



kalorama



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

Versie 15 juni 2023

2022

Inhoudsopgave

Woord vooraf	3
1 De ontwikkelingen in 2022	4
1.1 <i>Inleidend</i>	4
1.2 <i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</i>	4
1.3 <i>Wonen en welzijn</i>	5
1.4 <i>Veiligheid</i>	6
1.5 <i>Leren en werken aan kwaliteit</i>	7
1.6 <i>Leiderschap, governance en management</i>	8
1.7 <i>Personeelssamenstelling</i>	8
1.8 <i>Gebruik van hulpbronnen en informatie</i>	10
1.9 <i>Waar willen we in 2023 aan werken?</i>	12
2 Reactie van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad	13
2.1 <i>Cliëntenraad</i>	13
2.2 <i>Raad van Toezicht</i>	14
2.3 <i>Ondernemingsraad</i>	15
Bijlage 1: Evaluatie met de bewoner	16
Bijlage 2: Zorgkaart Nederland	16
Bijlage 3: Klachten	16
Bijlage 4: Melding Incidenten Cliënten (MIC)	18
Bijlage 5: Gevoerde audits	19
Bijlage 6: Onvrijwillige zorg	20

Woord vooraf

We kennen een lange geschiedenis, op 22 mei 2022 is Kalorama 100 jaar geworden. Als moderne woonzorgorganisatie is Kalorama volop aan het ontwikkelen en vernieuwen, zowel in onze processen als in huisvesting. Met onze bewoners als vertrekpunt bouwen we samen aan de basis voor de toekomst. Bewoners behouden zoveel mogelijk hun eigen regie en wij begeleiden en bieden zorg aan hen waar nodig. We luisteren, vangen signalen op en bewegen mee. Daarin krijgen onze collega's het vertrouwen om te doen wat zij denken dat het goede is.

We doen dit met elkaar en iedereen is uitgenodigd om mee te doen. Onze visie en waarden vormen hierbij de kern. Ze vragen om een andere manier van kijken, denken en doen. En we gebruiken ons gezonde verstand. In dit verslag staan we stil bij de verschillende mooie ontwikkelingen van het afgelopen jaar.

Fieke van Deutekom, bestuurder



Benieuwd hoe we bij Kalorama persoonsgerichte zorg vormgeven?

Scan de QR-code en bekijk het filmpje.

1 De ontwikkelingen in 2022

1.1 Inleidend

We bouwen het verslag 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 veel waarde aan merkbare kwaliteit. Om het verslag leesbaar te houden, stippen we de onderwerpen kort aan. Om dubbelingen in onze verslagen te voorkomen, verwijzen we ook naar ons bestuursverslag 2022 en ons jaardocument waarin we onze ontwikkelingen beeldend laten zien.

Wil je ergens meer over weten? We staan altijd klaar om je verder te informeren of te laten zien wat we doen.

1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

We lichten een aantal ontwikkelingen uit:

Afgelopen jaar vonden op Veste Brakkenstein de bijeenkomsten 'in gesprek over kwaliteit' plaats. Naast collega's vanuit zorg, activiteitenbegeleiding en behandelaren, sluiten ook

vertegenwoordigers aan van de cliëntenraad en de RvT. In deze gesprekken bespreken we met elkaar wat voor de bewoners en collega's op de locatie belangrijk is en bekijken we gezamenlijk wat er nodig is om een volgende stap te zetten. We nodigen daar waar nodig ook andere collega's (bijvoorbeeld uit de ondersteuning) uit. In 2023 starten we met dit overleg in 't Höfke en later in het jaar in de woongroepen op de nieuwbouw.

Bij Kalorama vinden we het belangrijk dat onze bewoners, ondanks veelal ingrijpende beperkingen, een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden. Hierbij zijn hun wensen en behoeften leidend.

Informele zorg

In 2022 was er weer ruimte voor onderling contact zoals we voor de coronapandemie gewend waren. We organiseerden een vrijwilligersdag, vrijwilligers konden weer scholing volgen en worden uitgenodigd voor een warm welkombijeenkomst als ze starten.

We luisteren, kijken en stemmen steeds af met de bewoner (en/of naasten) over wensen en mogelijkheden. Over wat onze collega's samen met de bewoner, mantelzorgers en vrijwilligers daarop aansluitend kunnen doen, zoals lichamelijke hulp en verzorging, verpleging, aandacht, spirituele impulsen, activiteiten of ruimte om dingen zelf te doen.

We werken aan de bewustwording van het belang van betrokkenheid van familie. We weten waar we naartoe willen en gaan aan de slag met zaken die ons hierbij kunnen helpen. Een aantal ontwikkelingen/initiatieven:

- Bij de bijeenkomsten '**in gesprek over kwaliteit**' sluit een lid van de cliëntenraad aan om in het gesprek de stem van onze bewoners en naasten te vertegenwoordigen.
- Het team informele zorg investeert veel tijd in gesprekken met zorgcollega's over samenwerking met vrijwilligers, het **belang van betrokkenheid bij familie** en ondersteunt concreet hoe dit met elkaar vorm te geven.

- We zijn gestart met de verkenning van het gebruik van **Familienet**, zodat familie op een leuke manier de dagelijkse gebeurtenissen in het leven van hun naaste kan meebeleven. Dit krijgt in 2023 vervolg.

Familie en vrienden zijn van harte welkom, ook om mee te denken en te doen. Zij horen immers bij onze bewoners en zijn onmisbaar. We leggen de nadruk van onze visie op eigen regie, gelijkwaardigheid en samenwerken en afstemmen met bewoner en haar netwerk. We zijn in ontwikkeling om dit steeds beter vorm te geven.

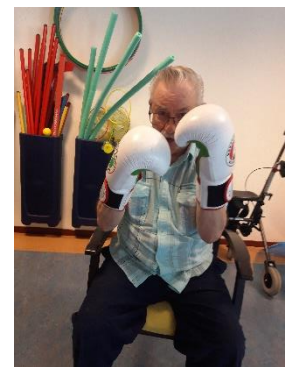
- Persoonsgerichte zorg betekent voor ons ook een

warm welkom als je bij ons komt wonen. We zijn gestart om met deze blik het aanmeldproces en de welkomstmap door te nemen en kijken hoe we dit passender bij onze visie kunnen maken.

- Daarnaast zijn voorbereidingen gestart om in het voorjaar van 2023 in samenwerking met de vakgroep psychologie aandacht te geven aan **kennisvergroting bij de mantelzorgers**. We starten met een thema-avond over dementie voor alle mantelzorgers.

Dagbehandeling start Parkinsongroep

De dagbehandeling Veste Brakkenstein is in juni 2022 gestart met een activiteitenprogramma voor cliënten met Parkinson. Samen met de cliënten die daar komen en Parkinson hebben, hebben we gekeken waar hun behoeften liggen. Op basis daarvan zijn een aantal groepsactiviteiten ingericht zoals een gespreksgroep maar ook een beweeggroep specifiek voor mensen met deze aandoening.



Initiatieven met familie

Na corona is cluster rood van 't Höfke gestart om de banden met de naasten te versterken met een zelfverzorgde high tea. In navolging hierop is door De IJsvogel en De Blauwe Reiger ook een avond georganiseerd, waar samen gegeten is in het restaurant. Het team, de bewoners en familie genoten samen van de maaltijd. Bewoners straalden van trots, zorgcollega's zagen een andere kant van de bewoners en mooie gesprekken bloeiden op. Twee bewoners met hun naasten, bleven aan tafel zitten. De zorgcollega's rouleerden. Er was een buffet georganiseerd, zodat er ook ruimte was voor beweging en het ontmoeten van andere mensen. Veste Brakkenstein organiseerde uit eten in eigen huis voor bewoners en hun naasten. De woongroepen in de nieuwbouw organiseren begin 2023 een high tea voor bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers.

1.3 Wonen en welzijn

Nieuwbouw verpleeghuis

In november 2022 verhuisden bewoners van de afdelingen Vossenbergen en Musschenberg naar de nieuwbouw: 48 studio's voor mensen met dementie.

Klik hier voor meer informatie en een film die we maakten over wonen en werken in de nieuwbouw.

In 2022 zetten we de volgende stappen vanuit onze visie op kleinschalig wonen waarbij onder andere het eten en drinken op de groepen rondom de bewoners wordt georganiseerd. Op de nieuwbouw wordt binnen de woongroepen vanaf de start zelfstandig samen gekookt. Voorbereidingen voor samen koken voor twee groepen op Veste Brakkenstein zijn gestart. De culinair adviseurs begeleiden de teams in de voorbereidingen (bestellen,

proces, visie, workshops e.d.) en ondersteunen hen proactief in de overgang naar kleinschalig eten en drinken op de woongroepen.

In 2023 begeleiden we deze groepen verder met de implementatie en verzorgen we trainingen voor nieuwe collega's bij het samen koken. In 2023 zetten we dit voort op de andere woongroepen.

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 of religieuze / spirituele zorg. Dat doet iets met het geestelijke en ook met het algehele welbevinden van iemand.

Het contact met de Sacramentskerk is een terugkerend element geworden op locatie Veste Brakkestein. Veel bewoners maken gebruik van deze mogelijkheid om samen met een familielid een kerkdienst bij te wonen in deze mooie kerk. Ook in 2023 proberen we weer om een kloosterdag te organiseren.

Geestelijk verzorgenden waren ook bij de verhuizing naar de nieuwbouw in Beek betrokken. Zowel in de voorbereiding naar het moment toe, als tijdens de verhuizing zelf. Dit hebben onze bewoners en ook de collega's als waardevol ervaren.

1.4 Veiligheid

Wij vinden het belangrijk om voor onze bewoners een balans te vinden tussen veilige zorg en welbevinden.

Binnen Kalorama hebben we de commissie veilige zorg die zich hiermee bezig houdt.

Commissie veilige zorg

De commissie veilige zorg bestaat uit portefeuillehouders met de volgende aandachtsgebieden: MIC (Meldingen Incidenten Cliënten), mondzorg, zorg en dwang, hygiëne en infectiepreventie, BIG en de medicatieveiligheid.

Een aantal ontwikkelingen uitgelicht:

- In 2022 is voorbereid dat we de incidenten waarbij bewoners betrokken zijn, per 1 januari 2023 direct registreren in ONS. Dit vergemakkelijkt het meldingsproces. We evalueren dit na het eerste kwartaal in 2023.
- Aandachtvelders mondzorg volgden scholing door onze eigen tandarts. De deelnemers waren tevreden over de scholing. De tandarts heeft een evaluatie geschreven met zijn bevindingen en deze bespreken we

gezamenlijk met onze mondhygiëniste, tandarts en Verpleegkundig specialist Dagbehandeling (tevens mondzorgcoach).

- We hebben afgesproken aan de slag te gaan met een good practice (VGZ) ‘arbeidsbesparing door procesaanpassing van de mediacatieverstreking’. Dit pakken we in 2023 op om verder te verkennen.
- Een aantal teams heeft onder begeleiding van de deskundige infectiepreventie audits uitgevoerd. Een paar teams hebben het zelf uitgevoerd met behulp van de Checkbuster app. De uitkomsten van de audits zijn besproken met alle aandachtsvelders en in de commissie veilige zorg en zijn er verbeteracties uitgezet welke in 2023 opgepakt zullen worden.
- Over 2022 was er één voorbeeld van onvrijwillige zorg. Voor 2023 bezoeken WZD-functionarissen elke PG-afdeling om in gesprek te gaan over wat onvrijwillige zorg is. In 2023 gaan we me elkaar verkennen hoe we bewoners verantwoord meer ruimte te bieden (vrijheidsbevordering).

1.5 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.

Naast de scholingen om vakkennis te onderhouden, boden we ook afgelopen jaar weer scholingen om jezelf verder te ontwikkelen. Met regelmaat verzorgen we diverse scholingen rondom palliatieve zorg: pijn bij kwetsbare ouderen en zorg in de stervensfase. Deze scholingen zijn intern ontwikkeld door onze consultants palliatieve zorg.

Deskundigheidsbevordering voor collega's in dementiezorg

Om bewoners optimaal te begeleiden en hun aandoening en/of ziekte goed te begrijpen, investeren we in interne opleidingen op maat. In 2022 hebben alle psychogeriatrische afdelingen de scholing Tante Vera aangeboden gekregen. Deze scholing wordt positief ontvangen. Doorontwikkeling van de interne opleiding voor andere afdelingen binnen Kalorama is gestart (waaronder voor het verzorgingstehuis 't Höfke).



Werkgroep ethiek

Vanuit de werkgroep ethiek wordt gevraagd en ongevraagd advies over ethische kwesties gegeven en hulp aan teams en bewoners inzake morele kwesties geboden. In 2022 was het jaarthema ‘eten en drinken’. Collega's die hier behoefte aan hadden konden vrijblijvend sparren over dit onderwerp en de voors en tegens met elkaar bespreken om vervolgens een goede beslissing te kunnen nemen. In 2023 zal het jaarthema ‘familie/naasten’ zijn.

De bekendheid van de werkgroep ethiek en wat zij kunnen betekenen, wordt steeds groter. We merken dat de werkgroep steeds vaker benaderd wordt met de vraag even kort over een casus mee te denken of voor het

begeleiden van een moreel beraad. In 2022 volgde de werkgroep scholing om een moreel beraad te leiden volgens de methodiek om ethische dilemma's op structurele wijze te bespreken.

Lerend netwerk

Kalorama zit in het Lerend Netwerk met Gasthuis Millingen en Aqua Viva. In 2022 pakten we gezamenlijk de visitatie op, ondersteunden we elkaar bij een PRISMA-onderzoek en waren er 'bedrijfsbezoeken'. Zo liep iemand een dag mee met onze beweegagoog en werd er kennis uitgewisseld over leefcirkels.

In 2022 en begin 2023 hebben we in totaal drie bijeenkomsten gehad die in het teken stonden van de visitatie binnen het lerend netwerk. De thema's die aan bod kwamen waren zorg, HR & opleiden en kwaliteit. Het was interessant om bij elkaar in de keukens te kijken. De overleggen vonden plaats bij alledrie de instellingen en werden bijgewoond door verschillende experts op de themagebieden. Er is veel kennis uitgewisseld vanuit verschillende invalshoeken.

"De vragen naar elkaar bleven komen: er was veel interesse in elkaars manier van werken."

1.6 Leiderschap, governance en management

Voor dit onderdeel verwijzen we graag naar ons bestuursverslag 2022.

1.7 Personeelssamenstelling

Goede zorg vereist een personeelssamenstelling die past bij de zorg die onze bewoners nodig hebben. Het werven, vinden en behouden van zorgmedewerkers is in deze tijd een blijvende uitdaging. Op hoofdlijnen geven we hieronder weer welke inspanningen we in 2022 bij Kalorama hebben verricht 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. Ook in 2022 zagen we dat door onze aansluiting bij Waard om voor te werken! een aantal nieuwe zij-instromers bij Kalorama terecht kwam.

Verdere doorontwikkeling van het wervings- en selectieproces

We willen de betrokkenheid en het eigenaarschap binnen de teams verder vergroten en samen zorgen dat we met een gezonde formatie en in leuke teams goed samenwerken in de zorg voor onze bewoners. We gaan o.a.

meer werken met filmpjes om teams en hun eigenheid te presenteren en gebruiken intensief social media. Zo is er in 2022 voor de nieuwbouw een wervingsfilmpje gemaakt.

Warm welkom.

Niet alleen werken we aan het werven van nieuwe collega's. Ook geven we aandacht aan een goede start bij Kalorama: hoe zorgen we voor een goede eerste indruk en hoe houden we deze indruk goed. We organiseerden verschillende introductiebijeenkomsten waarbij we elkaar en onze bewoners leren kennen en meer weten over werken volgens onze visie centraal staat. De warm welkom bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers breidden we uit met nieuwe vrijwilligers. We zien het als toegevoegde waarde ook deze verbinding al bij je start bij Kalorama te leggen.

Verder ontwikkelen binnen Kalorama

Actief mogelijkheden bieden aan zorgprofessionals om binnen Kalorama te werken op een plek die bij hem of haar past, eventueel met een passende opleiding als ondersteuning. We merken dat bij collega's niet altijd duidelijk is dat er mogelijkheden zijn om je binnen Kalorama verder te ontwikkelen of een andere functie in te vullen. In 2023 geven we hier meer bekend aan en zoeken we actiever collega's op die minder goed op hun plek zitten, zodat we collega's meer kunnen behouden voor Kalorama. Op het moment dat collega's besluiten een werkplek buiten Kalorama te zoeken, gaan wij in gesprek om te achterhalen wat de redenen voor vertrek zijn om hiervan te leren.

Opleiden en doorontwikkelen

In 2022 zetten we de eerste stappen om te zorgen dat in het systeem goed is vastgelegd dat iedere collega (opnieuw) bevoegd en bekwaam is voor de functie die hij/zij uitvoert. Dit doen de leercoaches door actieve ondersteuning en begeleiding te bieden aan medewerkers. Daarnaast wordt een nieuw online leersysteem ontwikkeld, passend bij het niveau en behoeften van medewerkers. Hiervoor hebben we in 2022 een werkgroep opgericht die verschillende leersystemen onderzoekt en uiteindelijk met een advies komt voor een passend online leersysteem. In 2023 wordt een implementatieplan opgesteld om dit systeem in werking te nemen. Ook in 2022 blijven we in gesprek met medewerkers over wensen en behoeften omtrent opleiden. Er is behoefte om actiever cursussen en opleidingen aan te bieden om medewerkers proactief te ondersteunen bij ontwikkeling. In 2023 wensen we hier een doorontwikkeling te maken.

Afstemmen teams op wat bewoners nodig hebben

Nu fase één van de nieuwbouw op de locatie in Beek in gebruik is genomen, werken nog meer teams zelfstandig vanuit hun eigen huishouden. Een huishouden waarbij directe en indirecte zorgprocessen zijn geïntegreerd. Om collega's hierin te ondersteunen en handvatten te bieden, starten we in 2023 met een nieuwe training voor woonzorgassistenten (WZA). Deze training richt zich op de dagelijkse praktijk, lichte ADL-handelingen, omgang met bewoners en elkaar. Op deze manier ontstaat er nog meer ruimte, en daarmee flexibiliteit, om elkaar te ondersteunen en bewoners de beste passende zorg te bieden.

Compassie in de zorg

In 2022 boden we 2 groepen van 14 zorgcollega's van Kalorama de mogelijkheid tot het volgen van een inspirerende tweedaagse zin- en vitaliteitstraining, speciaal ontwikkeld voor zorgprofessionals. Met een verblijf van twee nachten in het Kloosterhotel in Vught. De training kent 2 pijlers: compassie voor de ander, en compassie voor jezelf. In de training leren zorgcollega's hoe deze pijlers samenhangen, deze elkaar positief beïnvloeden en omgaan met het spanningsveld tussen goed zorgen voor de ander en voor jezelf. We hopen dat zorgcollega's zich na deze training beter bestand voelen tegen werkdruk en meer werkplezier ervaren. Er was veel interesse in deelname aan deze training en de evaluaties waren zeer positief. Met de deelnemers ontstaan initiatieven om hier binnen Kalorama zelf invulling en vervolg aan te geven. In 2023 starten 3 nieuwe groepen.

Vernieuwde attentieregeling

Samen met collega's van verschillende disciplines herzien we de attentieregeling. We brainstormen over de manier waarop een attentieregeling kan bijdragen aan behoud van personeel. Denk bijvoorbeeld aan een presentje of kaartje bij verjaardagen of andere bijzondere aangelegenheden. In januari 2023 wordt de voorgestelde attentieregeling vastgesteld.

Ziekteverzuim

Het hoge ziekteverzuim is een belangrijk aandachtspunt. Inzetbaarheidsregisseurs zetten in op preventie en waar collega's ziek zijn is veel aandacht voor begeleiding en aandacht voor wat collega's nodig hebben om weer te starten of te re-integreren. Ook zijn twee pilots gestart over ziekteverzuim en hoe teams hierover in gesprek met elkaar kunnen gaan. Dit krijgt in 2023 vervolg.

Jij en je werkkrant

Om collega's in de zorg en begeleiding laagdrempelig op de hoogte te houden van en te betrekken bij ontwikkelingen rondom kwaliteit van zorg, vitaliteit en werkplezier brengen we sinds november 2022 de Jijenjewerkkrant uit. Deze verspreiden we als krant bij de teams en komt maandelijks uit. De eerste editie is in november 2022 verschenen en het ging over het hoe en waarom van de 'jij en je werk krant' met uitnodigende artikelen over in beweging komen, mentale fitheid en workshops: ontspannen werken, een moment voor jezelf. De tweede editie die in december uitkwam ging over leren en ontwikkelen bij Kalorama.

1.8 Gebruik van hulpbronnen en informatie

In gebruikname nieuw ECD

In 2022 deden we ervaring op met ons nieuwe elektronische cliëntendossier ONS. Een ECD dat beter ondersteunend is in het gebruik (in de uitvoering, in de besturing en in de declaratie van zorg). Begin 2023 vindt een bijeenkomst plaats waarin we in gesprek gaan over hoe we ONS gebruiken. Is ONS ondersteunend genoeg en hoe kunnen we ons hierin verder ontwikkelen?

ICT en telefonie

In 2022 werden volgens het meerjarenplan stappen gezet op het gebied van ICT en telefonie.

Duurzaamheid

Duurzame bedrijfsvoering ligt in lijn met de missie van Kalorama. Het draagvlak hiervoor bij collega's groeit. Met een duurzame bedrijfsvoering voldoen we aan huidige en toekomstige wet- en regelgeving. De tweede helft van 2022 hebben we gebruikt om een projectplan uit te werken. In 2023 starten we met concrete acties om te verduurzamen en focussen op het creëren van bewustwording over duurzaamheid binnen Kalorama. We gebruiken hiervoor de Milieuthermometer als leidraad en gaan door middel van het opstarten van *green teams* op diverse thema's in 2023 actief vorm en aandacht geven aan duurzaamheid.

KAS/Topdesk

KAS (2019) is er voor alle collega's met een vraag waar men het antwoord niet op weet én tevens niet weet bij welke collega men met deze vraag terecht kan. 24/7 kunnen mensen met vragen bij KAS terecht.

Bij de start van KAS in 2019 was de animo groot. Dagelijks werden tientallen vragen, voornamelijk per telefoon, met KAS gedeeld. Een jaar later nam het aantal vragen flink af. In 2020 is door een student Facility Management een onderzoek gedaan naar de vraag of KAS nog aansloot bij de behoeften van collega's. De conclusie was dat collega's behoefte hebben aan een centraal vraagpunt. Echter, het huidige vraagpunt diende wel verbeterd te worden: standaardiseren, uitbreiden, bepalen van de plaats in de organisatie, servicegraad verhogen en moderniseren.

Met de ontwikkeling naar zelforganisatie, krapte op de arbeidsmarkt, een hoger verloop en meer flexwerkers, wordt de behoefte aan onafhankelijkheid en zelfredzaamheid groter. Vanuit hier ontstaat ook de vraag naar een centraal punt om vragen te stellen en kennis te delen. Al met al voldoende redenen om KAS door te ontwikkelen.

In 2022 hebben we een projectplan geschreven en met Topdesk de stappen bepaald. Ook zijn de ondersteunende afdelingen gevraagd om na te denken over vragen die aan hen gesteld worden die ondergebracht kunnen worden in KAS.

2023 staat in het teken van ontwikkelen en dit stapsgewijs verder te brengen. Met diverse teams (Planning & Control, HR/opleiding, inzetbaarheid, facilitair, ARBO & Preventie en het zorgbureau) denken we na over de vragen en formulieren die we voor hen kunnen ontwikkelen om dingen makkelijk te maken en constante bereikbaarheid te faciliteren. Daarnaast willen we als uitgangspunt stellen dat alle vragen aan KAS gesteld kunnen worden. Dit loopt in 2024 nog deels door om verder te ontwikkelen met overige teams zoals zorg, behandelaren en duurzaamheid.

Wetenschappelijk onderzoek

Sinds 2019 is het Team Radboud Gezond werken actief binnen Kalorama. Het team komt voort uit de leeropdracht 'Organisatie en kwaliteit van werk in de ouderenzorg' van Cécile Boot, en heeft tot doel zorgmedewerkers te ondersteunen om op een gezonde en prettige manier te kunnen blijven werken in de (ouderen)zorg. Inmiddels is het 2e promotieproject opgestart. In dit tweede project gaan we kijken welke randvoorwaarden zelforganiserende teams nodig hebben uit de organisatie om gezond te kunnen werken. Dit nieuwe project is een samenwerking tussen Kalorama, de faculteit Sociale Wetenschappen en de faculteit Managementwetenschappen van de Radboud Universiteit, promovendus Marieke van Kuppenveld neemt dit onderzoek op zich.

Onderzoek & Praktijk

Kalorama is vanaf 2003 lid van het UKON en heeft een multidisciplinaire commissie Onderzoek & Praktijk, ondersteund door een praktijkonderzoeker van het UKON. In 2022 nam Kalorama deel aan verschillende studies. Onderzoeken waaraan we deelnamen waren o.a. de DIAS-studie, Relocare-studie naar verhuizingen (UMC-G), en de zelfevaluatie palliatieve zorg.

Uitbreiding van Langdurige Intensieve Neurorevalidatie (LIN)

In 2022 namen we op afdeling de Frasselt verschillende patiënten op die wij volgens de LIN-methode (Langdurige Intensieve Neurorevalidatie) behandelden. Het doel van LIN is bewustzijn te realiseren bij mensen in een laagbewuste toestand. In 2023 ontwikkelen we ons verder door en bereiden we ons voor op de accreditatie om een expertisecentrum (DEC) te worden en we in aanmerking komen voor de bijbehorende bekostiging.

[Klik hier voor meer informatie over LIN-revalidatie bij Kalorama](#)

1.9 Waar willen we in 2023 aan werken?

Een belangrijke focus ligt op de voorbereiding op zorg van de toekomst, waarbij thema's als familieparticipatie en de algemene ontwikkelingen in zorg en zorginnovaties een belangrijke plek krijgen. We zijn voornemens deel te nemen aan het programma Waardigheid en trots voor de toekomst.

Door het plan heen gaven we aan waar we komend jaar voor de verschillenden deelonderwerpen aandacht aan gaan geven. Projecten en initiatieven gaan over de jaargrens heen. Waar we in 2022 mee gestart zijn, geven we een vervolg in 2023. We verwijzen graag naar het kwaliteitsplan 2022 voor een toelichting op de initiatieven die we oppakken.

2 Reactie van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad

2.1 Cliëntenraad

Cliëntenraad Veste Brakkenstein

In 2022 vergaderden we vier keer. Regelmatig was daarnaast onderlinge afstemming. Het aantal leden van drie in de cliëntenraad (verder CR) blijft een aandachtspunt. Actieve werving leverde helaas nog niets op. Bij de vergaderingen sluiten regelmatig de coördinator informele zorg, de teamregisseur van de locatie Veste Brakkenstein, medewerkers van de facilitaire of technische dienst, HR en financiën aan. Als CR hebben we, naast het bezoeken van een aantal afdelingen, actief meegedacht over en bijgedragen aan verschillende onderwerpen, zoals de druk op de zorgteams, het kookproces en het meubilair in het restaurant.

We begonnen dit jaar met het bijwonen van het kwaliteitsoverleg van de locatie Veste Brakkenstein en droegen vanuit onze rol bij aan het gesprek over kwaliteit van zorg. Daarnaast startten we met een maandelijks inloopsprekuur in de hal van Veste Brakkenstein om beter contact te krijgen met bewoners en hun naasten. Ook heeft de CR voor het eerst een bijeenkomst georganiseerd voor bewoners en hun naasten. Met als doel elkaar beter te leren kennen en het uitwisselen van ervaringen. Deze avond is positief ontvangen door bewoners en naasten. Daarnaast stelde de CR zich meermaals op de hoogte van het beleid van Kalorama rond de zorg voor patiënten met een langdurige bewustzijnsstoornis (LBS) die op de Frasselt verblijven, sloten we aan bij het ethiekcafé en bij Warm Welkom voor nieuwe collega's en vrijwilligers. Tot slot is een lid van deze CR namens Stichting Kalorama lid geworden van het UKON cliëntpanel.

In 2023 gaan we door met de acties die we in 2022 opgestart hebben. Aanvullend sluiten we aan bij het overleg en evaluatie over het gebruik van ONS (Electronisch cliëntendossier)

De algemene reactie op het kwaliteitsverslag is dat dit verslag veel meer aandacht heeft voor familie en verwanten. Dit ervaart de CR als een positieve ontwikkeling ten opzichte van vorige jaren. Het verslag is duidelijk geschreven en laagdrempelig om te lezen. Beter dan vorige jaren vindt de CR dat er vooral verslag wordt gedaan van feiten, concrete afspraken en ontwikkelingen. Andere jaren werd er nog wel eens gesproken in subjectieve termen. Door het benoemen van feiten, kan de lezer een betrouwbaarder beeld krijgen van de kwaliteit, voor zover die kan worden gemeten met een dergelijk verslag.

Cliëntenraad 't Höfke

De cliëntenraad van 't Höfke bestaat uit een voorzitter, 4 bewoners van het huis en 3 mantelzorgers. Leden van de activiteitenbegeleiding, de culinair adviseur, lid raad van toezicht, coach van Kalorama en per toerbeurt een vertegenwoordiger van de diverse afdelingen sluiten regelmatig aan. We doen ook veel 'alles samen', dit is fijn en zinvol. De CR vergadert zesmaal per jaar en meestal komt iemand nog een bepaald item toelichten, o.a. kwaliteitszorg, duurzame inzetbaarheid, enquête eten en drinken etc. Het belangrijkste agendapunt is meestal

“eten en drinken”. Dit wordt altijd met de culinair adviseur uitvoerig besproken. Belangrijk is vooral, dat de ideeën van de bewoners, vertolkt door leden van de cliëntenraad, besproken worden. De cliëntenraad is van mening dat één en ander op het Hōfke vlotjes verloopt.

Cliëntenraad Verpleeghuis

De CR Kalorama bestaat uit 5 leden waaronder een voorzitter. Regelmatig sluiten de culinair adviseur, leden van de RvT, teamregisseur en anderen aan. Leden van de CR sluiten ook aan bij diverse organisatie overleggen. Dit kwaliteitsverslag over 2022 beschrijft welke ontwikkelingen plaatsgevonden hebben in de zorg, op het gebied van wonen en op het gebied van personeel. Voor de lezer ziet dat er erg goed uit: veel plannen en initiatieven. We lezen weinig (of niets) over de effecten en resultaten op korte en lange termijn voor de bewoners en het personeel.

Als het gaat om kwaliteit van zorg is het betrekken van de familie bij het reilen en zeilen op de afdeling of binnen de woongroep van groot belang. Het organiseren van een high tea is een begin. Liever zien we een overleg van familie binnen de groepen/afdelingen. Daarnaast is het van belang de medewerkers op de werkvloer gemotiveerd te maken en houden. Scholing is daarbij van groot belang. Het kan tevens zorgen het verloop onder het personeel te beperken en de deskundigheid te vergroten. Dit is van belang voor de kwaliteit van zorg.

Kortom, het kwaliteitsplan getuigt van vele initiatieven om de kwaliteit van zorg binnen alle locaties van Kalorama op een hoger niveau te brengen en te houden. Alleen missen we de effecten van die initiatieven.

Jaarverslag klachtenfunctionaris

Een aantal van 8 klachten voor Kalorama en 3 voor Centrum voor Doofblinden is zodanig klein dat daar geen conclusies aan verbonden kunnen worden, zoals de klachtenfunctionaris zelf ook al opmerkt. Toch missen we een alinea over de mogelijke verbeteringen of veranderingen naar aanleiding van de aard van de klachten. Daarnaast zouden we graag horen of er ook adviezen gegeven zijn door de klachtenfunctionaris en op welk niveau binnen de organisatie klachten behandeld of opgelost zijn.

2.2 Raad van Toezicht

Dit kwaliteitsverslag geeft een weerslag van de vele zaken die in 2022 aandacht hebben gehad. Veel waardering en respect voor de inzet en het vakmanschap van alle betrokkenen is op zijn plaats.

Binnen Kalorama werken we waardengestuurd samen lerenderwijs aan de kwaliteit van bestaan voor bewoners én medewerkers. De verantwoording in het kwaliteitsverslag doet hier onze ervaring niet altijd voldoende recht aan. De verbinding met een eigen doorleefde visie, een helder en zelfbewust normatief kader en een op gezamenlijk leren en verbeteren ingerichte kwaliteitscyclus wordt in het verslag niet duidelijk gelegd.

Intern toezichthouden op kwaliteit van zorg is toezicht houden op de mate waarin de zorg merkbaar en aantoonbaar waarde toevoegt aan het behouden of verbeteren van de kwaliteit van bestaan van de mensen die aan de zorg zijn toevertrouwd. Daarop zijn we als raad van toezicht aanspreekbaar.

In het verslag ligt de nadruk minder op kwaliteit van bestaan dan op kwaliteit van zorg. Als dit in de hand wordt gewerkt door de structuur, thema's en de vereisten het gehanteerde kwaliteitskader, dan is er aanleiding om gemotiveerd en zelfbewust alternatieve en/of aanvullende wijzen van verantwoording te overwegen. Kwaliteitsverslagen van andere onderdelen van Kalorama hebben immers bewezen dat dat mogelijk is. Een reflectie hierop is gewenst.

Wij beschouwen dit kwaliteitsverslag als een tussentijdse ervaring op basis waarvan gezamenlijk verdere leer- en ontwikkelslagen dienen te worden gemaakt in het cyclisch plannen, invullen en vaststellen van merkbare bijdragen aan kwaliteit van bestaan op een wijze die meer recht doet aan de visie, principes, waarden en werkwijzen van Kalorama. Vanuit betrokkenheid, nabijheid en aanspreekbaarheid zien we daar proactief op toe.

2.3 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad is blij dat 2022 voor bewoners en medewerkers weer een jaar zonder de belemmeringen van corona was en onze collega's zich zonder beperkingen weer volledig in konden zetten voor de bewoners. Daarnaast was 2022 ook het jaar dat de eerste fase van de nieuwbouw in gebruik kon worden genomen. Dit is een belangrijke kwaliteitsimpuls, maar de nieuwe omgeving en andere manier van werken stelden nieuwe eisen aan collega's. Er is zeker vooruitgang geboekt bij het aanpakken van knelpunten maar er liggen ook nog uitdagingen in het verschiet.

Net zoals vorig jaar blijven we het belang benadrukken van constante aandacht voor het werven, ontwikkelen en behouden van collega's. We zien dat de werkdruk op onze collega's drukt en proberen als ondernemingsraad collega's en teams te ondersteunen bij het vinden van werkplezier en werkgeluk. Goed in je vel zitten en het gevoel hebben dat je gehoord en gezien wordt is daarvoor een belangrijke voorwaarde. Daarom ondersteunen wij initiatieven zoals de zin- en vitaliteitstraining "Compassie in de zorg" van harte en hopen wij dat zoveel mogelijk collega's de mogelijkheid krijgen om deze en vergelijkbare trainingen te volgen.

Bijlage 1: Evaluatie met de bewoner

Totaalscore per locatie:

Verpleeghuis Beek: 8,2

Veste Brakkenstein: 8,5

't Höfke: 8,3

Dit is het eerste jaar dat we de Totaalscore bijhouden. We kunnen om die reden niet vergelijken met het voorgaande jaar.

Bijlage 2: Zorgkaart Nederland

In 2022 zijn er 8 waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland voor verpleeghuis Kalorama en 1 waardering voor Veste Brakkenstein: <https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-kalorama-beek-ubbergen-11865/locaties>

Voor de locatie 't Höfke zijn geen waarderingen geplaatst.

Bijlage 3: Klachten

De klachtenfunctionaris heeft over 2022 een jaarverslag geschreven.

Kaloramabreed

Een algemene toelichting van de klachtenfunctionaris is dat het aantal klachten bij Kalorama afgelopen jaar is toegenomen en dat het aantal klachten nog redelijk laag is in vergelijking met VVT-instellingen van vergelijkbare grootte. Deze toename geeft ook aan dat de bekendheid met het behandelen van klachten door een externe klachtenfunctionaris toeneemt. Medewerkers vinden het spannend betrokken te zijn bij een klachtenproces, ook hier zien we een positieve ontwikkeling.

Meestal zijn er meerdere klachten of de klacht is complex en in meer categorieën in te delen. Gemiddeld had een klager meer dan 2 klachten (2,4). Communicatie is vaak basis of onderdeel van de klachten van een klager.

Het totaal aantal klachten was 44 (tegen 16 in 2021), ingebracht door 18 klagers (tegen 7 in 2021). De klagers zijn verdeeld over de verschillende locaties en gedurende het hele jaar ingebracht. Het valt op dat er een behoorlijke toename is van het aantal klachten die te maken hebben met de directe zorg voor cliënten. Dat gaat over: basiszorg, medicatie verstrekken, controles uitvoeren, afspraken niet nakomen, zorgplan, rapportage of onvoldoende gekwalificeerde medewerkers aanwezig.

Enkele conclusies uit de analyse:

- Binnen de VVT waren er in totaal 44 klachten (2021: 16) en 18 klagers (2021:7). Voor 8 klachten betrof het locatie Kalorama (tegen 13 in 2021, 10 in 2020 en 8 in 2019), bij 2 klachten betrof het Veste Brakkenstein (tegen 2 in 2021, 4 in 2020 en 3 in 2019). Er zijn 4 klachten geuit m.b.t. 't Hofke. Dat waren de afgelopen jaren nul.
- Er waren in 2022 twee klachten die een *hoog* risico vormden (2021: 0). Dat gaat om klachten die een gevaar opleverden voor de bewoner, die gevaar kunnen opleveren in de toekomst, die erg vaak voorkomen of die kunnen leiden tot (reputatie)schade voor Kalorama.
- Zes klachten vormden een *mogelijk* risico voor bewoner, familie of de organisatie (2021: 4). Dit betrof:
 - o Kennis/ervaringsniveau van de aanwezige zorgmedewerker
 - o Uitvoeren controles
 - o Fouten met medicatie
 - o Niet/laat reageren op alarmbel

Al deze klachten zijn besproken en hebben de juiste aandacht/oplossing gekregen.

- De overige klachten vallen in de categorie laag risico. Gebeurtenissen die niet plaats hadden moeten vinden, maar die geen ernstige schade hebben toegebracht. In de meeste gevallen was het eenmalig en is de klacht opgelost, hersteld of is excuus aangeboden.

In 2022 heeft de klachtenfunctionaris Kaloramabreed geen aanleiding gezien om specifieke adviezen te geven.

Aangezien we geen trends zien, het om kleine aantallen gaat en het merendeel van de klachten naar tevredenheid is opgelost, zien we geen aanleiding extra actie te ondernemen op basis van de uitkomsten van deze klachtenanalyse. Naast initiatieven die lopen op het vlak van bezetting en deskundigheid.

Bijlage 4: Melding Incidenten Cliënten (MIC)

We hebben de afspraak binnen Kalorama, dat de teams 1 keer per kwartaal of 2 x per jaar een MIC analyse maken van de incidenten die zich hebben voorgedaan om het leren en verbeteren te stimuleren. Deze analyse wordt in het werkoverleg van een team besproken. Waar ondersteuning nodig is, kan het team altijd een beroep doen op bijvoorbeeld de adviseur kwaliteit.

Een overzicht van de MIC meldingen voegen we niet toe aan het kwaliteitsverslag. De losse cijfers zonder de context van de bewonersgroep zeggen weinig.

De totalen vanaf 2018 hebben we naast elkaar gelegd, om zo enigszins een beeld te vormen van de trend over de jaren heen.

Totaal overzicht MIC meldingen van het verpleeghuis:

Totaal MIC-meldingen				
2018	2019	2020	2021	2022
825	909	600	574	690

In de vergelijking van de totalen over verschillende jaren zien we dat het aantal MIC-meldingen fluctueert. De cijfers zeggen niet direct of we het beter of slechter doen. Dit is afhankelijk van verandering van bewoners binnen een afdeling en de meldingstrouwheid van collega's.

In 2022 vonden Kaloramabreed drie calamiteiten plaats waarvoor het Prisma-team opdracht kreeg een onderzoek op te starten. Twee calamiteiten betroffen het verpleeghuis. We hebben melding bij de IGJ gedaan. Voor deze calamiteiten gold dat er geen nalatigheid was. Deze onderzoeken leveren ontwikkelpunten op om op te pakken.

Bijlage 5: Gevoerde audits

De uitgevoerde audits betreffen audits op hygiëne en infectiepreventie.

Het toetsen van hygiëne en infectiepreventie (HIP) op de afdelingen gebeurt met de Checkbuster, een gebruiksvriendelijke app. We hebben hier in 2022 weer aandacht aan gegeven, omdat het gebruik stil heeft gelegen door onder andere corona en problemen met ICT. Dit jaar zijn er 8 audits afgenomen door de aandachtsvelders/HKM-ers. Een aantal heeft in samenwerking met de externe infectiepreventiedeskundige de audit afgenomen en een aantal heeft het alleen gedaan. De app ondersteunt de aandachtsvelders in hun kennis en gedrag. Het toetsen van de hygiëne op de woongroepen krijgt in 2023 vervolg.

In de najaar kregen we bezoek van de kwaliteitsexpert van het zorgkantoor op locaties 't Höfke en Veste Brakkenstein. We hebben vanuit de focus 'persoonsgerichte zorg' gesprekken gevoerd met verschillende collega's en activiteiten bezocht. De bevindingen zijn in lijn met ons eigen beeld en ontwikkelpunten worden meegenomen in werkgroepen rondom desbetreffende thema's.

Bijlage 6: Onvrijwillige zorg

Algemene ontwikkelingen in het proces

- We zijn gaan werken met het nieuwe ECD, ONS. Dat betekende dat we gingen werken met een nieuwe WZD-module en met artsen en psychologen is overleg gevoerd hoe deze module het beste ingevoerd kon worden. Dit was een complex vraagstuk en kostte veel tijd. De WZD-module is geen pragmatische tool die ondersteunend werkt. De leverancier geeft aan dat hier op korte termijn geen wijzigingen in gaan komen.
- Het zorgbureau heeft in 2022 een slag gemaakt om de juridische statussen van bewoners goed vast te leggen in ONS.
- Door casuïstiekbesprekingen in het intern deskundigenteam wordt gezorgd onderling tot een eenduidige manier van werken te komen.
- Het intern deskundigen team onderzoekt manieren om het onderwerp onder de aandacht te brengen en te houden bij zorgteams. WZD functionarissen bezoeken de teams om tijdens een teamoverleg het gedachtegoed van de WZD te verduidelijken. Wegens de druk op de zorg of andere prioriteiten op de agenda, merken de functionarissen dat er een langere tijdsperiode nodig is om alle zorgteams aan te gaan.
- Voor zorgteams is een e-learning in het leermanagementsysteem van Kalorama te volgen over onvrijwillige zorg. Dit wordt een vast onderdeel van het scholingspakket voor zorgteams die werkzaam zijn binnen de doelgroepen waar onvrijwillige zorg kan voorkomen.
- De alternatievenbundel is gebruikt om alle materialen die Kalorama tot zijn beschikking heeft om vrijwillige of onvrijwillige zorg inzichtelijk te maken.
- Het ontvangen van en verrichten van externe toetsing droeg bij aan het vergroten van de deskundigheid op het gebied van onvrijwillige zorg.
- De WZD functionarissen (specialisten ouderengeneeskunde) worden steeds vaker gevraagd om medische verklaringen ten behoeve van een rechterlijke machtiging op te maken bij mensen die thuis wonen of elders.
- Opnieuw is de cliëntvertrouwenspersoon aangesloten bij een bijeenkomst van de intern deskundigen commissie en houden we laagdrempelig contact. De cliëntvertrouwenspersoon heeft afdelingen bezocht.

Analyse van de ingezette stappenplannen

Bij analyse van de hoeveelheid ingezette stappenplannen valt op dat er weinig onvrijwillige zorg wordt verleend binnen Kalorama. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Een aantal keren is ervoor gekozen om bedekken in te zetten. Onduidelijk is of dit een gevolg is van ondeelbare bedekken. Optiscans worden ten onrechte nog als onvrijwillige zorg weggezet en zijn besproken in het artsen-psychologenoverleg.

Melden aan inspectie

Er is gebleken dat er 1 melding uit 2022 die naar de IGJ moet. Het betreft onvoorzien medicatie spuiten. Als je als instelling minder dan 10 meldingen hebt, dan hoef je niet te melden.

Focus voor 2023:

- We onderzoeken hoe we naasten willen betrekken. Hierin zou de cliëntvertrouwenspersoon een rol kunnen spelen door bijvoorbeeld aan te sluiten bij de familieavonden.
- Jaarlijks terugkerend overleg met de cliëntvertrouwenspersoon binnen de commissie, waarbij we gezamenlijk de bevindingen kunnen evalueren.
- Analyse ten aanzien van al of niet deelbare bedekken binnen Kalorama voorleggen aan de hulpmiddelencommissie.
- Voortzetten van het WZD intern deskundigen team en periodieke evaluatie in het artsen psychologen overleg.
- Uitluisterapparatuur/domotica op de agenda zetten en vrijheid (leefcirkels) vergroten. Ons advies is om een bijeenkomst te organiseren met de belanghebbenden vanuit diverse invalshoeken.
- Beschikbare alternatieven uitbreiden, bijvoorbeeld een muziekkussen en verzwaringsmaterialen.