



Jaarverslag Talma Borgh

2021

Inhoud

1. Voorwoord Talma Borgh kwaliteitsjaarverslag 2021	3
2. Een thuis voor welzijn mét zorg: de organisatie.....	5
2.1 Externe ontwikkelingen	5
2.2 Interne ontwikkelingen.....	5
2.3 De organisatie en belanghebbenden	5
2.4 Toezicht	5
3. Welzijn mét zorg voor een leuke dag en zelfredzaamheid!	7
3.1 Wie zijn onze bewoners en cliënten.....	7
3.2 We werken vanuit één bedoeling: een leuke dag en zelfredzaamheid	9
3.3 Gebruik van hulpbronnen – inzet (zorg)technologie.....	9
3.4 Medezeggenschap Cliënten.....	9
3.5 Tevredenheid cliënten	10
3.5.1 Uitkomsten PREM 2021	11
4. De leukste werkgever voor een leuke dag en zelfredzaamheid.....	12
4.1 Zelfredzaamheid.....	12
4.2 Personeelssamenstelling 2021	12
4.3 Medezeggenschap medewerkers.....	13
4.4 Kennis delen	13
4.4.1 Overzicht stagiaires en leerlingen 2021	13
4.4.2 lerende netwerken	14
5. Kwaliteit en veiligheid van leven.....	15
5.1 Veiligheid.....	15
5.1.1 Valincidenten	15
5.1.2 (medicatie) incidenten	15
5.1.3 WZD analyse	15
5.1.4 Uitvraag basisindicatoren WLZ over verslagjaar 2021.	16
5.2 Interne- externe audits	17
5.3 Klachten.....	17
6. Leren en verbeteren: resultaten Jaarplan 2021	18
7. Reflectie bestuurder	20

1. Voorwoord Talma Borgh kwaliteitsjaarverslag 2021

De Cliëntenraad aan het woord

Toen ik laatst door Apeldoorn reed, stond hij zomaar ineens aan de overkant van het kruispunt. Net als ik te wachten voor het rode stoplicht. Enthousiast veerde ik op en riep luidkeels: “Kijk, kijk, de Talma-wagen!”. De elektrische Talma-wagen met op de zijkant in duidelijke letters geschreven: ‘op weg naar een leuke dag’. Op weg met cliënten. Op weg voor een leuk uitstapje of om cliënten uit de wijk op te halen om een hapje te komen eten. Want als je een leuke dag hebt (en dat is voor iedereen anders), heb je minder last van allerlei beperkingen bij het ouder worden. Al is het maar één leuk momentje op een dag. Dat is de gedachte achter deze lijfspreuk en dat is waar Talma Borgh voor staat.

Een uitnodiging om namens de cliëntenraad het voorwoord te schrijven, vraagt om bezinning op het afgelopen jaar 2021. Wederom een bewogen jaar, waarin ‘corona’ een belangrijke rol speelde. Het jaar begon met een lockdown die meerdere maanden zou duren en is met een lockdown geëindigd. Het was ook het jaar waarin het op grote schaal vaccineren startte, voor velen een lichtpuntje in deze pandemie. Ook in het afgelopen jaar werd van iedereen veel veerkracht gevraagd. Er waren zieken, langdurig zieken soms. Cliënten werden geconfronteerd met eenzaamheid, verdriet, verlies, een afnemende gezondheid.

Bij medewerkers werd het uithoudingsvermogen op de proef gesteld. We raakten vertrouwd met isolatie en quarantaine. Dit zorgde regelmatig voor problemen met de dienstroosters. De cliëntenraad werd eveneens beperkt in zijn werkzaamheden. Veel lopende zaken stonden op een laag pitje en zomaar in en uit lopen was er ook niet bij.

Graag eindig ik optimistisch. Gelukkig was er ook blijdschap, vrolijkheid en geluk. Omdat er weer samen gegeten kon worden in het restaurant. Omdat er leuke activiteiten werden georganiseerd ‘met anderhalve meter afstand’ en uitstapjes werden gemaakt. Of omdat musicalster René van Kooten kwam zingen in de binnentuin. De facebookpagina van Talma Borgh gaf een mooi inkijkje met gemiddeld drie foto’s of video’s per week. Via de cliëntenraad praten cliënten, en hun naasten, mee over het beleid van Talma Borgh. Dit doen we samen met het bestuur en de medewerkers, iedereen vanuit de eigen rol, taak en functie. We kijken hoe we elkaar kunnen versterken op weg naar een leuke dag, naar goede zorg, prettig wonen en een fijne werkplek. Soms met vallen en opstaan, maar ... we doen het samen, ook in het jaar dat voor ons ligt!

Karlien Vinke,

voorzitter cliëntenraad Talma Borgh

De Raad van Toezicht aan het woord.

Algemeen

Op het moment dat ik dit schrijf, wordt er druk gewerkt aan de afsluiting van het (kwaliteits-) jaarverslag 2021.

Evenals het jaar 2020, is 2021 in meerdere opzichten een bewogen jaar geweest.

Corona maatregelen hebben de gemoederen ook in 2021 flink bezig gehouden.

Maar, zoals Talma betaamt, werd er binnen de grenzen van de mogelijkheden gekeken naar wat er wel en niet wat er niet kon.

Zo heeft er binnen Talma, als het enigszins mogelijk was, het welzijn van de bewoners altijd voorop gestaan.

Toezicht (visie)

De RvT houdt integraal toezicht op het beleid van de directeur/ bestuurder (Raad van Bestuur, afgekort RvB). De middelen die de RvT in dit kader ter beschikking staan zijn o.a.; de strategische koers 2020-2023, het jaarplan 2021 en de kwartaalrapportages uit het MIS (Management Informatie Systeem).

Naast het feit, dat de RvT toezicht houdt op de diverse processen, zijn voor haar de rollen van werkgever en adviseur van belang in het kader van de Good Governance. Hierbij is de relatie tussen de RvB en de RvT gestoeld op basis van vertrouwen en deze vormt dan ook het fundament voor de samenwerking.

Afsluiting

Bij Talma Borgh is er sprake van een “platte” organisatie met korte lijnen, die maakt dat er snel op veranderende situaties kan worden ingespeeld en dat processen minder stroperig zijn, hetgeen veelal bij grotere instellingen het geval kan zijn.

De ontplooiing van de zelfredzaamheid van medewerkers staat voor de komende jaren hoog op de agenda, waarbij het credo, *“het bezorgen van een leuke dag”*, voorop blijft staan.

Wij spreken onze grote waardering uit over de wijze hoe directie en medewerkers, in een in meerdere opzichten een bewogen jaar, hun taken hebben uitgevoerd.

Willem Beumer
Voorzitter RVT, Talma Borgh

2. Een thuis voor welzijn mét zorg: de organisatie

2.1 Externe ontwikkelingen

Ook dit afgelopen jaar heeft vooral in het teken gestaan van corona.

De meeste overleggen gingen regionaal of daarbuiten vooral via teams. Bij zorgverzekeraars, het zorgkantoor en de gemeente was er veel sprake van meedenken en wilde men financieel bijdragen in de onverwachte kosten. Talma Borgh heeft geen opnamestop gehanteerd en zelfs de logeer/ respijtzorg heeft plaatsgevonden. Veel compensatie hebben we dan ook niet (nodig) gehad.

We hebben samen afwegingen gemaakt. Met oog op welzijn van de mensen die hier wonen en werken.

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

2.2 Interne ontwikkelingen

We zijn begin 2020 met een derde teamleider welzijn met zorg gestart omdat we oog en oor voor medewerkers belangrijk vinden, dat benoemen we ook in onze strategische koers. Helaas brachten de vele open diensten door ziekte, quarantaine en dergelijke erg veel regelwerk, Daarin moeten we onderkennen dat het oog en oor hebben, moeilijk is geweest.

In dit jaar zijn er verbouwingen geweest, kantoren zijn verplaatst en de entree is grondig verbouwd waardoor de receptie direct in het oog komt: een mooi welkom! Ook zijn er kleinere appartementen voor respijtzorg/ logeren gecreëerd. Die vraag tot logeren is groot.

2.3 De organisatie en belanghebbenden

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

Het afgelopen jaar is in samenwerking met collega zorgaanbieders een regionale visie ouderenzorg Apeldoorn en Zutphen (de regio van het zorgkantoor) tot stand gekomen. Daarin zijn strategische vragen, trends en andere factoren uitgewerkt. Rekening houdend met de accentverschillen tussen Apeldoorn en Zutphen. We werken als vanzelfsprekend samen waar dat kan. In 2020 hebben we ook medewerkers 'uitgeleend' aan het zorghotel en was er geregeld contact over de situatie rondom Corona.

Terugkijkend op dit jaar zijn we veel intern gericht geweest. Vroeg de situatie vaak om meebewegen en hebben we samen kunnen denken in wat wél kon.

Ondertussen zijn we wel in nauw contact geweest met de inspectie, de gemeente en het zorgkantoor.

2.4 Toezicht

Samenstelling van de Raad van Toezicht

De RvT bestaat uit vijf onafhankelijke leden. Het overzicht van de leden over 2021 is als volgt:

Naam	Lid sinds	Aftreden
Dhr. W.A. beumer (Vz)	1999	2024
Mw. L. van Keulen- Westhuis	2015	2023
Mw. E..M. Oosterhoff- Bol	2014	2023
Dhr. P.U. van Loon	2020	2024 (1e)
Dhr. J. Lemstra	2020	2024 (1e)

Vergaderingen en overleg Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft in 2021 vier maal vergaderd. Ondanks de pandemie hebben drie vergaderingen fysiek plaats kunnen vinden en één digitaal.

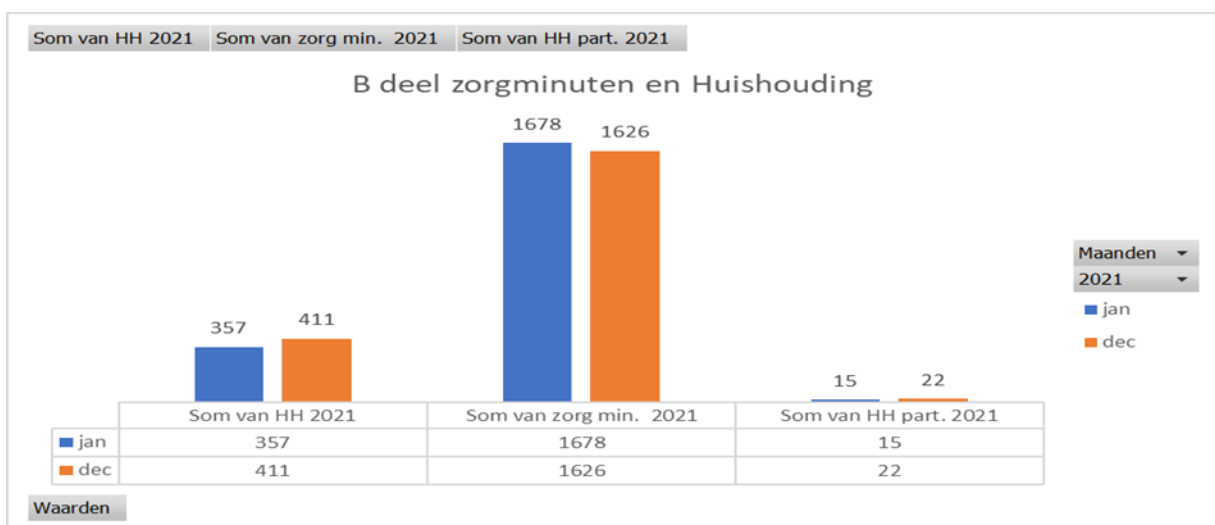
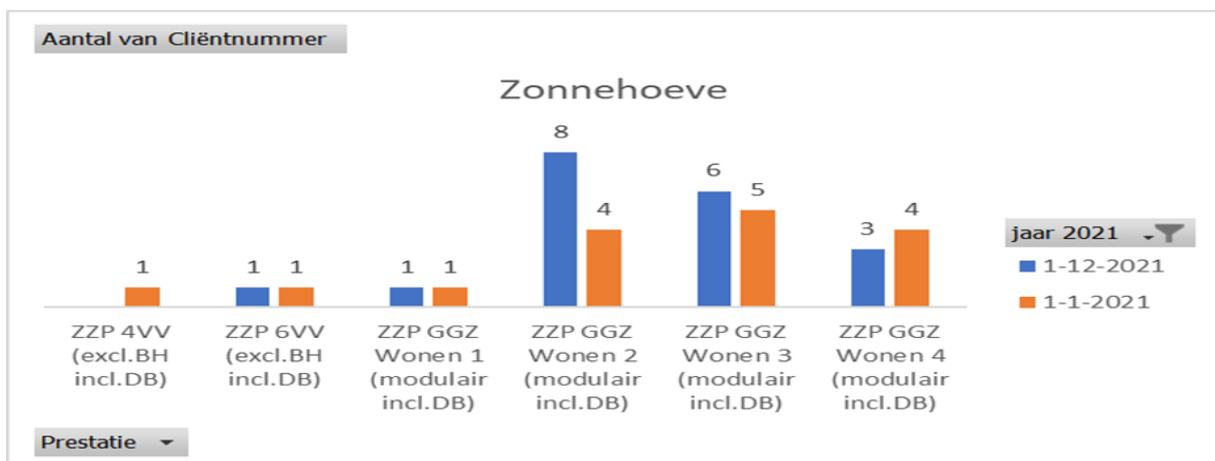
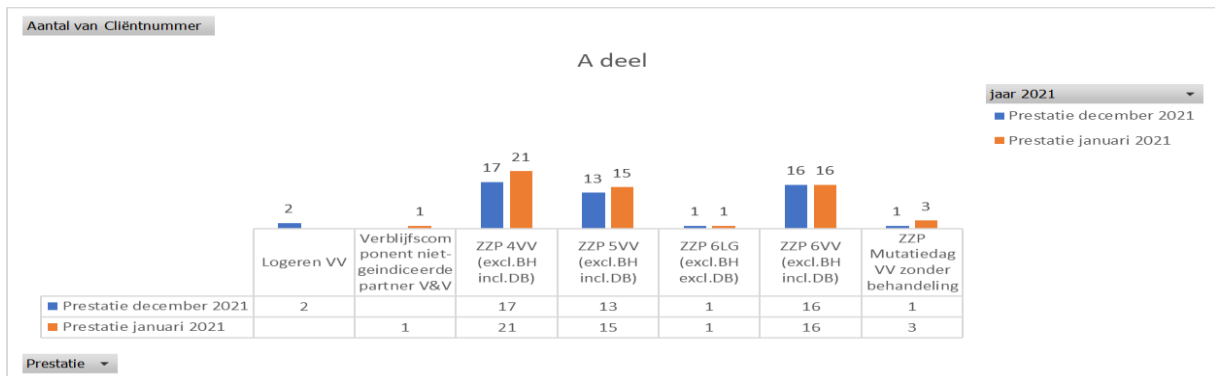
Naast de gebruikelijke thema's, hadden de ontwikkelingen rondom de coronacrisis in het verslagjaar een dusdanig zwaarwichtig belang, dat een van de leden van de Raad van Toezicht zitting had in het periodiek coronaoverleg met het strategisch team.

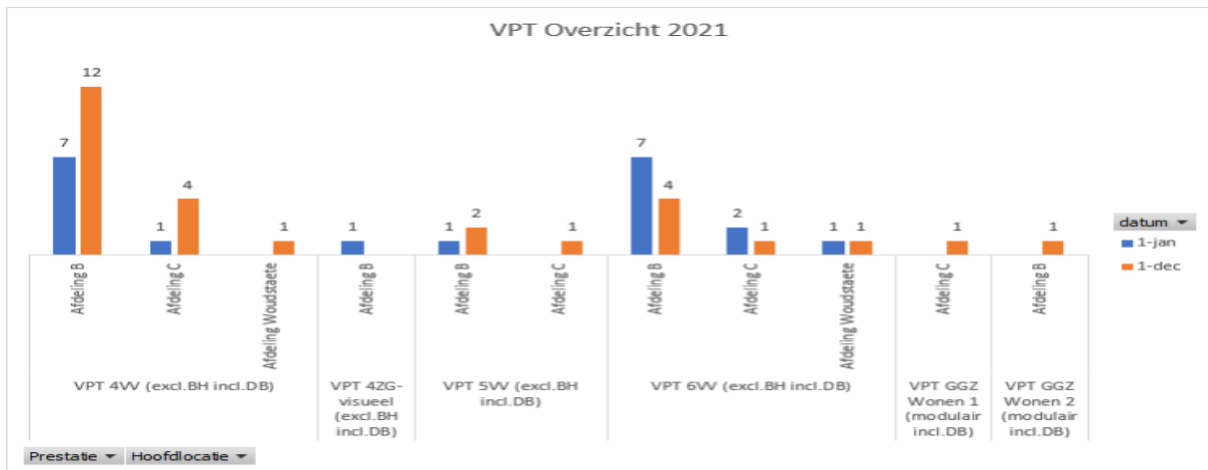
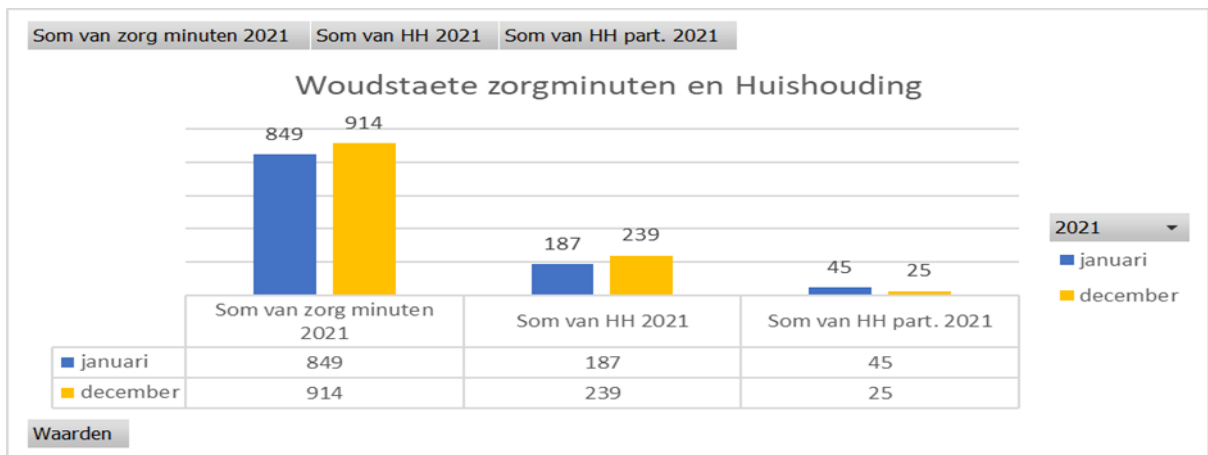
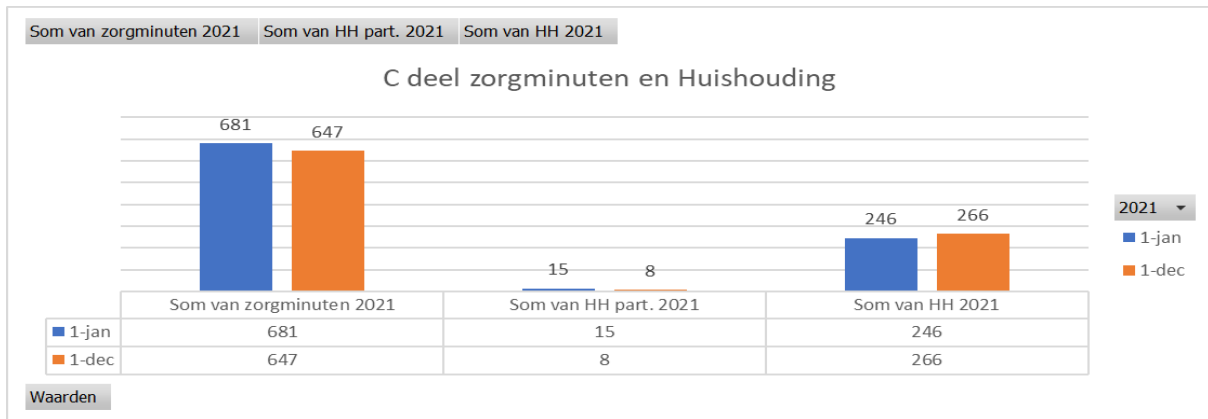
Daarnaast wordt de voorzitter van de RvT periodiek op de hoogte gehouden van alle relevante zaken binnen Talma Borgh.

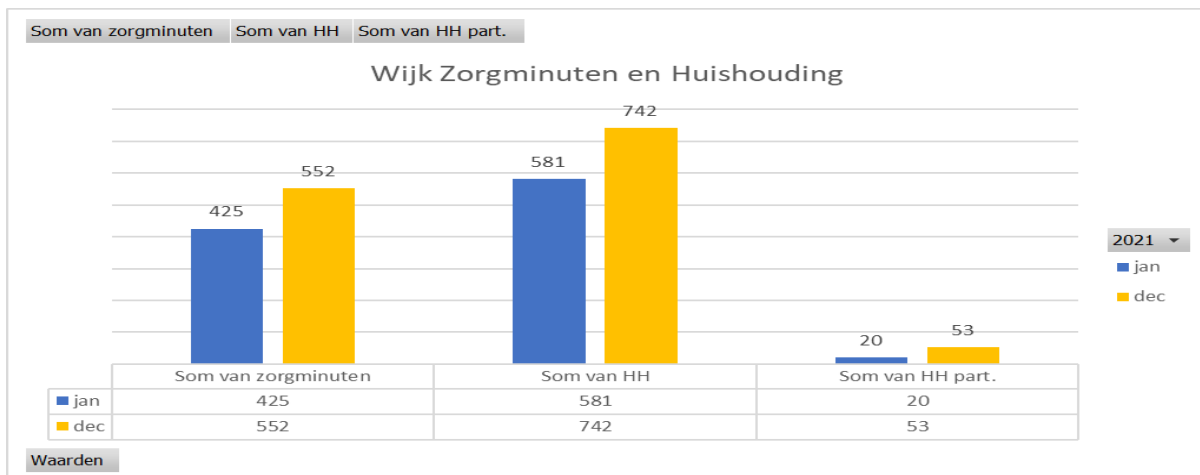
3. Welzijn mét zorg voor een leuke dag en zelfredzaamheid!

3.1 Wie zijn onze bewoners en cliënten

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. Om een beeld te schetsen hoe de bewoners/cliëntenpopulatie er nu uit ziet hebben we dit per team in beeld gebracht:







3.2 We werken vanuit één bedoeling: een leuke dag en zelfredzaamheid

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. Om hier balans in te zoeken zijn we in 2021 gestart om de intake door zowel een zorgmedewerker als door een welzijnsmedewerker uit voeren. Samen voeren deze collega’s het gesprek met bewoner/client. Dit is nog echt in de kinderschoenen en zal in 2022 verder worden uitgerold en geëvalueerd.

3.3 Gebruik van hulpbronnen – inzet (zorg)technologie

Er is flink geïnvesteerd in technologie, waaronder een nieuw zorgcommunicatieplatform en kwaliteitsmanagementsysteem. Uitdaging was de wiferverbinding. Alles is overgezet naar 5G. De komende periode zal duidelijk worden of dit de oplossing is.

3.4 Medezeggenschap Cliënten

Via de cliëntenraad praten cliënten mee over het beleid van Talma Borgh. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke, niet persoonsgebonden, belangen van cliënten. De bestuurder houdt bij beslissingen rekening met het advies dan wel de instemming van de cliëntenraad, afhankelijk van het onderwerp. Dit is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

De cliëntenraad heeft in 2021 zes reguliere vergaderingen kunnen houden, waarvan tweemaal online. Het jaarlijkse overleg met de Raad van Toezicht kon niet doorgaan. Het al eerder door de organisatie ingestelde corona-overleg vond zo’n veertien keer plaats, voornamelijk in de eerste en de laatste maanden van 2021. In dit overleg was de cliëntenraad via de voorzitter vertegenwoordigd.

Overige vertegenwoordiging cliëntenraad in (online) bijeenkomsten/overleggen/activiteiten

- Kennismakingsgesprekken met nieuwe leden cliëntenraad
- Bijeenkomst risico-inventarisatie verbouwing hal
- Besprekingen met functionarissen Zorgkantoor
- Kennismaking met cliëntvertrouwenspersoon
- Strategiemiddag organisatie
- Besprekingen met coördinator vrijwilligers
- Workshops over eenzaamheid, verlies en rouw
- Bijeenkomst Zorgkantoren en Cliëntenraden
- Huiskamergesprek Zonnehoeve
- Besprekingen bestuurder en voorzitter cliëntenraad
- Verwelkomen nieuwe bewoners (door ex-lid cliëntenraad)

Thema's en onderwerpen waarin de cliëntenraad medezeggenschap had

- Tarieven zorg- en dienstverlening 2021
- Strategische Koers Talma Borgh 2020 – 2023
- Jaarplan Talma Borgh 2021
- Kwaliteitsjaarverslag 2020
- Samenstelling cliëntenraad
- Uiteenlopende zaken m.b.t. corona
- Risico-inventarisatie verbouwing hal
- Medezeggenschapsregeling en nieuw huishoudelijk reglement cliëntenraad
- Bij het Zorginstituut aan te leveren informatie (indicatoren) m.b.t. de kwaliteit van zorg
- PREM thuiszorg (gestandaardiseerde meting van cliëntervaringen)
- Afvoeren lege baxterzakjes (privacygevoeligheid)
- Aansluiting tijden zorg en welzijnsactiviteiten

Onderwerpen waar de cliëntenraad vragen over heeft gesteld

- BHV vanuit het perspectief van cliënten; wat te doen bij calamiteiten zoals brand
- Wat besteedt De Goede Woning uit aan de TD van Talma Borgh, hoe werkt dit
- Tijdelijke vervangingsregeling bestuurder

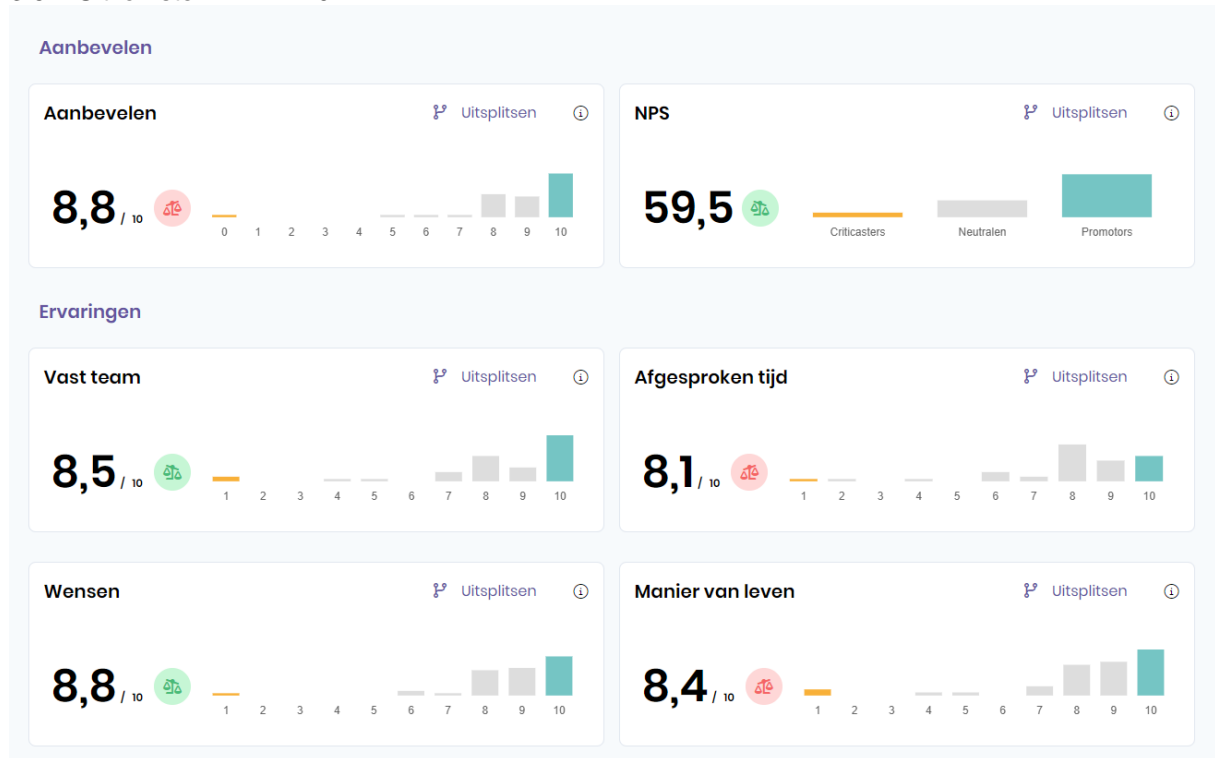
3.5 Tevredenheid cliënten

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: 2 Gemiddelde cijfer 9,1 <u>Talma Thuis:</u> Waarderingen: 1 Gemiddelde cijfer: 9,1	<u>Talma Borgh:</u> Waarderingen: 0 Gemiddelde cijfer : 9,1 <u>Talma Thuis:</u> Waarderingen: 0 Gemiddelde cijfer: -	<u>Talma Borgh:</u> Waarderingen:0 Gemiddelde cijfer: 9,1 <u>Talma Thuis:</u> Waarderingen:3 Gemiddelde cijfer:8,9

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 zijn op zoek gegaan naar een mogelijkheid om naast Zorgkaart NL clientervaringen te kunnen monitoren. Op basis van de zes vragen is een vragenformulier in Nedap ontwikkeld gerelateerd aan een leuke dag. De bedoeling is om deze vragen bij de evaluatie van zorg met de client te bespreken. Invoering 2022.

3.5.1 Uitkomsten PREM 2021



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 ervaren 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 2021 is gestaag verder gewerkt aan het vergroten van zelfredzaamheid en betrokkenheid. We hebben collega's veel gesproken, zowel in groepsverband als 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'.

In 2021 hebben we veel aandacht besteed aan vitaliteit van medewerkers. We hebben daarvoor ons eigen aanbod van een vitaliteitscoach, stoelmassage en een medewerker die met osteopathische hulpmiddelen werkt. Ook hebben we een vitaliteitsdashboard. Met deze middelen willen we de zelfredzaamheid en de vitaliteit van medewerkers vergroten.

4.2 Personeelssamenstelling 2021

Gegevens personeelssamenstelling	
Aard van de aanstellingen	2021
kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers	251
Aantal Fte	140
Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	30%
Percentage inzet uitzendkrachten/PNIL	3%
Percentage kosten uitzendkrachten/PNIL	10%
Gemiddelde contractomvang in fte	0,5
Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers	
Percentage fte per niveau	
Niveau 1 zorg en welzijn	0%
Niveau 2 zorg en welzijn	8%
Niveau 3 zorg en welzijn	36%
Niveau 4 zorg en welzijn	2%
Niveau 5 zorg en welzijn	2%
Niveau 6 zorg en welzijn	0%
Zorg weekend	1%
Welzijn	7%
Behandelaren (para)medisch	0%
Overig zorgpersoneel	
Leerlingen	8%
Huishoudelijke hulp	14%
keuken en restaurant	6%
	84%
Aantal stagiaires	33
Aantal vrijwilligers	150
Ziekteverzuim in %	8,2%

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 2021 actief geweest:

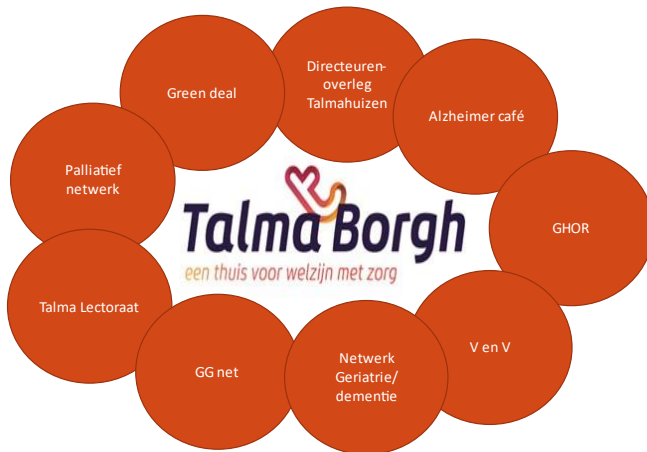
OAG BHV	Online naar alle medewerkers uitgezet.	Definitief advies in maart 2021 aangeleverd bij Pieter van der Hoek. Evaluatie staat gepland voor maart 2022
OAG EVV	Ontstaan op verzoek van zorg-medewerkers. Pieter van der Hoek communiceert naar alle medewerkers dat er nieuwe functieomschrijvingen en FWG waardering gemaakt worden d.m.v. inzet stagiaire HRM i.s.m. Erika Jansen P&O.	Voortgang tot eind 2022
OAG personeelsregelingen	MKA-TB Opleidingen Vergoeding scholing en overleg Verzuim protocol Klokkenluiders regeling Vertrouwens pers en klachten commissie voor medewerkers	September 2021 definitief advies naar Pieter van der Hoek
Uitstel OAG personeels regelingen	De OAG heeft uitstel gevraagd op 2 regelingen nl: Werktijd en Verlof Fietsvergoeding en reistijd	Afronding medio jan 2022
OAG RI&E	Doorlopend proces	Arnoud Gazan is leading in opzet en uitvoering ligt bij de TL
Inventariseren behoefte OAG	Online naar alle medewerkers een mail met de vraag of er behoefte is om een OAG te starten van een bepaald onderwerp	Er is onder de medewerkers geen behoefte om een OAG te starten

4.4 Kennis delen

4.4.1 Overzicht stagiaires en leerlingen 2021

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



4.5 Vertrouwenspersoon medewerkers

De vertrouwenspersoon heeft in 2021 geen casussen van Talma Borgh medewerkers gehad. Waarbij we wel afspraken maken om in 2022 de positie duidelijker maken in de organisatie. In het licht van grensoverschrijdend gedrag.

5. Kwaliteit en veiligheid van leven

5.1 Veiligheid

5.1.1 Valincidenten

	Zonne hoeve	A-deel 1-2	A-deel 3,4,5.	B-deel	C-deel	Woud staete	Talma-Thuis	TOT.
Jan/febr/mrt	8	3	24	22	17	18	5	97
Apr/mei juni/juli	8	6	29	39	10	13	7	112
Aug/sept okt/nov	7	9	21	42	21	9	1	110
2021	23	18	74	103	48	40	13	318
2020	20	94		40	98		23	275
2019	17	147		70	54		18	306

Afgelopen jaar heeft de 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. Actie 's staan vermeld op het MIC-formulier in Nedap, ook in de kwartaaloverzichten van de MIC-commissie is te zien wat voor actie 's ingezet zijn.

5.1.2 (medicatie) incidenten

	Zonne hoeve	A-deel 1-2	A-deel 3,4,5.	B-deel	C-deel	Woud staete	Talma-Thuis	TOT.
Jan febr/mrt	3	14	13	24	14	19	1	88
Apr/mei juni/juli	4	5	9	17	8	16	0	59
Aug/sept okt/nov	22	13	6	20	10	18	1	90
2021	29	32	28	61	32	53	2	237
2020	21	40		46	100		3	210
2019	22	109		121	60		28	340

Afgelopen jaar zijn er meldingen gemaakt die veelal te maken hebben met de zelfstandigheid van de cliënten: het nog graag zelf willen doen maar dan het risico om medicatie te vergeten. Ook het weigeren van medicatie door een bewoner/ cliënt lijkt meer aan de orde te komen. We zien wel dat Medicheck helpt om medicatie incidenten (vergeten door medewerker) te voorkomen.

5.1.3 WZD analyse

Periode: 01-01-2021 tot 01-07-2021

Bij 2 bewoners (= 4%) is in de 1^e helft van 2021 een maatregel geregistreerd.

Deze bewoners hebben de diagnose dementie, dus behoort het stappenplan doorlopen te worden, ook al is de contactpersoon van de desbetreffende bewoner met de maatregel eens. Dit maakt dat we ons bewust blijven van de maatregel en blijven kijken naar alternatieven.

Soort maatregel	Aantal keer ingezet
Maatregel ingezet die nodig is om ernstig nadeel te voorkomen en waar geen vrijwillige alternatieven voor zijn gevonden	0
Maatregel ingezet bij wilsonbekwame cliënten die hebben ingestemd en/of geen verzet vertonen. Het gaat dan om: <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag beïnvloedende/ sederende medicatie toedienen buiten de richtlijnen, • Bewegingsvrijheid beperken. • Of een vorm van insluiting toepassen 	2

Periode: 01-07-2021 tot 01-12-2021

Bij 2 bewoners (= 4%) is in de 2^e helft van 2021 een maatregel geregistreerd.

Deze bewoners hebben de diagnose dementie, dus behoort het stappenplan doorlopen te worden, ook al is de contactpersoon van de desbetreffende bewoner met de maatregel eens. Dit maakt dat we ons bewust blijven van de maatregel en blijven kijken naar alternatieven.

Soort maatregel	Aantal keer ingezet
Maatregel ingezet die nodig is om ernstig nadeel te voorkomen en waar geen vrijwillige alternatieven voor zijn gevonden	0
Maatregel ingezet bij wilsonbekwame cliënten die hebben ingestemd en/of geen verzet vertonen. Het gaat dan om: <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag beïnvloedende/ sederende medicatie toedienen buiten de richtlijnen, • Bewegingsvrijheid beperken. • Of een vorm van insluiting toepassen 	2

5.1.4 Uitvraag basisindicatoren WLZ over verslagjaar 2021.

Voor de WLZ cliënten worden jaarlijks indicatoren uitgevraagd. Talma Borgh heeft voor 2021 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.

Decubituspreventie

Op basis van de uitvraag basisindicatoren WLZ is vastgesteld dat 0 client van de 99 cliënten decubitus graad 2 of hoger heeft.

Advance Care Planning: afspraken over behandeling rond het levenseinden

Bij 88 van 99 WLZ cliënten zijn beleidsafspraken vastgelegd in het zorgdossier. Van 9 is onbekend of cliënten afspraken hebben gemaakt met de huisarts. 2 cliënten zijn nog in gesprek met de huisarts.

Aandacht voor eten en drinken

Bij 40 van de 99 WLZ 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. En/of kunnen prima aangeven wat (en hoe) ze willen eten en drinken.

Aandacht voor toiletgang

Bij 49 van de 99 WLZ 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 2021 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 door het procesteam opgesteld en gevolgd. Afgelopen jaar hebben we vanwege corona wederom niet alle audits uitgevoerd, maar middels de managementrapportage gevolgd waar mogelijke risico's zijn. En daar vervolgens afspraken over gemaakt. In 2021 hebben we ons vooral gericht op infectiepreventie en bevoegd en bekwaam.

In 2021 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/het sociaal netwerk of medewerkers opgelost. Doordat we dichtbij zijn en laagdrempelig werken komen mensen vrij gemakkelijk met ons in gesprek.

Periode	Wonen, welzijn en zorg	Facilitair	Eten en drinken	Medewerkers
Jan-april 2021	0	0	0	0
mei- aug 2021	0	0	0	1 (ICT) 1
Sept-dec 2021			1	
Totaal	0	0	1	2

Signalen voor verbetering:

We constateren signalen van medewerkers bijv. Over ICT, telefoons etc.. We lossen dit per melding op.

6. Leren en verbeteren: resultaten Jaarplan 2021

Doel	Stavaza
2021: bij elke cliënt is in het ECD vastgelegd wat zijn/haar doel is mbt welzijn.	Zonnehoeve heeft pilot gedaan om te testen of het werken met het dag overzicht en de agenda goed werkt. Alle 1e aanspreekpunten zijn geautoriseerd. Dit is samen met de welzijnsmedewerker op de afdeling opgepakt. Werken met agenda wordt niet als ondersteunend ervaren. Team merkt dat een visueel overzicht toch handiger is. Winst op dit moment is: doel formuleren en rapporteren gaat aanzienlijk beter. Welzijn is meer betrokken bij het opstellen en actueel hoeden van het zorgplan. In 2022 wordt besproken hoe nu verder in de hele organisatie.
Er wordt gerapporteerd naar aanleiding van de doelen in het plan. Of over zaken die opvallend zijn bij de cliënt. 'Ken je cliënt'!	In het procesteam is afgesproken dat 1 van de wijkverpleegkundigen in de vorm van een pilot aan de slag gaat met opstellen van zorgvragen, rapporteren en bijstellen. Samen met het team op zoek naar een werkbare vorm en wat is er nodig om dit organisatie breed te implementeren. Inmiddels heeft er scholing op het A-en B deel plaatsgevonden, gegeven door wijkverpleegkundige. Verpleegkundigen op de afdeling nemen dit nu over.
Voor 1 januari 2022 wordt conform WZD gewerkt.	Proces staat op intranet, analyse van 2021 is gemaakt. Scholing is geweest (055) en werkgroep komt in 2022 opnieuw met regelmaat bij elkaar voor verdieping. Doel 2022: verdieping en bekendheid bij iedereen.
Er wordt een significante bijdrage geleverd aan de energie ambitie die door de gemeenten zijn gesteld.	In 2021 zijn diverse bijeenkomsten geweest samen met de gemeente en andere zorgorganisatie wat betreft greendeal (o.a. afval en energiebesparing. In september de bijeenkomst gehad focus op mobiliteit. Er komen nieuwe registratieverplichtingen m.b.t kilometers. Voor TB wagentje nagaan of deze ook hieronder valt. Gestart moet nog worden met de milieuthermometer. Vanaf 1 oktober komt hier een landelijke update in wat betreft een nieuw model / keurmerk. Bijeenkomsten gaan verder in 2022. Vanuit welzijn is een projectgroep duurzaamheid gestart. Vanuit facilitair sluit TD medewerker aan.
Voor 1 januari 2022 is de verbouwing van TB gerealiseerd.	Verbouwing is grotendeels klaar. In week 6 worden de keuken geplaatst van de 3 nieuwe appartementen. Ook wordt er nog een kiepraam geplaatst in 1 van de kantoren. Daarna is verbouwing klaar.
Er is een modus gevonden hoe iedere medewerker in beeld is qua zelfredzaamheid.	Ieder team zoekt hierin een passende modus. Er wordt gewerkt met een jaarplanning. Bij het ene team lukt het om iedereen te spreken. Bij een ander team wordt er bewust voor gekozen om het over twee jaar te verspreiden vanwege omvang van het team. Mede vanwege corona en daardoor druk op de bezetting zijn deze gesprekken op een lager pitje komen te staan. Blijft een aandachtspunt in 2022.
Het vernieuwde organogram is geïmplementeerd en de impact daarvan op andere elementen (ESH) daaruit	Tijdens de implementatie van het vernieuwde organogram wordt duidelijk dat de rolverdeling tussen teamleiders – verpleegkundigen – VIG nadere analyse vraagt. In 2022 wordt dit voortgezet.

voortvloeiend zijn in kaart gebracht.	
In januari 2022 moeten alle systemen werken en goed benaderbaar zijn voor alle medewerkers. Het systeem werkt naar behoren en ondersteunt de medewerkers/ cliënten	Het zorgcommunicatiesysteem werkt inmiddels zo optimaal mogelijk. Bijstelling vindt op bepaalde momenten nog plaats. Office 365: Teams verbindingen verliepen niet goed. Alles is overgezet naar 5G. Keuzes zijn gemaakt in wie welke licentie heeft gaat op korte termijn gemaakt worden. De startpagina op intranet en het kwaliteitssysteem zijn volop in ontwikkeling en medewerkers weten dit ook steeds beter te vinden.
Doel 2021: Aaneengesloten rooster voor HH medewerker.	DKS scholing moet nog opgepakt worden. Roosters zijn merendeels aaneengesloten. Ook zijn de contracten van medewerkers verhoogd naar het daadwerkelijk te werken uren. Alle min-max contracten zijn omgezet naar parttime contracten. Ook zijn de contracten gelijk aan het aantal uren dat gewerkt wordt.
Er worden minimaal 4 klinische lessen per jaar gegeven om kennis up to date te houden. En minimaal twee koffiemomentjes per maand per team georganiseerd rondom een ziektebeeld, actueel thema of casuïstiek.	Klinische lessen worden (in samenspraak) aangeboden en tijdens koffie-momentjes worden (zorg-) situaties met elkaar besproken Eenduidigheid en overzicht inzake scholingen kan beter. Koffiemomentjes zijn in het najaar stil komen te liggen, mede door regelmatig veel uitval en daardoor geen stabiele bezetting.
Medewerkers beschikken over actuele kennis en zijn goed opgeleid.	Opleidingsplan krijgt handen en voeten. ARBO team is opnieuw gestart en de RI&E is in 2 ^e trimester 2021 gaan lopen. Op dit moment zijn 45 zorgmedewerkers geregistreerd in kwaliteitsregister V&VN.
Bedrijfsmatige balans tussen aantal bewoners met ZP 4, 5, 6.	Iedere maand worden 'de cijfers' met de teamleiders besproken. Wat zeggen de cijfers, waar kunnen we op sturen? Hierin kunnen we nog steeds leren en verbeteren.

7. Reflectie bestuurder

Dit jaarverslag is hier en daar haast hetzelfde als dat over 2020. Maar dat klopt ook als je ondanks alles op koers bent. Met elkaar is in diverse procesteams, de OAG's, het overleg met de cliëntenraad en de Raad van Toezicht steeds weer geëvalueerd en bijgestuurd. Risico's zijn besproken, we zijn met elkaar in gesprek.

Dat lees je ook terug in de voorwoorden van de cliëntenraad en Raad van Toezicht, we zijn samen onderweg.

Er komen nieuwe mensen (in opleiding) werken. Sommigen verkleuren onze organisatie vanuit hun eigen cultuur. En er gaan vertrouwde gezichten. Dat is hoe het gaat, gelukkig blijven de meeste behouden voor zorg.

Een enorm hartelijk dank is toch vooral voor al onze medewerkers die met zoveel aandacht hun werk blijven doen. Het werken aan een leuke dag valt niet altijd mee, maar petje af. Wat mooi dat jullie zoveel voor elkaar en de mensen die je verzorgt willen en kunnen betekenen.

In de laatste maanden van 2021 was ik ziek en daardoor afwezig. Het bleek dat het strategisch team samen met de RVT, mij in die periode 'kon missen'. Kwalitatief was het veilig en op orde. Veel aandacht van allerlei kanten, dat herstelt wel fijn.

De tijd ligt weer open, of Corona weg blijft, of er iets anders komt? We zullen zien, t komt goed.

Pieter van der Hoek
bestuurder Talma Borgh