



Samen!

Kwaliteitsverslag Stichting Zorgresidence Regina
2020

Inhoud

| | |
|----|------------------------------------|
| 2 | Voorwoord |
| 3 | 1.1 Stichting Zorgresidence Regina |
| 4 | 1.2 Bewoners |
| 7 | 1.3 Mederwerkers |
| 9 | 1.4 Bedrijfsvoering |
| 11 | Tot slot |

Voorwoord

Voor Stichting Zorgresidence Regina heeft 2020, net als voor alle mensen en zorgorganisaties in Nederland, in het teken gestaan van de het Corona-virus en alle bijkomende gevolgen, problemen en maatregelen.

Zorgresidence Regina is al vroeg in het jaar getroffen door het Coronavirus. Net voordat bij Regina de eerste besmettingen zich voordeden hebben we, mede door het zoeken van creatieve oplossingen, zorg kunnen dragen voor voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen. Dat heeft helaas niet kunnen voorkomen dat een groot gedeelte van onze bewoners besmet geraakt is met het COVID19 virus. De aard van de locatie en de wijze waarop onze bewoners samenleven heeft daaraan zeker bijgedragen.

Wel is, ook door de beschikbaarheid van mondmaskers, gezichtsmaskers/brillen en schorten, in combinatie met hygiënisch werken het aantal werk-gerelateerde Coronabesmettingen onder de medewerkers relatief gering gebleven. Door de inzet van allen zijn we deze zeer intensieve periode uiteindelijk goed doorgekomen.

Hoewel er veel aandacht gevraagd werd voor de actualiteiten rondom het Coronavirus zijn er tevens stappen genomen in voorgenomen kwaliteitsverbeteringen zoals voorgesteld in ons Kwaliteitsplan. Dit verslag geeft deze ontwikkelingen weer aan de hand van het kwaliteitsplan 2020.

De thema's zoals bijvoorbeeld Veiligheid of Persoonsgerichte zorg en ondersteuning worden niet apart behandeld maar zijn ingebed in de drie hoofdonderwerpen: Bewoners, medewerkers en bedrijfsvoering.

Wij realiseren we ons dat in het huidige kwaliteitsverslag minder behaalde doelen staan dan gehoopt c.q. verwacht. Als we echter het jaar in zijn geheel overzien dan zijn we bijzonder trots op hetgeen bereikt is, hoe onze medewerkers zich staande hebben gehouden en de steun en positiviteit die wij ontvangen van de families en contactpersonen van onze bewoners én uit de wijk.. Het is écht een jaar gebleken van *samen* zorg verlenen.

Beschrijving

Kernwaarden

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

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

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

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

2020 is een zeer intensief jaar gebleken. Komende vanuit een jaar (2019) waarbij Regina onder verscherpt toezicht stond van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), zou 2020 het jaar moeten worden waarin de 'nieuwe' organisatie zich bewees.

Echter, reeds in het begin van de Corona epidemie kreeg ook Zorgresidence Regina te maken met het virus dat Nederland (en de wereld) al zo lang in haar greep houdt. In deze noodsituatie bleek de waarde van onze kleinschaligheid. Het was mede daarom mogelijk zeer snel de noodzakelijke maatregelen te nemen. Deze maatregelen konden helaas niet voorkomen dat een aantal van onze bewoners is overleden. Wel is verdere verspreiding van de virus voorkomen en is voorkomen dat veel medewerkers ziek werden.

Net als veel andere huizen hebben wij het advies gevolgd om een totale lockdown in te stellen. Het niet kunnen toestaan van bezoek van dierbaren viel ons erg zwaar. Gelukkig hebben we deze periode niet lang hoeven te handhaven en konden al snel ook nieuwe bewoners worden verwelkomd.

De noodzakelijke aanpassingen in de kwaliteit van zorg, het Kwaliteitsstelsel, maar ook de bezetting van zowel de bewoners als de medewerkers leken door de continue vrees voor Corona en inspanningen tegen Corona op de achtergrond te raken. Sommige plannen zijn om die reden inderdaad wat vertraagd en daarom in het huidige jaar (2021) gestart. Veel andere plannen hebben we gelukkig wel tot uitvoering kunnen brengen, waarbij een aantal belangrijke mijlpalen zijn behaald. Vooruitlopend op het verslag noemen we vast het goede rapport van de IGJ in november 2020 en de Cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken. Ook deze bevestigen ons geloof op de juiste weg te zijn.

Bewoners

Persoonlijke zorg

Het bieden van persoonlijke zorg die aansluit bij hetgeen onze bewoners nodig hebben is het primaire doel van Stichting Zorgresidence Regina. Door onze deskundige en betrokken medewerkers in combinatie met onze bedrijfsvoering kunnen wij persoonlijke zorg bieden.

In 2020 is steeds meer afgestapt van het taak-gerichte verzorgen. Zoveel mogelijk hebben we aangesloten bij het ritme van onze bewoners. Hiervoor is in 2020 veel coaching on the job gegeven. Zowel door de bestuurder als twee externe verpleegkundigen is er tijdens ad hoc momenten met de individuele zorgmedewerkers (zolang er nog geen bijeenkomsten waren toegestaan) ruim aandacht besteed aan het verlaten van taakgericht werken ten faveure van het persoonsgericht werken. We doen dit steeds beter, maar we zijn er nog niet. Mede door de (medisch-noodzakelijke) maatregelen zoals mondkmaskers en schorten is dit af en toe lastig gebleken.

Gelukkig is het wel mogelijk gebleken, in het geval van bewoners is de laatste (stervens-) fase, hun naasten afscheid te laten nemen op een menswaardige manier. Weliswaar in door ons verstrekte beschermende kleding, maar we hebben gemeend, ook in de lockdown, hierin het belang van de individuele bewoner te laten prevaleren. Deze momenten van afscheid zijn door familieleden erg gewaardeerd.

Teams

Het werken in kleinere teams is in 2020 uiteindelijk niet doorgegaan. Daarvoor was de organisatie van zorg rondom alle maatregelen te ingewikkeld. In 2021 gaat hiermee wel gestart worden. Er is wel, in het afgelopen jaar, besloten deze splitsing van teams parallel te laten lopen met een opleidingstraject vanuit Trimbos, persoonlijke zorg. Deze scholing "Menske" is in 2020 voorbereid.

Herkenbaarheid en veiligheid, geborgenheid

Omdat financiële onzekerheid in 2020 gebleven is, bleek het lastig vaste medewerkers te werven. De risico's van het opgeven van een vaste baan voor een onduidelijke toekomst waren voor een aantal sollicitanten reden om uiteindelijk niet voor Zorgresidence Regina te kiezen. Noodgedwongen hebben we daarom ZZP-ers ingezet. In lijn met onze visie op zorg dienden deze ZZP-ers onze bewoners écht te kennen. Daarom hebben we gekozen voor langere contracten (periode-opdrachten), in plaats van het gebruikelijke 'opvullen van diensten'. De bij ons werkzame ZZP-ers hebben zich de werkwijze binnen Regina eigen kunnen maken en kennen onze bewoners net zo goed. Zodoende hebben we kwalitatief niet ingeleverd. Een aantal van deze tijdelijke krachten heeft reeds toegezegd in de zomervakantie opnieuw een bijdrage te willen leveren aan onze zorg.

Daginvulling

Het houden van gezamenlijke activiteiten is lastiger gebleken in het corona-jaar. Externen mochten lang niet op bezoek komen. Wanneer dat wel kon was vaak sprake van zulke beperkingen dat de reguliere activiteiten die anders georganiseerd werden (koor, muzikant) niet door konden gaan. In plaats daarvan zijn kleinschaligere activiteiten bedacht door de activiteitenbegeleiding. We hebben met onze bewoners het skypen c.q. beeldbellen geprobeerd. Helaas, mede door de ziektelast bij onze bewoners, was dit slechts voor een enkeling weggelegd.

Bezoek

Zodra het kon hebben buiten bezoeken plaatsgevonden. Dit bleek voor een aantal bewoners een voorlopige, goede oplossing. In het voorjaar, op het terras in een warme jas, konden er dan toch ontmoetingen plaatsvinden. Inventiviteit bleek in 2020 extra belangrijk.

Vrijwilligers

De in het jaarplan 2020 geuite wens tot het werven van vrijwilligers heeft, in verband Corona geen doorgang kunnen vinden. Dit zal in 2021 verder opgepakt worden.

Wonen

In de fysieke woonomgeving is het afgelopen jaar weinig veranderd. Uiteraard heeft noodzakelijk onderhoud plaatsgevonden. Wel zijn, mede door het overlijden van enkele bewoners, alle kamers nu eenpersoonskamers. Hoewel ooit bedoeld als tweepersoonskamers zijn de grotere appartementen naar de huidige maatstaf niet geschikt voor dubbele bewoning, tenzij op uitdrukkelijke wens van beide bewoners. Dat was eerder het geval bij de daar wonende echtparen.

Eten en drinken

Samen met de koks is het menu geëvalueerd en op punten zijn verbeteringen doorgevoerd. We hebben een verjaardagsmenu geïntroduceerd; hierbij kunnen bewoners op hun verjaardag zelf een menu uitkiezen. Dit wordt dan samen met hun naasten gegeten. Dit initiatief wordt erg gewaardeerd en leidt soms tot verrassende verzoeken!

Mantelzorg, vrijwilligers en inspraak

Gelukkig hebben we eind 2020 de eerste samenkomst gehad van de nieuwe cliëntenraad. Deze bestaat uit drie leden. Hierdoor is de officiële medezeggenschap van de bewoners in de organisatie geborgd. Deze eerste formele cliëntenraad is een belangrijke mijlpaal in de geschiedenis van Stichting Zorgresidence Regina.

Veiligheid

Het bespreken van MIC-meldingen in grotere teamoverleggen heeft minder plaatsgevonden. Er konden, door de coronabeperkingen ook minder samenkomsten zijn. De MIC-meldingen zijn door het Bestuur geanalyseerd en teruggekoppeld (schriftelijk en mondeling). De resultaten en de analyses zijn opgenomen in het Kwaliteitsmanagementsysteem.

Een externe toets betreffende de veiligheid van zorg kwam van de IGJ. Naar aanleiding van het verscherpte toezicht in 2019 kwamen zij in 2020 opnieuw voor een controlebezoek. Zorgresidence Regina heeft dit bezoek glansrijk doorstaan! Op vrijwel alle getoetste onderwerpen scoorde Regina 'groen' of 'donkergroen'. Slechts één item is 'geel' gescoord: het feit dat Regina niet participeerde in een lerend netwerk van andere organisaties. De verwachting is dat ook deze voorwaarde in 2021 vervuld zal worden.

Naast de fysieke veiligheidsaspecten (zoals brandbeveiliging, controle op liftsystemen en bijvoorbeeld legionella) wordt veiligheid ook gecreëerd door het inzetten van de juiste mix van verzorgenden en verpleegkundigen. Dit is een leidende voorwaarde in de roostering: In elke dienst is tenminste een niveau 3 als 'oudste' aanwezig. In de nachten betreft dit vaak een verpleegkundige.

Tijdens kantoortijden is één van beide bestuurders altijd ofwel aanwezig ofwel direct (<30 minuten) oproepbaar. Zij hebben beiden een achtergrond in de zorg dan wel behandeling (specialist ouderengeneeskunde) en kunnen alle gevraagde handelingen uitvoeren.

Bovendien is er een overeenkomst met een grotere VVT organisatie om in tijd van nood binnen 30 minuten verpleegkundige hulp te krijgen. Dit is echter tot op heden niet noodzakelijke gebleken. Vanuit het bestuur is er 24 uur achterwacht; zowel zorginhoudelijk als praktisch. Het is goed te bemerken dat het raadplegen van deze achterwacht steeds minder nodig blijkt. Er komt rust in de organisatie, medewerkers worden toenemend zelfstandig.

Behandeling

Naast eigen verzorgenden en verpleegkundigen werkt Regina samen met huisartsen en externe behandelaars via de eerstelijns. Zorgresidence Regina levert géén behandeling. De huisarts is de hoofdbehandelaar ten aanzien van de medische zorg.

Gezien het feit dat vrijwel alle bewoners binnen Regina een zorgvraag hebben op het gebied van dementie maakt een vaste GZ psychologe onderdeel uit van het zorg- en behandelteam. Zij is uiteraard ook aanwezig tijdens de multidisciplinaire besprekingen. Zij kan, naast het werk dat zij op

verzoek van de Stichting doet, ook via de huisarts ingezet worden in het kader van eerstelijns behandeling.

Het is noodzakelijk dat naast de huisarts ook de specialist ouderengeneeskunde een nauwe betrokkenheid kent bij Zorgresidence Regina. Hij dient als vraagbaak voor de huisartsen maar kan ook adviezen geven naar aanleiding van het multidisciplinaire overleg. In 2020 is gestart met het overleg om de specialist ouderengeneeskunde via een externe behandeldienst te betrekken met het oog op de continuïteit.

Zorgresidence Regina werkt samen met een vaste fysiotherapie praktijk. De fysiotherapeut die bij Regina de behandeling doet kent de bewoners en heeft een ruime ervaring met de doelgroep.

Klachten/Calamiteiten

Er hebben zich in 2020 geen calamiteiten voorgedaan. Er zijn ook geen klachten ingediend, ook niet rondom de genomen maatregelen ten aanzien van Corona.

Zorgkaart Nederland

Stichting Zorgresidence Regina wordt op Zorgkaart Nederland in 2020 beoordeeld met een 8.6. Wij zijn trots op het behaalde resultaat!

Medewerkers

Stichting Zorgresidence Regina is erg trots op haar medewerkers! Tijdens de corona-epidemie is er weinig ziekteverzuim geweest en hebben de medewerkers hard gewerkt. Ondanks de extra last van de persoonlijke beschermingsmiddelen werden deze goed toegepast.

De voorgenomen aanpassingen naar kleinere teams alsook de geplande scholingen konden echter geen doorgang vinden. Corona heeft ook dat proces gefrustreerd.

Opleiding en Stage

Gedurende het afgelopen jaar is het wel mogelijk gebleken stagiaires te blijven ontvangen. Ook enkele van de medewerkers volgden in 2020 een vervolgscholing (bijvoorbeeld Verzorgende IG).

Deskundigheid

Voor een kleinschalige zorgorganisatie als Regina gelden dezelfde normen rondom deskundigheid als bij alle andere zorgorganisaties. Recent (2019) zijn alle (niveau 3 en 4) medewerkers opnieuw getoetst met betrekking tot hun bekwaamheden. Net voor de Corona-epidemie is de laatste groep medewerkers BHV gecertificeerd. Alle medewerkers waren in 2020 om die reden BHV-gecertificeerd. De voorgenomen scholingen hadden veelal een klassikaal karakter. Om die reden zijn veel scholingen niet doorgegaan. In 2021 zullen deze momenten weer heropgestart worden; team- en cliëntbesprekingen, EVV-overleg, intervisie en scholing.

In 2020 is tevens gezocht naar een nieuw aanbieder van de Elearning modules. In 2021 zullen deze Elearnings onderdeel uitmaken van het scholingsaanbod.

In 2020 heeft er continue coaching plaatsgevonden op het gebruik van ONS, het door Regina gebruikte elektronische cliëntendossier. Niet alleen om er voor te zorgen dat alle noodzakelijke informatie aanwezig was, maar zeker ook om inzichtelijk te maken hoe eventuele, al dan niet in de zorg gebruikelijke, terminologie overkomt op naasten van onze bewoners die meelesen via de daarvoor beschikbare functie, CAREN. We zien een duidelijke verbetering hierin maar (schriftelijke) communicatie blijft een bron van zorg.

Nadat Regina een klein jaar gewerkt heeft met het zorgdossier ONS is er door een externe partij een audit gedaan van het dossier. Wij zijn trots te vermelden dat, zeker de relatief korte gewenning in ogenschouw nemend, onze medewerkers de dossiers goed op orde hadden.

Vilans

Ook in 2020 heeft Regina gebruik gemaakt van de protocollen van Vilans middels een abonnement.

Personeelssamenstelling

Vanuit het kwaliteitsplan 2020 was de wens om te komen tot een meer evenwichtige verdeling tussen de diverse niveaus verzorgenden binnen Regina. Wij hadden ons tot doel gesteld naar 4 FTE verpleegkundige te komen in 2020. Dit doel bleek te ambitieus, om meerdere redenen.

Omdat het niet lukte de gewenste *vaste* medewerkers aan ons te binden is gebruik gemaakt van ZZP-ers met een hoger niveau, zowel niveau 3 als 4. Daarnaast zijn de kwaliteitsgelden ook ingezet om tijdelijke verpleegkundigen aan te trekken om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Zowel in hun rol als coach op de werkvloer als in de structurering van werkzaamheden middels werkprocessen en protocollen.

Naast de deskundige handen aan het bed bleek er een duidelijk tweede voordeel van de ingezette ZZP-ers: De spiegel die zij het bestuur en de vaste medewerkers voorzetten.

Door de ervaring die zij hadden bij verschillende werkgevers was er sprake van andere ervaringen en nieuwe inzichten maar ook vragen naar het waarom. De 'nieuwkomers' bleken op deze manier ook een onverwachte andere bijdrage te hebben.

Ook het initiatief om in 2021 via het Trimbos instituut c.q. Menske een ontwikkeltraject in te zetten komt vanuit de samenwerking met deze verpleegkundigen.

Regina is er wel in geslaagd in 2020 te komen tot een betere verdeling van haar verzorging/verpleging. Waar eerder veel meer helpenden en verzorgenden niveau 2 de zorg verleenden zijn we er in geslaagd naar een meer evenredig team te komen. Hierbij zijn het aantal FTE helpenden gelijk aan het aantal FTE verzorgende niveau 3 en verpleegkundige niveau 4. Dit is in lijn met onze visie op zorg, de huidige bewoner/zorgvrager is verder in zijn of haar proces en vraagt daarom andere vaardigheden.

| Verzorging | Niv 1 | Niv 2 | Niv 3 | Niv 4 | Leerlingen | Overige Zorg | Facilitair | Management |
|------------|-------|-------|-------|-------|------------|-----------------|------------|------------|
| FTE | 1.06 | 9.02 | 7.81 | 1.18 | 0.67 | 1.54 | 3.53 | 1.56 |

Het ziekteverzuim bij Stichting Zorgresidence Regina was in 2020 hoog. Dit had te maken met verzuim dat door ons niet of nauwelijks te beïnvloeden was. Het langdurige verzuim bedroeg 1.3 FTE. Het totale verzuim bedroeg 12.6%. Het kortdurend verzuim kent een percentage van 6.9%.

In 2021 zullen we actief blijven werven op verpleegkundigen en verzorgenden IG om onze kennis en kunde steeds te verbeteren. Bovendien zal ook in de eigen organisatie geëvalueerd worden of er medewerkers zijn die mogelijk kunnen doorgroeien richting een andere zorgfunctie.

Bedrijfvoering

Voor goede zorg is een gezonde bedrijfsvoering noodzakelijk. Indien er tekorten ontstaan moet bezuinigd worden. Vaak gaat dit ten koste van de zorg.

Stichting Zorgresidence Regina kampt met hoge lasten vanuit het verleden. Zowel de hoge huur als aflossing en rente op een schuld drukken zwaar op de exploitatie.

Het bestuur heeft daarom moeten besluiten, teneinde de zorginzet te kunnen blijven waarborgen, het huurbedrag eenzijdig naar beneden aan te passen tot het niveau van een marktconforme huur, passend bij het gebouw.

Hiervoor is gebruikt gemaakt van twee methoden; een eigen berekening vanuit de NHC-bedragen én de huurbepaling vanuit het Taxatie Instituut Zorgvastgoed (2019). Vanuit de beide verschillende invalshoeken kwamen wij op hetzelfde maandbedrag.

Alleen door het eenzijdig aanpassen van voornoemde lasten is het mogelijk gebleken de liquiditeit te behouden. Het formele jaarresultaat over 2020 zal echter negatief zijn. Het bestuur heeft in 2020 dit besluit moeten nemen om zo de toegewezen zorggelden niet in te hoeven zetten voor huisvestingsdoeleinden of kapitaalslasten.

Het niet hebben van financiële zekerheid maakt de continuïteit twijfelachtig. Het bestuur van Regina had gehoopt in 2020 tot een akkoord met de schuldeiser/verhuurder te kunnen komen. Door het niet kunnen bieden van zekerheid is het moeilijk gebleken vaste medewerkers aan ons te binden en heeft Regina moeten investeren in tijdelijke medewerkers (ZZP-ers). De inzet van deze ZZP-ers had wel een financiële keerzijde, de kosten voor ZZP-ers zijn fors. Het inzetten van ZZP-ers heeft geleid tot hogere personeelskosten. Dit is echter een noodzakelijke investering gebleken om de juiste zorg aan onze bewoners te kunnen verlenen. Met minder (deskundige) zorg hadden we niet bereikt waar we nu staan en was de Corona-uitbraak zeker anders verlopen.

Wij hopen in 2021 uiteindelijk tot overeenstemming te komen met de schuldeiser/verhuurder zodat de Stichting weer financieel gezond zal worden. Zij heeft zeker bestaansrecht, een financieel gezonde exploitatie is absoluut mogelijk.

Aansturing

In 2020 heeft het bestuur zich gerealiseerd dat de huidige werkwijze weliswaar paste bij de crisissituatie waarin zij het bestuur van de Stichting overnam, maar dat de huidige verdeling van taken binnen het bestuur erg kwetsbaar is.

Om die reden is gezocht naar medewerkers ter ondersteuning van het bestuur. Eind van het jaar is besloten tot uitbreiding van het management met een locatiemanager. Hiervoor heeft in december een selectie plaatsgevonden. Deze extra functionaris zal slechts een gedeeltelijke uitbreiding zijn omdat met de aanstelling van de locatiemanager het bestuur taken zal overdragen. Dit zal betekenen dat het bestuur met 0.56 FTE inkrimpt. Een kleine overhead past bij de Stichting die wij willen zijn.

In 2020 zijn de verschillende administratieve onderdelen in eigen beheer uitgevoerd. Dit is een bewuste keuze, ingegeven door het verlangen zo laagdrempelig en betrokken mogelijk te zijn. Wellicht zal op termijn een herijking van de wenselijkheid van deze verdeling moeten plaatsvinden. Voorlopig echter zal de situatie gehandhaafd blijven.

De raad van Toezicht, als toezichthouder op en werkgever van het bestuur bestaat momenteel uit twee leden, de voorzitter met een expertise in ouderengeneeskunde, het lid met een expertise in financiën. Het nog aan te stellen derde lid van de raad van Toezicht kan door de cliëntenraad worden voorgedragen. Omdat de cliëntenraad in 2020 pas voor het eerst bij elkaar gekomen is, heeft er nog geen voordracht plaatsgevonden.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Het hebben (en gebruiken!) van een up to date kwaliteitsmanagementsysteem heeft een duidelijke meerwaarde. In 2020 is dit systeem, conform de systematiek van Prezo, verder uitgebreid en 'gevuld'. Dit is zowel een taak van het bestuur geweest als van een externe organisatie. Deze organisatie is uitgebreid bekend met Prezo en is ook auditeur voor het keurmerk Prezo. Dit kwaliteitsmanagementsysteem past goed bij de pragmatische aanpak van Regina.

Op deze wijze kan efficiënt worden gestuurd op verbeteringen in welzijn, participatie, veiligheid, zorg en goed werkgeverschap. Het kwaliteitssysteem bevat al deze onderdelen en tezamen geven deze gegevens een duidelijk beeld van de organisatie.

Wet Zorg en Dwang

De Wet Zorg en Dwang blijkt in de praktijk voor Regina ingewikkeld om tot uitvoering te brengen. Hoewel de wet voldoet in reguliere VVT-organisaties, is deze binnen kleinschalige huizen zonder eigen SO als hoofdbehandelaar moeilijk toe te passen. Per definitie is de huisarts daar hoofdbehandelaar waarbij huisartsen het standpunt hanteren dat zij géén zorg of behandeling onder dwang geven. We hebben deze ingewikkelde materie benoemd bij het inspectiebezoek in november 2020. In 2021 zullen we deze bespreken in de bijeenkomsten vanuit het lerende netwerk. Vooralsnog pogen we zoveel mogelijk te werken volgens de geest van de wet. In de praktijk blijkt dat binnen Regina nauwelijks tot géén dwangbehandeling/-zorg plaatsvindt.

AVG

De privacywetgeving is streng en vereist veel van organisaties. In 2020 heeft Stichting Zorgresidence Regina zich gerealiseerd dat op dit gebied nog onvoldoende inzichtelijk gemaakt is waar potentiële gevaren liggen. In 2021 zal hierop verder beleid moeten worden ontwikkeld.

Audits

Uiteindelijk hebben er in 2020 drie audits plaatsgevonden: een controle op de volledigheid van de dossiers, een medewerkerstevredenheidsonderzoek en een cliënttevredenheidsonderzoek. Bovendien kan het controlebezoek van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd gezien worden als (uitgebreide) audit. Stichting Zorgresidence Regina is trots op de behaalde resultaten, er is een bestendige, duidelijk voldoende, lijn in deze externe toetsmomenten. Kwaliteit is een continu proces, dat realiseren we ons. Wij blijven dan ook deze controle momenten organiseren, naast de gevraagde en ongevraagde adviezen en tips die we krijgen vanuit de communicatie met bewoners, naasten, medewerkers en externe stakeholders.

Leiderschap, governance en management

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

Er is sprake van een tweehoofdige raad van Bestuur (in 2020 gezamenlijk 1.56 FTE). Ook de raad van Toezicht bestaat uit twee leden (één voorzitter en één lid).

Besproken onderwerpen in 2020 zijn onder meer:

- Coronacrisis en de genomen maatregelen.
- Planning en Control; begroting 2020 en 2021
- Onzekerheden rondom financiële situatie, besluitvorming hierin, juridische traject
- Kwaliteitsplan 2021
- Externe audits: Cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Personele situatie
- Bevindingen IGJ, acties op basis van bevindingen
- Jaarrekening 2019 en accountantsverslag
- POP-gesprek met beide bestuurders.

Tot slot

De ambitieuze plannen bleken voor 2020 een brug te ver. Er is echter in 2020 wel degelijk veel gebeurd. Een en ander is alleen overschaduwd door de gevolgen van de Corona-epidemie. Nog steeds ijlt dit effect na.

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

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

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

Op het moment van schrijven worden de laatste maatregelen rondom Corona 'los' gelaten. De tweede helft van 2021 zullen we ons weer vol concentreren op onze kerntaak: liefdevolle zorg bieden in een geborgen woonomgeving.

Peter van Erp en Matthijs Arens