



Kwaliteitsjaarverslag Talma Borgh

2019

Inhoud

1.	Een thuis voor welzijn mét zorg: de organisatie	3
1.2	Externe ontwikkelingen.....	3
1.2	Interne ontwikkelingen	3
1.3	De organisatie en belanghebbenden	3
2.	Welzijn mét zorg voor een leuke dag en zelfredzaamheid!	4
2.1	Wie zijn onze bewoners en cliënten.....	4
2.2	Persoonsgerichte zorg en een leuke dag!	4
2.3	Sociaal netwerk	4
2.4	Eten en drinken	5
2.5	Gebruik van hulpbronnen	5
2.6	Gebruik van informatie	5
2.7	Medezeggenschap Cliënten	5
2.7.1	Medezeggenschap cliënten in Talma Borgh.....	5
2.7.2	Hoe is medezeggenschap in Talma Borgh georganiseerd?	6
2.7.3	Terugkijkend op het jaar.....	7
2.8	Tevredenheid cliënten.....	7
3.	De leukste werkgever voor een leuke dag en zelfredzaamheid.....	8
3.1	Zelfredzaamheid.....	8
3.2	Personeelssamenstelling 2019	8
3.3	Medezeggenschap medewerkers.....	9
3.4	Opleiden en ontwikkelen	9
3.5	Lerende netwerken	10
4.	Kwaliteit en veiligheid van leven.....	11
4.1	Veiligheid.....	11
4.1.1	Incidenten.....	11
4.1.2	Bespreken (medicatie) incidenten in het team	11
4.1.2	Decubituspreventie	11
4.1.3	Advance Care Planning: afspraken over behandeling rond het levenseinden.....	11
4.1.4	Aandacht voor eten en drinken.....	11
4.2	Interne- externe audits.....	12
4.3	Klachten.....	12
5.	Leren en verbeteren: resultaten Jaarplan 2019.....	13
6.	Reflectie bestuurder.....	15
6.1	Bestuurder Talma Borgh.....	15

1. Een thuis voor welzijn mét zorg: de organisatie

1.2 Externe ontwikkelingen

Ook in 2019 is er veel aandacht voor de zorg aan ouderen zowel in de politiek als in de media. Het werken in netwerken en dus samenwerken met andere organisaties is onmisbaar en levert verschillende leermomenten op. Er is ruimte om persoonsgerichte zorg verder vorm te geven.

Er is ook sprake van kwaliteitskaders die soms wel veel tijd vragen en ons moeten helpen kwaliteit op een hoger plan te brengen.

1.2 Interne ontwikkelingen

Talma Borgh is volop in ontwikkeling.

Onze medewerkers worden betrokken bij besluitvorming en uitdrukkelijk gevraagd om mee te denken en te praten. Hoe kunnen we bijdragen aan een goede balans tussen werk en privé. Daarnaast wordt de informatie steeds meer opgehaald bij de mensen die weten wat er speelt, meer van praktijk naar papier dan andersom.

We realiseren ons dat veel van waar de bewoners en cliënten hulp bij nodig hebben, niet zal verbeteren of verminderen. Maar samen met hen en hun sociaal netwerk proberen we er gewoon een leuke dag van te maken. Talma Borgh wil een plek zijn waar het goed leven is en waar zorg tot het einde mogelijk is.

We hebben oog en oor voor elkaar.

1.3 De organisatie en belanghebbenden

Talma Borgh is nog steeds een zelfstandige organisatie, die samenwerkt waar kan.

De gemeente Apeldoorn biedt ons sinds jaren een subsidie waarmee we ontmoetingsgroepen kunnen vormgeven en dagbesteding kunnen bieden. Hierin werken we ook samen met Stimenz. Vanuit de WMO ondersteunen we veel mensen in het huishouden, hier ligt een basis voor onze organisatie. We zijn dichtbij en zien daardoor wanneer een hulpvraag verandert.

Samen met GG-net kunnen we de bewoners met een geronto- psychiatrische hulpvraag een fijne woonplek bieden met de juiste ondersteuning. Alle voorbereidingen voor overgang naar de WLZ per 1-1-2021 zijn al in volle gang.

De mensen die zelfstandig huren in de aangesloten gebouwen krijgen op indicatie zorg aan huis van ons. Blijven wonen is ook bij een toenemende hulpvraag een grote wens. Zolang dat voor hen en anderen veilig is, kan dat ook. Meer mensen zijn gebruik gaan maken van MPT of VPT, binnen een jaar gegroeid van 10 naar 40 cliënten.

Voor de mensen met een WLZ indicatie blijken de huiskamers en de zoektocht naar wat de dag leuk maakt, goede ontwikkelingen. We werken samen met een Specialist Ouderengeneeskunde van Zorggroep Apeldoorn.

In de kern willen we niet de indicatie leidend laten zijn, maar de behoefte. Enkele bewoners met een WLZ indicatie voelen zich beter bij dagbesteding dan in een huiskamer. Dat kan ook andersom zo zijn. 'Achter de schermen' regelen we dat.

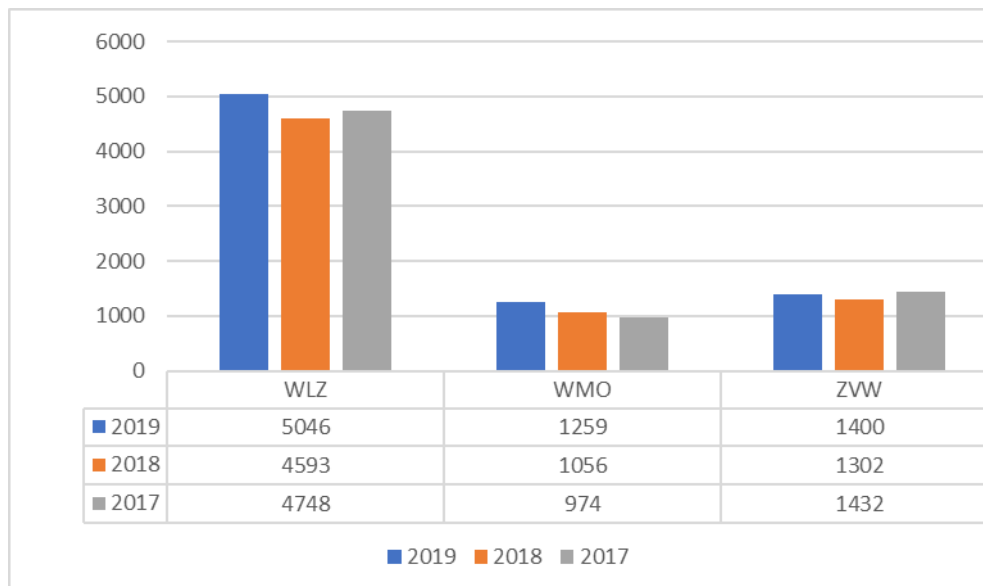
2. Welzijn mét zorg voor een leuke dag en zelfredzaamheid!

2.1 Wie zijn onze bewoners en cliënten

Talma Borgh biedt zorg van uit de WLZ, aan ongeveer 70 cliënten. Hun leeftijd varieert tussen de 60 en 100 jaar. In de gebouwen die verbonden zijn aan Talma Borgh huren mensen zelfstandig een appartement van de Goede Woning, hier bieden we thuiszorg of Volledig Pakket Thuis en MPT.

In de wijken om Talma Borgh heen bieden wij thuiszorg. Totaal bieden we aan ongeveer 200 mensen zorg vanuit de zorgverzekeringswet. Het grootste deel van onze bewoners en cliënten zijn op leeftijd of hebben een aan ouderdom gerelateerde hulpvraag. Deze vraag kan lichamelijk, een vorm van dementie of psychogerontologie zijn. De woonplek is vooral de keuze van de cliënt, hierin is het gevoel van veiligheid van henzelf en/of hun sociale netwerk veelal leidend.

Verleende zorg 2019 versus 2018-2017



Inkomen per zorgsoort per jaar

2.2 Persoonsgerichte zorg en een leuke dag!

We werken vanuit een bedoeling: een leuke dag en zelfredzaamheid. De doelgroep van Talma Borgh zijn ouder wordende mensen die we met hun beperkingen ten gevolge van ouderdom en/of ziekte een leuke dag willen bieden. We zijn samen op zoek naar wat voor iedere individuele bewoner/cliënt een leuke dag is. Dit heeft geresulteerd in prachtige ontmoetingen en ontwikkelingen. Er is veel leuks gebeurd in 2019, samen met bewoners, cliënten en familie beleefd en daarnaast gedeeld op Facebook.

Velen voelen zich als cliënt en bewoner thuis en gehoord.

Zelfredzaamheid is voor veel mensen de basis van een “leuke dag”, niet iedereen ervaart het als “leuk” om afhankelijk van zorg te zijn. Maar zelfredzaamheid moet je ook weer niet opgelegd worden, waardoor de energie opgaat aan alle dingen die moeten..

2.3 Sociaal netwerk

Het sociale netwerk is een verzamelnaam voor de groep mensen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt. Familie, vrienden en kennissen. Inmiddels is Caren Zorgt geïntroduceerd ter ondersteuning in de communicatie tussen client, het sociale netwerk en de zorgverleners.

Hierdoor is er meer contact ontstaan tussen eerste aanspreekpunt en de contactpersoon van het sociale netwerk naar aanleiding van rapportages die geschreven worden. Dan wordt er vaker contact opgenomen. Vanuit het sociale netwerk wordt het contact laagdrempeliger ervaren.

2.4 Eten en drinken

Van binnen en buiten komen mensen een kop koffie of thee drinken, met wat lekkers. Voor velen is het samen gezelliger. De gehele dag door kunnen bewoners / cliënten samen met hun familie een kopje koffie of thee komen drinken bij ons in het restaurant.

Onze koks koken elke dag een verse maaltijd, zelfs de toetjes worden zelf gemaakt. Vanzelfsprekend houdt de keuken rekening met speciale dieetwensen. En het is uiteraard ook mogelijk om in het eigen appartement van de bewoner / cliënt van onze verse maaltijden te genieten.

Ook vanuit de wijk is iedereen van harte welkom in het restaurant te eten of een kopje koffie of thee te komen drinken. Daarnaast organiseert Talma Borgh elke maand een wijkbuffet met een wisselend thema. Hiervoor kan iedereen zich aanmelden.

Verjaardagen of andere speciale gelegenheden kunnen bij Talma Borgh worden gevierd. Elke bewoner / cliënt krijgt op zijn / haar verjaardag een zelf gekozen verjaardagmenu.

We zijn trots dat de keuken en het restaurant ook in 2019 een hoge waardering heeft ontvangen vanuit voedselveiligheid. De keuken met een cijfer van 8,99 en het restaurant met een cijfer van 9,71. Het restaurant is genomineerd voor de Veilig voedsel award 2020. Dit op basis van de goede resultaten in 2019. We hebben een gedeelde tweede plaats behaald.

2.5 Gebruik van hulpbronnen

In 2017 is gestart met de implementatie van het ECD: ONS van Nedap. En in 2018 verder uitgerold. Parallel lopend aan de implementatie van het ECD is ook het roosterprogramma van Nedap in gebruik genomen. De applicatiebeheerder kent Nedap goed en helpt om het steeds meer 'eigen' te maken en ondersteunend aan het primaire proces te laten zijn. We gebruiken Nedap steeds meer zoals het bedoeld is: digitaal.

Medicheck is in 2019 gestart na een bemerking van de inspectie. Het doel is natuurlijk veilige verstrekking van medicatie en de controle hierop. Aan het einde van een dienst kan men dan zichzelf en/of een collega er op attent maken dat er medicatie is die nog niet afgetekend is. Medicheck wordt als een vooruitgang gezien, vooral nu iedereen eraan went om er mee te werken. Het voorkomt geen fouten, maar helpt wel enorm met inzicht in processen.

2.6 Gebruik van informatie

Bij Talma Borgh gaan we zorgvuldig om met privacy en persoonsgegevens. Er is een functionaris gegevens bescherming aangesteld. Om bewustwording in Talma Borgh te prikkelen is er een interne audit uitgevoerd en vervolgens nabesproken met een afvaardiging van medewerkers. Gezamenlijk zijn verbeteracties opgesteld. Het gaat met name om bewustwording. Weet wat je doet en hoe je dat kunt beschermen.

2.7 Medezeggenschap Cliënten

2.7.1 Medezeggenschap cliënten in Talma Borgh

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke, niet persoonsgebonden, belangen van cliënten over onderwerpen die alle cliënten bij Talma Borgh aangaan. De bestuurder houdt bij beslissingen rekening met het advies van de cliëntenraad. Dit is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

2.7.2 Hoe is medezeggenschap in Talma Borgh georganiseerd?

In de cliëntenraad zitten cliënten en naasten van cliënten. Er is een onafhankelijke voorzitter van buiten Talma Borgh. Bij elke vergadering is de Bestuurder een gedeelte aanwezig om informatie te delen en onderwerpen met de CR te bespreken. Het initiatief voor onderwerpen ligt zowel bij de bestuurder als bij de CR. Het uitgangspunt is een wederzijdse open en eerlijke communicatie en respect voor elkaars rol. Samenstelling cliëntenraad:

Op 1 januari 2019	Op 31 december 2019
Mevr. Vinke (vz)	Mevr. Vinke (vz)
Mevr. Eskes (cliënt C-deel)	Mevr. Eskes (cliënt C-deel)
Mevr. Koenen (cliënt B-deel)	Mevr. Koenen (cliënt B-deel)
Mevr. Heinink (naaste van cliënt A-deel)	Mevr. Heinink (naaste van cliënt A-deel)
Mevr. Hart (cliënt Woudstaete)	
Mevr. Blommers (cliënt C-deel)	
Mevr. Eenhoorn (cliënt B-deel)	

Vergaderingen in 2018		
15 januari	regulier	
5 maart	regulier	afscheid mevr. Hart
19 maart	algemene jaarvergadering	
16 april	regulier	
28 mei	regulier	afscheid mevr. Blommers
2 juli	regulier	
17 september	regulier	
29 oktober	regulier	
9 november	extra vergadering	
3 december	regulier	afscheid mevr. Eenhoorn
Andere bijeenkomsten met deelname CR		
3 januari	nieuwjaarsreceptie	
11 januari	gesprek met zorgkantoor bij TB	
17 januari	Mijn eerste 100 dagen van de bestuurder	
1 februari	opening 2 ^e huiskamer	
30 mei	evaluatie externe audit	
12 juni	evaluatie bestuurder	
17 juli	bijeenkomst voor cliëntenraden bij Zilveren Kruis Zwolle	
26 september	Vinger aan de pols	
2 oktober	zorgkantoor bij TB	
11 oktober	voorlichtingsavond OAG	
29 november	bespreking begroting	

Over welke thema's heeft de cliëntenraad medezeggenschap gehad?	
Servicelijst dienstverlening 2018	Fietsenstalling bij hoofdingang
Strategische Koers; inclusief kwaliteitsplan Talma Borgh 2018	Toegangsdeur vanuit de wijk in restaurant
Vrijwilligersbeleid	85 jarig bestaan
Begroting 2018	Communicatie met bewoners/naasten rondom invoering ECD en Caren Zorgt
Jaarplan 2019	Blijven wonen op TB bij meer zorg: mogelijkheden en onmogelijkheden

Restaurant: eten en drinken, wijkbuffetten, broodwagen, menukaart	Mogelijkheden van informatievoorziening aan naasten in A-deel
Sollicitatieprocedure hoofd facilitair	Vorbereiding Cliënt ervaringsonderzoek
Gulle Gevers Pot	Reorganisatie keuken en restaurant
Verwelkomen nieuwe bewoners	Inrichting cliëntenraad
Personele bezetting	
Eindbespreking externe audit	

2.7.3 Terugkijkend op het jaar...

We kijken terug op een inspirerend jaar waarin we onze focus langzaamaan verleggen van zorg naar welzijn. Ofwel naar “een leuke dag” en alles wat hieraan een bijdrage levert. In de cliëntenraad namen drie leden afscheid, er kwamen geen nieuwe leden bij in 2018. Dit is bewust gebeurd om in 2019 te kunnen heroriënteren op de invulling en werving van nieuwe leden.

Een speerpunt in 2018 was het thema: blijven wonen op Talma Borgh zodra meer zorg nodig is. Op initiatief van de CR is hierover uitgebreid gesproken met de bestuurder. De vraag van de CR was of cliënten van Talma Borgh voorrang zouden kunnen krijgen zodra wonen in het A-gedeelte wenselijk is. Dit is echter wettelijk niet mogelijk. We hebben wel de verzekering gekregen dat Talma Borgh altijd de intentie heeft dat een cliënt met thuiszorg kan blijven wonen zodra de zorgvraag toeneemt. Een belangrijk criterium is dat het voor de cliënt en de omgeving veilig moet zijn.

2.8 Tevredenheid cliënten

In 2019 is tevredenheid van cliënten gemonitord via Zorgkaart Nederland. Het blijkt dat het wel een uitdaging is om bewoners, cliënten en/of diens sociale netwerk te motiveren om feedback gegeven op de zorg- en dienstverlening.

Stand van zaken: periode 1	Stand van zaken: periode 2	Stand van zaken: periode 3
<u>Talma Borgh:</u> 3 waarderingen Gemiddeld cijfer 9,7	<u>Talma Borgh:</u> 0 waarderingen Gemiddelde cijfer	<u>Talma Borgh:</u> 3 waarderingen Gemiddelde cijfer 9,1
<u>Talma Thuis:</u> 1 waardering Gemiddeld cijfer 9,2	<u>Talma Thuis:</u> 0 waarderingen Gemiddelde cijfer	<u>Talma Thuis:</u> Geen waarderingen Gemiddelde cijfer

Vanuit Talma Borgh worden cliënten en diens sociale werk actief uitgenodigd om hun feedback achter te laten op Zorgkaart NL, maar zoals in bovenstaand schema te zien, levert dit weinig feedback op.

Naast een tevredenheidsmeting via Zorgkaart Nederland, laat Talma Borgh regelmatig een cliënt ervaringsonderzoek uitvoeren. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. In het voorjaar van 2019 is er weer een onderzoek gedaan. Middels vragenlijsten en interviews is aan bewoners of vertegenwoordigers gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot wonen, welzijn, verzorging, deskundigheid personeel en communicatie.

Het gemiddelde waarderingcijfer dat bewoners, cliënten en vertegenwoordigers ons gaven in 2019:

Gemiddelde aanbevelingscijfer voor zorg door bewoners intramuraal: 7,9

Gemiddelde aanbevelingscijfer voor zorg door naasten: 8,6

Gemiddelde aanbevelingscijfer voor zorg Thuis: 9,0

Gemiddelde aanbevelingscijfer voor huishoudelijke hulp: 9,0

De uitkomsten zijn op de “vinger aan de pols” avond op 26 september met cliënten/familie besproken. Uit de uitkomsten blijkt al cliënten een hoge mate van tevredenheid ervaren. Tijdens de terugkoppeling kwamen dan ook geen verbeter suggesties naar voren.

3. De leukste werkgever voor een leuke dag en zelfredzaamheid

3.1 Zelfredzaamheid

We zijn in 2018 gestart met workshops in 'vijf bronnen van een leuke dag!' om te horen en te zien hoe medewerkers hun werk en het team ervaren, dit samen te bespreken en waar nodig te verbeteren. Bijvoorbeeld: Hoe ervaar jij je werk, heb je genoeg uitdaging, wat heb je nodig om je werk goed te doen en welke bijdrage lever je er zelf aan? Wij noemen dat zelfredzaamheid. Die zelfredzaamheid kan in kleine dingen zitten, maar ook in je verantwoordelijkheid nemen om onze gezamenlijke plannen uit te voeren. In 2019 is gestaag verder gewerkt aan het vergroten van zelfredzaamheid en betrokkenheid. De jaargesprekken worden gevoerd, op basis van de 'vijf bronnen van werkgeluk'. In enkele teams is de teamsessie weer gehouden, om te bespreken: waar staan we nu als team.

3.2 Personeelssamenstelling 2019

Aard van de aanstellingen		
Aantal personeelsleden	129	
Aantal Fte	65.85	
Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	29,2%	
Percentage inzet uitzendkrachten/PNIL	1,5%	
Percentage kosten uitzendkrachten/PNIL	27,6%	
Gemiddelde contractomvang	0,5 fte per personeelslid	
Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers		
Percentage fte per niveau	Niveau 1 zorg en welzijn	12,8%
	Niveau 2 zorg en welzijn	12,6%
	Niveau 3 zorg en welzijn	44,3%
	Niveau 4 zorg en welzijn	0,4%
	Niveau 5 zorg en welzijn	3,3%
	Niveau 6 zorg en welzijn	0%
	Behandelaren (parq)medisch	0%
	Overig zorgpersoneel	0,4%
	Leerlingen	8,4%
Aantal stagiaires	40	
Aantal vrijwilligers	145	
Ziekteverzuim		
Ziekteverzuimpercentage	8,1%	
Meldingsfrequentie ziekteverzuim	0,95	
In- door- en uitstroom		
Percentage instroom	32,5%	
Percentage uitstroom	31,7%	
Percentage doorstroom	7,9%	
Ratio personeelskosten/opbrengsten		
Fte zorg/client-ratio	0,92	

Informatie op basis van de indicatoren voor personeelssamenstelling zijn conform afspraak aangeleverd bij het Zorg instituut NL via de portal in de daarvoor bestemde database.

3.3 Medezeggenschap medewerkers

Wij willen als relatief kleine organisatie, bijzonder zijn in het betrekken van onze medewerkers, daarom worden zij ook steeds weer gevraagd mee te denken en/of te reageren bij de ontwikkelingen in welzijn, wonen en zorg bij Talma Borgh. We willen werken met een nieuwe vorm van medezeggenschap, waarin elke medewerker haar recht op inspraak en gewenste betrokkenheid kan benutten waarmee ze ook haar collega's vertegenwoordigd en de organisatie adviseert. De medezeggenschap is georganiseerd in Organisatie Advies Groepen (OAG). Deze OAG's adviseren over en geven instemming aan gedragen keuzes. Om te peilen of er voldoende draagvlak onder de medewerkers was voor deze vorm van medezeggenschap is er een stemming geweest. (ruim 98% van de medewerkers koos voor deze vorm van medezeggenschap. De volgende OAG's zijn in 2019 actief geweest:

1. Prioritering Investeringsbegroting Welzijn
2. Vakantieaanvraag en Compensatie-uren regeling
3. Risico-inventarisatie & -Evaluatie

3.4 Opleiden en ontwikkelen

Opleiding	Scholing
Stagiaires : 4 X Helpende 2 12 X VIG 3 1 X MBO VPK 4 9 X HBO VPK 5 en 6	Keuken/ restaurant: 15 medewerkers
BBL 'ers : 10 X VIG 3 2 x MBO VPK 4	Zorg medewerkers: 3 klinische lessen met de thema's: wondzorg, diabetes, ouderen en (onder)voeding 75 medewerkers hebben deze lessen gevolgd.
GVP: 2 medewerkers	BHV 8 X-cursussen op diverse onderdelen door alle BHV medewerkers gevolgd. Arbo: in 2019 gestart met bijscholing til-/transfertechnieken voor alle zorgmedewerkers Facilitaire medewerkers zijn praktisch en theoretisch bijgeschoold in transfertechniek.
Geslaagd : 6 leerlingen VIG 3 1 leerling VPK gestopt 1 leerling VPK 4 1 leerling module gerontologie 2 leerlingen GVP	

3.5 Lerende netwerken

Talma Borgh participeert in de volgende lerende netwerken:

GHOR
V en V
Netwerk Geriatrie/dementie
Alzheimer Café
GG-net
Talma lectoraat
Palliatief netwerk
Green deal
Directeurenoverleg Talmahuizen (DOT)

Ieder jaar wordt er een symposium georganiseerd op locatie door het Talma Lectoraat waarin Talma Borgh participeert. Naast het jaarlijkse symposium is in 2019 is de gelegenheid gerealiseerd voor medewerkers van de verschillende participerende organisaties om bij elkaar ‘een kijkje in de keuken’ te komen nemen om zo van elkaar te leren en op basis daarvan te kunnen verbeteren. De positieve feedback hierop heeft er toe geleid om deze uitwisseling weer te gaan herhalen.

3.6 Vertrouwenspersoon medewerkers

De vertrouwenspersoon heeft in 2019 geen casussen van Talma Borgh medewerkers gehad.

4. Kwaliteit en veiligheid van leven

4.1 Veiligheid

4.1.1 Incidenten

Val incidenten

	Zonnehoeve	A-deel	B-deel	C/W deel	Talma Thuis	TOTAAL
1 ^e kwartaal	4	28	17	21	12	82
2 ^e kwartaal	2	30	14	11	4	61
3 ^e kwartaal	4	25	20	6	1	61
4 ^e kwartaal	7	44	19	16	1	87
2019 totaal	17	157	70	54	18	291

Medicatie incidenten

	Zonnehoeve	A-deel	B-deel	C/W deel	Talma Thuis	TOTAAL
1 ^e kwartaal	4	18	20	17	2	61
2 ^e kwartaal	4	27	59	5	12	107
3 ^e kwartaal	6	26	22	15	9	78
4 ^e kwartaal	8	38	20	23	5	94
2019 totaal	22	109	121	60	28	340

4.1.2 Bespreken (medicatie) incidenten in het team

Incidenten worden op individueel cliëntniveau besproken en waar nodig een verbetermaatregel ingezet. Daarnaast worden incidenten ieder kwartaal besproken, geanalyseerd en waar nodig verbetermaatregelen afgestemd. De uitkomsten zijn niet verrassend voor het team, omdat er meestal al vrij direct na een melding aandacht voor het incident is binnen het team.

4.1.2 Decubituspreventie

Op basis van de uitvraag basisindicatoren WLZ is vastgesteld dat er 9 van de 50 cliënten decubitus categorie 2 of hoger heeft. Daarvoor wordt de wondverpleegkundige ingeschakeld, waarmee casuïstiekbespreking plaatsvindt. Team geeft aan dat in een aantal situaties de wondverpleegkundige eerder ingeschakeld had kunnen worden.

4.1.3 Advance Care Planning: afspraken over behandeling rond het levenseinden

Bij 47 van de 50 WLZ cliënten zijn beleidsafspraken vastgelegd in het dossier. Huisartsen bespreken het beleid t.a.v. ziekenhuisopname en levensverlengende handelingen niet bij komen wonen. Doen dit op een later moment, als de situatie daarom vraagt of als de bewoner dit zelf vast wil leggen. Afspraken worden niet aan de zorg verstrekt door de huisarts omdat het een vertrouwelijk gesprek is. Familie van bewoner/ bewoner wordt wel gevraagd om de afspraken met de zorg te delen.

4.1.4 Aandacht voor eten en drinken

Bij alle 50 WLZ cliënten zijn voorkeuren ten aanzien van eten en drinken besproken en afspraken daarover vastgelegd in het zorgdossier. Bij elk opname gesprek worden voorkeuren ten aanzien van eten en drinken besproken en elk half jaar geëvalueerd bij Zorgleefplan gesprek. Vermelden in zorgplan gaat goed. Er wordt ook goed op gerapporteerd.

Verbeteren: Een scholing slikcursus voor medewerkers met een follow -up zou waardevol zijn.

4.2 Interne- externe audits

Jaarlijks wordt een programma gemaakt voor interne audits. Uitvoering wordt gedaan door het kwaliteitsteam. Verbeteracties worden in de lijn opgesteld en gevolgd. Afgelopen jaar hebben we de afspraken rondom de interne audits opnieuw geëvalueerd en vastgelegd. Ook het format voor de rapportage is aangepast. Voorheen werden van ieder auditgesprek separate verslagen gemaakt. Nu wordt de gehele audit samengevat in een verslag en vervolgens aan de opdrachtgever teruggegeven die vervolgens initiatief neemt om verbetermaatregelen af te spreken. Het kwaliteitsteam bestond op opgeleide interne auditoren. Gedurende 2019 zijn een aantal mensen gestopt en is het idee opgevat om procesteamleden/inhoudsdeskundigen/aandachtvelders interne audits uit te laten voeren.

In 2019 is er een externe audit uitgevoerd door DNVGL. Talma Borgh voldoet aan de normen voor ISO 9001:2015 en het certificaat weer verlengd.

4.3 Klachten

We ontvangen nog steeds signalen! Die worden in gesprek met bewoner/cliënt of het sociaal netwerk opgelost. Doordat we dichtbij zijn en laagdrempelig werken komen mensen vrij gemakkelijk met ons in gesprek. Eind 2019 is op advies van de Cliëntenraad een nieuwe cliëntvertrouwenspersoon aangetrokken vanuit Adviespunt Zorgbelang.

5. Leren en verbeteren: resultaten Jaarplan 2019

Doel	Stand van zaken
Website Talma Borgh is up to date.	Het plan voor de website is in de maak met een externe partij. Zo ook het logo, doel is om per maart 2020 het nieuwe logo, website en folders gereed te hebben. Op de huidige website is een knop personeel al toegevoegd. Dit werkt als eerste beweging naar intranet. Samen met ONS in Nedap is dit een middel in interne communicatie.
Risico's zijn in beeld, geanalyseerd en worden beheerd.	Gemonitord in MIS en afgerond.
Informatiebeveiliging voldoet aan het Besluit Elektronische Gegevensverwerking Zorgaanbieders en overige wet- en regelgeving.	Alle voorbereidingen voor nieuwe ICT en informatiebeveiliging is getroffen en zal in T1 2020 effectief worden.
Organisatiestructuur is 01-01 2020 aangepast op de ontwikkelingen in Talma Borgh.	Er is per 1-1-2019 een tijdelijk organogram ivm vertrek hoofd zorg. Een OAG zal zich hier in T1 van 2020 over uitspreken.
Alle contracten zijn overzichtelijk gerubriceerd in 1 document met een contractverantwoordelijke	Nog niet afgerond, de voorbereidingen en keuzes voor ICT programma is wel afgerond.
Doel	Stand van zaken
Eind 2019 is Caren Zorgt in werking voor Talma Borgh en benoemen zowel het sociaal netwerk als zorgmedewerkers dat communicatie efficiënter verloopt.	Eerste contactpersonen hebben een brief met inloggegevens gekregen. Er zijn nog geen verdere stappen gezet mbt Caren zorgt. De nieuw gestarte FG (AVG) heeft e.e.a. vastgelegd en is bevestigd in MT.
Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier	Het procesteam is volop bezig. De risicosignalering krijgt een duidelijke plaats in ECD.
Er wordt conform wet Zorg en Dwang gewerkt.	Wet zorg en dwang is effectief per 1-1-2020. Voorbereiding in 2019 is goed geweest. Voor zover we ons kunnen voorbereiden.
Zorgverleners beschikken over een actueel medicatieoverzicht en actuele toedienlijst van de apotheek.	In september 2019 is Mediceck ingevoerd. FG heeft de risicoanalyse gedaan op dit systeem, is goedgekeurd en vastgelegd in AVG.
Betere bezetting van de huiskamers. Langere openingstijden van de huiskamers. We hebben een aantoonbare toename van Fte medewerkers op het gebied van welzijn.	Monitoren via overzichten personeelssamenstelling en bespreken bij MIS bespreking. Er zijn al enkele medewerkers aangetrokken en de bezetting in de huiskamer gaat van één naar twee medewerkers. We verantwoorden dit in het NZA portaal en aan het zorgkantoor. "openingstijden" zijn uitgebreid. Streven is: continue bezetting van 2 medewerkers, eind Q2.
Voor elke cliënt is in het dossier vastgelegd wat voor hem een leuke dag is.	Op de Vinger aan de pols avond is aan medewerkers e.e.a. toegelicht. Er is één A4 met vragen voor het gesprek over een leuke dag. Er wordt onderzocht hoe dit in ECD vast te leggen is en op te rapporteren. Procesteam welzijn mét zorg.
Score in 2018 gemiddeld 9,1 CTO in voorjaar 2019.	Mooie resultaten behaald, zie website. HBO-V stagiairs hebben een hulpkaart gemaakt. De eerste cliënt/ familie avond heeft in oktober 2019 plaatsgehad. Daar hadden we veel te veel onderwerpen, maar de gesprekken zijn van beide kanten zeer gewaardeerd.
We werken wijkgericht, zodat we tijdig hebben ingespeeld op (verborgen) hulpvragen van cliënten	Dit loopt goed, mede door 'een leuke dag'. Dit wordt voor bewoners en cliënten binnen en buiten de gebouwen begin mei georganiseerd.

en ouderen die buiten Talma Borg wonen.	De ontmoetingsgroepen en de dagbesteding worden druk bezocht. Gesprekken met de gemeente om te verantwoorden en voor begrip.
Talma Borgh heeft goed zicht op haar (vastgoed) positie in het zorglandschap en kent haar kansen en beperkingen.	Het MJOP is klaar. Extra toegang tot restaurant en verdere verbouwingen worden verkend.
Medewerkers weten wanneer en hoe domotica ingezet kan worden en kunnen in een gesprek het voordeel en de beperking ervan uitleggen.	De eerste medewerkers zijn regionaal geschoold. Ons nieuwe zorg communicatieplatform is ingericht en vraagt nu om verdere afstemming op de individuele cliëntvraag.
Doel	Stand van zaken
Voldoende en bekwame medewerkers.	Strategisch opleidingsplan 2019-2021 (W&T) is in oktober 2018 ingediend. We werken samen in het zorgplatform Apeldoorn en werven ook samen. Er komen geregeld open sollicitaties binnen. We werken aan een medewerkersreis, heldere afspraken over randvoorwaarden voor scholing.
Behouden en waar mogelijk uitbreiden van de hulp van vrijwilligers. We hebben voldoende vrijwilligers en zij worden ingezet naar talent en interesse.	We hebben nu 145 vrijwilligers. De coördinator stemt de vraag van cliënten of een team af. Om zo de beste match te maken. Met aandacht voor vrijwilligers die al heel lang bij Talma Borgh werken.
Er is een actieve samenwerking en kennisuitwisseling (ook binnen de Talma stichting.)	Uitwisselingen waren succesvol en leerzaam. Zo'n 10 medewerkers hebben bij collega's 'gekeken'. Daarnaast heeft de handmassage binnen TB een kleine prijs gewonnen als innovatief project op de symposium dag. We stellen ons actief op. In mei 2019 is de bestuurder, panellid bij de mantelzorg-monologen. Een wijkverpleegkundige is gespreksleider in het Alzheimer café.
De medewerkers zijn en voelen zich goed vertegenwoordigd bij de totstandkoming van het strategisch beleid en het verdere reilen en zeilen binnen de organisatie.	De SER heeft nog geen goedkeuring verleend. Toch gaan we verder met deze zelf-ontwikkelde en statutair vastgelegde medezeggenschap. Medewerkers zijn enthousiast en raken meer betrokken bij TB.
Doel	Stand van zaken
Interne audits leveren aantoonbaar een bijdrage aan continue verbeteren.	Interne audits leveren zeker een bijdrage aan continue verbeteren. In 2019 is het proces en bijbehorend format voor een verslag aangepast. De aanpassingen leveren op dat er maar 1 verslag meer is van de audit i.p.v. bijvoorbeeld 10 losse verslagen. Het formuleren van concrete verbeteracties is ook duidelijk verbeterd. Monitoring vindt plaats middels de MIS besprekingen. Dit blijft nog wel een uitdaging. Daadwerkelijke verbetering in de dagelijkse praktijk moet blijken bij verificatie.
In 2019 is een MTO passend bij TB uitgevoerd.	We hebben 2 vinger aan de pols avonden gehouden actief met elkaar in gesprek. Er is voor alle teams training geweest in werkgeluk. MT en leidinggevenden zien en spreken medewerkers veel. Medewerkerservaring onderzoek zal voor de zomer van 2020 plaats hebben.
BHV oefeningen leveren aantoonbaar een bijdrage aan een veilige omgeving door continue te verbeteren.	In de BHV oefeningen is meer ruimte genomen voor juist ook het bespreken van de spannende kanten, wat maakt je onzeker. Er zijn nieuwe afspraken over welke medewerkers wanneer geschoold worden en een verdeling door de week heen.

6. Reflectie bestuurder

6.1 Bestuurder Talma Borgh

Het jaar 2018 sloten we in december af met afscheid van het hoofd zorg en het overlijden van de voormalig directeur. 2019 begon op 3 januari met een bezoek van de IGJ, waarvan we veel complimenten kregen en enkele op te pakken zaken waar we ons al bewust van waren.

We hebben bij Talma Borgh op onderdelen een inhaalslag te maken. Hiermee zijn we in 2019 voortvarend aan de slag zijn gegaan. Deze inhaalslagen vragen om investeringen waar ook telkens geld mee gemoeid is. In 2019 is de telefooncentrale en het oproepsysteem in een modern zorgcommunicatieplatform veranderd. Dat moet ons efficiënter laten werken en wat ons in de komende jaren mbt domotica veel kansen biedt. Alle bewoners hebben een eigen keuze gemaakt voor een telefonie, televisie en internet provider. De bewoners zijn hierdoor nu volledig zelfstandig in hun keuze.

Aan het eind van het eerste kwartaal was er sprake van het faillissement van het externe bedrijf dat onze financiële administratie verzorgde. In zeer korte tijd hebben we een eigen financiële administratie opgezet en een externe controller aangehouden. We hebben steeds meer overzicht en inzicht gekregen, waarmee we beter kunnen sturen. Een meerjarenbegroting in samenhang met de jaarbegroting, de maandrapportage en de kwartaalrapportage geeft ons de sturingsmogelijkheden. De liquidatie van de BV's Talma Ouderenzorg en Smakelijk Maaltijd en Catering en daarmee het opheffen van de bijbehorende bankrekeningen heeft overzicht gegeven.

De extra middelen (kwaliteitsgelden) zijn per 2019 beschikbaar gesteld. Op een erg omslachtige manier hebben we een plan in moeten dienen en gaandeweg het jaar zijn de regels steeds veranderd. We hebben een mooie uitbreiding van medewerkers kunnen realiseren. Echter met de veranderende tarieven voor cliënten met een ZZP4 per 2020, leek Talma Borgh een flink tekort op te lopen. Voor 2020 zeker en het ziet er naar uit ook in 2021 zal Talma Borgh daarvoor gecompenseerd worden. Wel vraagt dat om scenario's om hierop een toekomstvisie en plannen te maken.

De GGZ-cliënten gaan per 1-1-2021 van de ZVW/WMO naar de WLZ, de administratieve voorbereiding zijn we in 2019 al gestart. In dit jaar zijn we ook gestart met het aanpassen van onze organisatie om cliënten met een WLZ indicatie in hun appartement te kunnen laten wonen middels het zogenaamde VPT. Deze maatschappelijk veranderde kijk op zorgverleners past inmiddels goed bij de organisatie en in de aan Talma Borgh gelegen appartementsgebouwen. In 2020 zullen we dit verder ontwikkelen en er ruimte voor bieden.

We hebben weer een managementassistente in dienst genomen en zullen in 2020 een adviseur kwaliteit en ontwikkeling werven. Om op die manier het management en middenkader te kunnen ondersteunen en helpen ontwikkelen.

De medezeggenschap (OR) voor medewerkers is belegd in de OAG vorm. Tot op de dag van vandaag is dat formeel nog niet toegestaan. Maar Talma Borgh gelooft dat deze door 98% van de medewerkers gekozen manier van betrokkenheid en medezeggenschap de weg is. Voor ons een passende manier om medewerkers mee te laten beslissen over een groot aantal beleidsvraagstukken. Ook in 2020 zullen we het gesprek blijven zoeken met vakbonden en de SER.

Eind 2019 zijn we gestart met voorbereiding op het vervangen van de verouderde ICT, wat medewerkers efficiënter kan laten werken en waarmee ook Talma Borgh de komende jaren verder kan. Als eerste is in alle gebouwen WIFI aangelegd, dat is nodig voor onze digitale dossiers, de nieuwe telefonie en het digitaal aftekenen van medicatie.

De ontwikkeling van een nieuwe website en het nieuwe logo heeft vertraging opgelopen maar zal in 2020 zijn beslag krijgen.

We hebben ons met zowel het faillissement als het vertrek van het hoofd zorg, aan de hand van PRI's georiënteerd op de risico's en dit gemonitord. Op deze wijze zijn we steeds in control geweest en hebben we de nieuwe vormen op een veilige manier een plek kunnen geven. En om vinger aan de pols te houden of gemaakte afspraken werken hebben we interne audits uitgevoerd.

Wat we daarmee hebben geleerd is dat we de opvolging strakker moeten monitoren. Bijvoorbeeld bij de MIS. Elkaar strakker bevragen: wat is de stand van zaken, moeten we hierin bijsturen en welke afspraken maken we hierover. En hier de volgende keer ook weer op terug komen, indien nodig zelfs eerder.

Ons restaurant is in 2019 genomineerd geweest voor de veilig voedsel award. Dus niet alleen is 'het dagmenu' een groot succes en eten de mensen met smaak. We weten dus ook dat het veilig bereid, bewaard en geserveerd wordt daarnaast kopen wij het lokaal in. Breder werken we mee in de Green Deal in Apeldoorn.

In 2019 hebben we een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren. Het gaat immers om de ervaring ipv de tevredenheid. Mooie cijfers en opmerkingen hebben we gedeeld op onze website. Het blijft gaan om een leuke dag voor de cliënten en de bewoners. De cliëntenraad heeft nieuwe leden, waaronder vooral cliënten, er is ook een goed contact tussen hen en de RVT. Om constant te monitoren waar we staan en omdat we willen weten wat onze ontwikkelpunten moeten zijn wordt voor de zomer van 2020 de medewerker ervaring gemeten.

In 2019 heb ik samen met de RVT de stappen gezet om te komen tot een aftreedschema en de zoektocht naar nieuwe leden. Dat zal in 2020 zijn eerste effecten hebben, het is fijn dat dit alles in goede harmonie en in goed overleg gaat.

Talma Borgh werkt nauw samen met de gemeente Apeldoorn en de Kap om de verdere ontwikkeling van respijtzorg vorm te geven. Tot nu toe met erg positieve resultaten. Met andere Talma huizen zijn er uitwisselingen geweest voor medewerkers om eens in de keuken van de ander te kijken.

Er zijn verbouwplannen voor de ruimten die nu niet gebruikt worden, waarmee we enkele appartementen willen bouwen voor respijt, logeren of herstel zorg.

Als directeur- bestuurder werk ik landelijk mee aan KIK-V, een zoektocht naar vereenvoudiging van verantwoording van zorgaanbieders aan verzekeraars, zorgkantoren en overheid.

Ondertussen zijn er gedurende het hele jaar naast alle genoemde ontwikkelingen stapjes gemaakt om het kwaliteitsmanagementsysteem verder te professionaliseren. Dit is af en toe een uitdaging om dit naast alle ontwikkelingen plaats te laten vinden. Anderzijds helpt het ook, omdat we door deze ontwikkelingen onze afspraken ook weer moeten herijken. We hebben een mooie ontwikkeling doorgemaakt met het procesteam Welzijn met Zorg. Dit proces is met een aantal mensen uit de organisatie opnieuw in kaart gebracht en bijbehorende documenten zijn of worden momenteel gescreend. Het helpt ons om zelfredzaamheid van medewerkers te ondersteunen en goed voor ogen te houden wat de bedoeling is!

2019 is een enerverend jaar geweest. Maar zoals ik altijd zeg, het is maar voor de vorm een afgerond geheel, want de tijd gaat verder. Inmiddels zitten we vol in Corona tijd, wat ons dat zal brengen weet nog niemand

Pieter van der Hoek

bestuurder Talma Borgh