



kalorama



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

Versie 30 juni 2022

2021

Inhoudsopgave

Woord vooraf	3
1 De ontwikkelingen in 2021	4
1.1 Inleidend	4
1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
1.3 Wonen en welzijn	6
1.4 Veiligheid	9
1.5 Leren en werken aan kwaliteit	10
1.6 Leiderschap, governance en management	11
1.7 Personeelssamenstelling	12
1.8 Gebruik van hulpbronnen en informatie	15
1.9 Waar willen we in 2022 aan werken?	18
2 Feedback van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad	19
2.1 Cliëntenraad	19
2.2 Raad van toezicht	20
2.3 Ondernemingsraad	20
Bijlage 1: Evaluatie met de bewoner	21
Bijlage 2: Zorgkaart Nederland	21
Bijlage 3: Klachten	21
Bijlage 4: Melding Incidenten Cliënten (MIC)	22
Bijlage 5: Inzet onvrijwillige zorg	23
Bijlage 6: Gevoerde audits	23

Woord vooraf

Bij Kalorama vinden we het belangrijk dat onze bewoners, ondanks veelal ingrijpende beperkingen, een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden. We stimuleren hen kansen en mogelijkheden te benutten. **We luisteren, kijken en stemmen steeds met hen (en/of met hun naasten) af over de wensen en mogelijkheden.** Familie en vrienden zijn van harte welkom. Zij horen immers bij de bewoner en zijn onmisbaar. Bewoners zijn in de gelegenheid **contacten te maken en te onderhouden** binnen en buiten Kalorama. We bieden **een gevarieerde en veilige woonomgeving aan met voldoende activiteiten.** Voor onze collega's vormt dit de basis en hun inspiratiebron. Iedere dag weer.

Ook 2021 was een roerig jaar voor ons allemaal. Corona drukte nog steeds een stempel. Binnen Kalorama deden we er ook nu weer alles aan om zoveel mogelijk het normale leven verantwoord door te laten gaan. Helaas konden we niet voorkomen dat een aantal afdelingen te maken kreeg met corona-uitbraken. Dit was erg belastend voor onze bewoners en hun naasten en zorgde voor veel extra druk op de zorgteams.

Ook dit jaar lieten we ons niet uit het veld slaan en zijn er ook weer hele mooie ontwikkelingen in gang gezet. Een grote voor iedereen zichtbare ontwikkeling is de start van de nieuwbouw voor het verpleeghuis aan de Nieuwe Holleweg 12 in Beek. Dit brengt de nodige uitdagingen met zich mee, maar geeft ook energie en mooie vooruitzichten.

Wat is het fijn om te zien met hoeveel toewijding en aandacht onze collega's er zijn voor onze bewoners, elke dag weer.

Fieke van Deutekom, bestuurder



Voorwoord Fieke

Wat is er hard gewerkt in 2021 door alle collega's! Ondanks corona hebben we samen ongekend veel voor elkaar gekregen. Soms duidelijk zichtbaar, soms meer achter de schermen. Maar altijd met en voor onze bewoners. Met dit jaaroverzicht geven we u een inkijkje. Hopelijk bent u net zo onder de indruk van wat alle Kalorama collega's hebben neergezet in 2021, als ik!

Fieke van Deutekom, bestuurder Kalorama

Kalorama in 2021

1 De ontwikkelingen in 2021

1.1 Inleidend

Door de invloed van corona waren we genoodzaakt een meer flexibele planning aan te houden voor onze plannen en projecten. Vanwege de leesbaarheid van het verslag geven we dit alleen aan op het moment dat dit voor dat onderwerp toegevoegde waarde heeft.

Corona speelde weer een grote rol binnen het verpleeghuis. Voor onze bewoners zochten we naar maximale ruimte binnen de maatregelen. We zagen in tegenstelling tot de eerste golf dat de meeste bewoners na een besmetting mildere klachten hadden. Daar droegen de vaccinaties ook aan bij. Toch zagen we dat in geval van besmettingen quarantaine-maatregelen erg zwaar vielen bij zowel bewoners, naasten en collega's in de zorg.

We hebben ook het afgelopen jaar de basis 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. Ter illustratie van de meer algemene beschrijvingen noemen we ook concrete voorbeelden van ontwikkelingen. Het verslag is niet volledig en graag benadrukken we dat elk (ondersteunend) team stappen zette en zich ontwikkelde.

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 dat hun 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 uit ziet (scan de QR-code om het filmpje te bekijken).



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 waren. Wel dachten we steeds mee hoe we zo dicht mogelijk bij die wensen konden komen, binnen de mogelijkheden die er waren.

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.

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 (zie onderstaand kader).

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 de zomer van 2021, net als in 2020, om naar schriftelijke inbreng. Hierbij gaf familie cijfers voor de vier levensdomeinen in het 'klaverblad' met de volgende resultaten:

- Ik hoor erbij: 7,4
- Ik voel mij hier thuis: 7,4
- Ik kan mijzelf zijn: 7,2
- Ik kan vertrouwen op de medewerker: 7,8

Familie geeft aan blij te zijn met de situatie en dat hun naaste tevreden is. In verband met coronamaatregelen waren er aangepaste bezoektijden en andere afspraken rondom het ophalen van de was. Deze maatregelen waren soms moeilijk, maar zijn nu (zomer 2021) gelukkig opgeheven en versoepeld. Familie ervaart de communicatie als zeer goed, ondanks coronamaatregelen.

Quote van een contactpersoon: "De samenwerking tussen familie en het zorgteam is uitmuntend!"

Zodra de situatie het weer toelaat vindt er in 2022 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.

Informele zorg

Het team informele zorg bestaat uit vier coördinatoren en staat voor de volgende uitgangspunten:

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/haar 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.



35 vind-ik-leuks

stkalorama 🍀 Wij hebben regelmatig leuke taken voor vrijwilligers. Dit is er zo een! Ga jij er gezellig samen op uit met onze bewoners? Wij zoeken een vrijwilliger voor de duofiets. 🚲 🌸 Kijk voor meer informatie op werkbijkalorama.nl/vrijwilligers. En daar zie je meteen wat wij vrijwilligers nog meer te bieden hebben!

Sinds begin 2020 werkt het team informele zorg gericht aan deze uitgangspunten. Door corona waren er ook in 2021 beperktere mogelijkheden om aan de plannen te werken. Ondanks dat merken we dat mantelzorgers (meer) steun ervaren en weten dat ze met hun vragen ook bij de coördinator informele zorg terecht kunnen. Daarnaast merken we bij teams meer bekendheid over de ondersteuning die informele zorg kan bieden. Het doel is dat het voor ieder straks een vanzelfsprekendheid is informele zorg in te zetten voor het vergroten van het welzijn van onze bewoners. In 2022 bouwen we hierop voort.



*Klik op de foto voor
bijbehorende interview*

In 2021 hebben we ook flink aan de basis gewerkt. Zo heeft het team structureel overleg en intervisie, is er een nieuwe opzet voor de 'werken bij Kalorama' website voor wat betreft vrijwilligers opgezet, is er een vast budget voor het regelen en waarderen van vrijwilligerswerk en verbeterden we onze communicatie met vrijwilligers.

We gaven in 2021 veel aandacht aan het jaar voor de vrijwilliger. In een serie korte verhalen vertelden vrijwilligers van alle locaties van Kalorama wat hen drijft en motiveert om als vrijwilliger deze belangrijke bijdrage te leveren.

1.3 Wonen en welzijn

Vanuit onze visie op wonen en welzijn, waarin onze bewoners de regisseur van hun eigen leven zijn, gaan teams op de locaties Veste Brakkenstein, 't Hôfke en Verpleeghuis Kalorama hun huishoudens integraal organiseren. Hierbij wordt voor de ondersteunende zorgprocessen gekeken wat decentraal kan en wat centraal moet.

Met een focus op wonen en welzijn, *vitamine A* (aandacht) en de *V-factor* (*verbinding*). Onderdeel hiervan is om zelf te koken. Alle teams op locaties Veste Brakkenstein en 't Hôfke hebben inmiddels een eigen keuken. Teams hebben in verpleeghuis Beek 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. Voor verpleeghuis Kalorama wordt dit in de nieuwbouw gerealiseerd.

We willen eten & drinken zo dicht mogelijk bij de bewoners organiseren. Culinaire adviseurs begeleiden sinds 2021 teams bij hun keuze zelf te gaan koken, kant-en-klaar in te kopen of hier een combinatie van te maken.

Daarnaast gaat het ook om het 'facilitaire' deel van het huishouden zoals bijvoorbeeld wassen, schoonmaken, afvalverwerking en voorraadbeheer.

Uitgangspunt is dat we dit op een prettige en huiselijke manier met elkaar doen. Teams hebben de ruimte hier zelf invulling aan te geven, passend bij hun bewoners. Deze ontwikkeling hebben we enkele jaren geleden ingezet en teams gaan hier gefaseerd en op eigen tempo mee aan de slag.



Bericht aan alle collega's

Lekker eten en drinken voor onze bewoners

In 2017 heeft Kalorama de visie op eten, drinken & gastvrijheid vastgesteld, kortweg: "Eten & drinken is zorg(en) voor het welzijn en welbevinden van bewoners, waarbij we eten & drinken zo dicht mogelijk bij de bewoners willen organiseren."

De visie wordt per (zorg)team concreet gemaakt met behulp van zes uitgangspunten

- kwaliteit
- gezondheid
- variatie
- beleving
- keuze
- participatie

Het is daarbij aan het team en haar bewoners om de keuze te maken tussen zelf koken, kant & klaar inkopen en/of een combinatie van beide. Daarbij zijn de juiste randvoorwaarden van groot belang. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de keuken, apparatuur, middelen & materialen, personeel, leverancier(s) en ondersteuning.

De afgelopen jaren zijn de afdelingskeukens op 't Hôfke en de Veste verbouwd en voorzien van de noodzakelijke middelen en materialen. Ook de front office keuken en restaurant van 't Hôfke zijn grondig verbouwd. In 2021 is het nieuwe Centrum voor doofblinden in gebruik genomen en de bouw van het nieuwe verpleeghuis (fase 1) vordert gestaag. Dat betekent dat we in de volgende fase beland zijn.

Om teams, indien gewenst, te begeleiden bij dit proces hebben we twee 'culinaire adviseurs' vrijgemaakt. Jeroen Snoeks en Corné Wittenberg zijn als 'culinaire adviseurs' de kartrekkers namens de voedingsdienst om de beoogde veranderingen te begeleiden. Niet alleen binnen de voedingsdienst en restauratieve dienst, maar ook richting de teams. De teams zijn en blijven in de lead, maar kunnen indien gewenst voor vragen terecht bij Jeroen en/of Corné. De komende periode wordt het plan van aanpak verder uitgewerkt en worden locaties en/of teams bezocht om e.e.a. verder toe te lichten. Waarbij we samen (blijven) zorgen voor lekker eten & drinken voor onze bewoners!

Jeroen, Corné en Roy

Uit in eigen huis – Cine Veste

In 2021 realiseerden we op locatie Veste Brakkenstein een eigen bioscoop, zodat onze bewoners in huis naar een voorstelling kunnen. We realiseerden dit met middelen uit de kwaliteitsgelden.

Bewoners en studenten kijken samen online film in Kalorama Veste Brakkenstein – samenwerking Zorgalliantie/Kalorama/Lux/Picl



26 vind-ik-leuks

stkolorama Een geslaagde filmmiddag voor de bewoners van Kalorama Veste Brakkenstein. Wat een mooie wisselwerking tussen studenten van de HAN VDO en onze bewoners. Dat is wat ons betreft voor herhalings vatbaar! 🍷 🍷 🍷

“Samen online een film kijken, het idee maakte zowel de studenten als de bewoners van Kalorama Veste Brakkenstein direct enthousiast. “De studenten leefden helemaal op van dit project”, vertelt Astrid Hairwassers (wijkdocent, HAN) enthousiast. “Ze kregen er veel energie van. Ook om samen te werken met studenten van verschillende opleidingen. Het eerste plan was met elkaar in verbinding te komen tijdens een algemene filmavond, maar door de coronamaatregelen was dat niet mogelijk. Door alle beperkingen van de coronamaatregelen raakten de studenten een beetje in een dip, maar gelukkig lukte het om het oorspronkelijke plan om te zetten naar een online filmmiddag.”

Klik op de foto links voor het hele artikel.

Nieuwbouw verpleeghuis



In de zomer van 2021 verhuisden onze bewoners van het Centrum voor Doofblinden naar hun nieuwe woningen. Daaropvolgend vond de sloop van de gebouwen ‘De Oorsprong’ en het oude Centrum voor Doofblinden plaats en startte de opbouw van het eerste gebouw. 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 Vossenbergh en Musschenbergh verhuizen in het einde van dat jaar naar hun nieuwe plek. Bewoners en hun naasten betrekken en begeleiden we in de voorbereiding op de verhuizing. De totale nieuwbouw zal in 2026 gerealiseerd zijn.



*Ondertekening
aannemingsovereenkomst in
aanwezigheid van enkele
bewoners en collega’s die als
eerste verhuizen naar de
nieuwbouw*

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. We startten met de begeleiding van de multidisciplinaire teams van de betrokken afdelingen op het nieuwe werken: Hoe run je met elkaar het huishouden?

Klik hier voor een artikel over
nieuwbouw Kalorama



Impressie van de nieuwbouw: links fase 1 Musschenberg en Vossenbergh, rechts fase 2 Boszicht en Wolfsbergh inclusief restaurant, rechtsachter fase 3 Goffert en Sterrenbergh. De witafgebeelde gebouwen linksachter zijn van de locatie Centrum voor Doofblinden

Complementaire zorg

Binnen Kalorama bieden we een palet van activiteiten complementaire zorg (CZ) aan, zoals hand- of voetmassage, muziek en aromazorg door activiteitenbegeleiders en verzorgenden. Twee activiteitenbegeleiders bieden daarnaast yoga bij mensen met dementie en klankschaalsessies. Bewoners, familie en collega's ervaren positieve effecten, daarmee heeft complementaire zorg al een vaste waarde binnen Kalorama. In 2021 hebben we met de inzet van de kwaliteitsgelden een start gemaakt om de complementaire zorg meer zichtbaar te maken en beter te verankeren in de zorg. In twee klankbordgroepbijeenkomsten hebben ongeveer 30 (zorg)medewerkers kennism gemaakt en geoefend met een aantal CZ-activiteiten. In de eerste bijeenkomst konden deelnemers kennismaken met een aantal CZ-activiteiten, zoals aromatherapie, en klankschalen en zelf oefenen met handmassages. Verrassend was dat veel medewerkers privé al bekend bleken te zijn met CZ, zoals yoga of meditatie. In de tweede bijeenkomst kwamen meditatie en ademhalingsoefeningen aan bod. Het uitgangspunt was om in iedere bijeenkomst een combinatie van zelf ervaren en informeren aan te bieden.

In 2022 starten twee activiteitenbegeleiders met de opleiding Zorgconsulent Complementaire Zorg aan de HAN.

Bij de begeleiding van bewoners met lichamelijke of psychische problemen, zoals slaap- of stemmingsproblemen en onrust zetten we CZ-interventies in zoals yoga, mindfulness of klankschalen. Met kleine (kwalitatieve) studies proberen we de effecten van deze interventies te meten. Mede door corona zijn we nog in afwachting van de resultaten hiervan. Onze kennis over complementaire zorg delen we ook buiten Kalorama. In september 2021 heeft Irene Haslinghuis met een workshop over Yoga bij dementie (na Wendy Willemsen in 2018) de Hans van den Boschprijs gewonnen op het UKON-symposium (Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen). Op het lustrumsymposium van het netwerk EENncoma heeft Irene samen met arts en onderzoeker Berno Overbeek een workshop verzorgd over het aanbieden van prikkels bij cliënten met een laag bewustzijn. Een extra stimulans om de ontwikkeling van complementaire zorg in 2022 voort te zetten door de werkgroep Complementaire Zorg.

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 voor 2021 met behulp van de kwaliteitsgelden het aantal uren verder uit. Het bood mogelijkheden om geestelijke zorg een volwaardiger onderdeel te maken van de zorg van onze bewoners. Zo zijn geestelijk verzorgenden waar mogelijk aanwezig bij afstemmingsoverleggen om samenwerking met verzorgenden en behandelaren te verstevigen en vanuit alle dimensies aandacht te hebben voor bewoners. Ook is er meer ruimte om extra activiteiten te organiseren (zie kaders).

Er is contact gelegd met de Sacramentskerk in Brakkenstein voor het houden van vieringen voor bewoners. Een eerste viering is inmiddels geweest onder begeleiding van vrijwilligers, zorgcollega's en familie. Voor meer ontmoetingsmogelijkheden is het de wens dat bij toekomstige vieringen ook mensen uit de parochie aansluiten.

In 2021 zijn voorbereidingen gestart voor een kloosterdag waar 8 geïnteresseerde bewoners (met begeleiding) aan kunnen deelnemen. Het klooster sponsort het bezoek en neemt een deel van de kosten op zich. Bewoners bezoeken het klooster van Huissen; een plek om spiritualiteit te ervaren. De dag bestaat uit een rondleiding, een gesprek met een pater, een klankschalensessie, het bijwonen van een viering en het nuttigen van een maaltijd. www.kloosterhuissen.nl

1.4 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 portefeuillehouders met de volgende aandachtsgebieden: MIC (Meldingen Incidenten Cliënten), zorg en dwang, hygiëne en infectiepreventie, BIG en de medicatieveiligheid. Om verschillende redenen, waaronder de aandacht voor corona, merken we dat een aantal onderwerpen Kalorama-breed minder aandacht heeft gekregen wat betreft bijvoorbeeld scholing van aandachtsvelders en doorontwikkeling binnen een thema. Hier geven we in 2022 hernieuwde aandacht aan.

Vaccinatie corona

Begin 2021 zijn bewoners van alle locaties van Kalorama voor de eerste keer gevaccineerd tegen corona. Met elkaar en met vereende krachten zorgden we er voor dat bewoners gevaccineerd werden. Begin december ontvingen onze bewoners hun boosterprik. Het Kalorama-boosterteam gaf daarna nog zo'n 450 collega's en vrijwilligers deze oppepper om bescherming tegen het coronavirus op peil te houden.

We maakten begin van het jaar een serie 'Ik laat me vaccineren'. Een groep collega's vertelde wat hun persoonlijke motivatie is om zich te laten vaccineren.



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.

Aandacht voor palliatieve zorg

Met behulp van de kwaliteitsgelden investeerden we in scholing over palliatieve zorg in de laatste levensfase van de bewoner verbeterden we kennis en vaardigheden van zorgcollega's in de stervensfase. Consulents palliatieve zorg, werkzaam bij hospice Bethlehem ontwikkelden verschillende scholingen. Deze zijn in 2021 aangeboden en krijgen in 2022 vervolg.

Daarnaast neemt Kalorama deel aan de zelfevaluatie palliatieve zorg voor het verpleeghuis. Het doel van de zelfevaluatie is tweeledig. De Zelfevaluatie geeft inzicht in waar we staan op het gebied van aanbod en organisatie in de palliatieve zorg. Daarnaast geeft het ons een gericht beeld over waar verbetering mogelijk is. We kunnen ook op netwerkniveau bevindingen uitwisselen en van elkaar leren. De zelfevaluatie is geen keurmerk of accreditatieprogramma, maar een instrument voor bewustwording en zelfreflectie. We bespreken de uitkomsten in het voorjaar van 2022 met de netwerkcoördinator en gaan aan de slag met de verbeterpunten die we uit de evaluatie naar voren halen. We presenteren de uitkomsten ook na de zomer tijdens het Kalorama Kennisfestival (georganiseerd door de commissie Onderzoek & Praktijk).

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 2021 zijn we gestart met het intern opleiden van collega's die werkzaam zijn met bewoners op de psychogeriatrische afdelingen. Naast collega's uit de zorg sloten ook collega's van de woonzorg, activiteitenbegeleiding, geestelijke zorg en paramedici aan. Psychologen van Kalorama verzorgden de interactieve scholingen waarin de fictieve bewoner Tante Vera centraal staat en werkten met onze eigen casuïstiek. Teams zijn enthousiast over de scholing. Er vindt veel onderlinge uitwisseling plaats en de vorm (interne scholing met docenten van Kalorama) pakt positief uit. Casuïstiek uit de eigen praktijk zorgt voor aansprekende voorbeelden. Een ander voordeel is dat buiten de scholing in de praktijk teruggepakt wordt op dat wat in de scholing besproken is.

In 2022 ronden we de reguliere scholingen van teams af. Nieuwe collega's die gaan werken op een psychogeriatrische afdeling ontvangen deze scholing ook.



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

OR

In 2021 zijn de verkiezingen van de nieuwe OR in 2022 voorbereid en is de wervingscampagne opgestart die begin 2022 gaat lopen.

RVT

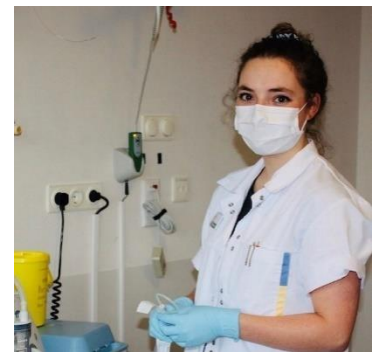
In 2021 onderzochten het bestuur en de RVT verder met elkaar hoe ook het toezicht meer vanuit de waarden passend bij de Rijnlandse besturingsfilosofie vormgegeven kan worden.

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 bij Kalorama in 2021 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. Ook in 2021 zagen we dat door onze aansluiting bij Waard om voor te werken! een aantal nieuwe zij-instromers bij Kalorama terecht kwam.



*Klik op de foto voor
bijbehorende interview*

Een aantal concrete voorbeelden van onze inspanningen die we in 2020 inzetten en vervolg gaven:

- Actieve ondersteuning van teams om de formatie op orde te krijgen. We gingen door met het plaatsen van ervaringsverhalen van collega's en filmpjes waarin collega's laten zien wat hun functie inhoudt. We merken dat dit aansprekend is voor mensen die zich oriënteren op een baan of stage/leerplaats bij Kalorama. Specifiek voor afdeling de Frasselt is een [wervingsfilm](#) gemaakt. Collega's van locatie 't Hōfke zetten social media in en geven met een kort filmpje nieuwe collega's een inkijkje in hoe het er op de afdeling uit ziet. We zien dat dit soort initiatieven de zichtbaarheid en bekendheid van Kalorama als werkgever vergroot. Meer teams denken nu na welke manieren van werven bij hen past. We merken dat we beter gevonden worden. Onze 'Werkenbij-website' had in heel 2019 18.572 bezoekers. In 2020 waren dit 21.589 en in 2021 23.907. Ten opzichte van vorig jaar betekent dit een stijging van ruim 10%.

- 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 om na te denken over hoe we de introductie- en inwerkperiode eigentijds, aansprekend en passend bij het Kalorama van nu kunnen maken. De bedoeling was te starten met introductiebijeenkomsten nieuwe stijl waarbij verbinding met anderen centraal staat. Het is in 2021 niet gelukt dit op te pakken vanwege de coronamaatregelen. We zien dit als groot gemis, omdat het een wezenlijk onderdeel is waarbij je je als nieuwe collega onderdeel voelt van heel Kalorama. We hopen dat er in 2022 geen corona-belemmeringen zijn en we deze bijeenkomsten wel kunnen organiseren. Veel collega's die in 2020 gestart zijn, kennen nu met name hun eigen team en eigen locatie. Nieuwe collega's worden bij hun team allen welkom geheten met een welkomstposter. Deze hangen op de nieuwe werkplek en dit wordt goed ontvangen. Daarnaast krijgen nieuwe collega's een welkomstkaart thuisgestuurd. Dit zijn kaarten die door onze bewoners zijn ingekleurd.

Wat een leuke verrassing had ik zaterdag in mijn brievenbus. Het is echt super leuk om een welkomstkaart te mogen ontvangen met zulke mooie vrolijke kleuren. Wat is dit attent, een grote dank je wel daarvoor. Ik ben er super blij mee. En enorm verrast."

Reactie van een nieuwe collega op de welkomstkaart



Een voorbeeld van een verdere professionaliseringsslag is een introductiekaart voor zowel de nieuwe collega als voor het team die deze collega verwelkomt. Hierin staat op overzichtelijke wijze uitgewerkt uit welke stappen de eerste twee maanden (tot einde proeftijd) bestaan. Deze kaart inclusief een korte handleiding introduceren we in 2022.

- 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. Samen met de teams blijven we dit proces evalueren en waar nodig bijschaven.
- Regionale samenwerking met andere zorginstellingen en WZW. In samenwerking met andere zorginstellingen in de regio proberen we steeds meer kandidaten enthousiast te maken voor de zorg. Samen zetten we wervingscampagnes op om het enthousiasme voor de zorg bij eventuele kandidaten te vergroten. Sollicitanten lopen mee op meerdere zorginstellingen en kiezen uiteindelijk de voor hun beste leerwerkplek, zo weten we zeker dat de nieuwe collega écht past binnen Kalorama!



Zij-instromer leerling verzorgende IG/maatschappelijke zorg - Klik op de foto voor bijbehorende interview

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. Kalorama onderscheidt zich van andere zorginstellingen in de regio, doordat een eerstejaars leerling 4 tot 6 maanden boventallig mag werken. Gemiddeld leiden we op elke afdeling 6 studenten op (verdeling is ongeveer 4 leerlingen en 2 stagiaires). In totaal begeleiden we afgelopen jaar ongeveer 92 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 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 zijn ook minder voortijdige verlaters. De 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 zorgteams eerst terughoudend waren, zien we nu dat zorgteams graag leerlingen en stagiaires opnemen. Een aandachtspunt hierbij is dat teams geen leerlingen aannemen om gaten in de formatie op te vullen en dat het een volwaardige leerplek is met voldoende begeleiding. Daarnaast willen we ervoor zorgen dat er interessante plekken zijn voor afgestudeerde verpleegkundigen.



Zij-instromer Klik op de foto voor bijbehorende interview

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. Sinds oktober 2019 is in samenwerking met AVZN (Academie Voor Zorgend Nederland), de opleiding Helpende Plus gestart binnen Kalorama. Deze samenwerking met AVZN onderscheidt zich t.o.v. andere opleidingen, omdat we hier echt meer individuele aandacht kunnen geven en direct binnen je eigen

organisatie de theorie én praktijk kan toetsen. Daarnaast leer je bij AVZN meer achtergrond informatie over ziektebeelden en de best passende zorg als helpende plus.

We zien sinds 2019 een toename van het aantal leerlingen Verzorgende-IG. In 2019 startten 9 BBL leerlingen. In 2020 waren dit er 18 en in 2021 36. Verder bekijken de HR-adviseurs samen met het team wat bewoners nodig hebben. Daardoor zijn er ook (voor het eerst) BBL leerlingen Maatschappelijke zorg niveau 4 gestart binnen Kalorama. De eerste ervaringen zijn positief. Tijdens de zorg kijkt de leerling door een welzijnsbril, waardoor er sprake is van een natuurlijke verbinding tussen zorg en welzijn voor bewoners. De extra toegevoegde waarde voor het team (zowel vanuit zorg als welzijn) is dat het ieder stimuleert breder te kijken dan vanuit zijn/haar zorg- of welzijnsrol.

1.8 Gebruik van hulpbronnen en informatie

In gebruikname nieuw ECD

Na afloop van het contract met leverancier van het elektronisch cliëntendossier (ECD) Plancare, besloten we te kiezen voor een ander meer ondersteunend en gebruiksvriendelijker ECD. Dit is ONS geworden, omdat dit een ECD is dat past binnen de visie van Kalorama en meer ondersteunend en gebruiksvriendelijker in het werk is.

Eind 2021 maakten we een start met ons nieuwe elektronische cliëntendossier ONS. In het najaar kregen alle groepen scholing. In het volgende rapport kunnen we terugkijken op de ervaringen met dit nieuwe dossier in de praktijk.

Uitvoering onvrijwillige zorg

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

1. Organisatie 'onvrijwillige zorg'

Samen met collega organisaties uit de regio, namelijk zorgorganisatie Zorggroep 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. De Wzd-functionarissen in de regio Nijmegen hebben een goed onderling contact en er is sprake van kennisdeling.

Kalorama heeft 3 Wzd functionarissen (twee specialisten ouderengeneeskunde en een GZ-psycholoog). Het werk van de Wzd-functionaris draagt bij aan een zorgvuldige besluitvorming over onvrijwillige zorgverlening en bevordert de kwaliteit daarvan. 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. Wzd-functionarissen zijn ook verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken rondom verlenen van onvrijwillige zorg.

De werkgroep bestaat uit: twee Wzd-functionarissen, een ergotherapeut, twee kwaliteitsverpleegkundigen, een EVVer, een verpleegkundige van het verpleegkundigteam en een procesregisseur zorg. Om goed uitvoering te kunnen geven aan de onafhankelijke rol van de Wzd-functionarissen nemen zij niet alle drie deel.

De werkgroep heeft een actieve rol in het delen van Wzd kennis en ervaring, signalering van knelpunten t.a.v. invoering en borging van de Wzd en is een vraagbaak voor de organisatie. We houden hiermee het thema levend, en door de Wzd vanuit verschillende invalshoeken te bekijken kunnen we onze gezamenlijke kennis vergroten.

Ook het ontvangen van en verrichten van externe toetsing draagt bij aan het vergroten van de deskundigheid op het gebied van onvrijwillige zorg.

2. 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 en als de collega's uit de werkgroep 'onvrijwillige zorg' hebben een scholing over onvrijwillige zorg (free-learning, Vilans). 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. Het doel is dat alle teams voor de zomer van 2022 de scholing gevolgd hebben.

Waar richten we ons in 2022 op:

- Voor 2022 richten we ons op de implementatie van de onvrijwillige zorg in het nieuwe dossier (ONS).
- In elk MDO/AO en gedragsvisite bespreken we het thema: “Is er sprake van onvrijwillige zorg?”. De gezamenlijke overleggen met het multidisciplinaire team blijven een belangrijk instrument in het leren signaleren van en het voorkomen van onvrijwillige zorg. En indien onafwendbaar voor het op de juiste wijze volgen van het stappenplan.
- We gaan door met onze inzet voor het vergroten van de kennis van psychogeriatrische ziektebeelden op alle afdelingen. Er is hiervoor een start gemaakt met een scholing persoonsgerichte zorg en een expertiseteam psychogeriatric.
- We zijn met behulp van ons nieuwe ECD in staat een betere analyse te maken, ook op afdelingsniveau. Hierbij hebben we aandacht voor het op de juiste wijze registreren van de wettelijke en juridische status van bewoners.
- Continuering scholing van zorgmedewerkers in de Wzd (d.m.v. e-learning) en door een scholing op maat aan te bieden.

Zie bijlage 5 voor de inzet van onvrijwillige zorg over 2021.

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.

ICT en telefonie

In 2021 werden volgens het meerjarenplan stappen gezet op het gebied van ICT en telefonie. We kregen een nieuw serverpark, netwerkkapapparaat en Wifi werd vervangen, we gingen over naar Windows 365 en we kregen een nieuwe telefooncentrale.

KAS/Topdesk

In 2021 is de verdere doorontwikkeling van KAS/Topdesk gestart. De ondersteuning van KAS wordt breder ingezet, vanuit de gehele ondersteuning. De bedoeling is dat zorgcollega's bij vragen of een ondersteuningsbehoefte minder afhankelijk worden van personen. In 2022 krijgt dit vervolg.

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. In 2021 hebben we AFAS verder doorontwikkeld. Zo is bijvoorbeeld de 'wie is wie' uitgebreid. Daar zijn alle contactgegevens van collega's terug te vinden. Daarnaast is het mogelijk geworden voor teams om zelf hun mutaties te verwerken zoals bijvoorbeeld een urenwijziging of contractverlenging. Teams kunnen met HR in gesprek als zij hier interesse in hebben.

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. Ceciel Heijkants is sinds 2019 promovendus in het team, ondersteund door Cécile Boot, Madelon van Hooff en Sabine Geurts van de Radboud Universiteit.

Gezond Werken Aanpak

Op basis van literatuur en gesprekken met zorgmedewerkers ontwikkelden we in 2020 de Gezond Werken Aanpak. In deze aanpak staan drie thema's centraal; blijven leren en ontwikkelen, het samen doen, en een gezonde werkomgeving. In de aanpak gaan teams van Kalorama aan de slag met door hen gekozen knelpunten in de drie bijeenkomsten behorend bij de aanpak. In 2021 gingen de eerste teams hiermee aan de slag. De bijeenkomsten werden begeleid door medewerkers van Kalorama die we daartoe hadden opgeleid. De procesbegeleiders zijn enthousiast en hoewel het onderzoek naar de effecten van de Gezond Werken Aanpak nog volop gaande is, zijn de eerste geluiden uit de deelnemende teams positief. Zo noemen ze dat ze het prettig vinden om te reflecteren op hoe ze werken, dingen naar elkaar uit te spreken en concreet stappen te zetten in het oplossen van knelpunten. In 2022 zullen we het onderzoek afronden en worden de eerste resultaten verwacht.

Vooruitblik

Eind 2021 werd besloten de leeropdracht van Cécile Boot met vijf jaar te verlengen. Door deze verlenging kunnen we gezond werken in de ouderenzorg verder versterken. Met deze verlenging start ook een 2e promotieproject in 2022. Dit project zal de Gezond Werken Aanpak, die onder leiding van Ceciel Heijkants is ontwikkeld, verder versterken. 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 onderzoeker van het UKON. Vanwege de corona-uitbraak moest een aantal studies worden uitgesteld. Dat gold ook voor het onderzoek naar yoga bij dementie en het werken met klankschalen. Twee (eigen) verpleegkundigen (en deeltijd HBO-V studenten) hebben wel hun praktijkstudies kunnen uitvoeren, begeleid door de onderzoeker. Dit betrof een studie naar de behoeften van verzorgenden aan ondersteuning door het consultteam Palliatieve Zorg en op de afdeling intensieve zorg een studie naar de mentale zorgbehoeften van cliënten. De resultaten en aanbevelingen bieden aanknopingspunten voor verbetering van de kwaliteit van zorg.

Fysiotherapeute Claudia Graafmans i.s.m. met onderzoeker Els Derksen de resultaten van haar masterstudie 'Zelfstandig oefenen en bewegen op de GRZ' gepubliceerd.¹ Het GRZ-team is met de aanbevelingen van deze studie aan de slag gegaan.

In 2021 zijn ook de werving en voorbereidingen gestart voor twee UKON-onderzoeken waar Kalorama in 2022 mee is gestart.

Uitbreiding van Langdurige Intensieve Neurorevalidatie (LIN)

Het is de bedoeling dat we in 2022 op afdeling de Frasselt patiënten opnemen die wij volgens de LIN-methode (Langdurige Intensieve Neurorevalidatie) gaan behandelen. Het doel van LIN is bewustzijn te realiseren bij mensen in een laagbewuste toestand. In 2021 bereidden we ons hier met het LIN-zorgbehandelteam intensief op voor en legden een basis voor de nieuwe LIN-opnames.

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

¹ Graafmans Claudia, van der Scheer-Horst Ellis en Derksen Els. Zelfstandig oefenen en bewegen op een GRZ-afdeling Een kwalitatief onderzoek naar bevorderende en belemmerende factoren voor cliënten. Ned. Tijdschr. v. Geriatrie Fysiotherapie, september 2021, pp 38 -48.

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), het open organisatieoverleg en teamgesprekken met het MT. Helaas konden deze overleggen vanwege corona niet in de gewenste vorm of helemaal niet doorgaan. We willen 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.

1.9 Waar willen we in 2022 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 2021 mee gestart zijn, geven we een vervolg in 2022. 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 verwijzen we naar het kwaliteitsplan 2022 voor een toelichting op de initiatieven die we oppakken.

2 Feedback van onze Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad

2.1 Cliëntenraad

Cliëntenraad Veste Brakkenstein

In 2021 heeft de cliëntenraad voor het eerst sinds de hernieuwde oprichting in 2020 regelmatig vergaderd. Hierbij sluiten regelmatig de coördinator informele zorg en de teamregisseur aan.

De raad heeft nu 3 leden. Dit aantal is nog te laag en we gaan werven om verder uit te kunnen breiden. Sinds 2021 sluit ook een afgevaardigde van de raad aan bij het locatieoverleg, zodat we daar de belangen kunnen behartigen van de bewoners en op de hoogte raken van belangrijke zaken die spelen binnen deze locatie. We hebben een bezoek gebracht aan alle afdelingen en ondersteunende diensten voor wederzijdse kennismaking. Door deze activiteiten is de zichtbaarheid en bekendheid van de cliëntenraad van Veste Brakkenstein vergroot

Voor komend jaar richten we ons op het onderhouden van de gelegde contact met de afdelingen. We streven naar het verbeteren van de contacten met bewoners en hun familie. Dit willen we o.a. doen door het instellen van een maandelijkse 'Inloop in restaurant' met het doel op de hoogte te komen van de wensen en behoeften van de bewoners en hun familie en om zo onze zichtbaarheid te vergroten. Daarnaast willen we familiebijeenkomsten organiseren, samen met de afdelingen. We blijven aansluiten bij het locatieoverleg en gaan in 2022 deelnemen aan een locatiebreed overleg over kwaliteit.

Het kwaliteitsverslag heeft een heldere taal en is makkelijk leesbaar. De links zijn erg fijn om verdiepende informatie te verkrijgen. Positief is dat op meer punten dan vorig jaar in het verslag kan worden nagegaan wat de verantwoording van de uitspraken is, wat de uitgangspunten waren en dan wat feitelijk is gedaan. De cliëntenraad zou meer willen teruglezen over familiecontacten en de uitdagingen rondom het onderhouden van contact en omgang met de familie en mantelzorgers.

Het is goed beschreven wat men doet en waar men bij aangesloten is om personeel en stagiairs te krijgen. We hebben veel waardering voor de inspanningen vanuit de HR-adviseurs. Als cliëntenraad zijn we ook benieuwd welke aandacht er is voor de begeleiding van teams die structureel te maken hebben met personeelskrapte, de bijbehorende druk die dit oplevert en reflectie hierop.

Het is goed om te lezen dat er ruim aandacht is voor onderzoek dat steunend is om de zorgpraktijk te verbeteren. Een nadeel van onderzoek, met name van promotieonderzoek, is dat het jaren duurt voordat de resultaten bekend zijn. Zo lezen we dat er een promotieonderzoek start naar wat de randvoorwaarden zijn van zelforganiserende teams om gezond te werken. We hopen dat teams op korte termijn verder begeleid worden in zelforganisatie.

Cliëntenraad 't Höfke

De cliëntenraad van 't Höfke was constant op zoek naar nieuwe leden voor de raad. Vooral bij de leden van de bewoners was er veel verloop, vooral door overlijdens. Het viel niet mee om daarvoor geschikte vervangers te vinden. Ook is het als cliëntenraad lastig aansluiting te vinden bij de bewoners. Specifieke aandachtspunten zijn er niet zoveel. Wat ons wel zorgen baart is de personele bezetting op de Terp. Verder dachten wij dat één en ander wel op rolletjes loopt, hoewel sommige afdelingen het met het Rijnlands denken wel moeite hebben.

Cliëntenraad Verpleeghuis

De cliëntenraad telde in 2021 zes leden. Vijf extern wonenden en één bewoner. In 2021 is de cliëntenraad zes keer bijeen geweest. De rol van de cliëntenraad is intern onduidelijker geworden. Het is nog moeilijk om aansluiting te vinden met afdelingen en bewoners en/of familie. De nieuwe vorm van medezeggenschap heet 'samen doen', maar de resultaten blijven achter. De cliëntenraad is nog niet voor iedereen een automatische gesprekspartner. Het zou mooi zijn als de cliëntenraad proactief en in een vroeg stadium bij het maken van plannen of voornemens, zoals bijvoorbeeld bij het organiseren van een familieavond, betrokken zou worden.

2021 was een jaar dat nog in het teken van corona stond en de nieuwbouw. De cliëntenraad maakt zich zorgen om de personeelsbezetting, maar heeft niet het idee dat bewoners iets tekort komen. Complimenten voor de zorg en de kwaliteit van de zorg. We moeten er voor waken dat medewerkers niet door de hoeven gaan. Ook is het belangrijk dat leerlingen/stagiaires betrokken blijven. De inzet van leercoaches en begeleiding van leerlingen blijft belangrijk.

2.2 Raad van toezicht

Als raad van toezicht hebben we met interesse en waardering kennisgenomen van het VVT Kwaliteitsverslag van Kalorama, Veste Brakkenstein en 't Höfke. We spreken onze complimenten uit voor de wijze waarop het thema kwaliteit in de volle breedte van de organisatie zo helder en prettig is verwoord en verbeeld. Hiernaast wordt ruimschoots recht gedaan aan alle aspecten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Terecht wordt in de inleiding van het Kwaliteitsverslag opgemerkt dat cijfers en verplichte rapportages niet leidend zijn als indicatie voor de merkbare, ervaren kwaliteit van zorg. De inhoudelijke en narratieve insteek waarvoor in het verslag is gekozen en de diverse voorbeelden die daarbij aan de orde komen doen hier meer recht aan. Kwaliteit van zorg draagt bij aan kwaliteit van bestaan, evenals relationele aspecten en ervaringen. Binnen het verslag worden hiervan mooie voorbeelden gegeven. Als raad van toezicht zijn wij nauw betrokken bij kwaliteit en vormen ons hiervan graag een beeld door aan te sluiten bij relevante ontwikkelingen en initiatieven. Het verslag bevestigt dit beeld.

De benadering van kwaliteit is ontwikkelingsgericht. Dat is een insteek die recht doet aan de lerende organisatie die Kalorama is. In dat verband zou nog meer aandacht besteed mogen worden aan het presenteren van ontwikkelingen, trends of zaken die anders zijn gelopen dan gepland en aan de duiding ervan.

Ook dilemma's of calamiteiten kunnen daarbij naast de ruim beschreven good practices omarmd worden als behulpzame ervaringen en inzichten die bijdragen aan verdere ontwikkeling van kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan.

Er is ondanks moeilijke omstandigheden zeer veel ondernomen voor de verdere verbetering van de kwaliteit binnen Kalorama, Veste Brakkenstein en 't Höfke. Dat zegt veel over de toewijding van alle betrokkenen.

2.3 Ondernemingsraad

In het rapport over 2020 sprak de ondernemingsraad de hoop uit dat in ieder geval de tweede helft van 2021 alle mooie, maar vertraagde initiatieven zouden kunnen worden uitgevoerd. Dat is helaas niet bewaarheid geworden. De ondernemingsraad heeft veel respect voor het improvisatie- en doorzettingsvermogen van de collega's. Ook 2021 bracht veel beperkingen met zich mee en we zagen dat dit niet alleen voor de bewoners, maar ook voor onze collega's een grote impact had omdat ze de kwaliteit van zorg zoals zij die voor ogen hadden niet altijd konden waarmaken.

We vinden het belangrijk dat er veel aandacht blijft voor het werven en behouden van collega's. Door de beperkingen waar alle nieuwe en bestaande Kalorama medewerkers mee werden geconfronteerd zijn de initiatieven van de werkgroep Warm Welkom helaas vertraagd. De nieuwe ondernemingsraad, die in april 2022 is gestart, gaat met collega's in gesprek om te kijken waar zij kansen zien voor verdere verbeteringen. Daarbij zal het optimaliseren van het leerklimaat een belangrijk aandachtspunt zijn. Onze collega's willen graag meedenken hoe knelpunten kunnen worden aangepakt.

Tegelijkertijd worden terecht de uitdagingen benoemd waar niet alleen Kalorama en de regionale zorginstellingen, maar ook de hele zorgsector mee te maken heeft. De effecten van Corona zullen we nog een tijd blijven voelen. Daarnaast maakt de ondernemingsraad zich zorgen over het hoge ziekteverzuim en de huidige onderbezetting. De ondernemingsraad ziet het bereiken van duurzame oplossingen voor deze problemen als één van de belangrijkste uitdagingen van 2022.

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.

Per 2022 houden we de totaalscore bij. We hebben deze scores nog niet over 2021.

Bijlage 2: Zorgkaart Nederland

In 2021 is er één waardering geplaatst op Zorgkaart Nederland verpleeghuis Kalorama: <https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-stichting-kalorama-verpleeghuis-panorama-beek-ubbergen-14670>

Voor de locaties 't Hōfke en Veste Brakkenstein zijn geen waarderingen geplaatst.

Bijlage 3: Klachten

De klachtenfunctionaris heeft over 2021 een jaarverslag geschreven.

Kaloramabreed

Een algemene opmerking van de klachtenfunctionaris is dat het aantal klachten bij Kalorama redelijk laag is in vergelijking met VVT-instellingen van vergelijkbare grootte. Daarnaast geeft ze aan dat binnen de organisatie nog een redelijke onbekendheid met het behandelen van klachten door een klachtenfunctionaris is en medewerkers het nog spannend vinden om betrokken te zijn bij een klachtgesprek. Dit groeit langzaam.

Bij de klachtbehandeling is het vaak zo dat één melding meerdere klachten bevat. Of een klacht is complex en in meer categorieën in te delen. Gemiddeld had een klager in 2021 twee (2,3) klachten. Communicatie is vaak basis of onderdeel van de klacht.

Enkele conclusies uit de analyse:

- Binnen de VVT waren er in totaal 16 klachten en 7 klagers. Voor 13 klachten betrof het locatie Kalorama (tegen 10 in 2020 en 8 in 2019) en bij 2 klachten betrof het Veste Brakkenstein (tegen 4 in 2020 en 3 in 2019). Er zijn geen klachten geuit m.b.t. 't Hofke (idem in 2020 en 2019).
- Er waren in 2021 geen klachten die een *hoog* risico vormden. 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.
- Vier klachten vormden een *mogelijk* risico voor bewoner, familie of de organisatie. Dit betrof:
 - o Gebrek aan toezicht op de bewoner
 - o Covid-19 gerelateerd beleid
 - o Twee medisch inhoudelijke klachten

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 2021 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.

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 kwaliteitsrapport. 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
825	909	600	574

In de vergelijking van de totalen over vier jaar zien we een groot verschil vanaf 2019 in het totaal aantal MIC-meldingen. 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. Bij hoge werkdruk en druk op de bezetting lukt het niet altijd een MIC-melding te doen en/of kan het worden vergeten. De aanname is dat wegens corona en druk op de bezetting van de teams het melden van incidenten niet altijd is gelukt. Dat is een mogelijke verklaring voor het feit dat de aantallen vanaf 2020 flink zijn teruggelopen. Zie ook de conclusie bij commissie veilige zorg (1.4).

In 2021 vonden twee incidenten plaats waarvoor het Prisma-team opdracht kreeg een onderzoek op te starten. Beide onderzoeken leverden waardevolle verbeterpunten op. Na onderzoek was voor beide incidenten de conclusie dat geen melding naar de IGJ nodig was.

Bijlage 5: Inzet onvrijwillige zorg

Verantwoording inzet onvrijwillige zorg Kalorama-breed

De uitgewerkte analyse betreft het jaar 2021 op de psychogeriatrische afdelingen van Kalorama. Hier wonen de bewoners met een psychogeriatrische aandoening

De belangrijkste conclusies voor wat betreft deze periode:

- Door de kleine aantallen van onvrijwillige zorg is het nog niet goed mogelijk een analyse op afdelingsniveau te maken.
- Bij het analyseren van de gegevens blijkt dat we aanvankelijk teveel hebben geregistreerd als onvrijwillige zorg. Bij twee bewoners is psychofarmaca geregistreerd als onvrijwillige zorg. Hier was feitelijk sprake van behandeling van een psychiatrisch ziektebeeld volgens geldende richtlijnen, zonder verzet.
- Bij de externe toetsing bleek in drie gevallen dat een jumpsuit strikt genomen geen onvrijwillige zorg was. Er was geen sprake van verzet en de jumpsuit voorkwam juist onvrijwillige zorg. In dit geval vaker verschonen, wat de bewoner erg vervelend vond.
- Bij een bewoner waar sprake was van een band in de rolstoel lijkt er strikt genomen ook geen sprake van onvrijwillige zorg. Er is geen verzet tegen de band en de bewoner kreeg juist een grotere bewegingsvrijheid door de trippelrolstoel. Ook dit werd duidelijk bij de externe toetsing.
- Na overleg in het deskundigenteam bleek dat bij enkele bewoners die een tag dragen die voorkomt dat deuren van medebewoners opengaan, er geen sprake van onvrijwillige zorg, maar van bescherming privacy van medebewoners.

Onze conclusies:

- Het is niet eenvoudig om onvrijwillige zorg goed te herkennen, beschrijven en op de juiste wijze vast te leggen.
- Van de in totaal 23 maal geregistreerde onvrijwillige zorg, blijken er in totaal 6 niet te voldoen aan de criteria van onvrijwillige zorg. Dit hebben we in de desbetreffende cliëntdossiers opgeschoond.
- We vermoeden dat er nog weinig wordt gerapporteerd als het gaat om verzorging (wassen, verschonen) met verzet, doordat symptomen van afweer en/of verstijving soms niet direct gesignaleerd worden als verzet. Dit is een onderwerp om meer aandacht aan te geven door dit bijvoorbeeld in MDO's en tijdens scholing te bespreken.
- Globaal kunnen we zeggen dat de inzet van onvrijwillige zorg op Kalorama niet heel groot is.

Bijlage 6: Gevoerde audits

De uitgevoerde audits betreffen audits op hygiëne en infectiepreventie en het ECD.

We zijn van plan om de audits te herzien om de teams in staat te stellen effectiever te spiegelen aan hun handelen. Dit pakken we in 2022 verder op en bespreken we in het "Gesprek over kwaliteit".

Het huidige auditsysteem op hygiëne en infectiepreventie is herzien. De aandachtsvelders en HKM-ers kunnen met de Checkbuster, een gebruiksvriendelijk en laagdrempelig systeem (met behulp van mobiel, tablet of computer) audits uitvoeren. We zijn met het gebruik van de Checkbuster gestart, maar dit ging gepaard met opstartproblemen. In 2022 vindt herintroductie en scholing plaats onder begeleiding van onze nieuwe adviseur hygiëne en infectiepreventie.

In de zomer kregen we bezoek van de kwaliteitsexpert van het zorgkantoor. We hebben vanuit de focus 'persoonsgerichte zorg' gesprekken gevoerd met verschillende collega's en de kwaliteitsexpert woonde een sessie klankschalen bij een bewoner bij (complementaire zorg).