



kalorama

**Kwaliteitsverslag van
Kalorama, Veste Brakkenstein
en 't H6fke
2020**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Terugblik op een bijzonder jaar	3
1 De ontwikkelingen in 2020	4
1.1 Inleidend	4
1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
1.3 Wonen	8
1.4 Welzijn	10
1.5 Veiligheid	12
1.6 Leren en werken aan kwaliteit.....	13
1.7 Leiderschap, governance en management	15
1.8 Personeelssamenstelling	16
1.9 Gebruik van hulpbronnen en informatie	18
1.10 Waar willen we in 2021 aan werken?.....	22
2 Feedback van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad	23
2.1 Cliëntenraad	23
2.2 Raad van Toezicht	24
2.3 Ondernemingsraad	24
Bijlage 1: Evaluatie met de bewoner	25
Bijlage 2: Zorgkaart Nederland.....	26
Bijlage 3: Klachten	27
Bijlage 4: Melding Incidenten Cliënten (MIC)	28
Bijlage 5: Inzet onvrijwillige zorg	30
Bijlage 6: Gevoerde audits.....	32

Terugblik op een bijzonder jaar

Kwaliteit van zorg ontstaat in de relatie tussen onze collega's en bewoners. Daar gaat het om. Het Rijnlands gedachtegoed is onze basis, ook in coronatijd. Dit betekent dat we werken vanuit de waarden vakmanschap, vertrouwen en verbinding. Onze teams zijn zelforganiserend. We vertrouwen op het vakmanschap van onze collega's. We geven maximale ruimte om het werk naar eigen inzicht en ideeën te organiseren en geven ondersteuning waar teams dat wensen.

Het jaar 2020 zullen we niet snel vergeten. Veel van onze bewoners en collega's zijn getroffen door corona. De eerste golf van corona sloeg meteen op verschillende van onze verpleegafdelingen hard toe. De grote impact die het coronavirus op ons allen had, voelden wij ook bij Kalorama. De sluiting van de locaties was een eerste van meerdere ingrijpende maatregelen die wij namen voor de veiligheid van onze bewoners en onze medewerkers.

We leerden veel van de eerste golf. Veiligheid van onze bewoners is heel belangrijk. We werden ons er ook extra van bewust dat het hand in hand gaat met welbevinden. In de eerste golf hebben we door de onbekendheid met het virus deze handen op sommige momenten vaker losgelaten dan ons achteraf lief was. In de tweede golf stond veel nadrukkelijker het bewaken van deze balans tussen veiligheid en welbevinden van onze bewoners centraal. Aandacht hebben voor wat individuele bewoners nodig hadden en blijven kijken naar wat wél mogelijk is. In lijn met onze besturingsfilosofie. En ook de aandacht voor elkaar. Sommige teams zeiden na de eerste golf: we hebben ons heel alleen gevoeld tijdens de corona-uitbraak. Op het moment dat een afdeling in quarantaine zat, was dat heel ingewikkeld. Toen de tweede golf begon, wisten we veel beter hoe we elkaar onderling konden steunen en ontlasten. Samen vormen wij Kalorama. Het samen zorgen voor is tijdens de coronatijd verder verstevigd. Dat willen we vasthouden met elkaar!

We vonden het ondanks corona belangrijk in beweging te blijven. In de tweede helft van 2020 bleven we ook voor onze interne ontwikkelingen kijken wat we wél konden oppakken. Vanzelfsprekend verliep niet alles op de manier die we bij de start van het jaar voor ogen hadden. Of met de gewenste snelheid. We realiseren ons dat het een heftig jaar was voor onze bewoners en hun naasten. Er was veel verdriet. Veel beperkingen in het dagelijks doen en laten. Ook voor onze collega's in de zorg is het een periode om nooit te vergeten. Toch is er ook enige ruimte om tevreden terug te kijken op dit bijzondere jaar. Ondanks corona maakten we betekenisvolle stappen. Kwamen we dichterbij elkaar. We deden inzichten op, waar we in 2021 met elkaar op doorgaan. In dit kwaliteitsverslag nemen we u hier in hoofdlijnen in mee.

Fieke van Deutekom
Bestuurder

1 De ontwikkelingen in 2020

1.1 Inleidend

Door corona liepen onze plannen en projecten afgelopen jaar anders dan vooraf gepland. Vanwege de leesbaarheid van het verslag geven we dit alleen aan op het moment dat dit voor dat onderwerp toegevoegde waarde heeft.

Verschillende afdelingen zijn zwaar getroffen door corona waardoor de aandacht en de energie anders kwamen te liggen. Door het jaar heen lag de focus binnen zorgteams veelal op overleven in een tijd waarin we vooral in het voor- en najaar geleefd werden door bijvoorbeeld de quarantaines, zorgen over genoeg personeel door uitval van collega's en zorgen om nieuwe besmettingen van jezelf, van familie, van bewoners en collega's. In de zomer kwam ieder een beetje bij en in het najaar zorgde de tweede golf dat de spanning weer terugkwam.

We hebben afgelopen jaar de basis goed op orde gehouden. Corona kostte elk team veel energie en waar ruimte lag werden dingen opgepakt. Niet alleen door de zorgteams, ook door collega's in andere functies die nauw betrokken zijn bij onze bewoners. Ieder naar eigen keuze, passend bij wat op dat moment belangrijk was binnen het team en voor de bewoners. We kiezen ervoor de belangrijkste ontwikkelingen te beschrijven en daar wat dieper op in te gaan. Dat zijn ook vaak de onderwerpen die in onze kwaliteitsplannen voor dit jaar stonden en die we extra willen belichten: wat hebben we met deze extra gelden gerealiseerd tot nu toe? Ter illustratie van de meer algemene beschrijvingen noemen we ook concrete voorbeelden van verschillende afdelingen. Graag benadrukken we dat elk team stappen zette en zich ontwikkelde. Als we in de tweede helft van 2021 weer meer mogelijkheden hebben samen te zitten en er meer rust is, kijken we voor het volgende jaar met de teams uitgebreider terug op de gezette stappen en gewenste ontwikkelpunten.



Ook de ondersteunende diensten zaten in 2020 niet stil. Verschillende collega's hebben op hun beurt een grote steen bijgedragen om de teams in coronatijd te ondersteunen om er optimaal voor onze bewoners te zijn. Dit leidde op verschillende plekken tot meer inzicht en begrip voor elkaars werk.

We bouwen het rapport op aan de hand van de vaste inhoudsopgave vanuit het kwaliteitskader. In de bijlagen nemen we de resultaten van een aantal verplichtingen en andere hulpbronnen op. Voor ons geven ze een beeld, maar zeggen ze minder over de werkelijke kwaliteit van de geboden zorg. Wij hechten ook veel waarde aan merkbare kwaliteit. Om die reden nemen we ook verschillende foto's, voorbeelden en uitspraken op om te tonen hoe wij met elkaar werken en kwaliteit van zorg leveren.

1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In onze samenleving streven we ernaar dat mensen zo lang mogelijk wonen in hun eigen omgeving. Ook op het moment dat er sprake is van fysieke en mentale achteruitgang of beperkingen. Mensen komen daardoor bij Kalorama wonen als ze al verder in hun ziekteproces zijn. Dat betekent dat bewoners complexere zorg- en begeleidingsvragen hebben en verwachtingen veranderen. Voor kwalitatief goede zorg is een persoonsgerichte benadering, waarbij we onze bewoner goed kennen, van groot belang.

Bij Kalorama werken we vanuit de waarden van het Rijnlands gedachtegoed. Het proces om de zorg en het leven zo optimaal mogelijk vanuit de wensen van de bewoner te organiseren staat centraal. Hoe zorgen we voor een zo normaal mogelijk leven en hoe zorgen we voor rust? De multidisciplinaire teams staan naast de bewoner en zorgen samen dat zij het goede doen. Zij nemen initiatieven om dingen uit te proberen en wisselen ervaringen met elkaar en andere teams uit. Ze worden ondersteund door collega's uit andere vakgebieden, zoals ICT, HR of facilitair. De teams zijn als het ware de oren en ogen van de bewoner. Bij een gesprek met een arts of behandelaar betrekken we de bewoner en diens naasten.

Op het moment dat dit niet mogelijk is, geeft het team de wensen van de bewoner aan. Bijgaande animatie laat zien hoe we bij Kalorama werken en hoe onze besturingsfilosofie er in de praktijk uitziet (scan de QR-code om het filmpje te bekijken).



Afgelopen jaar zijn de zorgteams met artsen en psychologen bezig geweest om de gedragsvisite op afdelingen af te spreken. Op de meeste afdelingen van Kalorama is dit nu gerealiseerd. Het doel is om probleemgedrag vroeg te signaleren, af te stemmen en een passend plan af te spreken met alle betrokkenen. We doen dit aan de hand van een methodische werkwijze, waarbij de gedragsanalyse van complex gedrag een belangrijk onderdeel is. Aan deze gedragsvisite nemen in ieder geval collega's uit de zorgteams, de arts en psycholoog deel aangevuld met andere betrokkenen.



Collega avond-/nachtdienst in de Huiskamer in nachtkleding. Het voelt voor bewoners natuurlijker aan het avondritueel in te gaan.

In coronatijd kreeg persoonsgerichte zorg een andere lading. We konden bewoners niet 100% bieden wat ze wilden door de beperkingen die er gedurende het jaar meer en minder waren. Wel dachten we steeds mee hoe we zo dicht mogelijk bij die wensen konden komen, binnen de mogelijkheden die er waren.

Ook gaf corona ons nieuwe inzichten. Op onze psychogeriatrische afdelingen merkten we veel meer rust bij bewoners doordat er minder prikkels op de afdeling waren. Zoals door minder bezoek van familie, minder collega's van ondersteunende diensten en vrijwilligers op de afdeling en doordat bijvoorbeeld de boodschappen van de supermarkt door de bezorger niet meer op de afdeling werden geleverd.

We willen voor de toekomst kijken hoe we op basis van onze ervaringen de omgevingsprikkel optimaal kunnen doseren en we hierin de beste balans vinden.

Voor wat betreft afspraken rondom bezoek van familie doen we dit in samenspraak met familie en de cliëntenraad.

De algemene waardering van bewoners en familie over het verblijf bij Kalorama is goed. In onze gesprekken met bewoners en hun naasten, horen wij terug dat zij veel betrokkenheid en persoonlijke aandacht ervaren. Bewoners geven aan zichzelf te kunnen zijn. Ook is er veel waardering voor de warme zorg aan het einde van het leven.

Teams hebben nauw contact met familie om in gezamenlijkheid te zorgen voor de beste zorg voor hun naaste. Een voorbeeld van hoe samen geëvalueerd wordt, is de familieparticipatie van afdeling de Musschenberg.

Familieparticipatie Musschenberg

In het najaar van 2019 organiseerde het team van de Musschenberg een familieparticipatie-avond. Hierin staat de relatie tussen het zorgteam en mantelzorgers en hoe we met elkaar de beste kwaliteit leveren centraal. Vanwege corona zette het team dit in het najaar van 2020 om naar schriftelijke inbreng. Hierbij gaf familie cijfers voor de vier levensdomeinen in het 'klaverblad' met de volgende resultaten:

- Ik hoor erbij: 7,2
- Ik voel mij hier thuis: 7,1
- Ik kan mijzelf zijn: 7,3
- Ik kan vertrouwen op de medewerker: 8,7

In coronatijd ervaarde familie beperkte bezoektijden, maar gaf aan liever beperkt dan helemaal niet op bezoek te kunnen komen. Ze ervaarden goede communicatie en samenwerking. Al was het lastig om een band met de afdeling op te bouwen i.v.m. corona. Ondanks dat gaven ze aan dat er prima werk wordt geleverd, er duidelijkheid is en het zorgteam goede observaties doet. Kortom, alle vertrouwen is er.

Quote van een contactpersoon: 'Jullie doen het fantastisch, dus ga zo door!'

Zodra de situatie het weer toelaat vindt er in 2021 weer een bijeenkomst plaats. Familie gaf eerder aan dat het ook hun nadrukkelijke wens is om met elkaar bijeen te komen, zodat het zorgteam en mantelzorgers samen verder met elkaar ideeën kunnen uitwisselen over hoe we de beste zorg voor onze bewoners kunnen leveren en het verblijf zo prettig mogelijk te laten zijn.

Levensverhaal vastleggen

Voorgaande jaren ontbrak de mogelijkheid het levensverhaal van een bewoner goed in het Electronisch Cliëntendossier weer te geven. Wij vinden het belangrijk dat we onze bewoners de ruimte geven om hun levensverhaal te vertellen. Als bewoners door bijvoorbeeld dementie daartoe zelf niet meer in staat zijn, willen we het levensverhaal graag vangen via hun naasten. Door het kennen van het levensverhaal kunnen we beter inspringen op de wensen en behoeften van de bewoner. We begrijpen bepaald gedrag beter, zodat we hierop in kunnen spelen.

Sinds januari 2020 heeft het levensverhaal een zichtbare plaats gekregen binnen het cliëntplan. Het werd onderdeel van de cliëntkaart en heeft een eigen tabblad. Het is een vragenlijst bestaande uit zeven vragen die ondersteunend zijn voor het verhaal van onze bewoner. Hoe leefde de bewoner vroeger? Wat was de gezinssituatie? Welke opleiding is gevolgd, wat voor werk deed diegene en welke hobby's had hij/zij? Daarnaast gaat een aantal vragen over de communicatie en omgang met de bewoner. Hoe kunnen we dit het beste doen? Het delen van het levensverhaal en het opnemen daarvan in het cliëntplan is een vrije keuze. De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger bepaalt zelf of het levensverhaal opgenomen wordt en wat er in staat.

In 2020 legden we al veel levensverhalen vast. We zien hierbij een groot verschil per doelgroep. Zo valt op dat ten opzichte van andere doelgroepen levensverhalen voor bewoners van psychogeriatrische afdelingen vaker vastgelegd zijn. Dit verschil is goed te verklaren. Het belang van het vastleggen van het levensverhaal is bij psychogeriatrische zorg groter, omdat deze bewoners hun verhaal vaak niet meer goed kunnen vertellen als gevolg van de dementie.

- Bij de psychogeriatrische afdelingen (De Terp, Musschenberg, Vossenbergh, Sterrenbergh en Goffert) namen we voor 74 bewoners het levensverhaal op in het cliëntplan (74% van het totaal aantal bewoners).
- Bij de afdelingen voor somatische zorg (Wolfsbergh, Duffelt, Biesselt) namen we voor 29 bewoners het levensverhaal op in het cliëntplan (35% van het totaal aantal bewoners).

- Bij afdeling voor intensieve zorg (de Frasselt) namen we voor 8 bewoners het levensverhaal op in het cliëntplan (40% van het totaal aantal bewoners).

We vinden het belangrijk de levensloop vast te leggen in het elektronisch cliëntendossier. We willen benadrukken dat als de levensloop (nog) niet is vastgelegd, dit geen invloed heeft op de relatie die er is tussen de bewoner en het team of de bekendheid met iemands levensloop.

Informele zorg versterken

In 2019 gaven we, met behulp van toegewezen kwaliteitsgelden, een impuls aan de ideeën om het welzijn van onze bewoners verder te verbeteren vanuit informele zorg. Vanaf begin 2020 werkt op elke locatie van Kalorama een coördinator informele zorg, een nieuwe functie. Het team “Informele zorg” staat voor het volgende:

- Een sterk vrijwilligersnetwerk rondom bewoners
We willen het vrijwilligerswerk versterken en continuïteit waarborgen. Met aandacht voor het netwerk rondom de bewoner. We willen ook het netwerk in de wijk versterken en verder uitbreiden. Dat komt ten goede aan het welzijn van bewoners.
- Mantelzorgers ervaren steun
Ons uitgangspunt is dat bewoners hun leven bij Kalorama zoveel mogelijk voortzetten zoals ze gewend zijn, dus het leven zoals thuis. De bewoner brengt zijn familie en netwerk mee. Mantelzorgers zijn vertrouwde mensen voor onze bewoners. We willen hen de ruimte bieden hun rol voort te zetten in het nieuwe thuis van hun naaste en hen waar nodig begeleiding bieden. Wij willen mantelzorgers daarom graag (beter) in beeld hebben en omarmen. De professionele zorg die wij bieden is een aanvulling op de zorg en aandacht die mantelzorgers geven. Dit gebeurt op basis van gelijkwaardigheid en vertrouwen.

In 2020 konden we hier niet mee aan de slag zoals we dat voor ogen hadden. Het eerst sluiten van onze locaties en de invoering van de daaropvolgende bezoeksregeling had een groot gedeelte van 2020 enorme impact op de inzet van vrijwilligers en familie/mantelzorgers.

Ondanks dat kon de informele zorg van betekenis zijn afgelopen jaar. Ze zorgden voor het onderhouden van het contact en binding met vrijwilligers. Ook in de periodes dat de inzet van vrijwilligers niet of beperkt mogelijk was. De coördinatoren informele zorg speelden daarnaast een belangrijke rol voor familie en mantelzorgers. Zo was er bijvoorbeeld het initiatief om een luisterlijn op te zetten waar mensen terecht konden met hun vragen en zorgen. Coördinatoren informele zorg waren op hun locatie de trekker van de bezoeksregeling en ondersteunden de zorgteams waar dat gewenst was. Ook in contact en afstemming met mantelzorgers. Een belangrijk effect hiervan is dat er meer contact is ontstaan met mantelzorgers waar in 2021 verder op voortgebouwd kan worden.



In 2021 pakken we de draad van onze ideeën weer op en bouwen verder aan het vrijwilligersnetwerk en onze band met mantelzorgers. Passend bij de verschillende locaties. Ook geven we bij teams meer bekendheid aan de ondersteuning die informele zorg kan bieden vanuit de vernieuwde rol. Voor ieder is het straks een vanzelfsprekendheid informele zorg in te zetten voor het vergroten van het welzijn van onze bewoners.

1.3 Wonen

De ontwikkelingen per locatie:

Locatie Veste Brakkenstein

Op locatie Veste Brakkenstein zijn op alle afdelingen keukens in de huiskamers gerealiseerd (op afdeling de Frasselt vindt afronding begin 2021 plaats). Ondanks corona konden we de verbouwing verantwoord voortzetten en liepen we beperkte vertraging op. Elk team runt zijn eigen huishouden en heeft de ruimte hier zelf invulling aan te geven, passend bij de bewoners.

Zo startten teams van de Goffert en de Biesselt in 2020 met koken van de avondmaaltijd met kookondersteuners. Vanuit onze visie op eten & drinken en onze gedeelde kernwaarden is met het team nagedacht hoe vorm te geven aan het draaien van het integrale huishouden. We merkten al snel de positieve effecten: bewoners ervaren een huiselijke sfeer, eten veel beter en genieten meer. Het geurt lekker in de huiskamer, er is veel meer variatie en eten op maat.

Eerste ervaringen met koken op de afdeling

“Het warme eten in de avond is voor bewoners veel fijner. Bewoners hebben meer trek en het geeft meer flexibiliteit in de ochtend. Een bewoner kan uitslapen en hoeft dan niet snel aan de warme maaltijd. Inkopen worden zelf gedaan en er wordt gekookt naar de voorkeuren van de bewoners. Lust iemand iets niet? Dan zorgen we dat we altijd een portie van een warme maaltijd in de diepvries bewaren wat hij/zij wél lekker vindt.”

Voedselveiligheid borgen we door te werken volgens de HACCP-richtlijnen voor kleinschalig wonen. Deze vertaalden we voor Kalorama in een handboek voedselveiligheid. Aandachtsvelders voedselveiligheid, kookondersteuners en kookvrijwilligers, aangevuld met collega's die hier zelf interesse in hebben, volgen de training voedselveiligheid. Eén keer per jaar vindt door een extern bureau een audit plaats.

De vervolgstap voor de Goffert is invulling te geven aan het 'facilitaire' deel van het huishouden zoals bijvoorbeeld wassen, schoonmaken en voorraadbeheer. Dit pakken we in 2021 verder op. De teams van de Duffelt en Frasselt starten in 2021 met het invullen van hun huishouding. Op de Duffelt is inmiddels een kookvrijwilliger actief voor het ondersteunen bij het bereiden van de warme maaltijd.

Locatie Kalorama

In september 2020 zijn de bouwovereenkomsten met de aan- en onderaannemer getekend voor de nieuwbouw van Kalorama in Beek. Op deze woonlocatie wonen gemiddeld 130 mensen en dat blijft in de toekomst ook zo. We breiden niet uit. Wel verrijzen de komende jaren compleet nieuwe gebouwen. De hoogbouw verdwijnt en maakt plaats voor lagere gebouwen. De architect ontwierp de gebouwen met de bosrijke omgeving als uitgangspunt. Dat is straks terug te zien in de stenen en kleuren en in de wijze waarop de nieuwbouw opgaat in de glooiingen van het landschap.

De nadruk komt te liggen op kleinschalig wonen en persoonsgerichte zorg. Elke bewoner heeft straks een eenpersoonskamer met eigen sanitair. Er komen kleine groepen van ongeveer 8 tot 10 bewoners. Bijzonder aan deze nieuwbouw is bovendien dat alle woongroepen een eigen buitenruimte hebben. De nieuwe woonlocatie biedt ruimte voor spontane ontmoetingen voor bewoners en familieleden. En nodigt uit voor wijkgerichte activiteiten en verbinding met het dorp Beek. Zo halen we voor onze bewoners de buitenwereld naar binnen. De gebouwen zijn klaar voor een veranderend klimaat met extremer weer. De beplante daken helpen tegen hittestress en zorgen voor een waterbuffer bij extreme neerslag.

In de zomer van 2021 verhuizen onze bewoners van het Centrum voor Doofblinden naar hun nieuwe woningen. Daaropvolgend vindt de sloop van de gebouwen 'De Oorsprong' en het oude Centrum voor Doofblinden plaats.

De nieuwbouw van het verpleeghuis bestaat uit 3 fases. De eerste fase loopt volgens planning tot het einde van 2022. Dan vindt de oplevering van 48 studio's plaats voor mensen met dementie. Bewoners van de afdelingen Vossenberg en Musschenberg verhuizen in het einde van dat jaar naar hun nieuwe plek. De totale nieuwbouw zal in 2026 gerealiseerd zijn.



Impressie van de nieuwbouw: links fase 1 Musschenberg en Vossenberg, rechts fase 2 Boszicht en Wolfsberg inclusief restaurant, rechtsachter fase 3 Goffert en Sterrenberg. De witafgebeelde gebouwen linksachter zijn van de locatie Centrum voor Doofblinden (gereed zomer 2021)

Naast het fysieke bouwproces betekent het kleinschalig wonen straks voor de zorgteams ook dat ze op een andere wijze gaan werken. Vroegtijdig betrokken we collega's van verschillende disciplines in bouwteams om mee te denken met de nieuwbouw en de gewenste functionaliteiten. Komend jaar starten we met de begeleiding van de multidisciplinaire teams van de betrokken afdelingen op het nieuwe werken: Hoe run je met elkaar het huishouden? Teams hebben op de huidige locatie beperkte mogelijkheden zelf voor maaltijden te zorgen. De maaltijden komen nu uit de centrale keuken. Afgelopen jaar heeft elk team veel aandacht besteed aan eten & drinken om binnen de mogelijkheden die ze hebben aan te sluiten bij wensen van onze bewoners. Zo verweenden we onze bewoners verschillende keren met een pannenkoek van pannenkoekenhuis De Duivelsberg. Zij bakten op locatie en bewoners aten aan traditioneel gedekte tafels.



Genieten van pannenkoeken van pannenkoekenrestaurant De Duivelsberg

Ook teams binnen deze locaties keken naar mogelijkheden om facilitaire processen op een andere manier vorm te geven. Zo hebben bijvoorbeeld de afdelingen Vossenberg en Sterrenberg een medewerker Wonen die zich op huishoudelijke werkzaamheden richt, zoals het opmaken van de bedden, en hiermee de zorgcollega's ontlast.

Locatie 't Höfke

De gedachte om het eten & drinken zo dicht mogelijk bij onze bewoners te organiseren staat bij 't Höfke centraal. De laatste verbouwingen om dit te realiseren rondden we in december 2019 af. In de front-office keuken koken onze koks met verse producten. Bewoners vinden eetmomenten de speciale momenten van de dag en gebruiken hun middagmaaltijd in restaurant De Hofferij. Het eten is lekker en het is er gezellig. Bewoners van het



Door de buitenkant van de appartementen (PG De Huiskamer) de uitstraling te geven van een echte woning, krijgen bewoners een huiselijk gevoel.

verzorgingshuis kunnen 's morgens en 's avonds gebruik maken van een ruim gesorteerd broodbuffet. Het broodbuffet valt erg in de smaak. Dat is ook te zien aan het aantal bewoners dat er gebruik van maakt. Door het eten op deze manier te organiseren is er voor onze bewoners een fijne daginvulling ontstaan. Ook gasten zijn normaal gesproken van harte welkom in de Hofferij. Helaas veranderde de functie van de Hofferij tijdens de coronacrisis en konden bewoners niet het hele jaar gezellig met elkaar eten. Bewoners misten deze momenten op de dag erg in de periodes dat de Hofferij beperkter open was.

In de huiskamer van de psychogeriatrische bewoners voldoet de keuken ruimschoots aan de wens om samen met de bewoners het eten te bereiden. Door de komst van twee kookondersteuners, die zeven dagen per week een verse maaltijd maken, is dit een groot succes. Er wordt ouderwets gekookt en bewoners genieten van de heerlijke geur tijdens het koken. Het menu wordt samen bepaald en de boodschappen worden bij de lokale supermarkt gekocht. Waar dit kan lopen bewoners mee om zelf de boodschappen op te halen.

In de huiskamer van de psychogeriatrische bewoners voldoet de keuken ruimschoots aan de wens om samen met de bewoners het eten te bereiden. Door de komst van twee

Op de Terp zorgen we zoveel mogelijk samen met bewoners voor het huishouden, zoals bijvoorbeeld de was. Een belangrijke rol hebben de woonzorgassistenten. Maar ook de warme maaltijd, die samen met de kookondersteuners wordt gekookt is belangrijk voor de sfeer, het welzijn van onze bewoners en het huiselijk gevoel.

1.4 Welzijn

Welzijnsbevordering

Aandacht voor het welbevinden van bewoners staat op één. Dat betekent dat we op verschillende manieren ruimte creëren voor welzijn. De afgelopen jaren breidden we de uren voor activiteitenbegeleiding en welzijnsmedewerkers uit met behulp van de kwaliteitsgelden. Dit gaf ook ruimte voor verdere doorontwikkeling van de activiteitenbegeleiding. Wij streven naar een persoonsgericht aanbod van individuele en groepsactiviteiten, afgestemd op iedere bewoner. Tijdens corona miste een aantal bewoners het contact met medebewoners in de huiskamer of tijdens een activiteit. Activiteitenbegeleiders hebben op creatieve wijze hierop ingespeeld door, zodra het mogelijk was, ook weer in duo's of kleine groepjes activiteiten aan te bieden. Ondanks de moeilijke tijd zorgden ze ervoor dat bewoners ondanks alle corona-beperkingen toch een zo fijn mogelijke tijd hadden. Deze periode bracht ook mee dat welzijn, wonen en zorg meer vervlochten raakte.

Binnen Kalorama bieden we een palet van complementaire zorg - activiteiten aan, zoals werken met klankschalen, yoga, hand- of voetmassage, mindfulness en aromazorg. Bewoners, mantelzorgers en collega's ervaren positieve effecten.



Primeur voorstelling 'Soelaas' bij Kalorama. Een-voor-het-raam theatervoorstelling over troost op afstand. Deze intieme, poëtische en beeldende voorstelling biedt op een bijzondere manier troost, verzacht gemis en spreekt op liefdevolle wijze moed in. "Onze bewoners van de psychogeriatrische afdeling hebben zichtbaar genoten."

Complementaire zorg heeft dus al een vaste waarde binnen Kalorama. We nemen 2021 als vertrekpunt om complementaire zorg echt te verankeren. Het maakt onze basiszorg compleet en we zetten het in bij de begeleiding of behandeling van bewoners met lichamelijke of psychische problemen, zoals pijn, slaapproblemen of stemmingsproblemen en onrust. Met kleine studies willen we de effecten van specifieke interventies onderzoeken. We zetten kwaliteitsgelden in om hiermee met een expertteam aan de slag te gaan.

Aandacht voor spirituele, ethische en levensbeschouwelijke vragen van bewoners

We vinden het belangrijk bewoners bij te staan bij levensvragen, zowel individueel als in groepsverband. Nabijheid bieden wanneer een bewoner dit nodig heeft en uiteenlopende rituelen vormgeven en begeleiden, onder andere wanneer een bewoner in de terminale fase is. Naarmate de leeftijd vordert, krijgt ieder te maken met ervaringen met verlies, ziekte, afhankelijkheid, verwarring en eenzaamheid. We vinden het van essentieel belang om dan tijd en aandacht te kunnen geven aan de bewoners in de vorm van een luisterend oor of een klankbord en religieuze / spirituele zorg aan te kunnen bieden. Dat doet iets met het geestelijke en ook met het algehele welbevinden van iemand. Om meer geestelijke zorg te kunnen bieden aan onze bewoners, breidden we in 2019 met behulp van de kwaliteitsgelden het aantal uren uit. Dit leidde afgelopen jaar tot meer:

- tijd en aandacht voor **individuele bewoners** en een gelijke verdeling van aanwezigheid van geestelijk verzorgenden over de locaties.
- **gespreksgroepen** (waardoor de geestelijk verzorgenden ook voor een groep bewoners van betekenis kunnen zijn).
- **vieringen** waarmee ook ingespeeld werd op de gevolgen van corona.
- inbreng op het terrein van **ethiek** (werkgroep ethiek). Vanuit het moreel beraad wordt gevraagd en ongevraagd advies over ethische kwesties gegeven en hulp aan teams en bewoners inzake morele kwesties geboden.
- **ondersteuning van collega's** vanuit het vakgebied door overleg, sparren of advies ten gunste van bewoners.
- mogelijkheden om **naasten van de bewoners** een luisterend oor te bieden als daar behoefte aan is. Vanuit het vakgebied, zoals zingeving, spiritualiteit, ethiek.
- Tijd om deel te nemen aan het **intercollegiaal overleg** met zorg, artsen, psychologen, collega's van de informele zorg en activiteitenbegeleiders.

Kortom, de uitbreiding van de uren bood de mogelijkheden om geestelijke zorg een volwaardiger onderdeel te maken van de zorg van onze bewoners. Door de uitbraak van corona, stond verdere ontwikkeling en verdieping in de vorm van bijvoorbeeld scholing en intervisie stil. Als team ondersteunde de geestelijk verzorgenden tijdens corona bij werkzaamheden die normaal gesproken niet in het werkgebied vallen. "We hebben er echt proberen te zijn, dáár waar de bewoner, de zorg, de naasten of de organisatie ons nodig had." In 2021 gaat het team verder met nieuwe ontwikkelingen binnen Kalorama. Meer persoonlijke aanwezigheid en bekendheid met geestelijke zorg, leidde ook tot meer zichtbaarheid in de organisatie en bewustwording van het belang en de mogelijke bijdrage van geestelijke zorg. Om de invulling nog meer in balans te brengen, breiden we de uren voor 2021 met behulp van de kwaliteitsgelden verder uit.



Allerzielen, in coronatijd stilstaan bij bewoners die ons afgelopen jaar ontvallen zijn

“Alle collega’s dank voor alle lieve collegiale ondersteuning. Respect voor al het werk dat jullie in deze angstige tijden verrichten. Letterlijk licht hebben jullie gegeven aan bewoners. Jullie gaan door, altijd! Hopelijk zit er een einde aan deze pandemie en kunnen we letterlijk naar een nieuwe stip op de horizon en naar een nieuw licht in 2021.”

Reactie van een collega op een bericht van de geestelijke zorg op intranet voorafgaand aan kerst

Collega’s vanuit verschillende expertises werkten nauw rondom onze bewoners samen. Er ontstond door de situatie meer inzicht in elkaars werk en bijdrage. Dit positieve effect willen we voor de toekomst vasthouden.

1.5 Veiligheid

Onze bewoners zijn voor hun veiligheid voor een belangrijk deel afhankelijk van onze begeleiding en ondersteuning. Zij zijn extra kwetsbaar voor risico’s vanwege complexe zorgvragen. Onze uitdaging is het vinden van een balans tussen veiligheid en welbevinden. Hieronder geven we weer op welke manier wij aandacht geven aan dit onderwerp.

Commissie veilige zorg

De commissie veilige zorg bewaakt de wet- en regelgeving rondom veilige zorg en biedt vanuit deze wet- en regelgeving kaders voor Kalorama. De commissie veilige zorg bestaat uit de MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) commissie, de commissie zorg en dwang, de commissie hygiëne en infectiepreventie, BIG commissie en de commissie medicatieveiligheid. Medio 2019 voegden we deze commissies samen in één commissie waarin portefeuillehouders vertegenwoordigd zijn. Minimaal eenmaal per jaar gaan zij in gesprek met de desbetreffende aandachtsvelders in de teams voor het uitwisselen van kennis en ervaringen en het versterken van het eigenaarschap en vakmanschap.

Het samenvoegen van deze commissies leidde tot samenhang en inzicht, effectiever en efficiënter werken en een werkwijze die meer passend is bij onze visie. De samenwerking leidde er ook toe dat de portefeuillehouders een breder begrip kregen van het thema veiligheid. Er ontstond een bredere betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Ook werden verbanden tussen het ene en het andere onderwerp duidelijker. Bijvoorbeeld tussen de inzet van onvrijwillige zorg aan de ene kant en het aantal valincidenten aan de andere kant. Deze samenwerking en werkwijze komt in brede zin ten goede aan de beheersing van de veiligheid van onze bewoners.

Ondersteuning bij farmaceutische zorg

Twee farmaceutische medewerkers ontzorgden teams. Zo zorgden zij voor het aanvullen van de medicijnkarren, het bijhouden van de voorraad, het controleren van houdbaarheid, het checken van de temperatuur in de ruimte en koelkast en het afvoeren van retourmedicatie. In het kader van het Rijnlands gedachtegoed is het de bedoeling dat zij deze taken op termijn grotendeels overdragen naar de teams. Dit gebeurt op het moment dat een team op formatie is en hieraan toe is. Op afdelingen de Biesselt en de Terp doet het team dit inmiddels zelf.

Incidenten

Teams analyseren en bespreken de door hen geregistreerde incidenten zelf. Waar nodig zetten ze verbeteracties uit. Medicatiefouten (“fout apotheek”) stuurt het systeem rechtstreeks naar de apotheek. De apotheker onderzoekt de melding, zoekt de oorzaken van de fout en koppelt de resultaten terug aan de melder, de arts verbonden aan de afdeling en aan de adviseurs kwaliteit. Dit werkt effectief en efficiënt. De MIC meldingen per afdeling zijn opgenomen in bijlage 4.

In 2021 evalueren we het gehele proces rondom MIC-meldingen om te zien waar we de effectiviteit kunnen vergroten.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In het najaar bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) twee keer een bezoek aan Kalorama. In september in Beek bij de locatie Nieuwe Holleweg 12. En in november met een vervolfbezoek bij Kalorama Veste Brakkenstein in Nijmegen. De inspecteurs spraken met de raad van bestuur, de raad van toezicht, een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundigen en verzorgenden en kregen een rondleiding. Bij de gesprekken, de rondleiding, de observaties en de documenten die de inspecteurs inzagen, werd gekeken naar de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit, veiligheid en medicatieveiligheid. Uit de conclusies van het inspectiebezoek blijkt dat Kalorama op alle onderdelen ruim voldoet aan de gestelde eisen. De inspectie was bovendien lovend over de gerealiseerde verbeteringen bij Kalorama Veste Brakkenstein.

Persoonsgerichte zorg, eigen regie

“Het hebben en behouden van eigen regie door de bewoners vinden we bij Kalorama heel belangrijk. Eén van de normen van persoonsgerichte zorg is: voeren bewoners binnen hun eigen mogelijkheden zelf de regie over hun leven en welbevinden? “Daar doen we alles aan. Een mooi voorbeeld is bijvoorbeeld één van onze bewoners die op de wachtlijst stond voor een andere locatie. Toen daar plek was, wilde hij niet bij Kalorama weg. De partner van de bewoner wilde wel dat hij zou verhuizen. Dan zou de partner minder reistijd hebben. De bewoner was in staat om zelf een beslissing te nemen. Samen met een activiteitenbegeleider is hij op bezoek gegaan bij de nieuwe locatie. Hij besloot dat hij op de oude plek wilde blijven wonen. Wij hebben hem als zorgverleners geholpen met deze keuze en met het gesprek met de familie hierover. Dit is wat ons betreft een treffend voorbeeld hoe we een bewoner de eigen regie geven.”

Het vervolfbezoek van de IGJ op de locatie Kalorama Veste Brakkenstein op 13 november 2020 had als aandachtspunt infectiepreventie. Naar aanleiding van de verbeterpunten na het inspectiebezoek van september 2019 pakten we de spoelkeuken en het magazijn aan. De collega's met het aandachtsveld hygiëne hebben extra scholing over hygiënemaatregelen gehad en hebben hun vernieuwde kennis gedeeld binnen het team. De inspecteurs waren lovend over de resultaten en dusdanig enthousiast dat ze Kalorama als een goed voorbeeld voor andere zorginstellingen zien.

1.6 Leren en werken aan kwaliteit

Bij Kalorama vinden we het belangrijk om voortdurend te werken aan kwaliteit van zorg. Kwaliteit staat nooit stil en daarom wij ook niet. We blijven leren om te zorgen dat onze kwaliteit van zorg- en dienstverlening op peil blijft. Hoe we daar aan werken is heel breed. Hieronder staan we stil bij een aantal ontwikkelingen.

Aandacht voor palliatieve zorg

Met behulp van de kwaliteitsgelden investeerden we in palliatieve zorg in de laatste levensfase van de bewoner door kennis en vaardigheden van zorgcollega's in de stervensfase verder te verbeteren. Consulents palliatieve zorg, werkzaam bij hospice Bethlehem ontwikkelden in 2020 de scholing “Pijn bij kwetsbare ouderen”. Deze scholing wordt in 2021 aangeboden. Door corona konden de consulents afgelopen jaar minder fysiek aanwezig zijn op de afdelingen en kwamen er ook minder vragen.

Inzet verpleegkundig supervisor

Met behulp van de kwaliteitsgelden stelden we in 2019 ook een verpleegkundig supervisor aan. Binnen verpleeghuizen verlenen we steeds meer ziekenhuis verplaatste zorg. Dat betekent dat we in de verpleeghuiszorg meer complexe handelingen moeten verrichten. Dit vroeg binnen Kalorama om vakinhoudelijke vernieuwing en doorontwikkeling binnen de Eerst Verpleegkundige Dienst (EVD). In 2020 is veel aandacht geweest voor het op peil brengen van de formatie, opleiding en doorontwikkeling als team.

Terugkijkend op 2020 zien we dat het EVD team op formatie is met vakbekwame collega's die kundig zijn om hoogcomplexere bewoners op te nemen en deze zorg te begeleiden. Waarvoor bepaalde handelingen eerst nog thuiszorg werd ingezet, kunnen we deze hoogcomplexere zorg nu in huis leveren. Dit is plezierig voor zowel de bewoners, de familie als het zorgteam en daarnaast levert dit kostenbesparing op.



Verder is er veel bereikt in uitbreiding van kennis en vaardigheden tijdens de palliatieve fase. Collega's van de EVD zijn geschoold in het begeleiden van de stervensfase en verzorgen van optimale pijnstilling. We schaften in 2020 twee periferepompen aan die zorgcollega's ontzorgden. De inzet van deze periferepompen kwam ten goede aan een comfortabel levenseinde van terminale bewoners en gaf ook veel rust voor familie. Rondom palliatieve zorg gaan collega's van de EVD en de consulenten palliatieve zorg in 2021 afstemmen om dit proces verder te verbeteren.

Deskundigheidsbevordering voor collega's in dementiezorg

Bewoners komen bij Kalorama wonen als ze al verder in hun ziekteproces zijn. Dat betekent dat ziektebeelden veranderen en in zorg complexer zijn. Om bewoners optimaal te begeleiden en hun aandoening en/of ziekte goed te begrijpen, investeren we in interne opleidingen op maat. Eind 2020 trof de projectgroep Deskundigheidsbevordering dementie, voorbereidingen voor het intern opleiden van collega's die werkzaam zijn met bewoners op de psychogeriatrische afdelingen. Dat betekent ook collega's van de activiteitenbegeleiding, geestelijke zorg en andere disciplines. We vroegen bij collega's van alle psychogeriatrische afdelingen na wat zij graag willen leren rondom dementiezorg. Deze wensen heeft de projectgroep verzameld en samengevat in een programma van eisen. We gaan deze opleiding intern op maat opzetten en geven. Deze deskundigheid hebben we zelf in huis (psychologen) en zo werken we optimaal samen en met onze eigen casuïstiek. Begin 2021 werken we het scholingsplan uit: een interactieve opleiding waarin de fictieve bewoner Tante Vera centraal staat. Dit om met de leerstof dichtbij de bewoners te blijven. Deze opleiding vindt in 2021 plaats en hiervoor gebruiken we de kwaliteitsgelden. Vervolgens vindt doorontwikkeling van de interne opleiding plaats voor andere doelgroepen binnen Kalorama.

Samenwerking behandelaren en zorgteams

We waren voornemens in 2020 aan de slag te gaan met de uitkomsten uit de quickscan van 2019 over de samenwerking tussen de behandelaren en de zorgteams. Passend bij onze visie waarin onze bewoner centraal staat (zie paragraaf 1.1). Hierin hebben we met elkaar verdere stappen gezet. In 2021 gaan we hiermee verder aan de slag, ook met ondersteuning van onze Rijnlandse organisatiecoach die begin 2020 is gestart.

Tegelijkertijd zien we ook dat door de coronacrisis behandelaren en de zorgteams onbewust ook dichter tot elkaar zijn gekomen en makkelijker met elkaar in gesprek zijn gegaan. Zo gingen zorgteams en behandelaren op zoek naar creatieve oplossingen. Een voorbeeld hiervan is het kleinschalig aanbieden van scholingen op de afdeling zelf in plaats van centraal. Er werd met elkaar gezocht naar specifiek maatwerk.

Lerend netwerk

In verband met de coronacrisis was het contact met het lerend netwerk beperkt. Met name de adviseur kwaliteit had contact om ervaringen en ideeën uit te wisselen rondom de uitvoering van de wet zorg en dwang. In 2021 pakken we dit weer intensiever op als de situatie rondom corona dit weer toelaat.

1.7 Leiderschap, governance en management

Eind 2020 is de nieuwe vormgeving van het bestuur en management uitgewerkt waarin met name aandacht is voor de veranderende invulling van de managementrol: passend bij het Rijnlands gedachtegoed en ondersteunend aan het zetten van de volgende stappen. De organisatie wordt bestuurd door de bestuurder die daarbij op basis van onze werkovertuigingen, wordt ondersteund door twee teamregisseurs/managers en de bestuurssecretaris.

De werving van één teamregisseur vindt begin 2021 plaats. Ook start in het tweede kwartaal van 2021 een nieuwe bestuurssecretaris vanwege pensionering.

De teamregisseur oefent de volgende rollen uit: hoeder van de besturingsfilosofie, facilitator, ontwikkelaar en netwerker. De twee teamregisseurs verdelen de specifieke aandachtsgebieden van zorg en ondersteunende diensten.

Wat doet een teamregisseur bij Kalorama?

De teamregisseur:

- realiseert tevreden klanten, tevreden collega's en een gezonde bedrijfsvoering en kijkt, door eigen waarneming hoe de teams het doen t.a.v. geformuleerde strategische doelen en ambities en neemt hier zo nodig actie op vanuit de besturingsvisie.
- biedt een platform aan teams en vakmensen waarop zij hun verhalen met elkaar kunnen delen en biedt ondersteuning bij niet oplosbare problemen binnen teams en/of locatie zonder de inhoud in te gaan.
- brengt nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en bouwt voortdurend aan interne - en externe netwerken in afstemming met collega's.

Nieuwe visie op medezeggenschap: 'Samen anders doen'

Door corona was het voor onze cliëntenraden lastiger om hun rol in te vullen. Communicatie verliep gedurende een groot deel van het jaar digitaal waar juist elkaar ontmoeten en contact zo belangrijk zijn.

De ingezette stappen richting cliëntmedezeggenschap nieuwe stijl zetten we afgelopen jaar voort. Tijdens een aantal bijeenkomsten is organisatiebreed gesproken over de kansen, mogelijke belemmeringen en uitdagingen. Maar vooral is er afgesproken dat we met elkaar het avontuur aangaan en we hebben hiervoor uitgangspunten afgesproken. Voornaamste uitgangspunt is dat we lokaal doen wat lokaal kan, en centraal doen wat centraal moet. En we maken de afspraken zo dicht mogelijk bij de bewoners. Dit alles hebben we opgeschreven in een nieuwe visie 'Samen Anders doen'.

Een van de belangrijkste aspecten is dat medezeggenschap van cliënten niet alleen iets is voor de cliëntenraad maar iets is van ons allemaal. Medezeggenschap moet verbinden, het moet iets worden tussen cliënten, medewerkers, familie en de organisatie. Medezeggenschap en invloed van cliënten moet iets logisch worden.

- Het welbevinden van de bewoner staat centraal
- 'Wat er toe doet voor bewoners' staat op het netvlies voor iedereen
- Gezamenlijk aandachtspunt is: 'wat vinden bewoners belangrijk'

Maar met alleen het schrijven van een nieuwe visie zijn we er nog niet. De visie willen we iets van ons allemaal maken en in de praktijk laten werken. In 2021 gaan we zodra corona het toelaat op iedere locatie met elkaar aan de slag om per locatie en thema te bespreken welke vorm het beste past en welke gesprekspartners we betrekken.

RVT

In 2021 gaan het bestuur en de RVT met elkaar onderzoeken hoe ook het toezicht meer vanuit de waarden passend bij de Rijnlandse besturingsfilosofie vormgegeven kan worden.

1.8 Personeelssamenstelling

Goede zorg vereist een personeelssamenstelling die past bij de zorg die onze bewoners nodig hebben. Het werven en vinden van zorgmedewerkers is in deze tijd een blijvende uitdaging. Op hoofdlijnen geven we hieronder weer welke inspanningen we bij Kalorama in 2020 deden voor het werven en behouden van zorgpersoneel.

Waard om voor te werken!

Kalorama is aangesloten bij Waard om voor te werken! Het Regionaal Actieprogramma Aanpak Tekorten (RAAT) van zorg- en welzijnsorganisaties in Midden-, Zuid- en Zuidwest- Gelderland. Met dit zorgbrede actieprogramma bundelen we onze krachten om de tekorten in Zorg en Welzijn aan te pakken. Een daadkrachtige aanpak met concrete acties gericht op instroom en behoud, voor de korte, middellange en lange termijn. Acties voor de gehele regio, waar werkgevers, werknemers en studenten nauw bij betrokken zijn. Deelname aan dit programma leidde voor Kalorama tot een grotere zichtbaarheid en bekendheid in de regio als fijne zorgorganisatie om voor te werken. Het aantal geïnteresseerde zij-instromers voor een opleidingsplaats nam bijvoorbeeld toe en we zien dat de gemiddelde leeftijd van onze leerlingen afgelopen jaar steeg naar boven de 30 jaar. Dit betekent duidelijk dat we bij een bredere groep in beeld zijn en inmiddels onze begeleidingscapaciteit van leerlingen maximaal kunnen benutten.

Intern deed onze recruiter in samenwerking met de HR-adviseurs afgelopen jaar verschillende vernieuwende inspanningen om te zorgen voor een samenstelling van het personeel dat past bij de zorg die onze bewoners nodig hebben. De recruiter konden we in 2019 aannemen met behulp van de kwaliteitsgelden en hij had een belangrijke rol in elke van onderstaande voorbeelden:

- Actieve ondersteuning van teams om de formatie op orde te krijgen. De werving van nieuwe medewerkers vond in 2020 plaats via onze social-media kanalen. Naast de 'gewone vacatures' deelden we ervaringsverhalen van collega's en filmpjes waarin collega's lieten zien wat hun functie inhoudt. Specifiek voor afdeling de Frasselt is bijvoorbeeld een wervingscampagne opgezet. We zien door deze manier een duidelijke stijging van interesse in Kalorama. Deze successen willen we voortzetten en ook bij andere teams inzetten. Onze 'Werkenbij- website' had in heel 2019 18.572 bezoekers. In 2020 waren dit 33.874 (stijging van 82%). Daarnaast is de instroom met 50% gestegen in 2020 t.o.v. 2019. De uitstroom is gelijk gebleven (tegenover een groter aantal medewerkers).

We merken dat we afgelopen jaar de vacatures voor verpleeghuiszorg makkelijker invullen. We kunnen het door de overstap naar AFAS afgelopen jaar niet met cijfers onderbouwen (deel van de cijfers van 2019 zijn niet opgenomen in AFAS). Aan het einde van 2021 kunnen we dit wel.

- Inspanningen voor extra 'handjes' in coronatijd. Zo gingen bijvoorbeeld verschillende werkstudenten, waarvan de co-schappen stilstonden tijdens de eerste golf, bij ons aan de slag. Tijdens de tweede golf was dit moeilijker, omdat co-schappen doorliepen. In die periode vonden we bijvoorbeeld studenten van de ROC Luchtvaart Hospitality die hun hospitality stage niet in een hotel konden doen, maar wel bij Kalorama.
- Warm welkom. Niet alleen werkten we aan het werven van nieuwe collega's. Ook gaven we aandacht aan het behoud van collega's: hoe zorgen we voor een goede eerste indruk en hoe houden we deze indruk goed. We gingen in 2020 aan de slag met de werkgroep Warm Welkom om met collega's vanuit verschillende plekken in de organisatie, na te denken over hoe we de introductie- en inwerkperiode eigentijds, aansprekend en passend bij het Kalorama van nu kunnen maken. Zo starten we in 2021 met introductiebijeenkomsten nieuwe

stijl waarbij verbinding met anderen centraal staat. Dit pakken we op zodra de situatie het toestaat (in het najaar hebben we de bijeenkomsten af moeten lassen).

- **Werving en selectie bij de teams.** Daarnaast vond verdere doorontwikkeling van het wervings- en selectieproces plaats. Teams stellen zelf vacatures op en werven nieuwe collega's, ondersteund waar nodig door HR-adviseurs. Op deze manier vertellen we een eerlijk verhaal naar de sollicitant. We werken niet met vaste vacatureteksten per functie. Elk team brengt zijn eigen nuance aan. Zo weet een potentiële collega wat het team verwacht en waar hij/zij terecht komt. HR betreft teams bij de werving en selectie. Ook lopen sollicitanten vaker eerst een dagje mee. Zo weet het team, maar ook de sollicitant of er echt een klik is. Dit geldt ook voor BBL leerlingen. Ook bij deze werving worden teams betrokken als ze dat willen. Dit zijn voorbeelden van manieren om betrokkenheid en het eigenaarschap binnen de teams te vergroten en samen te zorgen dat we met een gezonde formatie en leuke teams samenwerken in de zorg voor onze bewoners.

Uitbreiden aantal leerlingen en stagiaires en hen begeleiden en scholen

Het opleiden van studenten (hieronder vallen zowel leerlingen als stagiaires BOL) in een gezond leerklimaat vinden we zeer belangrijk bij Kalorama. Gemiddeld leiden we op elke afdeling 6 studenten op (verdeling is ongeveer 4 leerlingen en 2 stagiaires). In totaal begeleidden we afgelopen jaar ongeveer 80 studenten. Zij verdienen een fijne plek om het vak in de praktijk te leren en daarnaast hopen wij dat Kalorama voor hen een aantrekkelijke plek is om te blijven werken. Om hen goed te begeleiden en de aandacht te geven die ze verdienen, werken we sinds 2019 met leercoaches. Zij coördineren het hele opleidingstraject met studenten en zijn hun aanspreekpunt. We zien dat dit een positief effect heeft. Afgelopen jaar hadden we een grotere instroom. Er is ook minder voortijdige uitstroom, studenten voelen zich gezien en gehoord. Leercoaches hebben een goed en laagdrempelig contact met hen en springen vroegtijdig bij als zich een probleem voordoet. De leercoach is ook de verbindende schakel tussen het zorgteam, de werkbegeleider en de studenten. Zo vindt afstemming plaats en wordt in verbinding samengewerkt. Waar we in 2019 nog met verschillende klachten van studenten te maken hadden, is er in 2020 geen enkele klacht gemeld. Daarnaast is de band met het ROC en het Astrum college versterkt en komen ook vanuit de scholen positieve reacties. Collega's van de Frasselt verzorgen lessen en workshops op het ROC. In 2021 zetten we deze lijn voort en willen we met studenten evalueren wat goed gaat en waar we ons nog verder in kunnen ontwikkelen.

Uitbreiden aantal helpenden en verzorgenden en ze begeleiden en scholen

We investeerden met behulp van kwaliteitsgelden in de uitbreiding van het aantal helpenden en verzorgenden en het verzorgen van opleiding en begeleiding door werkbegeleiders op de werkvloer. Met de opleiding Helpende Plus werden collega's toegerust met een verbrede handelingsbekwaamheid en meer vaardigheden om om te gaan met de steeds complexere zorg. In oktober 2019 is in samenwerking met AVZN (Academie Voor Zorgend Nederland), de opleiding Helpende Plus gestart binnen Kalorama. In juli 2020 ontvingen tien deelnemers hun certificaat en realiseerden we ook dit jaar een toename van gekwalificeerde handen aan het bed. Van deze groep stroomden inmiddels enkele deelnemers door naar de opleiding tot Verzorgende-IG.



Uitreiking van 10 certificaten Helpende Plus in de zomer van 2020.

We zagen in 2020 een toename van het aantal leerlingen Verzorgende-IG. In 2019 startten 9 BBL leerlingen. In 2020 waren dit er 18. Verder bekijkt HR echt samen met het team wat bewoners nodig hebben. Daardoor zijn er ook (voor het eerst) BBL leerlingen Maatschappelijke zorg niveau 4 gestart binnen Kalorama. Deze opleiding richt zich in grote mate op het welzijn van bewoners.

Teamreflectie

In 2019 startten de HR-adviseurs aan de hand van een nieuw opgezette gesprekstoel met het voeren van teamgesprekken over het verbeteren van het leer- en werkklimaat. Door corona is dit in 2020 niet in deze vorm gebeurd en gaan we kijken hoe we in 2021 de teamreflectie verder op gaan pakken. Sinds begin 2020 startte een Rijnlants organisatiecoach. Op het moment dat een team behoefte heeft aan ondersteuning, worden ze begeleid door de coach zelforganisatie of een externe teamcoach. Verschillende teams maakten hier afgelopen jaar gebruik van.

Aandacht voor elkaar

Het afgelopen coronajaar deed ons nog meer beseffen hoe belangrijk het is aandacht voor elkaar te hebben en te houden. Luisteren naar elkaar, waardering uitspreken en elkaar helpen als dat nodig is. We kunnen tenslotte alleen goed voor onze bewoners zorgen als we ook goed voor onszelf zorgen. Dit zit in kleine gebaren, maar ook in professionele ondersteuning waar nodig.



1.9 Gebruik van hulpbronnen en informatie

Evaluatie Plancare

Sinds 2014 werken we binnen Kalorama met het ECD Plancare. Het huidige contract met de leverancier van dit ECD eindigt eind 2021 en we hebben er in 2020 voor gekozen om stil te staan bij de vraag of we doorgaan met het huidige ECD of dat we gaan starten met een selectietraject voor een ander ECD. Om een goede keuze te kunnen maken hebben wij in november/december een enquête gehouden onder alle gebruikers. In totaal hebben 126 collega's de enquête ingevuld. Uit deze enquête blijkt dat 66% van alle gebruikers wil stoppen met Plancare en een voorkeur heeft voor het overgaan naar een ander ECD. De uitkomsten van de enquêtes zijn besproken in de projectgroep ECD en er is besloten dat we starten met een selectietraject voor een ander ECD. We hebben de volgende doelen geformuleerd:

- Het nieuwe ECD past binnen de visie van Kalorama en is ondersteunend in gebruik (in de uitvoering, in de besturing en in de declaratie van zorg). Het plan van eisen stellen we in samenspraak op met de teams.
- Op 31 december 2021 is de inrichting en implementatie van het nieuwe ECD afgerond en zijn de gebruikers getraind.
- Op 1 januari 2022 starten we met het nieuwe ECD.

We werken met een projectgroep die is samengesteld uit medewerkers vanuit verschillende afdelingen, locaties en disciplines. Afhankelijk van de fase van het traject vragen we collega's buiten de projectgroep actief mee te denken. Nieuws over de voortgang van het project communiceren we in 2021.

Nieuwe apotheker

Vorig jaar gaven we aan dat we ontevreden waren over de farmaceutische zorg door NEXT. Afgelopen oktober nam het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) deze zorg over. Een apotheek die past bij de wensen van Kalorama. We organiseerden voor een goede overgang diverse bijeenkomsten om collega's op de hoogte te brengen van de nieuwe werkwijze. Documenten met beschrijvingen van deze nieuwe werkwijze zijn ingevoerd en geborgd in het kwaliteitssysteem. De eerste ervaringen leren dat teams en artsen tevreden zijn over de samenwerking.

Uitvoering onvrijwillige zorg

Hieronder volgen puntsgewijs de resultaten van onze acties van het afgelopen jaar om de inzet van onvrijwillige zorg voor onze bewoners goed uit te kunnen voeren.

1. Regionale samenwerking en werkgroep 'onvrijwillige zorg'

Samen met collega organisaties uit de regio, namelijk zorgorganisatie Maas en Waal, Waalboog en de ZZG Zorggroep, hebben we afspraken gemaakt over het beoordelen van noodzaak tot gedwongen opname in de thuissituatie, het opstellen van een medische verklaring, de invulling van een externe consultatiefunctie en het verbeteren van de samenwerking met de regionale crisisdienst.

Binnen Kalorama is de werkgroep 'onvrijwillige zorg' gevormd bestaande uit: aandachtsvelders, Wet Zorg en dwang (Wzd) functionarissen, een ergotherapeut en een psycholoog. Deze werkgroep komt maandelijks bij elkaar en heeft een actieve rol in het signaleren en bespreken van problemen en/of onduidelijkheden in de praktijk. Uit de samenwerking met de regionale werkgroep is een beleidsdocument opgesteld. Dit dynamische beleidsdocument beschrijft dat Kalorama zich inzet voor het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven van de bewoners. Dat betekent voor ons dat bewoners niet alleen goede en veilige zorg ontvangen, maar juist zorg waarbij de menselijke waardigheid voorop staat. Dit betekent dat wij voorwaarden scheppen waardoor de bewoners een 'eigen' leven kunnen leiden.

2. Aanstellen Wzd functionarissen

We hebben drie Wzd functionarissen aangesteld. Zij kijken mee en beoordelen het cliëntplan na het starten van onvrijwillige zorg. Hierbij wordt voortdurend gelet op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg gedurende een zo kort mogelijke periode. De Wzd functionarissen zijn ook verantwoordelijk voor de algemene zaken rondom de uitvoering van de Wzd.

3. Presentatie en scholing voor collega's en cliëntenraad

De centrale cliëntenraad, de specialisten ouderengeneeskunde en de psychologen hebben een presentatie gehad over de Wzd. Zowel de specialisten ouderengeneeskunde, psychologen als de collega's uit de werkgroep 'onvrijwillige zorg' hebben een scholing gevolgd via Noordhoff (e-learning). In de werkgroep werd maandelijks stil gestaan bij de nieuwe wetgeving en casuïstiek besproken. Voor alle andere collega's hebben we licenties aangevraagd, zodat zij via e-learning die scholing ook kunnen volgen. Dat vindt in 2021 plaats.

4. Externe cliëntvertrouwenspersoon

In het eerste kwartaal van 2020 hebben we kennisgemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang. Het is een nieuwe rol die voortkomt uit de wet zorg en dwang. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ook contact gehad met onze externe onafhankelijke klachtenfunctionaris ter afstemming. Op onze website hebben we nu ook beide rollen toegelicht bij de meest gestelde vragen.

5. Omzetting van dossiers naar de Wzd regelgeving

De omzetting van de dossiers is door de coronacrisis nog niet volledig gerealiseerd. We hebben hierop het implementatieplan bijgesteld. Dit wordt in 2021 verder gecontinueerd.

6. Verantwoording inzet onvrijwillige zorg

Eind december hebben wij een eerste inventarisatie opgemaakt van de ingezette onvrijwillige zorg. Deze inventarisatie is nog niet compleet.

Hoe nu verder?

In 2021 willen zij ons verder richten op:

- Verder scholing van zorgmedewerkers in de Wzd (d.m.v. e-learning voor zorgmedewerkers).
- Verdere omzetting van de dossiers naar de Wzd regelgeving, d.w.z. signaleren van onvrijwillige zorg en als zodanig vastleggen in het ECD.
- Casuïstiek bespreking ondersteunen in teams waar gewenst en in de werkgroep onvrijwillige zorg.
- Toetsen van onze toepassing van de onvrijwillige zorg.
- Verdere samenwerkingsafspraken maken met onze partners in de zorg. Met name ook m.b.t. stap 3 van het stappenplan WZD.

Zie bijlage 5 voor de inzet van onvrijwillige zorg in 2020.

Overige ontwikkelingen binnen het regionaal overleg:

Tijdens de coronacrisis is dit overleg geïntensiveerd, met name rondom de aanpak van corona. Daarnaast werd besloten in 2021 de crisisregeling te veranderen. Elke instelling houdt altijd een aantal bedden vrij voor crisisopname, zodat bewoners makkelijker meteen op de plek van hun voorkeur terecht komen. Er is tussen de instellingen meer verbinding ontstaan waar we in de toekomst op voortborduren.

ICT, zorgalarmering en telefonie

In 2019 stelden we een meerjarenbeleid op rondom ICT, zorgalarmering en telefonie. De uitvoering van deze plannen startte in 2020 en vervolgen we in 2021.

AFAS

In 2020 introduceerden we AFAS Insite. Dit leidde tot een vereenvoudiging van verschillende HR-processen zoals het declareren van reiskosten, het aanvragen van een werkgeversverklaring of meedoen met het fietsplan. Ook heb je via AFAS Insite toegang tot je digitale dossier, de wie is wie (contactgegevens van collega's) en nog veel meer. Ook zijn we gestart met AFAS Outsite. Hiermee is het gehele werving & selectie- en indiensttredingsproces geautomatiseerd. Teams kunnen hun vacature aanvragen, de sollicitanten bekijken en eventueel afwijzen of uitnodigen voor een gesprek of meeloopdag. Tevens is er een sollicitatieportaal waarin sollicitanten hun sollicitatie kunnen volgen. Bijkomend voordeel is dat nieuwe collega's daardoor meteen bij binnenkomst al bekend zijn met de interface. Wanneer de medewerkers in dienst zijn is er een introductieportaal waarin ze welkom worden geheten door de bestuurder, hun openstaande taken kunnen bekijken en belangrijke regelingen kunnen terug vinden.

Wetenschappelijk onderzoek

Naar aanleiding van de leeropdracht van Cécile Boot getiteld 'Organisatie en kwaliteit van werk in de ouderenzorg' is er inmiddels een team van onderzoekers en studenten aangesloten bij het Team Radboud Gezond Werken. Het Team Radboud Gezond Werken heeft tot doel zorgmedewerkers te ondersteunen om op een gezonde en prettige manier te kunnen blijven werken in de (ouderen)zorg.

Ceciel Heijkants is de uitvoerend onderzoeker (promovendus) in het team, ondersteund door Madelon van Hooff en Sabine Geurts vanuit de Radboud Universiteit. Om te komen tot een goede aanpak om het doel te bereiken, heeft Ceciel in 2020 gesprekken gevoerd met Kalorama medewerkers. Gesprekken die de basis vormen voor het doorvoeren van veranderingen in het werk in de ouderenzorg. Corona trok in maart acuut aan de rem. Deze plannen zijn weer opgestart, toen na de eerste hectische weken duidelijk werd dat zorgmedewerkers de behoefte hadden om verhalen te delen. Op de oproep in mei om deel te nemen aan een 'stilstaan bij'- gesprek reageerden 26 collega's uit de zorg, met name van de hoofdlocatie in Beek. Deze medewerkers kregen de gelegenheid hun verhaal te doen én het onderzoek over gezond werken in de ouderenzorg (in tijden van een pandemie) kon voortgezet worden. De coronacrisis bood een natuurlijk ijkpunt, hoe verder vanaf hier?

De gesprekken

Eenmaal aan tafel, kwamen de verhalen als vanzelf. De vraag 'hoe gaat het nu met jou?' leidde soms al tot een prachtig uitgebreid verhaal. De deelnemers waren open en spraken over de mooie als de meer ingewikkelde/lastige ervaringen in hun werk. Iemand beschreef het werken in de afgelopen maanden ook als het werken in 'het oog van een orkaan'. Van buitenaf gezien een storm, chaos en paniek, maar eenmaal binnen en aan het werk windstil en onder controle. Al waren de afgelopen maanden soms stormachtig, er waren ook zonnestraaltjes die de dag weer konden maken. Zelf gingen medewerkers ook stralen, wanneer ze vertelden over gebeurtenissen/ervaringen met bewoners.

Ook maken studenten onderdeel uit van het team. Dit jaar waren drie arbeids- en organisatiepsychologie master studenten die door middel van een praktijkstage ook een bijdrage leveren aan het Gezond Werken. Naar aanleiding van het werk van de studenten van het jaar ervoor, alsook op verzoek van Kalorama, zijn de studenten aan de slag gegaan met het 'zelfroosteren'. Helaas gooide Corona ook voor deze studenten roet in het eten en werd het devies 'werk zoveel mogelijk thuis'. Elk op hun eigen manier hebben de studenten vanuit huis een project opgezet met relatie tot Kalorama. Zo belde een van de studenten op met ouderen in de thuissituatie, om te vragen hoe het met ze ging en waar ouderen in isolatie behoefte aan hebben. Via een instagram account deelde zij haar ervaringen.

Gezond Werken Aanpak

Het team had altijd voor ogen om concreet iets te gaan doen met en voor medewerkers. Op basis van een literatuur studie (wat werkt?) en de gesprekken (wat past bij de behoeften?) is de Gezond Werken Aanpak ontwikkeld. In deze aanpak staan drie thema's centraal die uit de gesprekken naar voren kwamen; blijven leren en ontwikkelen, het samen doen en een gezonde werkomgeving. Teams gaven aan dat deze aanpak, waarin teams aan de slag kunnen met hun eigen knelpunten, goed past bij wat ze nodig hebben. In 2021 en 2022 kunnen teams zich vrijblijvend aanmelden en samen aan de slag gaan met een thema naar keuze. In een wetenschappelijk onderzoek worden de effecten van deze aanpak onderzocht.

Onderzoek & Praktijk

Kalorama is vanaf 2003 lid van het UKON en heeft een multidisciplinaire commissie Onderzoek & Praktijk, ondersteund vanuit een onderzoeker van het UKON. Vanwege de corona-uitbraak moest een aantal studies worden uitgesteld. Dat gold voor het onderzoek naar yoga bij dementie en de studie naar het effect van werken met klankschalen.

Wel heeft een fysiotherapeute van Kalorama eind september in het kader van de master geriatriefysiotherapie de resultaten van haar studie naar 'Zelfstandig oefenen en bewegen op de GRZ', gepresenteerd aan het multidisciplinaire team. Zelfstandig oefenen is onderdeel van het therapeutisch klimaat en met de ontwikkeling hiervan is het GRZ-team in 2021 al van start gegaan.

Op 29 september 2020 had de commissie Onderzoek & Praktijk een eigen symposium 'Welbevinden ondervinden' georganiseerd met als online afsluiting de oratie van de eerste UKON-hoogleraar Debby Gerritsen. Wij moesten ons symposium afzeggen, omdat het aantal besmettingen in de regio weer snel opliep. De goodiebags hebben we wel kunnen uitdelen en dat werd zeer gewaardeerd.

Ook heeft Kalorama geparticipeerd in een onderzoek naar de Corona-maatregelen en de effecten daarvan op bewoners, door SANO, de samenwerkende netwerken in de ouderenzorg, in opdracht van het ministerie van VWS.

Uitbreiding van Langdurige Intensieve Neurorevalidatie (LIN)

Het is de bedoeling dat we in 2021 op afdeling de Frasselt bewoners opnemen die wij volgens de LIN-methode gaan behandelen. LIN staat voor Langdurige Intensieve Neurorevalidatie. In 2020 en begin 2021 leggen we een goede basis voor de nieuwe LIN-opnames. Er zijn werkgroepen gevormd met ieder een eigen aandachtsgebied. In deze werkgroepen nemen alle disciplines deel. Het doel van LIN is bewustzijn te realiseren bij mensen in een laagbewuste toestand.

Ervaringen en kennis uitwisselen

Om met elkaar in verbinding te blijven en als organisatie verder te ontwikkelen vinden we een aantal overleggen erg belangrijk. Bijvoorbeeld het Kalorama Ontwikkelplein (KOP) en het open organisatieoverleg. Helaas konden deze overleggen vanwege corona niet in de gewenste vorm of helemaal niet doorgaan. 2020 wilden we gebruiken om te zorgen voor een ruimere vertegenwoordiging vanuit de zorgteams, omdat de stem van deze collega's ook ontzettend belangrijk is. Hier geven we op het moment dat de situatie het weer toelaat aandacht aan (naar verwachting na de zomer).

1.10 Waar willen we in 2021 aan werken?

Door het plan heen gaven we aan waar we komend jaar voor de verschillenden onderwerpen aandacht aan gaan geven. Projecten en initiatieven gaan over de jaargrens heen. Waar we in 2020 mee gestart zijn, geven we een vervolg in 2021. Speciale aandacht hebben we komend jaar voor het verder vormgeven aan onze besturingsfilosofie (zie hiervoor de animatie in paragraaf 1.1). Dit is onze basis en de kern om met elkaar goede kwaliteit te leveren.

Daarnaast namen we in onze kwaliteitsplannen op waar we in 2021 extra aandacht aan willen geven met behulp van de kwaliteitsgelden.

2 Feedback van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad

2.1 Cliëntenraad

CR 't Höfke

De Cr kan zich vinden in het verslag. Het verslag is duidelijk en leest makkelijk.

2020 was een raar en zwaar jaar. Corona heeft beslag gelegd op veel mensen, zowel medewerkers als bewoners. Iedereen heeft keihard gewerkt en bewoners hebben geleden, door ziekte maar ook bijvoorbeeld het bezoekverbod. De CR heeft de persoonlijke contacten met de bewoners gemist .

In het verslag wordt de aandacht voor de familie gemist. Deze is toch ook heel belangrijk is in iemands welbevinden en leven. In moeilijke tijden extra nodig.

CR Kalorama

De CR Kalorama herkent het in het verslag geschetste beeld.

2020 was door Corona een moeilijk jaar waarin uitgebreide zorg is geleverd. Met de kennis van nu zouden sommige zaken wellicht anders zijn aangepakt maar in tijden van crisis moet je roeien met de riemen die je hebt. Iedereen heeft zijn stinkende beste gedaan. Complimenten voor alle medewerkers!

De CR is goed geïnformeerd en betrokken waar het mogelijk was. En op de manier die mogelijk was. We hopen op een rustiger 2021!

CR Veste Brakkenstein

Allereerst bedanken wij alle medewerkers voor de inzet en zorg aan de bewoners van Veste Brakkenstein tijdens deze zware coronatijd in 2020. Dank, dat zoveel bewoners en familieleden gevrijwaard zijn gebleven van corona door jullie grote inzet. Het kwaliteitsverslag is goed leesbaar en de uitgangspunten van Kalorama en het Rijnlands gedachtegoed komen duidelijk naar voren. In het verslag is zichtbaar dat het Rijnlandsgedachtegoed op de vier afdelingen op verschillende niveaus in ontwikkeling is. We zijn benieuwd hoe de zelforganisatie van de afdelingen door het management wordt gevolgd c.q. begeleid, aangezien de bewoners de verschillen ervaren tussen de afdelingen.

Tijdens de coronatijd zijn de mantelzorgers via de mail geïnformeerd over de beslissingen omtrent de bezoekenregelingen etc. Er is in deze tijd minder direct contact geweest tussen de mantelzorgers en de verzorgenden, maar ook tussen de mantelzorgers onderling.

Positief zijn de stappen op personeelsgebied om meer medewerkers op te leiden voor de zorg en te streven naar zo weinig mogelijke verschillende medewerkers en stagiaires aan bed.

Het stuk over de medezeggenschap wordt door de cliëntenraad van Veste Brakkenstein ondersteund.

In het verslag van vorig jaar werd aangekondigd dat er gewerkt zou worden aan een nieuwe evaluatie voor bewoners, meer teamreflecties en ondersteuning van de organisatiecoach. We zijn benieuwd hoe hier in 2021 verder aan gewerkt wordt, wanneer de corona-situatie dit weer toelaat.

2.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft met waardering kennisgenomen van het kwaliteitsverslag. Dit verslag draagt bij aan belangrijke ontwikkelingen binnen Kalorama. Door het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg te volgen, krijgen alle aspecten van kwaliteit ruimschoots aandacht. Uit vorm en inhoud van het verslag komt helder naar voren dat kwaliteitsverbetering breed gedragen wordt binnen de organisatie, op diverse manieren.

Verder wil de Raad nog de volgende opmerkingen maken:

- Het belang van de gebouwde omgeving als voorwaarde voor een goed bestaan komt nadrukkelijk naar voren. De organisatiebrede huisvestingsplannen bieden een goed perspectief.
- Goed zichtbaar wordt hoe er wordt gewerkt aan de meetbare kwaliteit. Daarnaast ligt er nadruk op merkbare kwaliteit, mede getuige de aandacht voor informele zorg.
- Er is aandacht voor het werven van medewerkers, de kwaliteit van de werkomgeving en het belang van structureel leren en reflecteren. Wellicht verdient vanuit het oogpunt van continuïteit van kwaliteit van zorg ook het behouden van medewerkers nadrukkelijk aandacht.
- Er is een goede samenwerking met opleidingsinstanties door het faciliteren van stageplekken. Het valt te overwegen het lerend netwerk nadrukkelijk te benutten bij reflectie op kwaliteit van zorg.
- Er is aandacht voor governance-aspecten. Dit draagt bij aan kwaliteitsverbeteringen ten aanzien van onze bewoners/cliënten en de wijze waarop invulling wordt gegeven aan medezeggenschap.

De Raad van Toezicht beschouwt het verslag als bevestiging van de weg die Kalorama enkele jaren geleden is ingeslagen.

2.3 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad kijkt terug op een bewogen jaar in verband met zelforganisatie, vastgoed en natuurlijk alle gevolgen rondom corona.

Zoals duidelijk wordt uit dit verslag hebben veel van de mooie ideeën en plannen in 2020 geen (of maar gedeeltelijk) doorgang gevonden vanwege alle maatregelen rondom corona. We hopen dat de 2e helft van 2021 ruimte geeft de plannen wél tot uitvoering te laten komen.

Teams zijn in goede ontwikkeling richting zelforganisatie en hebben hierin de regie. Onze wens is dat teams onderling verbinding blijven zoeken en gebruik maken van elkaars expertise.

Fijn dat er zoveel extra gedaan kon worden met de Kwaliteitsgelden. De OR is benieuwd wat de plannen zijn met deze gelden voor 2021.

Bijlage 1: Evaluatie met de bewoner

Binnen Kalorama gold de afspraak om minimaal eenmaal per jaar de bewoners en/of diens contactpersoon een vragenlijst voor te leggen om de verleende zorg en dienstverlening te evalueren. Halverwege 2020 is de vragenlijst in samenspraak met medewerkers en de cliëntenraad aangepast. Centraal in de nieuwe werkwijze staat de dialoog met de bewoner of diens vertegenwoordiger. Vooral het leren kennen van de bewoners, het luisteren naar hun wensen en behoeften staat centraal. Op deze manier kunnen we onze zorg en dienstverlening daar beter op afstemmen. De afspraak is dat de acties die eventueel uit het gesprek voortkomen opgenomen worden in het cliëntplan. De EVV'ers zijn voor deze nieuwe werkwijze geïnstrueerd. Daarnaast is het de bedoeling dat teams de resultaten van de gesprekken gebruiken bij de teamreflecties.

Er vinden altijd gesprekken plaats met de bewoners. Door corona is het niet altijd gelukt de ontwikkelpunten uit de gesprekken te borgen en/of de resultaten te bespreken binnen de teams. We hopen dat daar in 2021 meer ruimte voor is.

Het gemiddelde cijfer per team en de NPS score¹

Afdeling	Gemiddelde score op de aanbevelingsvraag	NPS
	2020	2020
Duffelt (N=5)	7,8	60
Biesselt (N=9)	7,2	33
Frasselt (N=2)	8,5	50
Goffert (N=5)	7,4	40
Dagbehandeling (N=4)	8,3	100
Dagbesteding (N=1)	8	100
Musschenberg (N=3)	8,6	100
Vossenberg (N=11)	8,7	100
Sterrenberg (N=0)	-	-
Wolfsberg (N=6)	6,3	0
Kastanjedal (N=32)	8,3	47
Terp (N=0)	-	-
Höfke (N=1)	8	100

Uitrekenen van de NPS per locatie geeft het volgende beeld:

de NPS van Veste Brakkenstein bedraagt 48,

de NPS van Kalorama komt op 71

en van 't Höfke is de NPS 100.

Een positieve NPS (>0) wordt als goed beschouwd en hoe positiever de score, hoe beter.

¹ De Net Promotor Score wordt berekend als het verschil tussen het percentage Promotors en Criticasters. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich tussen -100 en +100 situeert.

Bijlage 2: Zorgkaart Nederland

In 2020 zijn:

- Voor verpleeghuis Kalorama: 5 waarderingen geplaatst met een gemiddelde waardering van 8,2. (in 2019 10 met een gemiddelde waardering van een 8,9)
- Voor Veste Brakkenstein: 1 waardering geplaatst met een waardering van 9,7 (in 2019 1 waardering met een 4,3)
- Voor 't Hofke: geen waarderingen geplaatst. (idem in 2019)

De toelichtingen bij de cijfers:

- *'Mijn moeder woonde 4 jaar op afd. Sterrenberg van Kalorama. Ze was licht dementerend. Het waren 4 goede jaren. Er werden veel activiteiten aangeboden, waar ze dankbaar gebruik van maakte. Als bezoekers voelden wij ons altijd erg welkom'.*
- *'Mijn vader woont hier 1.5 maanden op afdeling de Biesselt. Na eerst een zeer slechte ervaring van 6 maanden, weten we nu heel goed wat er zich af kan spelen in een verpleeghuis. Vanaf het begin loopt alles soepel en wordt je goed begeleid en gehoord. Ze zijn geduldig, bekwaam, eerlijk, betrouwbaar, kundig, informatief, liefdevol. Zowel qua organisatie als verzorging. Goede specialisten in huis, geen wachttijd maar directe zorg waar nodig. Gericht op de bewoner met aandacht ook voor de familie. Zorgen voor voldoende beweging. Vele leuke activiteiten, afwisseling en wensen worden gehoord. Ook mijn vader beaamt dit volmondig. Het is spannend om een man van 86 in slechte toestand te verhuizen maar beste beslissing ooit! Digitale dossier wat dagelijks geüpdatet en met goede inhoudelijke informatie, goede communicatie en dichtbij een prachtig bos en winkels. Kijk niet hoe groot een kamer is, maar hoe goed de zorg is. Ook goede hulpmiddelen zodat hij zoveel mogelijk nog zelf kan doen. 5 sterren!'*
- *'Iedereen, die mij geholpen hebben om te revalideren, waren heel lief en begrijpend. Ze hebben alles gedaan om mijn verblijf, ondanks de corona, prettig te laten verlopen. Ik ben ook zeer tevreden naar huis gegaan!'*
- *'Mijn moeder heeft een revalidatie periode gehad op de Sterrenberg vanwege een gebroken heup. Vanwege frontaalkwabdementie is dit lastig omdat mijn moeder zich niet kan uiten, dus het begin was ook voor de medewerkers lastig. Dit werd ook besproken met 1e evaluatie, en daarna kon iedereen goed met mijn moeder omgaan. De zorgverleners waren erg aardig en behulpzaam. Het was wel erg druk op die afdeling, ook voor de zorgverleners. het was wel aan het einde van de zomervakantie dus dat heeft ook invloed. Al met al zeer tevreden en we mogen blij zijn dat er plaatsen zijn waar ze mensen met dementie nog goed kunnen helpen'.*
- *'Mijn schoonmoeder heeft haar laatste levensjaar op de Vossenbergh gewoond. Ze is daar zeer goed verzorgd en met alle liefde omringt door personeel maar ook door de vrijwilligers'.*

De recensies zijn te vinden op www.zorgkaartnederland.nl

In 2019 was het aantal waarderingen laag en hebben we actie ondernomen door extra folders op te vragen en deze bij elk CPB (cliëntplanbespreking) uit te delen. Dit heeft in 2020 niet het gewenste effect gehad. Voor 2021 moeten we het aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland kunnen verhogen.

Bijlage 3: Klachten

De klachtenfunctionaris schreef over 2020 een jaarverslag. Daarin staat aangegeven dat er stichtingsbreed sprake was van 7 klagers (tweemaal door een bewoner zelf en vijfmaal door een naaste). Vaak valt de klacht van één persoon in meerdere categorieën.

De meeste van de genoemde klachten hebben te maken met communicatie. Dit vormt de basis of is onderdeel van de klachten van de klager. De klachtenfunctionaris gaf aan dat veel klachten zijn beïnvloed of veroorzaakt door de maatregelen die zijn genomen om het coronavirus onder controle te houden.

10 klachten zijn geuit m.b.t. locatie Kalorama (tegen 8 in 2019) en 4 klachten m.b.t. Veste Brakkenstein (tegen 3 in 2019). Er zijn geen klachten geuit m.b.t. 't Hofke (idem in 2019).

De klachtenfunctionaris gaf aan dat in dit bijzondere jaar de klachtbehandeling geen aanleiding gaf tot specifieke adviezen.

Bijlage 4: Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Deze bijlage geeft inzicht in de MIC-meldingen over 2020. Binnen de teams vindt de analyse, bespreking en opvolging plaats.

1. Totaal overzicht van de MIC meldingen

Locatie	Val-incident	Medicatie-incident	Medicatie-incident overig	Agressie en geweld	Vermissing bewoner	Stoten/knellen/botsen	Verbranden	Inname gevaarlijke stof	Voeding	Verpleeg-technisch handelen	Overig	Totaal
Duffelt	4	3	11	4	2	0	1	0	0	0	1	26
Biesselt	7	3	5	0	0	0	1	0	0	0	1	17
Frasselt	6	6	33	1	0	1	1	0	0	7	5	60
Goffert	2	0	19	3	0	1	0	0	0	0	0	25
Dagbehandeling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kastanjedal	45	15	38	1	0	2	1	0	0	0	8	110
Musschenberg	32	2	39	5	0	0	0	0	0	0	3	81
Vossenberg	8	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	16
Sterrenberg	22	1	9	1	0	0	0	0	0	0	0	33
Wolfsberg	11	4	22	1	0	0	0	0	0	0	2	40
Zorgcentrum 't Hofke	72	2	55	0	0	0	0	0	0	0	8	137
De Terp	32	3	8	8	1	1	0	0	0	1	1	55
Totaal	241	39	246	25	3	5	4	0	0	8	29	600

2. Oorzaak van de val incidenten

Locatie/afdeling	Anders, zie toelichting	Geen of verkeerd schoeisel	Gezondheids- en psychische problemen	Medecliënt	Niet of verkeerd gebruik van een hulpmiddel	Obstakel	Visuele beperking	Vloer	Totaal
Duffelt	3	0	1	0	0	0	0	0	4
Biesselt	6	0	0	0	1	0	0	0	7
Frasselt	2	0	3	0	1	0	0	0	6
Goffert	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Dagbehandeling	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kastanjedal	0	4	35	0	5	0	0	1	45
Musschenberg	12	1	15	2	1	0	0	1	32
Vossenberg	2	0	5	0	1	0	0	0	8
Sterrenberg	5	0	17	0	0	0	0	0	22
Wolfsberg	5	1	4	0	1	0	0	0	11
Zorgcentrum 't Hofke	19	8	33	0	7	1	2	2	72
De Terp	7	3	14	3	3	1	0	1	32
Totaal	63	17	127	5	20	2	2	5	241

3. Oorzaak van de medicatie incidenten

Locatie/afdeling	Anders, zie toelichting	Toedienfout: vergeten door medewerker	Toedienfout: vergissing door medewerker	Vergeten door cliënt	Voorschrijffout arts	Totaal
Duffelt	4	4	2	1	0	11
Biesselt	1	2	2	0	0	5
Frasselt	13	12	6	1	1	33
Goffert	6	10	3	0	0	19
Dagbehandeling	0	0	0	0	0	0
Kastanjedal	9	11	8	6	4	38
Musschenberg	15	15	9	0	0	39
Vossenber	2	3	2	0	0	7
Sterrenberg	5	2	2	0	0	9
Wolfsberg	8	11	3	0	0	22
Zorgcentrum 't Hofke	14	31	6	4	0	55
De Terp	3	4	1	0	0	8
Totaal	80	105	44	12	5	246

Bijlage 5: Inzet onvrijwillige zorg

Toelichting

1 = Aantal bewoners

2 = Aard van ernstig nadeel, zie *2 (aangeven met A, B, C of D)

- A. De bewoner zichzelf of anderen in levensgevaar brengt, ernstig lichamelijk letsel toebrengt, ernstige psychische, materiële, immateriële of financiële schade toebrengt, ernstig verwaarloost of 'maatschappelijk ten onder gaat', of als zijn eigen ontwikkeling ernstig verstoord is of hij andermans ontwikkeling ernstig verstoort;
- B. De veiligheid van de bewoner bedreigd wordt, al dan niet onder invloed van een ander;
- C. Het gedrag van de bewoner zo hinderlijk is dat het agressie van anderen oproept;
- D. De algemene veiligheid van personen of goederen in gevaar is.

3 = Duur van de beperking / periode waarin het geldt

		Vossenber			Musschenberg			Sterrenberg			De Terp			Goffert		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Categorie	Subcategorie															
onvrijwillige zorg,																
Toedienen van vocht, voeding en medicatie alsmede het doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen	Dwangmedicatie															
	Toediening vocht en voeding															
	Overige medische handelingen en therapeutische maatregelen.				1	D	nvt									
Beperking bewegingsvrijheid	Fysieke fixatie													3	2 x A 1 x A en B	3 mnd 3 mnd
	Mechanische fixatie (met hulpmiddel vastgehouden)													3	1 x A en C 1 x A	3 mnd 3 mnd
Insluiten	Insluiting in een separeerruimte															
	Insluiting in een afzonderingsruimte															
	Insluiting in een privéruimte van de bewoner															
	Overig insluiten				1	A	6 wkn	1	A	6 wkn						
Uitoefenen van toezicht op betrokkene	Toepassing van domotica in de privéruimte van de bewoner															
	Toepassing van domotica waardoor getraceerd kan worden waar de bewoner zich bevindt.	1	D													
Onderzoek aan	n.v.t.															

kleding of lichaam																			
Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	n.v.t.																		
Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	n.v.t.																		
Beperkingen van de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moeten doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen	Beperkingen in het gebruik van communicatiemiddelen / sociale media																		
	Overige beperkingen																		
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.	n.v.t.																		

Bijlage 6: Gevoerde audits

Door corona konden een aantal geplande audits niet worden uitgevoerd. De audits die zijn uitgevoerd betreffen:

- Medicatie in 't H6fke
- Reanimatie op de Wolfsberg
- Mondzorg over alle locaties

De eerste twee uitgevoerde audits waren waarderende audits. De resultaten zijn teruggekoppeld aan de betreffende teams.

De audit op mondzorg en het verslag van de resultaten in dit kwaliteitsverslag is een vereiste vanuit het Zorgkantoor. Om dit goed te kunnen uitvoeren hebben wij in samenwerking met onze tandarts een externe auditor gezocht die deze audit voor ons kon uitvoeren.

In het kort de aanbevelingen uit deze audit:

- Richtlijn mondzorg voor zorg afhankelijke cliënten als leidraad gebruiken in de mondverzorging. Hierin de aandachtsvelders zo trainen dat ze de kennis kunnen doorgeven aan collega's. Veel punten waar het misloopt kunnen door het volgen van deze richtlijn worden opgevangen.
- Een standaard format maken waar een aandachtsvelders mondzorg mee vooruit kan, zodra ze aandachtsvelders worden. Bijv: een format met de volgende zaken: hoe de richtlijn te krijgen, hoe ze het team moeten aansturen hierin, waar ze de mondzorgprocedures kunnen vinden etc.
- Bijscholing aanbieden in mondzorg, ook in e-learning voor elke verzorgende. Proberen prioriteit te verhogen. Preventie is beter dan ingrijpen.
- Het zorgdossier zo aanpassen met opties dat het mondzorgteam daar aantekeningen in kan maken i.p.v. losse rapportages. Ook dat de medicatiegegevens goed toegankelijk worden voor hen.
- Een uitbreiding maken in het dossier dat de verzorgende in 1 klik kan zien of de cliënt een kunstgebit heeft of eigen tanden en hierbij de precieze verzorging ervan (dit kan dan door mondzorgprofessionals worden ingevuld).
- De geleverde mondzorg ook meer controleerbaar maken door audits met zorgpersoneel en door een steekproeven te houden.

Deze aanbevelingen worden in 2021 binnen de commissie veilige zorg besproken en opgevolgd.

Voor 2021 hebben we plannen om de audits in de huidige vorm te herzien. We willen de teams effectiever kunnen laten spiegelen aan hun handelen en denken aan bijvoorbeeld een spiegelgesprek. Dit gaan we in 2021 verder uitwerken.

Daarnaast hebben we moeten constateren dat het huidige auditsysteem op hygiëne en infectiepreventie niet werkt. We hebben i.s.m. de aandachtsvelders en HKM-ers een nieuw, gebruiksvriendelijk en laagdrempelig systeem (met behulp van mobiel, tablet of computer) in beeld gekregen. Dit wordt in 2021 verder opgepakt en uitgerold.

Audits op ECD

Een goed onderhouden ECD zorgt voor een juiste afstemming tussen behoeften en zorgaanbod. Daarnaast bestaat er een verplichting dat bepaalde onderdelen gevuld zijn. Door het frequent afnemen van audits op het ECD wilden we bereiken dat collega's scherp en alert op de inhoud van elk dossier bleven. Een belangrijke check is

altijd: kunnen we de afspraken met onze bewoners terugvinden? De auditor, tevens superuser, besprak direct na de audit de resultaten met de verantwoordelijke van het cliëntdossier.

Vanwege corona, wisseling van medewerkers en het nieuwe ECD dat binnenkort komt, waren er in 2020 minder audits op het ECD. In 2021 gaan we evalueren of deze audit in deze vorm het gewenste effect heeft en op welke andere manier we zorgteams kunnen ondersteunen en bewust maken.

Audits op medicatieveiligheid

Vanwege corona is een beperkt aantal medicatieveiligheidsaudits uitgevoerd. Wel is bij de komst van de nieuwe apotheek van het CWZ in de zomer door de apothekers locatiebezoeken gedaan. Hierbij werd aan de hand van een checklist een ronde gedaan over alle afdelingen. Ieder team ontving de rapportage van deze rondgang met eventuele verbeterpunten.

In het najaar 2021 vindt deze ronde opnieuw plaats en voeren we zodra corona het toelaat ook weer eigen interne audits uit. Planning is dat alle afdeling voor de zomer 2021 geaudit zijn. Voor 2021 pasten we het auditformulier aan, zodat we deels met elkaar op een waarderende manier in gesprek gaan en deels checken op harde voorschriften in de vorm van een checklist. De planning is dat de afdelingen ieder jaar twee keer bezocht worden voor een audit medicatieveiligheid. Eenmaal een interne audit en eenmaal een bezoek van de apotheek van CWZ.