementiezorg. SZR heeft de ambitie haar bewoners zo weinig mogelijk te beknotten in hun vrijheid en autonomie. De nieuwe wet Zorg en Dwang is in die zin overeenkomstig met het beleid rondom vrijheidsbeperkende maatregelen van SZR: Nee, tenzij we écht niet anders kunnen.

Verbeterplannen rond Persoonsgericht Zorg en Ondersteuning 2022:

- Net als in eerder jaren zetten we de klinische lessen voort voor zorgmedewerkers. Belangrijk onderwerpen met betrekking tot persoonsgerichte zorg zijn: de wet Zorg en Dwang, Onbegrepen Gedrag en Intervisie momenten.
- Het is belangrijk dat wij onze bewoners kennen. Hiertoe houden we bewonersbesprekingen, naast het reguliere MDO. Het is de wens van Stichting Zorgresidence Regina om deze besprekingen in 2022 te houden in aanwezigheid van de 1e contactpersoon. De directe inbreng van contactpersonen zal, zo is onze veronderstelling, de kwaliteit van onze zorgverlening ten goede komen.
- SZR heeft geprobeerd te werken met twee teams. Doel van deze aanpassing was om de zorg kleinschaliger te maken en daarmee de kwaliteit te verhogen. Helaas bleek deze verdeling niet het gewenste effect te sorteren. Daarnaast ontstonden rondom bepaalde momenten problemen met de personele bezetting. We hebben deze verandering om die reden niet doorgezet.
- 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.

Desondanks is gelukt in het afgelopen jaar verpleegkundigen en een verpleegkundig specialist aan de Stichting te verbinden. Voor 2022 zal Regina actief blijven in het werven van medewerkers met tenminste niveau 3.

- In 2021 is intensief overleg geweest over de aanwezigheid van 1e contactpersonen bij het MDO. Bij het MDO is naast een GZ-psycholoog een specialist ouderengeneeskunde de EVV en de welzijnsmedewerkers aanwezig. Indien de besproken bewoner ook fysiotherapeutische behandeling krijgt is de fysiotherapeut ook aanwezig. De huisarts kiest ervoor hierbij niet aanwezig te zijn. Dat maakt dat in de bespreking adviezen gegeven worden, waarover de huisarts uiteindelijk later (in de rol van hoofdbehandelaar) beslist. In het MDO wordt het behandelplan besproken en de meer medische/technische rapportage.

Regina wil er toe overgaan in 2022 om cliëntbesprekingen te houden, volgens een vast format. In deze cliëntbesprekingen zullen andere onderwerpen centraal staan, zoals kwaliteit van leven en benaderingswijze.

Hiervoor is gekozen voor 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.
- Bezigt 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"

Stichting Zorgresidence meent dat de meerwaarde van de aanwezigheid van de contactpersonen voornamelijk bij de cliëntbesprekingen merkbaar zal zijn.

- 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 2022 zal extra aandacht worden gegeven aan het rapporteren naar de zorgdoelen, zodat het zorgleefplan ook het centrale punt binnen de zorgverlening zal zijn.

- In 2021 heeft de wet Zorg en Dwang echt zijn intrede gedaan. Het borgen van deze ingewikkelde wetgeving zal het komende jaar plaatsvinden. Gezien de geringe grootte van onze organisatie zijn voor een aantal functionarissen binnen deze wet (de WZD functionaris en de externe deskundige) contacten gelegd met een externe behandeldienst. Helaas hebben we tot op heden geen overeenkomst kunnen sluiten voor deze dienst. De cliëntenraad heeft adviesrecht bij de aanstelling van een WZD functionaris.

Daarnaast zal het ook in 2022 nog een zoektocht blijken hoe SZR kan voldoen aan deze wetgeving. De praktische uitvoerbaarheid staat ter discussie met name in de meer extramurale setting waaronder SZR uiteindelijk ook valt. Het bestuur volgt met belangstelling de evaluatie van deze wet. Daar waar wij gezien onze bijzondere situatie geheel en al kunnen voldoen aan de WZD zullen we in ieder geval handelen conform de geest van de WZD: Nee, tenzij en altijd verantwoord!

- In 2021 heeft Stichting Zorgresidence Regina zich aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dit geldt zowel over klachten die de hulpverlening betreffen als klachten die betrekking hebben op (de

uitvoering van) de Wet Zorg en Dwang. Zorgresidence Regina streeft er naar op deze manier een open en transparante organisatie te zijn. Er hebben zich in 2021 geen klachten voorgedaan die niet tot tevredenheid opgelost konden worden binnen de organisatie.



## 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

In 2021 konden door een combinatie van factoren, een aantal voorgenomen verbeteringen niet plaatsvinden. De voorgenomen veranderingen zullen we proberen uit te voeren in 2022. Mede ten gevolge van de Coronabeperkingen is veel aandacht gegaan naar meer medisch-georiënteerde zorg. In de hoop en verwachting dat Corona in 2022 meer op de achtergrond zal raken hopen we de door Regina gewenste welzijn-georiënteerde verbeteringen toch te kunnen doorvoeren.

- 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 2022 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. Reeds eerder ingezette aanpassingen (zoals een verjaardagsmenu naar keuze voor onze bewoners met hun contactpersonen) blijken enthousiast ontvangen te worden.

- Apart te benoemen is nog de sfeerbeleving tijdens de maaltijden. Regina is eind 2021 overgegaan op het gebruik huiselijker serviezen tijdens de maaltijden. Ook de wijze waarop broodbeleg (zoals jam en boter) worden gepresenteerd is aangepast door het presenteren van boter in kuipjes en jam in potten. Ook het nemen van eigen regie door de bewoners wordt meer gestimuleerd door hen zelf (daar waar dit kan) zelf op te laten scheppen en zelf brood te laten smeren. Dit is een van de 'quick wins' die is voortgekomen uit het overleg met de cliëntenraad.

- Het is in 2021 niet mogelijk gebleken de gemeenschappelijke ruimten aan te passen zoals gewenst. Door de geringe budgettaire ruimte heeft het bestuur hierin andere keuzen moeten maken. Wel is Regina nog steeds van plan deze ruimten aan te pakken zoals vorig jaar voorgenomen: Een deel van de gemeenschappelijke ruimte heeft nog de statige, deftige maar ook donkere sfeer van de oude villa waarin SZR verblijft. Het gevolg is echter dat dit deel van de verblijfsruimte minder door onze bewoners gebruikt wordt. Door het aanpassen van de kleurstellingen, de sfeer als het ware te verluchten, hopen we onze bewoners meer ruimte te geven. Door de aanwezige hoogte van het plafond en de grotere ruimten is het geluidsniveau bij tijd en wijle hoog. Ook dit is ongewenst bij onze veelal dementerende bewoners. De harde geluiden kunnen voor hen onprettige prikkels zijn, daar ze deze moeilijk kunnen plaatsen. Akoestische maatregelen kunnen daarin wellicht helpen. Al deze maatregelen hebben de intentie de gemeenschappelijke ruimten ondanks hun grootte toch huiselijk te laten voelen. Hiertoe helpt ook het aankleden van de ruimten met planten, boeken en tijdschriften om de steeds meer de sfeer van een echte huiskamer te benadrukken. Ook het materiaal dat gebruikt wordt voor het aanbieden van activiteiten is zichtbaar aanwezig om zodoende uit te nodigen tot momenten van gebruik.

- In 2021 zijn we er met behulp van enthousiaste vrijwilligers in geslaagd ook de tuin meer onderdeel te laten worden van de leefwereld van onze bewoners. Er zijn fruitbomen gepland waar bewoners van kunnen plukken, het wandelpad is onder handen genomen en er zijn intieme hoekjes gecreëerd.

De door vrijwilligers aangelegde en onderhouden groentetuin was een succes. Voor 2022 probeert het bestuur een samenwerking aan te gaan met maatschappelijke organisaties voor het tuinonderhoud en wellicht op termijn het verzorgen van een klein dierenparkje met enkele kippen en/of konijnen. De beweging in de tuin zal hopelijk meer bewoners naar buiten 'lokken'.

- In 2021 is de cliëntenraad van start gegaan en is de samenwerking tussen hen en de raad van bestuur geformaliseerd. Dit zal ongetwijfeld leiden tot een nog betere samenwerking.

- In 2021 is gestart met een nieuwsbrief. Deze wordt erg goed ontvangen. Het is waardevol om hier in 2022 mee door te gaan.

- SZR maakt welzijn en activiteiten in 2022 steeds meer onderdeel van de regulier zorg. Welzijn is veel meer dan korte momenten foto's kijken of puzzelen. Regina maakt in toenemende mate een onderscheid tussen het welzijn en de aangeboden activiteiten. Twee medewerkers (zowel in loondienst als stagiaire) volgen de opleiding "Social Work". Zij benaderen welzijn vanuit de individuele wensen van onze bewoners. Hoe wenst deze de dag door te brengen? Dát is de centrale vraag. Deze medewerkers worden ingezet naast onze activiteitenbegeleiders.

Zo zal langzamerhand onderscheid gemaakt gaan worden tussen de welzijnsactiviteiten die passend zijn binnen de dagelijkse structuur van onze bewoners en de grotere, georganiseerde, activiteiten. Dit zijn bijvoorbeeld de bloemschikmiddagen, het schilderen maar ook de optredens of speciale themadagen. Andere activiteiten (zoals bijvoorbeeld het samen een boodschap doen in de plaatselijke supermarkt) vallen allengs meer onder de dagelijkse dagstructuur en kunnen daarom ook ingepast worden in de dagelijkse zorg.

- In 2022 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 2022 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

Veilige zorg staat aan de basis van goede zorg. Regina onderschrijft, als woonzorgcentrum zonder behandeling de zware normen zoals deze gelden voor verpleeghuizen. Sommige van deze professionele standaarden zijn moeizamer toe te passen in de setting van Regina als extramurale zorgaanbieder. Regina kent immer een andere organisatie van zorg en behandeling. Het is aan de Stichting om hierop te anticiperen en met zodanige aanpassingen te komen dat wij steeds kunnen voldoen aan deze normen.

Dat is de ambitie van SZR: dezelfde hoge kwaliteit en protocollaire veiligheid als intramurale instellingen maar met behoud van haar huiselijkheid en geborgenheid. Het een mag het ander niet uitsluiten.

### **Medicatieveiligheid.**

Het proces rond medicatieveiligheid is deels extern en deels intern.

Het externe proces (huisarts schrijft medicatie voor in eigen huisartsendossier en voorschrijfsysteem, communiceert dit naar apotheek die op haar beurt levert aan Regina met nieuwe medicatielijst) is voor SZR moeilijk te beïnvloeden omdat zij hierin geen verantwoordelijkheid draagt.

- In 2022 zal na overleg met de apotheek beoordeeld worden of Regina gebruik gaat maken van de mogelijkheid tot digitaal aftekenen die voorzien is in het digitale patiënten dossier, genaamd 'ONS'. Daarvoor echter dient het systeem van de apotheek gekoppeld te worden aan 'ONS'. Groot voordeel daarvan is dat aanpassingen die de apotheek doet namens de huisartsen direct zichtbaar zijn voor de zorgmedewerkers.

- Het houden van medicatiereviews behoort tot de verantwoordelijkheid van de hoofdbehandelaar (huisarts) en de apotheek. Dit ligt buiten de verantwoordelijkheid van Stichting Zorg Residence 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.

- 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 2022 is het noodzakelijk in situaties van personele schaarste te werken met ZZP-ers. Regina werkt met 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.

- In 2022 werk Zorgresidence Regina samen met een vaste ergotherapiepraktijk. Dit zal de samenwerking verbeteren, daar de vaste medewerkers de situatie binnen Regina goed kennen. Hetzelfde geldt voor de leverancier van hulpmiddelen. Op deze wijze verzekeren wij ons van voldoende kennis en kunde, daar waar deze niet in onze eigen organisatie beschikbaar is.

- Daarnaast heeft er in 2021 een schouw plaatsgevonden van de preventieve basismaatregelen, de bedden en de matrassen. In 2022 zal er een investering gedaan worden in nieuwe matrassen teneinde optimale decubituspreventie te kunnen doen.

**Vrijheidsbeperking:**

De wet Zorg en Dwang heeft de oude wet BOPZ vervangen, daar waar het gaat over de vrijheidsbeperkende maatregelen dan wel onvrijwillig zorg. Deze wet lijkt nog onvoldoende toegerust te zijn op de verschillende alternatieven in zorgverleningsland. De praktische uitvoerbaarheid van de wet Zorg en Dwang voor organisaties die zorg verlenen zónder eigen behandeldienst laat te wensen over.

- In 2021 heeft Regina getracht een externe WZD functionaris bij haar zorg te betrekken via de reeds gecontracteerde externe behandeldienst. Dit is helaas niet gelukt. Regina zal in 2022 een WZD functionaris betrekken bij haar zorgleefplannen, daar waar het gaat over onvrijwillige zorg. Bij de aanstelling van de WZD functionaris heeft de cliëntenraad een adviserende rol.

- In 2022 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).

- 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. In 2022 wil Regina een modern en toekomstbestendig domotica-systeem aanleggen. Het huidige systeem is van oudere datum en vrij beperkt in de 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. Wij zullen immers de eerste hulp moeten starten indien bijvoorbeeld een reanimatie gewenst is.

## 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 gebruikmaken van een efficiënt kwaliteitsmanagement systeem helpt ons hierbij. Regina heeft hierin gekozen voor een kwaliteitsmanagementsysteem dat gebaseerd is op de PREZO systematiek.

In 2022 zal Stichting Regina proberen de eerste stappen te maken in de PREZO-certificering. PREZO (PREstaties in de ZOrg) is een auditsystematiek die aansluit bij kleinschalige zorgaanbieders zoals Stichting Zorgresidence Regina.

- In 2022 zal er opnieuw een onderzoek plaatsvinden op de kwaliteit van zorg middels een audit op de dossiers. Dit heeft in 2021 niet plaatsgevonden. Ook zal opnieuw een cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

- Als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem zal er in 2022 een risico inventarisatie & evaluatie (RI & E) plaatsvinden. De uitkomsten hiervan zullen besproken worden met de verhuurder van het pand.

### **Kwaliteitsplan:**

Het beschikken over een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan is een verplichting vanuit het Zorgkantoor (Menzis). Daarnaast is het van belang dat SZR zich buigt over haar ambities in de komende jaren. Het kwaliteitsplan is daarbij een goed hulpmiddel. 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.

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

SZR is goed in het verlenen van dementiezorg aan ouderen. Bijzondere beelden of diagnoses (bijvoorbeeld fronto-temporale dementie of Korsakov) vallen eigenlijk niet onder onze expertise. 'Gewone' dementie bestaat echter niet. 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 een verbetering 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 2022 steeds verder moeten opschuiven richting de hogere bekwaamheden. Regina zet in op het verder opleiden van de aanwezige verzorgenden en helpenden.

- Afgelopen jaar heeft Regina een verpleegkundig specialiste kunnen werven. Samen met het bestuur zal zij het verder bekwamen van de medewerkers vormgeven. Zij is tevens een erg belangrijke schakel tussen de verzorgenden en de huisartsen.

- In 2022 zullen alle bevoegd- en bekwaamheden worden getoetst. Daarnaast zal voor alle medewerkers de verkorte BHV cursus worden aangeboden en dient deze met goed gevolg te worden afgesloten. Hierdoor zullen alle medewerkers volledig bekwaam zijn in zake de bedrijfshulpverlening.

- Daarnaast worden de medewerkers bekwaamd via een cyclus van klinische lessen vanuit de verbonden GZ psychologe en verpleegkundig specialiste. In het komende jaar zal het onderwerp 'rapporteren' en het onderwerp 'benaderingswijze bij dementie' aan de orde komen. Bij voldoende enthousiasme zal dit laatste onderwerp ook worden aangeboden aan familieleden. Dit laatste vanuit de observatie dat het ook voor familieleden soms moeilijk is om te gaan met hun naasten. Bij het onderwerp rapporteren zal ook het belang van 'cyclisch denken' middels de PDCA cyclus, het inhoudelijk lezen en rapporteren met nadruk op het individuele welzijn van bewoners worden benadrukt.

- Tenslotte zal Regina in 2022 een aanpassing doen in het onderwijs op afstand; middels de E-learning module die zij heeft aangeschaft. Door deze in groepsverband aan te bieden verwachten wij de kennisopbrengst te verhogen. Eventuele vragen kunnen direct gesteld worden aan de gespecialiseerd verpleegkundige.

**Deel uitmaken van een lerend netwerk:**

SZR heeft zich afgelopen 2 jaar noodgedwongen erg op zichzelf en de interne processen moeten focussen. Sinds afgelopen jaar is Regina lid van een Lerend Netwerk. In dit netwerk bevinden zich 4 andere zorgorganisaties die allen (op hun eigen wijze) kleinschalige zorg aanbieden. Zowel op bestuurlijk als op verpleegkundig niveau vindt uitwisseling en overleg plaats. Daarnaast vindt Regina het belangrijk om een open organisatie te zijn voor iedereen die van ons en bij ons wil leren. Wij bieden diverse stageplaatsen aan, zowel op HBO also MDO niveau, aan diverse groepen zoals stagiaires zorg, activiteitenbegeleiding en maatschappelijke stage middelbare school.

- In 2022 zal Regina verder profiteren van de mogelijkheden die dit samenwerkingsverband haar biedt.

## 2.5 Leiderschap, governance en management.

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

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. Daarnaast zijn beide bestuursleden zorgprofessionals met veel ervaring.

In 2021 is het dagelijks bestuur van de Stichting uitgebreid met een locatiemanager. De locatiemanager richt zich voornamelijk op de operationele processen. Dit geeft de bestuur de mogelijkheid zich te richten op meer overstijgende taken. Het effect hiervan hopen we in 2022 opnieuw te zien.

In 2021 heeft de Cliëntenraad een definitievere vorm gekregen. Deze samenwerking heeft reeds voor een aantal aantoonbare verbeteringen gezorgd. Onder begeleiding van het LOC werken we aan een steeds betere en professionelere samenwerking.

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). De stichting hoopt dat de Raad van Toezicht in 2022 op volle sterkte komt.

## 2.6 Voldoende en vakbekwaam personeel.

SZR prijst zich gelukkig met de betrokkenheid en de motivatie van haar medewerkers. Het gebeurt slecht zelden dat diensten van zieke medewerkers niet kunnen worden overgenomen, zelfs in uitzonderlijke situaties.

Het verhogen van de gezamenlijke vaardigheden en kennisniveau van de medewerkers is een continu proces. Het is de afgelopen periode gelukt om nieuwe medewerkers aan ons te binden.

Wij vermijden zoveel mogelijk kortere dienstverbanden, ook bij ZZP-ers. Het is belangrijk in de zorg voor dementerenden om vertrouwen te winnen en herkend te worden. Zouden we werken met veel wisselende zorgverleners dan is de kans groot dat bepaalde eigen(aardig)heden van onze bewoners niet herkend worden. ZZP-ers werken daarom veelal met langere opdrachten van een aantal maanden. Hoewel dit in kosten vaak duurder is, betaalt het zich terug in kwaliteit van zorg en een hogere betrokkenheid vanuit de ZZP-ers.

Veel zorgorganisaties vissen in dezelfde personeelsvijver. Dat maakt de spoeling dun. Als kleine zorgorganisatie kan SZR op sommige gebieden vakinhoudelijk minder bieden dan andere, grotere organisaties. Met name voor het aantrekken van verpleegkundigen is dit een barrière.

Regina is bezig met een langzame transitie in de verhouding tussen de verschillende niveaus verzorgenden en verpleegkundigen. Het bestuur hoopt in de toekomst te kunnen groeien naar een verhouding waarin de verzorgenden IG (niveau 3) de dagelijkse zorg verrichten, ondersteund door enkele helpenden (verzorgenden niveau 2). We streven naar een dagelijkse aanwezigheid van een verpleegkundige (niveau 4 of hoger).

Om ten allen tijde te kunnen voldoen aan de voorwaarden rond verpleegkundige hulp heeft SZR een overeenkomst met een grotere zorgaanbieder in de regio om in het geval van verpleegkundige spoedvragen binnen 30 minuten verpleegkundige zorg te verlenen. Deze overeenkomst is ook in 2022 van kracht.

Voor medische beoordelingen buiten kantoortijden maakt SZR gebruik van de huisartsenpost Velp. In aanvulling daarop en als achterwacht heeft er altijd een lid van het managementteam ANW dienst. Zij hebben een achtergrond in de zorg/behandeling en zijn in staat te handelen en te triëren. Een enkele keer worden zij gebeld om raad.

- SZR bekwaamt haar medewerkers via teamoverleggen en cliëntbesprekingen maar ook via zogenaamde E-learnings. Wij bieden cursussen aan zodat onze medewerkers up to date blijven qua voorbehouden handelingen. In 2022 zullen alle (zorg-)medewerkers weer geschoold worden in de BHV.

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 25 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 de bezetting verzorgenden/verpleegkundigen is er op weekdays tenminste één activiteitenbegeleidster en een welzijnsmedewerker aanwezig.

Integraal onderdeel van het team zijn naast de koks ook de medewerkers van de huishouding. Zij zijn de extra ogen en oren van de verzorging. Doordat zij de bewoners vaak ook goed kennen kunnen ze rekening houden met de wensen van bewoners en families. Dat draagt bij aan het gevoel gekend te worden als bewoner c.q. contactpersoon.

- Altijd is er tenminste een Verzorgende IG of verpleegkundige met ervaring aanwezig per dienst. In de avond - en nachtdienst is dit niet anders. Alle werkdagen is er minimaal een lid van het managementteam fysiek aanwezig.



Het management is 24-uur per dag bereikbaar. Twee leden van het managementteam verdelen de diensten onderling. Triage en overleg vindt in eerste instantie telefonisch plaats. Mocht het noodzakelijk zijn dan komt een lid van het management in huis. Zij wonen in de fysieke nabijheid van de Stichting en kunnen binnen 30 minuten aanwezig te zijn.

- Daar waar medewerkers de ambitie en de mogelijkheden hebben stimuleren wij hen, zichzelf te bekwamen. In de praktijk betekent dit dat we samen kijken welk (vervolg)opleiding bij hen past. SZR financiert de gekozen opleiding vervolgens onder algemeen geldende voorwaarden. Wij zien hierin ook een duidelijk voordeel om op deze wijze betrokken medewerkers aan de Stichting te binden. We stimuleren kundige verzorgenden niveau 2 zich verder te bekwamen tot verzorgende IG.

- Tevens verwelkomen wij verschillende type stagiaires; zowel helpenden als verzorgenden IG. Wij investeren graag in deze toekomst, we zijn trots op de door ons geleverde zorg en geven anderen graag hierin een kans. Wij voelen een sterke verantwoordelijkheid om deel te zijn in het enthousiasmeren en opleiden van mensen die ouderen willen begeleiden en verzorgen.

## 2.7 Gebruik van Hulpbronnen.

De definitie van hulpbronnen zoals gesteld in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is zeer divers. Vele zaken vallen onder de definitie hulpbron. 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.

- Het huidige domoticasysteem is eenvoudig en kan niet uitgebreid worden (zoals bijvoorbeeld met eventuele camera's). In 2021 zijn de voorbereiding getroffen voor vervanging. Er is een plan van eisen opgesteld en een voorstel ontvangen. In 2022 zal naar verwachting de goedkeuring gegeven worden om het gehele domoticasysteem te vervangen worden door een ander, beter toegerust systeem. Hierbij zijn diverse uitbreidingsmogelijkheden meegenomen in de planning. Door deze forse investering te doen zal Regina in staat blijken de vrijheid van onze bewoners toe te laten nemen en zo ook hun welzijn.

- SZR heeft een eigen professionele keuken waar koks dagelijks de maaltijden bereiden voor de bewoners. 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.

- In de materiële zaken die aangepakt moeten worden in het nieuwe jaar zijn eerder al de matrassen genoemd. Andere items binnen het inventaris (zoals vervoersrolstoelen en valmatten) zijn na vele jaren langzamerhand ook aan vervanging toe.

## 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).

- Voor deze meting zal SZR in 2022 dezelfde systematiek hanteren als 2020. Door een onafhankelijk bureau worden open interviews gehouden. Door deze open structurering krijgen cliënten c.q. hun contactpersonen de mogelijkheid datgene te delen wat voor hen belangrijk is. De gegevens worden verwerkt in een rapportage die voor zowel het Bestuur als andere belanghebbenden (families, verzorging) hetzelfde is.

- Ook worden contactpersonen van bewoners actief gevraagd hun ervaringen op Zorgkaartnederland.nl weer te geven. Deze laagdrempelige reviews geven een getrouw beeld van Regina. Regina scoort op Zorgkaart Nederland een 8.8 (stand per 18-11-2021).

- Daarnaast zal er in 2022 opnieuw een medewerkertevredenheidsonderzoek plaatsvinden. Het is belangrijk om, naast de directe feedback en overleggen, ook een vorm van feedback te genereren waarin de werknemer zich geheel vrij voelt zich te uiten. Ook de informatie uit dit onderzoek wordt teruggekoppeld aan het Bestuur en de medewerkers.

- De meldingen (MIC- en MIM-meldingen) worden geanalyseerd en besproken in de teamoverleggen. Zodoende wordt de informatie en de mogelijke leerpunten breed gedeeld in de organisatie.

Naast deze informatiestromen zijn er diverse andere informatiebronnen die reeds eerder beschrijven zijn: kwaliteitsmanagementsysteem Prezo, teamvergaderingen/-bijeenkomsten en instellen van de Cliëntenvertegenwoordiging.