



Jaarverslag Talma Borgh

2020

Inhoud

1. Voorwoord Talma Borgh kwaliteitsjaarverslag 2020.....	3
2. Een thuis voor welzijn mét zorg: de organisatie	4
2.1 Externe ontwikkelingen	4
2.2 Interne ontwikkelingen	4
2.3 De organisatie en belanghebbenden.....	4
3. Welzijn mét zorg voor een leuke dag en zelfredzaamheid!	5
3.1 Wie zijn onze bewoners en cliënten	5
3.2 Persoonsgerichte zorg en een leuke dag!	5
3.3 Sociaal netwerk.....	5
3.4 Eten en drinken	6
3.5 Gebruik van hulpbronnen	6
3.6 Medezeggenschap Cliënten.....	6
3.6.1 Medezeggenschap cliënten in Talma Borgh.....	6
3.6.2 Terugkijkend op het jaar.....	7
3.7 Tevredenheid cliënten.....	8
3.7.1 Uitkomsten PREM:.....	8
4. De leukste werkgever voor een leuke dag en zelfredzaamheid	9
4.1 Zelfredzaamheid	9
4.2 Personeelssamenstelling 2020.....	9
4.3 Medezeggenschap medewerkers	9
4.4 Kennis delen.....	10
4.4.1 Overzicht stagiaires en leerlingen 2020.....	10
4.4.2 Lerende netwerken.....	10
5. Kwaliteit en veiligheid van leven	11
5.1 Veiligheid.....	11
5.1.1 Valincidenten.....	11
5.1.2 Bespreken (medicatie) incidenten in het team.....	11
5.1.3 Decubituspreventie.....	11
5.1.3 Advance Care Planning: afspraken over behandeling rond het levenseinden	12
5.1.4 Aandacht voor eten en drinken	12
5.1.5 Aandacht voor toiletgang	12
5.2 Interne- externe audits	12
5.3 Klachten.....	12
6. Leren en verbeteren: resultaten Jaarplan 2020.....	13
7. Reflectie	16
7.1 Bestuurder Talma Borgh.....	16

1. Voorwoord Talma Borgh kwaliteitsjaarverslag 2020

De afsluiting van het jaar 2020 nadert. Een bewogen jaar, dat in veel opzichten voor een ieder anders is verlopen dan verwacht. Misschien bent u het vergeten, maar er was dit jaar ook een leven zonder Corona. Een leven waarin we elkaar gewoon de hand schudden, elkaars gezichtsuitdrukking zagen, de bewoners van zorginstellingen gewoon bezoek mochten ontvangen, een knuffel kregen en we ons druk konden maken om bijzaken.

Toen Pieter van der Hoek mij vroeg om namens het Zorgkantoor Zilveren Kruis het voorwoord te schrijven dacht ik hieraan terug hoe fijn het was om elkaar live te zien en te spreken in de maanden februari en januari 2020. Maar ik dacht ook aan de gesprekken die ik met Pieter en zijn medewerkers heb mogen voeren via Teams over Talma Borgh in tijden van Corona. De inzet en het verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerkers over hun bewoners om hen een goede dag te bezorgen. Het opzetten van de camping Talmadeira in augustus. Het plezier spatte van het beeldscherm af toen ik de beelden zag op de televisie bij Eva Jinek.

Maar ook het verhaal dat Pieter mij vertelde over het afscheid dat een bewoner via de telefoon moest beleven van een geliefde, omdat de bewoner besmet was met het virus. Pieter heeft in beschermingskleding dit afscheid mogen bijwonen, want anders had de bewoner dit alleen moeten doen.

Dit beeld heb ik de afgelopen jaren, ook toen er geen Corona was, steeds meer gezien van Talma Borgh. Gesprekken die we de laatste twee jaren ook met medewerkers mogen voeren bevestigen dat Talma Borgh bezig is om te vernieuwen in ICT, als aansturing op de werkvloer. Maar het belangrijksteom de bewoner een goede dag te bezorgen.

In de regio Apeldoorn/Zutphen zijn we samen met alle bestuurders uit deze regio, bezig om een visie op ouderenzorg te formuleren. Talma Borgh speelt als “kleine” aanbieder een grote rol. Juist door de samenwerking te zoeken met andere aanbieders uit de regio, kan een kleine aanbieder meerwaarde bieden. Binnen Talma Borgh zijn er kortere lijnen, is er grote zelfstandigheid van medewerkers wat ervoor kan zorgen dat samenwerkingsprocessen en leren van elkaar eerder wordt opgepakt.

Ik besef mij dat het jaar 2020 voor Talma Borgh enorme inzet en flexibiliteit heeft gevraagd. Met elkaar zijn jullie de uitdagingen aangegaan en ik wil jullie namens het zorgkantoor Zilveren Kruis hiervoor bedanken. Ik kijk ernaar uit om samen met jullie de visie op ouderenzorg vorm en inhoud te geven voor 2021 en verder.

Xandra van Bremen

Zorginkoper VV regio Apeldoorn/Zutphen Zorgkantoor Zilveren Kruis

2. Een thuis voor welzijn mét zorg: de organisatie

2.1 Externe ontwikkelingen

Afgelopen jaar heeft veelal in het teken gestaan van corona. Welke maatregelen werden ons opgelegd en hoe gaan we dat vormgeven? Hoe zorgen we binnen de maatregelen toch nog voor balans...een leuke dag? Dat is natuurlijk een enorme uitdaging!!

Hoe blijven we netwerken en samenwerken met andere organisaties en hoe kunnen we leren van elkaar?

En ondertussen gaan ook een aantal zaken 'gewoon' door en moeten we gegevens en rapportages aanleveren bij externe partijen.

2.2 Interne ontwikkelingen

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 praktisch 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.

2.3 De organisatie en belanghebbenden

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

Afgelopen jaar is in samenwerking met collega zorgaanbieders een regionale visie ouderenzorg Apeldoorn en Zutphen geschreven. Daarin zijn strategische vragen, trend en andere factoren uitgewerkt. Ook is een gezamenlijke visie beschreven en de accentverschillen tussen Apeldoorn en Zutphen.

Terugblikkend op 2020 zien we wel dat we vooral intern gericht bezig geweest zijn, dat bracht de pandemie natuurlijk ook met zich mee.

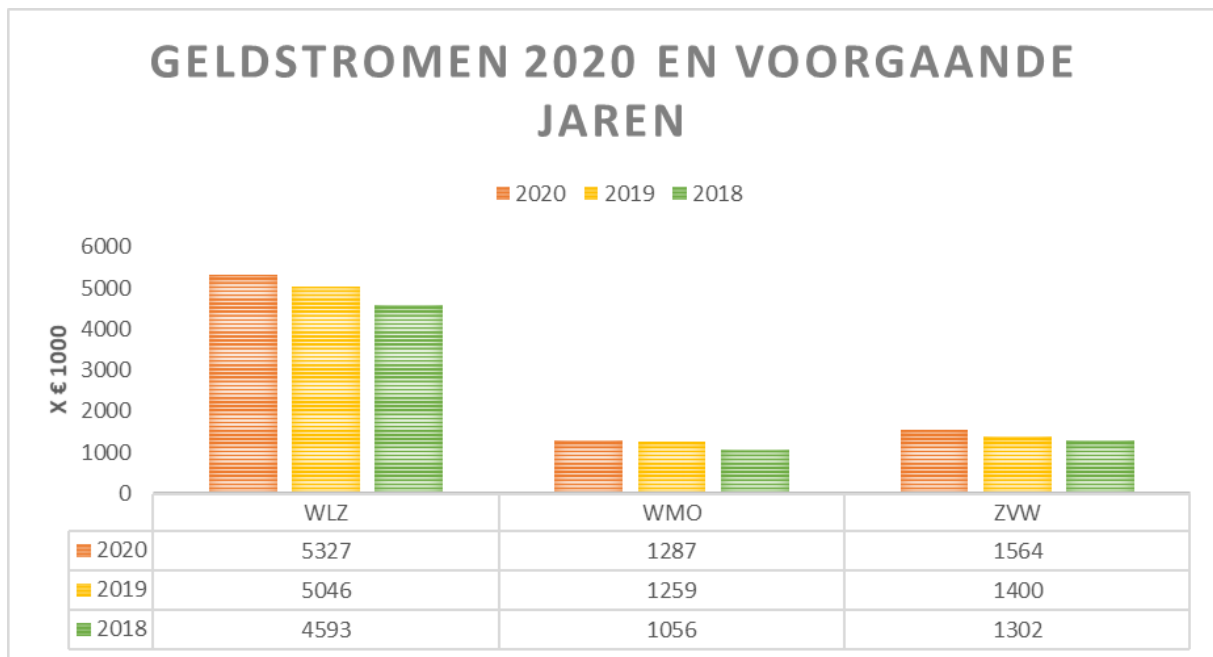
3. Welzijn mét zorg voor een leuke dag en zelfredzaamheid!

3.1 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 2020 versus 2019-2018



Inkomen per zorgsoort per jaar

3.2 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. Vanwege corona is 2020 wel een heel ander jaar geworden, met beperkende maatregelen. Toch zijn er ook weer prachtige ontmoetingen en mooie initiatieven geweest die de dag weer mooier hebben gekleurd! 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.

3.3 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.

3.4 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. Helaas is het wijkbuffet vanaf maart 2020 niet doorgegaan i.v.m. Corona.

Verjaardagen of andere speciale gelegenheden kunnen bij Talma Borgh worden gevierd. Elke bewoner / cliënt krijgt op zijn / haar verjaardag een zelf gekozen verjaardagmenu. Ook het verhuren van ruimtes voor verjaardagen andere speciale gelegenheden is vanaf maart 2020 niet doorgegaan i.v.m. Corona. We zijn trots dat de keuken en het restaurant ook in 2020 een hoge waardering heeft ontvangen vanuit voedselveiligheid. De keuken met een cijfer van 9,16 en het restaurant met een cijfer van 9,440. Het is nog niet bekend of we opnieuw genomineerd zijn voor de Veilig voedsel award 2021.

3.5 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.

In 2020 hebben we het systeem Topdesk in gebruik genomen. Modules die we gebruiken zijn:

- Incident-/meldingenbeheer
- Configuratie-/middelenbeheer
- Contractbeheer
- Operationeel beheer
- Huisvestingsbeheer

3.6 Medezeggenschap Cliënten

3.6.1 Medezeggenschap cliënten in Talma Borgh

De cliëntenraad (CR) 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).

Hoe is medezeggenschap in Talma Borgh georganiseerd?

In de CR 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. De voorzitter heeft regelmatig overleg met de bestuurder over lopende zaken. De Raad van Toezicht (RvT) ontvangt de verslagen van de vergaderingen en één keer per jaar is er een gezamenlijke bijeenkomst van CR en RvT. Als alternatief voor een Ondernemingsraad, heeft Talma Borgh in 2019 een nieuwe medezeggenschapsstructuur voor medewerkers ingevoerd. In 2020 is de CR vaste deelnemer geworden in deze zogeheten Organisatieadviesgroepen (OAG 's).

Samenstelling cliëntenraad

Op 1 januari 2020	Op 31 december 2020
Mevr. Vinke (vz)	Mevr. Vinke (vz)
Mevr. Eskes (cliënte C-deel) lid t/m 7 december	Mevr. Vos (naaste van cliënte C-deel) lid vanaf 13 januari
Mevr. Koenen (cliënte B-deel) lid t/m 7 december	Mevr. Wannemakers (cliënte Woudstaete) lid vanaf 13 januari
Mevr. Heinink (naaste van cliënte A-deel) lid t/m 17 februari	Mevr. Van Eekeren (cliënte C-deel) lid vanaf 8 juni

De cliëntenraad is in 2020 10 keer in vergadering geweest, waarvan 2 keer informeel en 1 keer een extra overleg.

Overige deelname aan (digitale) bijeenkomsten/overleggen/activiteiten	Over welke thema's heeft de cliëntenraad medezeggenschap gehad in 2020?
Nieuwjaarsreceptie Talma Borgh Afscheid voorzitter RvT dhr. Ter Horst Gezamenlijk overleg CR en RvT Kennismakingsgesprekken met nieuwe leden CR Evaluatiegesprekken met nieuwe leden CR Evaluatie nieuwe medezeggenschapsstructuur OAG 's OAG organogram en overlegstructuur OAG verbouwing OAG bedrijfshulpverlening Externe audit Overleggen met functionarissen Zorgkantoor Corona-calamiteiten-overleg Webinar Waardigheid en Trots	Tarieven Zorg- en dienstverlening 2020 Corona stappenplan bezoek & sociaal contact Strategische Koers Talma Borgh 2020 – 2023 Jaarplan Talma Borgh 2020 Cliëntvertrouwenspersoon Gulle Gevers Pot Verwelkomen nieuwe bewoners Personele bezetting Deelname en eindbespreking externe audit Bespreking kwaliteitsplan met functionaris Zorgkantoor Vakantierichtlijnen medewerkers Voortgang nieuwe huisstijl Samenstelling cliëntenraad Bedrijfshulpverlening Organogram en organisatiestructuur Invulling feestdagen december 2020 Uiteenlopende zaken i.v.m. corona: bezoekregeling, activiteiten, testen, quarantaine, vaccineren

3.6.2 Terugkijkend op het jaar...

In de laatste vergadering van het jaar hebben we met gebak, een lach en een traan afscheid genomen van twee gerespecteerde leden: mevr. Eskes en mevr. Koenen. Hoewel het afscheid niet uit de lucht kwam vallen, hebben we dit wel als een bijzonder moment ervaren. Beide dames hebben veel voor de CR betekend en zijn er lange tijd bij betrokken geweest. In het voorjaar hebben we drie nieuwe leden verwelkomd en later in het jaar nog een aspirant lid geworven (start in 2021 als actief lid van de CR).

Door de coronacrisis kijken we terug op een memorabel jaar. De medewerkers van Talma Borgh hebben er, binnen de mogelijkheden die er waren, alles aan gedaan om het draaglijk te houden voor de cliënten van alle vleugels. Voor deze enorme inzet in een ook voor hen moeilijke periode, hebben we meerdere keren onze waardering uitgesproken. Door de coronacrisis heeft de CR in het voorjaar

een aantal maanden geen vergaderingen gehouden. We werden door de bestuurder goed op de hoogte gehouden van afspraken, maatregelen en over eventuele besmettingen in huis en de gevolgen hiervan. Daarnaast heeft de voorzitter van de CR regelmatig telefonisch contact gehad met de bestuurder en met de andere leden van de CR. Op het moment dat de deuren weer open gingen voor bezoek, zijn we bij elkaar gekomen en daarna zijn alle geplande vergaderingen doorgegaan.

Vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid heeft de bestuurder in het laatste kwartaal van 2020 een wekelijks (kort) overleg opgestart waarin ook de CR vertegenwoordigd is. De stand van zaken m.b.t. corona, mogelijkheden, beperkingen en te nemen stappen worden hierin besproken en vastgesteld. Deze samenwerking zorgt voor korte lijnen en past goed in de nieuwe vorm van medezeggenschap.

3.7 Tevredenheid cliënten

In 2020 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> Waarderingen: 3 Gemiddelde cijfer 9,4 <u>Talma Thuis:</u> Waarderingen: 1 Gemiddelde cijfer: 9,2	<u>Talma Borgh:</u> Waarderingen: 2 Gemiddelde cijfer : 9,8 <u>Talma Thuis:</u> Waarderingen: 13 Gemiddelde cijfer: 8,7	<u>Talma Borgh:</u> Waarderingen: 1 Gemiddelde cijfer: 8 <u>Talma Thuis:</u> Waarderingen: 2 Gemiddelde cijfer: 10

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. We gaan op zoek naar een alternatief die ons écht wat oplevert.

3.7.1 Uitkomsten PREM:

Het aanbevelingscijfer voor Talma Borgh in 2020 is 45,5%. Landelijk is dit 48,4%. Daarmee wijken we niet significant af van het landelijke gemiddelde.

Voor wat betreft de vragen scoren we gemiddeld 2 sterren. Bij 2 sterren ligt de landelijke gemiddelde score in het betrouwbaarheidsinterval en wijk je niet significant positief of negatief af van het landelijk gemiddelde

4. De leukste werkgever voor een leuke dag en zelfredzaamheid

4.1 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 2020 is gestaag verder gewerkt aan het vergroten van zelfredzaamheid en betrokkenheid. We hebben collega's veel gesproken en we gaan minder de aantallen afvinken. De gesprekken kunnen in groepen en individueel. Het is zoeken naar een modus hoe je iedereen in beeld krijgt/houdt. De gesprekken worden gevoerd, op basis van de 3 bronnen van werkgeluk'.

4.2 Personeelssamenstelling 2020

Aard van de aanstellingen	2020
Aantal personeelsleden	255
Aantal Fte	138
Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	32%
Percentage inzet uitzendkrachten/PNIL	3%
Gemiddelde contractomvang in fte	0,5
Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers	
Percentage fte per niveau	0%
Niveau 2 zorg en welzijn	7%
Niveau 3 zorg en welzijn	38%
Niveau 4 zorg en welzijn	2%
Niveau 5 zorg en welzijn	2%
Niveau 6 zorg en welzijn	0%
zorg weekend	2%
welzijn	7%
Behandelaren (para)medisch	0%
Overig zorgpersoneel	
Leerlingen	8%
huishoudelijke hulp	16%
keuken en restaurant	7%
	89%
Aantal stagiaires	33
Aantal vrijwilligers	150
Ziekteverzuim in %	8,60%

4.3 Medezeggenschap medewerkers

De medezeggenschap is georganiseerd in Organisatie Advies Groepen (OAG). Deze OAG's adviseren over en geven instemming aan gedragen keuzes. Ivm de corona maatregelen zijn er weinig fysieke bijeenkomsten geweest. We hebben gekozen om wel voortgang te houden in de planning van de OAG's en iedereen via de mail benaderd. Achteraf blijkt dit een prima werkwijze die sneller werkt en laagdrempeliger is voor iedereen om mee te denken.

De volgende OAG's zijn in 2020 actief geweest:

Evaluatie van de OAG opzet in zijn totaliteit	Alle medewerkers	Alle medewerkers betrokken via de mail. De statuten zijn aangepast, coördinator OAG aangesteld.
OAG Organigram en Overlegstructuur	5 bijeenkomsten met vertegenwoordigers van alle teams. Organogram en overlegstructuur samengesteld voor bestuurder	Alle medewerkers inspraak via de mail of hun vertegenwoordiger

OAG verbouwing hal en receptie	2 bijeenkomsten met vertegenwoordigers van alle teams. Veel aanvullingen op de tekening om aan te denken.	Inzage via tekeningen in openbare ruimte
OAG BHV	Alle medewerkers hebben kunnen reageren met op- aanmerkingen op huidig beleid waarop een nieuw beleid is gevormd	Alle medewerkers betrokken via de mail
OAG begroting	In klein gezelschap ivm corona maatregelen gepresenteerd door Bestuurder	Alle medewerkers betrokken via hun vertegenwoordiger per team
OAG RI&E	Loopt door in 2021	

4.4 Kennis delen

4.4.1 Overzicht stagiaires en leerlingen 2020

BOL Stagiaires	BBL leerlingen:
Niveau 1: 1x	Niveau 2: 3x
Bol niveau 2: 2x	Niveau 3 VIG: 11x
Bol niveau 3 VIG:4x	Niveau 4: 2x
Bol mz/vz: 4x	MZ 1x
Bol niveau 4: 2x	
HBO: 12x	
Praktijkschool Apeldoorn: 6x	
Praktijkschool de Boog: 1x	
Koksopleiding : 1x	

4.4.2 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. In 2020 heeft dit vanwege corona niet plaatsgevonden. En is er ook geen gelegenheid geweest om bij elkaar 'een kijkje in de keuken' te komen nemen om zo van elkaar te leren en op basis daarvan te kunnen verbeteren. Eerder heeft dit wel heel positief uitgedaakt, dus zal in de toekomst zeker weer worden opgepakt.

4.5 Vertrouwenspersoon medewerkers

De vertrouwenspersoon heeft in 2020 geen casussen van Talma Borgh medewerkers gehad.

5. Kwaliteit en veiligheid van leven

5.1 Veiligheid

5.1.1 Valincidenten

	Zonne- hoeve	A-deel	B-deel	C/W deel	Talma Thuis	Totaal
jan/febr/mrt	5	26	15	30	4	80
apr/juli	7	32	6	31	8	84
aug/nov/dec	8	31	19	32	11	101
Gevaarlijke situatie		4		1		5
Onbegrepen gedrag		1		4		5
Totaal kwartaal	20 (17)	94 (147)	40 (70)	98 (54)	23 (18)	275 (306)

Afgelopen jaar hebben we als MIC Commissie gezien dat de incidenten besproken werden in het teamoverleg en dat er actie 's werden genomen om de incidenten te voorkomen. Actie 's liggen op cliënt/ bewoner niveau. Gebleken is dat veel valpartijen te maken hebben met algemene achteruitgang.

5.1.2 Bespreken (medicatie) incidenten in het team

	Zonne- hoeve	A-deel	B-deel	C/W deel	Talma Thuis	Totaal
jan/mrt	8	15	15	31	0	69
apr/juli	8	12	16	20	2	58
aug/nov	5	13	15	49	1	83
Totaal kwartaal	21 (22)	40 (109)	46 (121)	100 (60)	3 (28)	210 (340)

Medicatiefouten worden iedere maand per team en ieder kwartaal in het procesteam incidenten geëvalueerd en geanalyseerd. Afgelopen jaar zijn er relatief veel meldingen binnengekomen van de C en de Woudstaete, dit heeft te maken met de zelfstandigheid van de cliënten: het nog graag zelf willen doen maar dan met het risico om medicatie te vergeten. Op het overige afdelingen zien we dat Medischek helpt om medicatie incidenten te voorkomen.

Uitvraag basisindicatoren over verslagjaar 2020.

Voor de WLZ cliënten worden jaarlijks indicatoren uitgevraagd. Talma Borgh heeft voor 2020 onderstaande indicatoren uitgevraagd. Waarbij er een splitsing is gemaakt tussen cliënten met een WLZ indicatie die wonen in de intramurale setting. En daarnaast cliënten die gebruik maken van volledig pakket thuis (VPT) en zelfstandig wonen.

5.1.3 Decubituspreventie

WLZ: Op basis van de uitvraag basisindicatoren WLZ is vastgesteld dat 0 cliënt van de 63 cliënten decubitus graad 2 of hoger heeft.

VPT: Op basis van de uitvraag basisindicatoren WLZ is vastgesteld dat 1 cliënt van de 37 cliënten decubitus graad 2 of hoger heeft, namelijk graag 4. Daarvoor wordt de wondverpleegkundige ingeschakeld, waarmee casuïstiekbespreking plaatsvindt. Daarnaast zijn er 2 cliënten met decubitus graag 1; niet wegdrubbare roodheid.

5.1.3 Advance Care Planning: afspraken over behandeling rond het levenseinden

WLZ: Bij 48 van de 63 WLZ cliënten zijn beleidsafspraken vastgelegd in het zorgdossier.

VPT: Bij 33 van de 37 VPT cliënten zijn beleidsafspraken vastgelegd in het zorgdossier.

Huisartsen bespreken het beleid t.a.v. ziekenhuisopname en levensverlengende handelingen niet bij in zorg komen. 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 wordt wel gevraagd om de afspraken met de zorg te delen.

5.1.4 Aandacht voor eten en drinken

WLZ: Bij 45 van de 63 WLZ cliënten zijn afspraken tav eten en drinken vastgelegd in het zorgplan en elk half jaar geëvalueerd bij Zorgleefplan gesprek.

VPT: Bij 12 van de 37 VPT cliënten zijn afspraken tav eten en drinken vastgelegd in het zorgplan en elk half jaar geëvalueerd bij Zorgleefplan gesprek.

De cliënten waarbij geen afspraken rondom eten en drinken zijn vastgelegd zijn nog zelfredzaam met betrekking tot eten en drinken.

5.1.5 Aandacht voor toiletgang

WLZ: Bij 35 van de 63 WLZ cliënten zijn afspraken tav toiletgang vastgelegd in het zorgplan en elk half jaar geëvalueerd bij Zorgleefplan gesprek.

VPT: Bij 15 van de 37 VPT cliënten zijn afspraken tav toiletgang vastgelegd in het zorgplan en elk half jaar geëvalueerd bij Zorgleefplan gesprek.

De cliënten waarbij geen afspraken rondom toiletgang zijn vastgelegd zijn nog zelfredzaam en/of ervaren geen problemen met betrekking tot toiletgang.

5.2 Interne- externe audits

Jaarlijks wordt een programma gemaakt voor interne audits. In 2020 hebben we ervoor gekozen om de uitvoering steeds meer aan procesteamleden over te laten. Dit zijn deskundigen op de inhoud die geaudit wordt en heel goed bekend met de afspraken die hierover intern zijn gemaakt. Verbeteracties worden in door het procesteam opgesteld en gevolgd. Afgelopen jaar hebben we vanwege corona niet alle audits uitgevoerd, maar middels de managementrapportage gevolgd waar mogelijke risico's zijn. En daar vervolgens afspraken over gemaakt. In 2020 hebben we ons vooral gericht op het proces welzijn met zorg.

In 2020 is er een externe audit uitgevoerd door DNVGL. Talma Borgh voldoet aan de normen voor ISO 9001:2015. De audit is in verband met corona in aangepaste vorm uitgevoerd, dat wil zeggen, vanuit 1 centrale plek in de organisatie.

5.3 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.

Periode	Welzijn en zorg	Facilitair	Eten en drinken	Medewerkers
Jan-april 2020	0	0	0	0
mei- aug 2020	1	0	0	0
Sept-dec 2020	0	0	0	0
Totaal	1	0	0	0

6. Leren en verbeteren: resultaten Jaarplan 2020

Doel	Stavaza december 2020
2021 : bij elke client is in het ECD vastgelegd wat zijn/haar doel is mbt welzijn.	Corona heeft aan de ene kant een hoop tot stilstand gebracht. Maar er is veel meer individuele aandacht geweest waarmee we individueel veel meer te weten zijn gekomen. Deze informatie wordt verwerkt in het ECD. Q4 Veel in gang gezet moet nu in ECD worden vastgelegd op individueel niveau. Koppelen aan implementatie nieuwe proces welzijn met zorg.
Er wordt gerapporteerd naar aanleiding van de doelen in het plan. Of over zaken die opvallend zijn bij de client. 'Ken je client'!	8-6-2020: Scholing hiervoor (door medewerker vanuit opleiding) stond gepland in het voorjaar, dit wordt nu uitgesteld tot najaar. Zal binnen teamoverleg zijn zodat iedereen dit meekrijgt. Op dit moment worden medewerkers door wvp. en TL gestimuleerd om te rapporteren op doel. Q 4 :blijft aandacht vragen. Verwachting is dat het beter zal gaan als zorgmedewerkers ook zelf het plan van de cliënten maakt. Koppelen aan implementatie proces welzijn met zorg.
Cliënten krijgen zorg en ondersteuning van deskundigen die nodig is voor Welzijn met Zorg.	Het proces Welzijn met zorg (primaire proces) is in 2019 geactualiseerd. Daarbij is kritisch gekeken wat we minimaal willen en moeten doen ten aanzien van Welzijn met Zorg. Alle cliënten hebben een (zorg)leefplan. Afgesproken is om minimaal 2 keer per jaar het (zorg)leefplan met de cliënt te evalueren. Doel bereikt.
Voor 1 januari 2022 wordt conform WzD gewerkt.	Q4: In kaart brengen van procesafspraken is in gang gezet. Loopt parallel aan de scholing die loopt.
Cliënten maken ook in de avonduren gebruik van het restaurant en geven aan dat dat bijdraagt aan een leuke dag!	Op dit moment kan in de avonduren geen gebruik worden gemaakt van het restaurant en is er geen ruimte om ergens gezellig samen te zijn. Cliënten geven aan dit wel gezellig te vinden. Start Q2 2020 Inventarisatie is gemaakt of bewoners / cliënten ook 's avonds willen eten. In het najaar willen we hier een eerste start in maken, enkele avonden in de week. Q4 Ideeën zijn geïnventariseerd. Vanwege corona laat uitwerking op even op zich wachten. Uitwerking kan met pilots.
Cliënten voelen zich veiliger en beter gehoord. Medewerkers kunnen efficiënter werken doordat ze de clientvraag beter kunnen uitvragen.	Q 1 en 2 2020 Eind 2019 is nieuwe telefoniesysteem en alarmeringssysteem van Bprocare geïmplementeerd. In 2020 moet blijken wat de uitwerking hiervan is. Samen met de medewerkers uit de teams diverse tussentijdse evaluaties m.b.t. het gebruik van het systeem. Waar nodig het bijstellen van toepassingen en additionele devices. Besloten is dat er een her meting komt m.b.t. de Wifi. Dit omdat blijkt dat de Wifi niet overal goed werk. Q4: Wifi meting geweest. Heeft opgeleverd dat het niet overal toereikend is. Dit wordt nu opgelost. Vervolgens weer inventariseren welke knelpunten nog bestaan. En inventariseren welke medewerkers een directe lijn nodig hebben.
Significante bijdrage leveren aan de energieambitie die door de gemeenten zijn gesteld.	De overeenkomst Green Deal is getekend op 19 februari 2020. Nulmeting moet nog plaatsvinden. Q4 20: Wordt vanuit de gemeente nu weer opgepakt via teams.
Verbouwing hal, facilitaire gang en afdeling Zonnehoeve.	Q1 Oriëntatiegesprekken hebben plaatsgevonden met aannemer en interieurarchitect. Eerste schetsen worden gemaakt.Q2 Schetsen zijn besproken met toekomstige gebruikers, aan de hand daarvan zijn

<p>Een gevoel van welkom creëren, gezelligheid, mogelijk extra kamers respijtzorg en efficiëntere indeling ruimtes facilitaire diensten.</p>	<p>enkele aanpassingen gedaan. Opnames worden gedaan voor kostenraming. Q4: tekeningen zijn klaar. Zijn in OAG besproken.</p>
<p>Kennis en kwaliteit van medewerkers wordt herkend en benut</p>	<p>8-6-2020:2020 moet dit nog opgestart worden, starten met degene die 2019 nog niet zijn geweest. Wel hebben we collega's veel gesproken en gaan we minder de aantallen afvinken. De gesprekken kunnen in groepen en individueel. Q4: Afgesproken niet ieder jaar met alle medewerkers zelfredzaamheidsgesprekken te voeren. Blijkt niet haalbaar. Minimaal 1 keer per 2 jaar. Kijken naar mogelijkheden. In groepjes en maatwerk. Intramuraal is inmiddels gestart en gebruikt voor de teamgesprekken het werkvermogens kaartspel. Hier zijn de 3 pijlers van een leuke dag in verweven.</p>
<p>Medewerkers zijn in staat om actief mee te denken. Dit blijkt uit dat medewerkers zitting nemen in een OAG. Meedenken bij 'vinger aan de pols' avonden en bij teamoverleggen. Daarnaast ook hun eigen 'personele aangelegenheden kunnen monitoren..</p>	<p>Ook voor de huishouding geldt: 8-6-2020:2020 moet dit nog opgestart worden, starten met degene die 2019 nog niet zijn geweest. Wel hebben we collega's veel gesproken en gaan we minder de aantallen afvinken. De gesprekken kunnen in groepen en individueel. Het is zoeken naar een modus hoe je iedereen in beeld krijgt/houdt. Q4: Een overzichtsjijstje gemaakt. Initiatief voor een gesprek ligt bij mede- werker, met soms wat sturing van LG.</p>
<p>De rol van teamleider en wijkverpleegkundige is duidelijk, waardoor het ook duidelijk is voor het team.</p>	<p>Start Q1 2020 8-6-2020: Intervisie is opgestart. Q4: organogram wordt op dit moment aangepast en daaropvolgend is het ook noodzakelijk om weer te herijken wat er nodig is en hoe dit aan te vliegen.</p>
<p>In de dagelijkse praktijk blijkt dat we efficiënter werken en beter bereikbaar zijn voor cliënten en collega's.</p>	<p>Q1 2020 M.b.t. ICT-infrastructuur is gekozen voor Mulder Connect M.b.t. Compliance is gekozen voor Meridion M.b.t. FMS is gekozen voor Topdesk M.b.t. veilig mailen is gekozen voor Zorgmail</p> <p>Q2 en 3 2020 Verdere inrichting van bovengenoemde pakketten en scholing medewerkers hierin. Topdesk gaat live in week 26. Mailmigratie vindt plaats in week 26.</p> <p>Q4: De technische meldingen zijn nu geautomatiseerd en dit is nu operationeel. Zie projectplan.</p>
<p>Zowel cliënten, vaste medewerkers als invallers zijn tevreden over de geleverde werkzaamheden.</p>	<p>Er zijn al vier wijkteams. Deze zijn gestart in oktober 2019 Er zijn al mooie stappen gemaakt in hun signaleerfunctie. Dit blijkt uit dat signalen bij zorgverleners of de teamleider faciliteit aangegeven worden. 21-02-20 Starten ook een wijkteam op de B,C en W. 1^e teamgesprek staat hiervoor gepland op 24-03-20. Aanvraag scholing normaal met Marleen besproken.</p> <p>Q4: het werken met de wijkteams loopt al goed. En lossen zelf al veel op. Verdere ontwikkeling is nog wel nodig. Hoe kunnen we samen nog flexibeler plannen? Doel 2021: Aaneengesloten rooster voor HH-medewerker. Afgestemd op behoefte van client. Hierover</p>

	<p>onderhandelen met client. Aansluiten bij tevredenheidonderzoek medewerker: 3 bronnen van werkgeluk.</p>
<p>Medewerkers, sociaal netwerk en vrijwilligers hebben inzicht in en begrip voor de cliënt en elkaar en er wordt zorgvuldig omgegaan met vrijheidsbeperking.</p>	<p>Het omgaan met dementie en onbegrepen gedrag is nog niet bij alle zorgmedewerkers in voldoende mate ingebed. Daarnaast vraagt de wet zorg en dwang ook zorgvuldige afweging in vrijheidsbeperking en ook dit moet nog verder worden ontwikkeld in TB. Q4: koppelen aan WZD</p>

7. Reflectie

7.1 Bestuurder Talma Borgh

Wat hebben we veel beleefd, samen in een bijzonder 2020. In dit verslag heeft u hierover één en ander kunnen lezen in het voorwoord van Xandra van Breemen. En wat allemaal is doorgegaan en hoe we 'in control' waren. We bemerken dat het cliëntervaring onderzoek te wensen over laat, we gaan een alternatief zoeken.

Op facebook en LinkedIn hebben we veel laten zien van wat er in dit jaar aan mooie dingen gebeurde. Onze website is nieuw en in goed leesbare taal.

Maar ook..

Afscheid nemen is binnen een organisatie als de onze doodgewoon. Wanneer er mensen op hoge leeftijd ondersteuning nodig hebben in wonen, welzijn en zorg, komt ook het sterven.

Ik ben blij met het feit dat bijna iedereen die is overleden, dat thuis heeft kunnen doen. Het afscheid was natuurlijk wel heel anders, met beschermende kleding of de dagen na het overlijden niet kunnen blijven vanwege de beperkte bezoekmogelijkheden. Maar het heeft ook geregeld een heel intiem afscheid betekent, wat goed deed. Bij het leven, hoort het sterven.

Veel van onze collega's hebben in hun werk, maar ook in hun privé situatie als ook zelf met Corona te maken gehad. Het herstel gaat soms maar heel langzaam. En het heeft geregeld veel (werk-) druk betekent. Gelukkig is er binnen Talma Borgh en van buiten veel waardering uitgesproken voor al die werkers.

We hebben geprobeerd mee te bewegen met de landelijke richtlijnen en ook oog en oor te houden voor de mens in de situatie hier. De cliëntenraad, raad van toezicht en medewerkers hebben samen het afgelopen jaar in overleg steeds besproken wat de weg was om te gaan.

Daarin is ons samen veel gelukt.

Besturen was in dit jaar meer dan ooit:

- Richting geven zonder zelf de precieze richting te weten,
- Besluiten durven nemen die soms anders zijn dan het advies vanuit de overheid,
- Luisteren en vragen om te luisteren,
- Samenwerken,
- Weten en laten weten dat je het niet allemaal weet.

Mijn dank naar iedereen in het afgelopen jaar, die mij geholpen heeft te besturen.

Pieter van der Hoek
bestuurder Talma Borgh