

Bestuursverslag 2019



**'Ik doe ertoe
en ik hoor erbij'**


de koperhorst
April 2020

INHOUD

Voorwoord.....	6
1 Profiel van de organisatie	8
1.1 Algemene identificatiegegevens	8
1.2 Structuur van de organisatie.....	8
1.3 Kernprestaties	8
1.3.1 Doelgroep	8
1.3.2 De Koperhorst leverde in 2019 de volgende functies:	8
1.3.3 De Koperhorst heeft plaats voor:	8
1.4 Capaciteit en productie	9
1.5 Personeelsformatie	10
1.6 Omzet	10
1.7 Werkgebied	10
1.8 Samenwerkingsrelaties met organisaties	10
1.9 De Koperhorst in de wijk	12
2 Bestuur, toezicht & medezeggenschap	14
2.1 Normen voorgoed bestuur	14
2.2 Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur	14
2.3 Verslag Raad van Toezicht.....	15
2.4 Principes Governancecode Zorg.....	17
2.5 Verslag Cliëntenraad.....	19
2.6 Verslag Ondernemingsraad De Koperhorst.....	23
3 Kwaliteitsverslag	25
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	25
3.1.1 Onze visie op persoonsgerichte zorg	25
3.1.2 Ontwikkelen van een visie op dementiezorg organisatie breed	25
3.1.3 Implementeren Wet zorg en dwang (Wzd)	25
3.1.4 Huisarts is hoofdbehandelaar	26
3.1.5 Huisartsen en SO rapporteren in ECD	26
3.1.6 Versterking samenwerking tussen SO, huisartsen en bestuurder: borgen adequate medische zorg	26
3.1.7 Verpleegkundig team belangrijke spil in kwaliteit en continuïteit van zorg	27
3.1.8 Verhoging kwaliteit methodisch werken en werkbaarheid zorgleefplan	28
3.2 Wonen en welzijn	28
3.2.1 Onze visie op wonen en welzijn.....	28
3.2.2 Behouden van de goede sfeer in het huis, passend bij de doelgroepen	28
3.2.3 Inrichten voorportaal	28
3.2.4 Ontmoetingscentrum met gedifferentieerd aanbod aan activiteiten.....	29
3.2.5 Project: Lichaamsbeweging op maat: Koperhorst fysiek Onderscheidend.....	29
3.2.6 Zingevingsvraagstukken nog meer integreren in de zorg	29
3.2.7 Palliatieve zorg en deelname aan het KWASA-project	30
3.2.8 Actieve inzet op behoud eigen netwerk bewoners en naastenparticipatie.....	30
3.2.9 Meer ondersteuning en aandacht voor de mantelzorger	30
3.2.10 Vrijwilligers maken het verschil.....	30
3.2.11 Deskundigheidsbevordering en ondersteuning vrijwilligers.....	31
3.2.12 Plaats bieden voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt	31
3.2.13 Goed wooncomfort	31
3.2.14 Inrichten nieuwe afdelingen met laagdrempelig gebruik van buitenruimte	32
3.2.15 Welzijn & welbevinden	32
3.3 Veiligheid	37
3.3.1 Veiligheid in onze visie.....	37
3.3.2 Veiligheid, nieuwe werkvorm: analyseren, leren en verbeteren	37
3.3.3 Zorgcontinuïteitsplan	38
3.3.4 Hulpmiddelen	38

3.3.5	Medicatieveiligheid	38
3.3.6	Incidenten bewoners	38
3.3.7	Voorbeelden van ingezette verbeteracties n.a.v. incidenten/ fouten:	39
3.3.8	Decubituspreventie en wondzorg	39
3.3.9	Stemming/depressie/eenzaamheid	39
3.3.10	Pijn	39
3.3.11	(In)continentie	40
3.3.12	(Onder)voeding	40
3.3.13	Mondzorg	40
3.3.14	Visie op vrijheid en onvrijwillige zorg	40
3.3.15	Implementeren Wet zorg en dwang (Wzd)	40
3.3.16	Overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen met instemming in 2019	41
3.3.17	Hygiëne en infectiepreventie	41
3.3.18	Veilige zorgrelatie	42
3.3.19	Voorkomen ouderen mishandeling	42
3.3.20	Zorgvuldig omgaan met klachten	42
3.3.21	Jaarverslag vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris	43
3.3.22	BHV	44
3.4	Leren en verbeteren van kwaliteit	45
3.4.1	Onze visie op kwaliteit: continu aandacht voor kwaliteit	45
3.4.2	Uitslag Cliëntenraadpleging	45
3.4.3	Van Leerafdeling tot Leerhuis de Koperhorst	46
3.4.4	Deskundigheidsbevordering en vakinhoudelijke ontwikkeling	48
3.4.5	Project sensorische informatieverwerking	49
3.4.6	Project REIN	49
3.4.7	Project Digitale vaardigheden	50
3.4.8	Lerende netwerken	51
3.5	Leiderschap en Governance	51
3.5.1	Onze visie op leiderschap en Governance	51
3.5.2	Actualiseren strategisch beleidsplan	51
3.5.3	Regelruimte teams	51
3.5.4	Planning & control cyclus biedt belangrijk houvast voor professioneel bestuur... ..	52
3.5.5	Bestuurder stelt zich faciliterend op	52
3.5.6	Inbreng van zorg- of (para)medische professionals	53
3.5.7	Proactieve rol van medezeggenschap Cliëntenraad	53
3.5.8	Ondernemingsraad	53
3.5.9	Samenwerking met het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis	53
3.5.10	Privacy en informatieveiligheid	53
3.5.11	PR en communicatie	54
3.6	Personeelssamenstelling	54
3.6.1	Aandacht, aanwezigheid en toezicht, door diversiteit aan zorgverleners	54
3.6.2	Ondersteuning door naasten van bewoners en vrijwilligers	55
3.6.3	Boeiend en bindend werkgeverschap om zo de continuïteit van zorg te borgen.	55
3.6.4	Preventief ziekteverzuimbeleid	55
3.6.5	Werkplezier	56
3.6.6	Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst	56
3.6.7	Actief aantrekken nieuwe collega's binnen schaarse arbeidsmarkt	56
3.6.8	Communicatie	57
3.6.9	RAAT	57
3.6.10	Functieomschrijvingen en functiewaardering	57
3.6.11	Werving/ selectie	58
3.6.12	Wetgeving	58
3.6.13	In- en uitdiensttreding	58
3.6.14	Jubilea	59
3.6.15	Meldingen Incidenten Medewerkers	59
3.6.16	Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers HumanCapitalCare....	59
3.6.17	RI&E	59
3.6.18	Efficiëntere inrichting processen binnen PZ	60
3.6.19	Stroomlijnen werkzaamheden met betrekking tot de werving & selectie	60

3.7	Continuïteit van de organisatie.....	60
3.7.1	Verminderen kwetsbaarheid	60
3.7.2	Samenwerking Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en Lyvore	60
3.7.3	Samenwerking met tal van andere organisaties	60
3.7.4	Facilitaire dienst.....	60
3.7.5	Duurzaamheid/Green deal	63
3.7.6	Visie van de Koperhorst op duurzaamheid	63
3.7.7	ICT.....	64
3.7.8	Financiën en administratieve organisatie	65
3.7.9	Interne controle cliënt- en productieregistratie/ facturatie Wlz, Zvw & Wmo	65
4	Risicoparagraaf	68
4.1	Besturing	68
4.2	Zorginhoudelijk.....	68
4.3	Vasthouden aan je visie	69
4.4	Financieel.....	70
4.4.1	De Koperhorst is financieel gezond.	70
4.5	Kwaliteitsgelden	70
4.6	Informatievoorziening	70
4.7	Plaats voor ons in de toekomst?	70
5	Financieel beleid.....	72
5.1	Algemeen.....	72
5.2	Omzet	72
5.3	Resultaat	72
5.4	Eigen vermogen	73
5.5	Liquiditeit en financieringsbehoefte.....	73
5.6	Financiële rapportage en planning	73
5.7	Investeringen	74
5.8	Personeelsbezetting.....	74
5.9	Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is	74

VOORWOORD

Voor u ligt het bestuursverslag over 2019.

In dit verslag staat onder hoofdstuk 3, het kwaliteitsverslag. Daarom zult u door het verslag heen een aantal dubbelingen tegenkomen.

De Cliëntenraad en de Ondernemingsraad leverden een bijdrage aan dit bestuursverslag, dat inclusief het kwaliteitsverslag met de beide raden is doorgesproken.

Wij zijn een zelfstandige organisatie in een van de meest vergrijsde wijken in Amersfoort. We willen er zijn voor de ouderen in de wijk en vinden het belangrijk om ons aanbod aan hen, helder omlind neer te zetten. We werken nauw samen met andere partijen in de wijk en de stad.

Door de beperkte omvang van de organisatie zijn de lijnen kort en kan snel en alert op vragen en situaties ingespeeld worden.

Wij gaan uit van keuzevrijheid, de uniciteit van de bewoner en positieve gezondheid. Wij willen dat iedereen zich hier thuis voelt en een gastvrij en open huis zijn. Dit komt in onze plannen en ons werk terug. Vanaf het moment dat men de Koperhorst inloopt, zal men zich welkom, gekend en thuis voelen.

We hebben vijf sterren in het kader van Gastvrijheidszorg met sterren en zijn houder van het Waarborgzegel Fixatievrije zorgorganisatie met (de maximaal haalbare) drie sterren. Kwalificaties waar we trots op zijn, ze geven weer waar we voor staan.

Dit waren in 2019 de belangrijkste Koperhorst thema's:

- **De uitbreiding van Groepswonen** (wonen voor mensen met een dementie) met twee nieuwe groepen voor in het totaal 17 nieuwe bewoners.
Eind 2018 heeft Beweging 3.0 haar woongroepen in de Koperhorst opgeheven. We hebben de eerder door hen gehuurde 2^e etage verbouwd en er zijn vanaf juli drie groepen Groepswonen gerealiseerd. Om de kwaliteit en de hygiëne van de appartementen op deze etage te verhogen, hebben we ervoor gekozen om van één badkamer, twee badkamers te maken. Iedere bewoner heeft zo zijn eigen badkamer. Het splitsen van badkamers werkt zo goed, dat we besloten hebben om de komende 4 jaar, elk jaar op een bestaande Groepswonen afdeling de badkamers te splitsen.
- **De herinrichting van het managementteam (MT).** In mei van het verslagjaar is, met de komst van een zorgmanager, het MT in een afgeslankte vorm verder gegaan. We hebben geïnvesteerd in de toenemende professionaliteit van het MT.
- **Ondersteuning zorgenheden door een teamverpleegkundige.** Mede naar aanleiding van het inspectiebezoek in 2018 is ervoor gekozen om de zorgteams te versterken met verpleegkundigen. Elke zorgenheid (bestaat uit twee afdelingen/ woongroepen)) wordt nu ondersteund door een teamverpleegkundige. De professionalisering van de zorgenheden is duidelijk toegenomen. Daarnaast is er elke dag een coördinerend verpleegkundige aanwezig voor complexe en overstijgende zaken.
- **Toenemende complexiteit van de zorgvraag versus ons streven om elke bewoner hun eigen leven te laten leven.** Onze drijfveer is dat bewoners, ongeacht de zorgvraag, zoveel als mogelijk ook het leven kunnen leiden zoals zij dat eerder gewend waren. Hoewel dit helaas niet altijd uitvoerbaar is proberen we er samen met de naasten van bewoners wel dichtbij te komen. Onze drijfveren zijn welzijn, vrijheid en je gelukkig voelen.
- **Samenwerking met de huisartsen, Specialist ouderengeneeskunde (SO) en overige paramedici.** In de samenwerking met de huisartsen, SO en overige paramedici is hier dit verslagjaar flink in geïnvesteerd. Met de huisartsen is er nagedacht over de wijze waarop we de medische zorg samen zo goed mogelijk kunnen inrichten.
- **Project sensorische informatieverwerking (SI).** Het in contact zijn met mensen is een opgave op zich, zeker daar waar sprake is van een dementie of andere breinaandoening. Bewust zorgen en weten dat jij onderdeel bent van de best aansluitende communicatie leidt tot betere communicatie, begrijpelijk voor alle partijen. Het SI-project is zo ingericht dat we duidelijk en ook letterlijk in beeld te brengen hoe medewerkers omgaan met elkaar, de bewoners en

de effecten daarvan. Opvolgend worden er verbeter suggesties gedaan, die aansluiten bij de visie op breinzorg in de Koperhorst. De resultaten hiervan worden met de medewerkers besproken en via beeldmateriaal getoond. Daar leert men van. Het doel is inzicht krijgen en vaardigheid te verwerven binnen de dynamische wereld van nog te ontdekken gedrag bij mensen (met elke vorm van dementie). Medewerkers worden zich zo bewust van hoe zij goed gebruik kunnen maken van hun eigen invloed op gedrag en sfeer door te snappen hoe prikkelverwerking verloopt. Gedrag wat als niet positief ervaren wordt is beter te herleiden, waarbij kennis leidt tot begrip en vertaald kan worden naar passend handelen... zo heeft iedereen een goede dag.

- **De leerafdeling uitbreiden naar de Koperschool.** I.s.m. met MBO-Amersfoort hebben we al vijf jaar een leerafdeling met BOL-studenten die hun gehele opleiding in de Koperhorst volgen. Eind 2018 hebben we besloten om ook de BBL-leerlingen niet meer naar school te laten gaan en de school naar de Koperhorst te laten komen. Zowel aan de helpenden zorg en welzijn als VIG studenten, wordt vanaf het verslagjaar in de Koperhorst, door docenten van MBO-Amersfoort lesgegeven.
- **Digitalisering en intensivering van ICT-mogelijkheden voor medewerkers.** De Koperhorst doet vanaf 2019 mee aan een regionaal digitaliseringsproject voor de zorg. Uit een nulmeting kwam naar voren dat alle medewerkers meer vaardig kunnen worden. Digitaal vaardig zijn komt iedereen ten goede.
- **De krapte op de arbeidsmarkt.** Alle zorgorganisaties hebben te maken met de krapte op de arbeidsmarkt. Het is steeds moeilijker om de vacatures in te vullen. Binnen de RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten) zijn gezamenlijk bezig om hier oplossingen voor te vinden. Voor het eerst in lange tijd heeft de Koperhorst gebruik moeten maken van uitzendkrachten.
- **Duurzaamheid.** Samen met de gemeente Amersfoort hebben we de Greendeal met de provincie Utrecht ondertekend.

In hoofdstuk 3 van dit bestuursverslag worden deze onderwerpen verder beschreven.

De IGJ heeft ons 23 juli een bezoek gebracht, als vervolg op het bezoek op 16 augustus 2018. De conclusie van het tweede bezoek was:

'De inspectie ziet goede verbeteringen in De Koperhorst bij het bezoek in juli 2019. In vergelijking met 2018 is er een duidelijkere overlegstructuur, zijn er verbeteringen in de dossiervorming en zijn de verpleegkundigen veel nadrukkelijker aanwezig in de bewonerszorg.'

De raad van bestuur en het management laat duidelijk verbeterkracht zien. Van een aantal verbeterpunten die de inspectie nog noemt in het rapport was de Koperhorst zich reeds bewust. Dit getuigt van bereidheid tot reflectie en willen verbeteren. De inspectie heeft er op dit moment vertrouwen in dat het management en de raad van bestuur met de medewerkers van De Koperhorst doorgaan op de ingeslagen weg.

De inspectie verwacht dat De Koperhorst verder gaat met de verbetermaatregelen zodat ze aan alle normen volledig gaat voldoen.

De inspectie sluit met dit rapport het bezoek af.'

Wij wensen u veel leesplezier,

I.W.M. Vriens, bestuurder
April 2020



1 PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

1.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst
Adres	Paladijnenweg 275
Postcode	3813 KA
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 472 62 14
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41188898
E-mailadres	info@koperhorst.nl
AGB -code	42420444
Internetpagina/website	www.koperhorst.nl
Rechtsvorm	Stichting

1.2 Structuur van de organisatie

De Koperhorst is gevestigd op één locatie en is één rechtspersoon.

De Koperhorst heeft een WTZi-toelating.

Met Zilveren Kruis Zorgkantoor, diverse zorgverzekeraars en de gemeente Amersfoort zijn contracten gesloten voor het leveren van zorg.

De Koperhorst heeft een eenhoofdig bestuur en een Raad van Toezicht (RvT), bestaande uit vijf personen. De RvT vergadert gemiddeld tienmaal per jaar, waarvan een maal met het Managementteam (MT), met de Ondernemingsraad (OR) en met de Cliëntenraad.

Daarnaast spreken ze tweemaal per jaar de accountant. De RvT heeft een auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid, en een Financiële auditcommissie.

De OR bestaat uit vijf tot zeven leden, een weergave van een evenwichtige samenstelling van de zorg en het facilitaire deel van de organisatie. De Cliëntenraad is samengesteld vanuit de diverse doelgroepen binnen de organisatie en wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

1.3 Kernprestaties

1.3.1 Doelgroep

- Ouderen met een beginnende of gevorderde dementie en/ of een zodanige mobiliteit, dat men thuis niet meer zelfstandig kan functioneren.
- Ouderen met beperkt of geen netwerk, en een inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen.
- Thuiswonende ouderen die het even niet meer redden.
- Ouderen uit omliggende wijken en de wijk zelf.

1.3.2 De Koperhorst leverde in 2019 de volgende functies:

- ZP4 t/m ZP6 (Wlz)
- VPT1 t/m VPT6 (Wlz)
- MPT overbruggingszorg (Wlz)
- Huishouding (Wlz)
- Eerstelijnsverblijf basis (Zvw)
- Respijtzorg (Sociaal Domein - Wmo)
- Wijkverpleging, Persoonlijke Verzorging, Verpleging (Zvw)
- Dagbesteding voor ouderen (Wmo, Wlz)
- Hulp bij Huishouden 1 en 2 (Wmo en privaat)

1.3.3 De Koperhorst heeft plaats voor:

- Zeven groepen van acht bewoners met een dementie, ZP5 en hoger, die ieder een eigen woon/slaapkamer hebben en overdag gezamenlijk in de huiskamer verblijven.
- 40 tweekamerwoningen voor bewoners met een VPT4 of 6.
- 14 tweekamerappartementen voor Tijdelijk verblijf, ELV en Respijtzorg of private zorg.

- 110 tweekamerwoningen waar men zorg ontvangt vanuit een VPT, wijkverpleging en Wmo Hulp bij het Huishouden.
- 24 plaatsen dagbesteding, vijf tot zeven dagen per week

1.4 Capaciteit en productie

Capaciteit en productie Groepswonen en Wonen met zorg

	Stand per 1-1-2019	Mutaties: in zorg in 2019	Mutaties: uit zorg in 2019	Stand per 31-12-2019
Man	25	18	15	28
Vrouw	57	25	12	70
Totaal	82	43	27	98

Echtparen	2	1	1	2
-----------	---	---	---	---

Capaciteit Zorg thuis

	Stand per 1-1-2019	Mutaties: in zorg in 2019	Mutaties: uit zorg in 2019	Stand per 31-12-2019
Man	35	9	12	32
Vrouw	95	16	17	94
Totaal	130	25	29	126

Echtparen	21	6	8	19
-----------	----	---	---	----

Zorgtype

	Stand per 31-12-2018	Stand per 31-12-2019
Wlz	91	121
Zvw	82	84
Wmo	139	131

Logement het Heerepoortje

	2018	2019
Gemiddeld verblijf	27	31 dagen
Totaal aantal bezoekers	139	118

Dagbesteding de Koperwiek

	2019	2018
Bezetting	7670 dagdelen	6677 dagdelen
Totaal aantal bezoekers	70	

Wlz wachtlijst

	Stand per 31-12-2018	Stand per 31-12-2019
ZZP5	35	33
ZZP4	37	23
ZZP6		4

Zvw wachtlijst

	Stand per 31-12-2018	Stand per 31-12-2019
Wachtenden met zorgvraag	80	80
Wachtenden zonder zorgvraag	145	213
ZZP7	0	0

In het totaal zijn er in 2019 68 nieuwe bewoners in de Koperhorst komen op 207 plaatsen =33%.

Woonvorm en zorgfinanciering/ zorgsoort

	Wlz: ZZP		Wlz: VPT		Zvw: wijkverpleging	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Groepswonen	40	57	-	-	-	-
Wonen met zorg	10	8	31	34	1	1
Aanleunwoningen	-	-	21	20	79	81

1.5 Personeelsformatie

Aan het einde van het verslagjaar 2019 bedraagt het aantal personeelsleden 281, waarvan 14 fulltimers, 241 parttimers en 26 uurloners in de flexibele schil. Het personeelsbestand groeide in 2019 met 14,23 %.

Het ziekteverzuim bedraagt in het verslagjaar volgens de Vernetcijfers gemiddeld 6.19% (2019 was het 5.25%) exclusief zwangerschap. Hiervan ligt het verzuimpercentage van het eerste ziektejaar op 5.20% (2018: 3.95%) en van het tweede ziektejaar op 0.45% (2018: 1.29%). Inclusief zwangerschap bedraagt het verzuim in 2019 7,49%.

Landelijk ligt het verzuim op 6.49% excl. Zwangerschap en 8.27% incl. zwangerschap.

1.6 Omzet

	2018	2019
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	8.087.041	9.554.323
Subsidies (exclusief Wmo)	198.107	204.295
Overige bedrijfsopbrengsten	2.279.792	2.050.518
Som der bedrijfsopbrengsten	10.564.940	11.809.136

1.7 Werkgebied

Hulp bij het Huishouden wordt alleen geleverd in de aanleunwoningen en in de directe omgeving van de Koperhorst aan cliënten van de wachtlijst, of wonend in het complex aan de Garietstraat. Thuiszorg wordt alleen geleverd in de aanleunwoningen van de Koperhorst.

Voor de welzijnsactiviteiten en de buurtfunctie richt de Koperhorst zich op oudere inwoners van de wijk Schothorst. Voor wonen heeft de Koperhorst geen specifiek werkgebied.

1.8 Samenwerkingsrelaties met organisaties

Huisartsen

In de Koperhorst is de huisarts van de cliënt de hoofdbehandelaar. Met de twee huisartsenpraktijken in de wijk bestaat een samenwerkingsovereenkomst die in 2019 herzien is. Bewoners behouden zoveel mogelijk hun eigen huisarts. De huisarts neemt tweemaal per jaar deel aan het MDO. Wanneer de huisarts het nodig vindt om meer expertise in te schakelen van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde (SO), psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit via SilverRade. De standaard casusbesprekingen met de psycholoog en teams zijn geëvalueerd. In 2019 is het besluit genomen om hier mee te stoppen en om te gaan starten met gedragsvisites. In 2020 krijgt dit verder vorm.

Naar aanleiding van het inspectiebezoek zijn de afspraken met de huisartsen herijkt. Alle huisartsen die een patiënt bij ons hebben wonen, hebben een brief ontvangen waarin beschreven staat hoe wij werken en wat we van hen verwachten. Ook hebben ze de mogelijkheid hun patiënt over te dragen aan de huisartsenpraktijken waar de Koperhorst mee samenwerkt. Er wordt in meerdere mate door de huisartsen een beroep gedaan op de SO vanuit de eerste lijn. Dit jaar heeft 2 maal een beleidsmatig overleg plaats gevonden met de bestuurder, SO, huisartsen, zorgmanager en coördinerend verpleegkundige. Daarnaast hebben de coördinerend verpleegkundige vanaf het laatste kwartaal maandelijks overleg met de huisartsen gehad.

Huisartsen vinden het ingewikkeld om in het ECD van de bewoner te rapporteren. Zij hebben instructie gehad hoe ze met de Helder-app van Nedap ONS kunnen werken. Een enkeling werkt er nu mee. Ook zijn er een aantal huisartsen die in de Koperhorst, in het ECD van de bewoner rapporteren. In 2020 gaan we na hoe we de rapportage van de huisarts nog beter kunnen integreren in het ECD.

Om veilig te e-mailen met o.a. de huisartsen, gebruiken we Zorgmail.

Multidisciplinair team

Met SilverRade (onderdeel van de Opbouw) bestaat een samenwerking voor de inhuur van SO, psycholoog en andere paramedici. Zij kunnen zowel door de organisatie als de huisarts ingeroepen worden. In 2019 is de SO, met name door de huisarts, op cliëntniveau geconsulteerd en speelt de SO een rol bij de voortzetting van het terugdringen van het gebruik van psychofarmaca. Beleidsmatig is er driemaal overleg geweest.

Fysiotherapie

Twee vaste geriatriefysiotherapeuten van MTC de Fysioclub zijn aanwezig in de Koperhorst. Zij zijn gespecialiseerd in de zorg voor kwetsbare ouderen. De fysiotherapeut is laagdrempelig aanspreekbaar en er wordt regelmatig overlegd tussen de zorgdienst en de fysiotherapeut. De fysiotherapeut verzorgt verschillende (groeps-) bewegingsactiviteiten en inventariseert, mits de cliënt hiermee instemt, bij nieuwe bewoners het valrisico.

Met MTC de Fysioclub is het beweegproject 'Koperhorst fysiek onderscheidend' opgezet waarbij de activiteiten van bewoners en van medewerkers in kaart worden gebracht. Daarover worden adviezen gegeven. Dit project loopt door in 2020. De fysiotherapeut sluit aan bij werkoverleggen wanneer er specifieke vragen over een bewoner zijn en geven advies op maat aan medewerkers. Er is een gemeenschappelijke folder vanuit MTC ontwikkelt met de Koperhorst en de fysiotherapeut van MTC wordt soms ook al ingezet in de wijk wanneer de toekomstige bewoner nog op de wachtlijst staat.



Huisartsenpost Eemland

In de avond, de nacht en het weekend wordt gebruik gemaakt van de huisartsenpost. De samenwerking is prettig. Binnen de regio Eemland wordt nauw samengewerkt met de Coöperatie huisartsen Eemland, waar de huisartsenpost een onderdeel van is.

Apotheek Jansen

Alle bewoners waarvoor de Koperhorst de medicatie verzorgt, zijn aangesloten bij apotheek Jansen. Met de apotheek zijn heldere afspraken over het leveren van medicatie in baxterrollen, controle op medicatieveiligheid en de distributie van de medicatie.

Er is onderzoek gedaan naar een digitaal medicatie uitgifte systeem Medimo en besloten om hier in 2020 mee te gaan werken.

De apotheek verzorgt met de huisartsen een jaarlijkse medicatie-review van de bewoners.

Beweging 3.0

Binnen de Koperhorst waren voorheen twee woongroepen van Beweging 3.0 gehuisvest. Zij hebben de huur per april 2019 opgezegd. Eind december 2018 zijn alle bewoners van deze woongroepen verhuisd en in 2019 heeft de Koperhorst op deze etage eigen woongroepen gerealiseerd.

Agnietenhove en Beweging 3.0 in het kader van de Wmo

Zowel Agnietenhove als Beweging 3.0 zijn wat betreft levering van Hulp bij het Huishouden (Wmo) onderaannemer van de Koperhorst. Beide organisaties leveren het product (hulp) met eigen medewerkers, aan eigen bewoners. De geleverde productie wordt bij de Koperhorst gedeclareerd.

Omnia Wonen

Met woningbouwcoöperatie Omnia Wonen is een samenwerkingsovereenkomst aangegaan. Bewoners van het appartementencomplex aan de Garietstraat worden alarmeringsdiensten aangeboden, zodat ouderen daar langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Er maken in 2019 40 bewoners gebruik van. We zijn in het verslagjaar gemiddeld drie keer per kwartaal uitgerukt na een noodoproep van een bewoner. (Om reden: vallen, insluiting, geen contact krijgen.) De Koperhorst receptie handelt gemiddeld ruim 40 oproepen per kwartaal telefonisch af. Vaak betreft het een cliënt (cognitieve problemen, onrust) die meerdere oproepen per kwartaal doet en die we dan later ook zien komen wonen in de Koperhorst.

MBO Amersfoort

Met MBO Amersfoort heeft de Koperhorst een leerafdeling waar studenten hun volledige opleiding volgen voor het diploma Helpende welzijn en VIG. Alle lessen worden op de leerafdeling gegeven. De leerafdeling heeft 365 dagen per jaar studenten. In 2019 is er gewerkt aan de mogelijkheid om alle leerlingen binnen de Koperhorst op deze wijze op te leiden. Zie verder het onderdeel: *Het Leerhuis*.

Lyvore en Sint Pieters en Bloklandsgasthuis

De Koperhorst vormt met Lyvore en het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis een lerend netwerk. De verschillende onderdelen binnen de drie organisaties werken steeds beter samen en wisselen kennis en ervaringen uit.

Actiz, Utrecht Zorg, IVVU

De Koperhorst is lid van de landelijke brancheorganisatie Actiz, de regionale werkgeversvereniging IVVU (inhoudelijk) en Utrechtzorg (regionale arbeidsmarkt). Tevens hebben we de RAAT Eemland ondertekend en participeren we in verschillende werkgroepen.

1.9 De Koperhorst in de wijk

Maaltijden

Dagelijks eten er gemiddeld 67 gasten uit de wijk, de Seniorenwoningen en de Zorgserviceflat in het restaurant. Medio april zijn we gestart met het tevens in de avonden aanbieden van een warme maaltijd. Na een bescheiden start komen er nu dagelijks tussen de zes en 20 mensen uit de wijk 's avonds eten. Ook medewerkers maken er gebruik van.

Het maandelijks sterrendiner blijft een succes. Per keer schuiven er tussen de 170 en 180 gasten aan.

WijkMobiel

WijkMobiel is een initiatief van en door inwoners uit de wijk Zielhorst, Schothorst en De Hoef. De Koperhorst heeft een coördinerende functie. Het succes van WijkMobiel is in het verslagjaar toegenomen. Inmiddels rijden er twee elektrische wagentjes en is het vrijwillig chauffeursbestand uitgegroeid tot 21. De WijkMobiel rijdt nu ook de avonden. De receptie van de Koperhorst neemt de reserveringen op en de coördinator vrijwilligers is verantwoordelijk voor de werving en binding van de vrijwilligers.



Beleef Schothorst

Diverse organisaties in de wijk Schothorst profileren zich in de vorm van de wijkmarkt Beleef Schothorst. In 2019 voor de vierde keer. De Koperhorst doet mee in de organisatie.

Wijkraad Schothorst

De Wijkraad Schothorst is de plek waarin bewoners en professionals overleggen over alles wat te maken heeft met het wonen en leven in de wijk. De wijkraad vergadert elke twee maanden in de

Koperhorst. Een afgevaardigde van de Koperhorst is daar altijd bij aanwezig en dit levert goede samenwerking op.

Alzheimer Café Amersfoort/Leusden

De Koperhorst zit in de stuurgroep van het Alzheimer Café Amersfoort/ Leusden. Elke maand wordt er een café georganiseerd waarbij een thema wordt behandeld. Het café wordt bezocht door zowel mensen met een dementie als hun mantelzorgers.

Huiskamerbibliotheek en Taalcafé

De samenwerking met de Bibliotheek Eemland verloopt prima. De huiskamerbibliotheek in de Koperhorst wordt in 2019 goed bezocht. In het verslagjaar zijn er 2800 uitleningen incl. verlengingen en is er zes keer een lezing gehouden. Hier wordt door een kleine groep van 15 tot 20 Koperhorstbewoners en wijkbewoners aan deelgenomen.

Het Taalcafé is in 2019 opgehouden te bestaan wegens gebrek aan vraag.

Het gebruik van ruimtes

Van de diverse ruimtes die de Koperhorst heeft wordt door de wijk veel gebruik gemaakt Structureel door de volgende partijen:

- Twee bridgegroepen
- ADHD-café
- NAH-café
- Twee koren
- Wijkraad Schothorst
- Pilates
- Schildergroep

Zowel bewoners als andere groepen uit de wijk, maken incidenteel gebruik van onze ruimtes.

Repair Café

Maandelijks vindt het Repair Café plaats in de ontmoetingsruimte van de Koperhorst. Deze wordt vooral door wijkbewoners bezocht. In 2019 is het café door 114 mensen bezocht en zijn er 120 reparaties uitgevoerd. Eind 2019 is het team uitgebreid met een vrijwilliger die verstelwerkzaamheden aan textiel uitvoert.



2 BESTUUR, TOEZICHT & MEDEZEGGENSCHAP

2.1 Normen voorgoed bestuur

De Governancecode Zorg is tijdens de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht (RvT) besproken. Dit keer stond de visie op toezichthouden op de agenda. In maart 2019 is een visie op toezichthouden door de RvT vastgesteld. Tevens heeft de RvT het reglement van de RvT en het bestuursreglement geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

2.2 Samenstelling Raad van Bestuur en managementteam

De Koperhorst wordt aangestuurd door bestuurder Irene Vriens. Zij heeft een vaste aanstelling vanaf 2001. De bestuurder stuurt het MT aan, bestaande uit Manager Zorg Liane Lemmers, Manager Facilitair Robert Sakkers, Manager Financiën en ICT Raimond Schuitemaker en Manager Kwaliteit en ontwikkeling Ada van de Veen. Alle MT-leden hebben ook een lijnfunctie en sturen rechtstreeks een onderdeel van de organisatie aan.

De bestuurder vervult vanuit haar werk een aantal nevenfuncties

- Lid van het bestuur van Utrechtzorg, tot 2021 (Arbeidsmarkt problematiek).
- Lid van het dagelijks bestuur van Regioplus, tot 2020. (Overkoepelende stichting van de regionale arbeidsmarkt stichtingen.)
- Trekker binnen Actiz van de organisaties tot 12 miljoen.

Nevenfuncties niet werk gerelateerd

- Voorzitter raad van commissarissen Woningbouwvereniging St. Willibrordus in Wassenaar, tot zomer 2019.
- Voorzitter van Actioma (landelijke koepel katholiek maatschappelijk activeringswerk).



Het salaris van de bestuurder is passend binnen de WNT. De bestuurder heeft een onkostenvergoeding ontvangen die past binnen de regels van de WNT. Zie verder de toelichting op de jaarrekening.

Bestuurder benoemt tot Ridder in de Orde van Oranje-Nassau

Koperhorst bestuurder Irene Vriens is in het verslagjaar benoemt tot Ridder in de Orde van Oranje-Nassau. In het diepste geheim werd een feest om dit te vieren voorbereid. Na de onderscheiding wachten bewoners, medewerkers en familieleden en bekenden van Irene, haar op in de Koperhorst, waar de rode loper was uitgelegd. Met elkaar hebben we er een mooi feest van gemaakt.

2.3 Verslag Raad van Toezicht

Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Toezicht

Naam		Functie in toezichthoudend orgaan	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Bakker D.J.	Hr.	Voorzitter RvT Portefeuille: vastgoed/ zorg	Manager service bij St. Zuidwester (v.a. 1-6-2017)/ directeur Vastgoed, St. Zuidwester (tot 1-6-2019)	D.J. Bakker interim en advies Lid Raad van Advies HAN
Blokker-Ammeraal S. Vanaf juni 2019	Mw.	Lid RvT & lid auditcommissie kwaliteit & veiligheid van zorg	Manager wonen zorg welzijn Alant Projectleider innovatie CPV	
Kruiswijk L.	Hr.	Lid RvT & voorzitter financiële auditcommissie Portefeuille: juridisch/ financiën	Advocaat bij Keistad Advocaten	
Reiff-de Groen J.M.H. t/m maart	Mw.	Lid RvT & voorzitter auditcommissie kwaliteit en veiligheid van zorg Portefeuille: zorg	Bestuurder bij St. De Gelderhorst	Lid van de RvT van Stichting Stimenz
Boogaard van den P.J.	Hr.	Lid RvT & lid financiële auditcommissie Portefeuille: vastgoed/ politiek	Eigenaar/ directeur van New Con Vastgoed bv	Advisor bij Wellant college
Meulmeester M.J	Mw.	Lid RvT & lid auditcommissie kwaliteit & veiligheid van zorg Portefeuille: algemene zaken (personeel, CR/OR)	Eigenaar Meulmeester & Veltman, adviesbureau in Zorg & Welzijn Concern kwaliteitsadviseur, Careyn	Voorzitter Epilepsie Vereniging Nederland
Cuperus-Krol D.T. Vanaf juni 2019	Mw.	Lid RvT & lid financiële auditcommissie Portefeuille: financiën / zorg-inkoop	Adviseur Zorgverkoop & projectleider Zorginnovatie Noorderbreedte	Days Consultancy

In april heeft mw. J. Reiff wegens het aflopen van haar statutaire termijn afscheid genomen van RvT.

De RvT heeft besloten, in het kader van de continuïteit, in de komende jaren twee nieuwe leden aan te stellen.

De leden van de RvT hebben in het verslagjaar geen bezoldiging ontvangen. Jaarlijks stelt de raad van toezicht dit beleid vast.

Er zijn geen belangenverstrengelingen geweest binnen de RvT in 2019.

De RvT heeft dit jaar achtmaal vergaderd met de bestuurder en eenmaal zonder de bestuurder. De RvT heeft eenmaal vergaderd met de Cliëntenraad en met hen de uitkomst van de Cliëntenraadpleging van eind 2018 besproken. Daarnaast heeft in het vierde kwartaal een gesprek met de Ondernemingsraad plaats gevonden.

In het verslagjaar hield de RvT een zelfevaluatie.

De Koperhorst is lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ).

De RvT heeft eind 2018 haar visie op toezichthouden aan de orde gesteld. Naar aanleiding hiervan zijn in april 2019 de volgende documenten vastgesteld:

- Visie op toezichhouden.
- Reglement van de Raad van Toezicht.
- Reglement van de Raad van Bestuur.

Binnen de vergaderingen is met enige regelmaat uitvoerig stil gestaan bij de personele bezetting en de uitvraag van de NZa om financiële informatie.

Scholingen

- Nieuwe leden van de RvT volgen de scholing voor nieuwe toezichthouders van de NTVZ.
- De voorzitter doet de NVTZ-voorzitterscursus.

Goedkeuringen

- De begroting 2019.
- De jaarplannen 2019.
- De jaarrekening en het bestuursverslag 2018 zijn goedgekeurd.
- Aan de bestuurder is decharge verleend.
- De WNT voor de bestuurder is vastgesteld op WNT1.
- De herinrichting van de organisatie.
- Aanname van de nieuwe manager zorg.
- Uitbreiding van het aantal zorgplaatsen met 17 ZZP5 en vier kortdurend verblijf.

Besluiten

- Dhr. L. Kruiswijk is tot vicevoorzitter benoemd.
- Mw. D. Cuperus-Krol en mw. S. Blokker-Ammeraal zijn lid geworden van de Raad van Toezicht.
- Nieuw rooster van aftreden.
- De accountant is jaarlijks aanwezig - in de vergadering van RvT - bij het bespreken van de interimcontrole en/of jaarrekening. De interimcontrole en jaarrekening bespreekt de accountant met de financiële auditcommissie.
- WNT-indeling voor de bestuurder is gewogen en vastgesteld.
- Reiskostenvergoeding voor leden van de RvT die buiten Amersfoort wonen.

Risicobeheersing en financiën

In bijzijn van de manager financiën en control zijn de volgende onderwerpen besproken:

- De interne controle en de periodieke risico-inventarisatie.
- De financiële auditcommissie is driemaal bijeen geweest en heeft haar bevindingen in de RvT gedeeld.
- De managementletter en jaarrekening (in bijzijn van de accountant). De accountant heeft aangegeven dat de Koperhorst alles goed onder controle heeft.
- Kwartaalcijfers met daarbij de tussenevaluaties van de werkplannen.
- Ons risico en fraudeprofiel is besproken en geüpdatet.
- Huurverhogingen, huurderiving van de woningen.
- Het verbeteren van de administratieve processen en herinrichting van de ICT.
- De AVG.
- Het procuratie protocol en de vervanging van de bestuurder heeft enkele malen op de agenda gestaan. Medio maart 2020 is het goedgekeurd.

Auditcommissie Kwaliteit en veiligheid

- In het najaar is het geëvalueerde kwaliteitsplan 2019 met de audit commissie besproken.
- In de decembervergadering is het kwaliteitsplan 2020 en de daaruit voortvloeiende jaarplannen voor 2020 met elkaar besproken.
- De commissie is in 2019 tweemaal bijeen geweest. Hun ervaringen deelden zij in de RvT.

Een glimlach...

Hoe mooi is het dat je als receptioniste veel kan betekenen voor je collega's, bewoners en artsen, met vragen en noem maar op.

Een goedemorgen mevrouw... of meneer... kan genoeg zijn om een glimlach op iemands gezicht te toveren. Dat voelt voor ons zo goed.

Als receptioniste weet je nooit wat de dag je brengt. Bewoners komen op hoge leeftijd hier wonen. Ze komen langs met een vraag of voor een praatje of een luisterend oor.

Ons werk is veelzijdig: een telefoontje hier, een ambulance daar. In alles vormen we samen een team waar we trots op zijn!

Het geeft ons veel voldoening en een vleugje geluk dat we mensen kunnen helpen, ook al is het maar met iets kleins. Zo fijn als mensen weer tevreden teruggaan naar hun appartement.

- Op 23 juni heeft de IGJ De Koperhorst een herhaalbezoek gebracht. De IGJ-rapportage, de voortgang, mede naar aanleiding van het bezoek in 2018 en de conclusies van de IGJ in 2019, zijn besproken.

Herinrichting van de organisatie

In januari heeft de RvT de herinrichting van de organisatie goedgekeurd.

De inrichting van de organisatie is aangepast om zo antwoord te kunnen geven op de toenemende complexiteit van de ouderenzorg. De cliëntpopulatie van de Koperhorst is veranderd, de verschillende zorgconcepten groeien naar elkaar toe en de zorgbehoefte wordt complexer. Een compacter MT en een duidelijke rol van verpleegkundigen binnen de zorgorganisatie dragen er zorg voor dat we deze verandering ook aan kunnen en de kwaliteit van de zorg en het welzijn en welbevinden geborgd is. Aan het einde van het verslagjaar is de nieuwe inrichting, in de RvT evaluatief besproken.

Strategisch beleid 2020 – 2025

De Raad van Toezicht heeft aan drie sessies deelgenomen in het kader van de evaluatie van ons strategisch beleid 2015-2020 en het komen tot een nieuw strategisch beleid 2020-2025, welke medio maart 2020 goedgekeurd is.

Samenwerking

- De voorzitter van de RvT heeft, in het kader van de samenwerking binnen het lerend netwerk tussen Lyvore, Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en de Koperhorst, telefonisch contact gehad met de voorzitter van de Raad van Toezicht van het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis.
- Binnen het lerend netwerk hebben de bestuurders van de drie organisaties intercollegiaal contact. De Ondernemingsraden, Cliëntenraden en diverse medewerkers, hebben op beleidsmatig niveau in 2019 zaken met elkaar uitgewisseld.
- De samenwerking binnen de regio op het gebied van de Eerstelijns verblijfszorg en binnen de RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten) stond regelmatig op de agenda.

Ontwikkeling vastgoed

De herinrichting van de oude keukenruimte, het opzeggen van de huur van Beweging 3.0, met daaraan gekoppeld de plannen voor de ontwikkeling van die etage en het plaatsen van zonnepanelen in het kader van duurzaamheid, zijn periodiek besproken.

Ontmoetingen

- De RvT en de Ondernemingsraad: Er is onder meer gesproken over de verandering in de organisatie, de toegankelijkheid van de OR voor haar achterban, de interesse van medewerkers om lid te worden van de OR, de motivatie om als OR-lid te willen fungeren en de samenwerking met de bestuurder.
- De RvT, de Cliëntenraad en de vertrouwenspersoon: Aan de orde kwamen: de veranderingen in de organisatie, de invulling van vacatures, de onderlinge bejegening, benaderbaarheid van de Cliëntenraad, klachten, veranderingen in de ouderenzorg, mantelzorg/ familieparticipatie, sfeer in de Koperhorst, gastvrijheid, kwaliteit van de maaltijden en de samenwerking met de bestuurder.

2.4 Principes Governancecode Zorg

Het profiel van zorgorganisatie De Koperhorst

De Koperhorst is een wijkgericht woonzorgcomplex met een variatie aan voorzieningen voor ouderen

De voorzieningen variëren: beschut wonen, welzijn-, zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen in de aanleunwoningen, herstellzorg/zorghotel, beschermd wonen met zorg in de appartementen, en Groepswonen voor ouderen met een dementie. De Koperhorst heeft een algemeen christelijke identiteit.

De Koperhorst ontwikkelde zich de laatste jaren enerzijds steeds verder tot een levendig multifunctioneel centrum c.q. buurthuis voor ouderen in de wijk en anderzijds tot een huis waar verpleeghuiszorg geleverd wordt in een open woonsetting. Uiteenlopende activiteiten worden goed bezocht, ook door gasten van buiten het woonzorgcomplex.

In de wijk werken we samen met de Sociale Wijkteams, thuiszorgorganisaties en de huisartsen.

Onze visie op het leven: hoe kijken wij naar zorg voor ouderen?

"Ondanks dat ik wat ouder en beperkter word, kan ik bij de Koperhorst mijn leven leiden zoals ik dat wil. Wat ik gewend ben kan ik blijven doen. Ik kan mezelf zijn en blijven."

Ons hart klopt voor het leven: jezelf zijn, leuke dingen doen, lachen en huilen, gezelligheid en lekker eten. Wij geloven dat zorg en ondersteuning op elke manier kan bijdragen aan uw leef plezier. Dit is waar wij voor staan bij de Koperhorst.

Bij ons gaat 'het leven' voor de regels en protocollen: uw leef plezier is leidend voor de manier waarop wij werken. Daar geloven we in en handelen we naar.

Samen met het woonzorgteam van de Koperhorst bepaalt u wat u nodig heeft om uw leven te kunnen leiden zoals u dat wilt en welke zorg en ondersteuning hiervoor nodig is. De huisarts blijft uw en ons eerste aanspreekpunt als het gaat om behandeling. Wanneer nodig schakelt u samen met ons expertise in van andere behandelaren.

U kunt het volgende van ons verwachten:

- U kunt blijven doen wat u gewend bent en fijn vindt: als u naar de Koperhorst verhuist blijft alles zoveel mogelijk zoals voorheen
- U kan op uw eigen manier van het leven genieten: uw leven staat centraal en niet uw beperking of uw ziekte
- Samen met u, de mensen die dichtbij u staan en uw huisarts kijken we welke zorg en ondersteuning aansluit bij uw behoeften
- Samen met u en de mensen die dichtbij u staan maken we duidelijke afspraken: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen
- We werken met kleine woonzorgteams van woonondersteuners, helpenden zorg en welzijn, leerlingen, verzorgenden 3IG en verpleegkundigen. Tevens is een verpleegkundig team aanwezig met een coördinerende en ondersteunende taak voor alle teams.

Kenmerken doelgroepen: ouderen met zware en complexe zorgvraag

De Koperhorst wil vooral van betekenis zijn voor de doelgroepen:

- Ouderen met een beginnende of gevorderde dementie en/of een dusdanige mobiliteit dat zij thuis niet meer zelfstandig kunnen functioneren
- Ouderen met een beperkt of geen netwerk en/of ouderen met een inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen
- Ouderen in de wijk Schothorst e.o.

We zien dat mensen daadwerkelijk langer thuis wonen, ook bij zwaardere zorgvragen. Dat betekent dat bij diegenen die wel verhuizen naar de Koperhorst, sprake is van toenemende zorgzwaarte (naar complexiteit en intensiteit) en van een toenemend kwetsbaarheid (hoge leeftijd en co morbiditeit). Dit stelt hoge eisen aan de professionaliteit van de organisatie en die van de medewerkers. Met scholing en de juiste personeelsmix proberen we hier een goed antwoord op te geven.

Besturingsfilosofie: van systemen naar mensen

Een bestuurder staat soms voor lastige keuzes op het gebied van vrijheid versus veiligheid van bewoners, of voor dilemma's als de belangen van financiers en bewoners niet overeenkomen.

In een periode waarin de maatschappelijke legitimatie van de zorg onder druk staat, kan er de neiging ontstaan 'je vooral aan de regels' te willen houden. Dat sluit echter niet altijd aan bij de visie van de Koperhorst. Er is sprake van een transitie: 'van systemen naar mensen'. Niet langer staan de regels en protocollen centraal, maar het handelen van mensen. Het zoeken naar de juiste balans tussen controle en vertrouwen vraagt om een open dialoog, zelfreflectie en het organiseren van tegengeluiden. Maar ook verantwoordelijkheid nemen en de ruimte zoeken/nemen die de overheid biedt.

Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van bewoners, werken naasten van bewoners, vrijwilligers en medewerkers intensief samen en werken wij met kleinschalige teams. Besluitvorming over de organisatie van de zorg en dienstverlening gebeurt zoveel mogelijk binnen de teams.

Bestuurder stelt zich faciliterend op

De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar bewoners, hun naasten, de medewerkers en interne- en externe belanghouders. De bestuurder verbindt de binnen- en buitenwereld en zorgt ervoor dat er binnen de van toepassing zijnde kaders wordt gewerkt. De bestuurder heeft overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en betreft iedereen vanuit zijn/haar rol bij de uitvoer van taken, inclusief bewoners en naasten. De omvang van de organisatie is relatief klein, dat maakt dat de bestuurder altijd dichtbij is en bij calamiteiten zo nodig zelf kan ingrijpen. De bestuurder is bijna dagelijks aanwezig en, naast de informatie die zij van medewerkers en bewoners krijgt, signaleert zij zaken die niet goed gaan, en of er voldoende en gekwalificeerde medewerkers aanwezig zijn binnen de teams.

Waarden en normen

De Koperhorst is een kleine, platte organisatie. Alle managementteamleden hebben naast een beleidsmatige functie een uitvoerende leidinggevende functie op onderdelen van de organisatie. De bestuurder stuurt het MT aan, denkt mee en heeft rechtstreeks contact met de Cliëntenraad en de vertrouwenspersoon. Ze voert de gesprekken over de zorginkoop.

De Koperhorst heeft een klokkenluiderregeling.

We zijn op weg om nog meer een lerende organisatie te worden waarbij eigen ontwikkeling, teamontwikkeling en scholing belangrijk is.

De Koperhorst heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor de bewoners. Zij is gemiddeld drie dagdelen per week aanwezig en adviseert de bestuurder gevraagd en ongevraagd.

2.5 Verslag Cliëntenraad

Medezeggenschapsstructuur

Binnen de Koperhorst functioneert een Cliëntenraad van negen leden, met een samenstelling die een afspiegeling vormt van de zorgvragers binnen de Koperhorst. 50% van de Cliëntenraad bestaat uit bewoners die in de Koperhorst wonen. 50% bestaat uit naasten van bewoners. De Cliëntenraad wordt bijgestaan door de vertrouwenspersoon uit de Koperhorst.

Taken en werkwijze Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft jaarlijks een budget waaruit het lidmaatschap van de LOC en lopende uitgaven worden gefinancierd. In 2019 was het budget toereikend en vormde voor de Cliëntenraad geen aanleiding tot discussie.

De Cliëntenraad kwam in 2019 negen keer bijeen voor onderling overleg. Tijdens deze vergaderingen werden o.a. de vergaderingen met de bestuurder voorbereid. Bij deze vergaderingen was de vertrouwenspersoon aanwezig om de Cliëntenraad terzijde te staan. In totaal waren er acht vergaderingen tussen de Cliëntenraad en de bestuurder. Bij een van deze vergaderingen is de accountmanager van het Zorgkantoor aangeschoven. Tevens was er een vergadering met de Raad van Toezicht van de Koperhorst en heeft de Cliëntenraad een overleg gehad met de Ondernemingsraad.

In mei 2019 is Cliëntenraad lid dhr. Roossien plotseling overleden. Dit was een schok voor de leden van de Cliëntenraad.

Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2019

De Cliëntenraad is opgebouwd uit vier intramurale zetels, vier zetels vanuit de Seniorenwoningen en de Zorgserviceflat en een onafhankelijke voorzitter.

Leden:

Mw. A. Noortman	Voorzitter
Mw. P. Aronstein	Lid, Seniorenwoningen
Dhr. H. Bakker	Lid, Seniorenwoningen
Dhr. J. Roossien tot mei 2019	Lid, Zorgservicewoningen
Vacature	Lid, Zorgservicewoningen
Mw. M. Ruckert	Lid, Zorgservicewoningen
Dhr. B. Burm	Lid, Groepswonen

Dhr. L. Rooke
Dhr. F. Grabowsky
Mw. J. Vellinga
Mw. M. Overberg
Mw. W. Polhoud

Lid, Groepswonen
Lid, Wonen met zorg
Lid, Wonen met zorg
Vertrouwenspersoon
Notulist

Gesprek met de Cliëntenraad van Lyvore en Sint Pieters en Bloklandsgasthuis

De Koperhorst vormt, samen met Lyvore en het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis, een lerend netwerk. Vanwege veranderingen bij Lyvore heeft er in 2019 geen overleg plaatsgevonden. Een nieuw overleg staat gepland voor 2020.

Gesprek met de Raad van Toezicht

In het gesprek kwam aan de orde:

- Waarom woon jij of je familielid hier?
- Bejegening tussen bewoners onderling: T.o.v. vorig jaar geeft de Cliëntenraad aan dat dit beter gaat. Zij spelen daar ook zelf een positieve rol in, naast dat medewerkers er meer oog voor hebben.
- Het vervangen van de puien: Het is een stuk aangenamer geworden in de woningen door de betere isolatie.
- De Cliëntenraad ervaart de zorg als liefdevol en warm. Het werd als heel fijn ervaren dat je met 'Caren zorgt' de rapportage in het zorgdossier kunt lezen om te zien hoe het met je familielid gaat. Er wordt alert gereageerd als je een bericht stuurt. De sfeer op de Groepswonen afdelingen is heel goed en er is belangstelling en aandacht voor mantelzorgers. Het is wel jammer dat er soms met uitzendkrachten gewerkt moet worden. Dat merk je gelijk op de afdeling. Op de Groepswonen afdelingen investeren medewerkers in een goede relatie tussen bewoners onderling, medewerkers en bewoners. De Cliëntenraadsleden geven aan dat zij het erg fijn vinden om in de Koperhorst te wonen, dan wel de Koperhorst als een heel warm thuis voor een ouder ervaren. Ook is het prettig om ervaringen in de Cliëntenraad te kunnen delen.
- Cliëntenraadpleging: Goed dat het door een onafhankelijk bureau georganiseerd wordt en door een groepsgesprek ook heel laagdrempelig is. Jammer dat van sommige groepen er zo weinig familieleden waren. Je krijgt dan niet een goed beeld.
- Familiebijeenkomsten op afdelingsniveau: Die worden, bij de intramurale teams, regelmatig gehouden. Men vindt dit prettig, informatief en gezellig.
- Samenwerking met de bestuurder is goed volgens de Cliëntenraad. Men krijgt de juiste informatie, er wordt geluisterd en als iets niet kan wordt er goed over gesproken.

Adviesaanvragen neergelegd bij de Cliëntenraad en positief beoordeeld:

- De evaluatie van het Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2019 en de aanpassing van de deelplannen voor 2020 zijn besproken. Ook de invulling van de extra gelden uit het Kwaliteitskader zijn besproken. De Cliëntenraad was het eens met het voorstel van de bestuurder om extra leerlingen op te leiden en in te zetten, medewerkers te scholen en de verpleegkundigen sterker in te zetten.
- De herpositionering van de organisatie: Dit is enkele malen aan de orde geweest. Met de Raad is door de bestuurder gedeeld waarom het wenselijk was om de organisatie van de verzorging anders te gaan positioneren. Ook het versterken van de plek leren/ ontwikkelen en kwaliteit is besproken en erkend. De Cliëntenraad heeft een adviesaanvraag positief beoordeeld om de organisatie anders te gaan organiseren en het MT compacter te maken.
- De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over het aanstellen van de Manager Zorg. Wel is afgesproken dat ze na een half jaar wederom een gesprek met de manager zorg wilden voeren.
- De rol en werkzaamheden van het verpleegkundig team is besproken en ter advisering neergelegd. De Cliëntenraad was er positief over. Ze zien dat op deze wijze de kwaliteit van zorg, die steeds complexer wordt, beter geborgd kan worden.
- De Cliëntenraad was positief over de inzet van huishoudelijk medewerkers met een certificaat om ook zorggerelateerde handelingen te doen zoals het ondersteunen bij wassen en aankleden. Zij gaven wel aan dat ze vinden dat bewoners de keuze moeten blijven houden of hun huishoudelijk medewerker bij hen wel/ geen zorgactiviteiten verricht. Afgesproken is dat het te allen tijde met de bewoner overlegd zal worden.

- De jaarrekening 2018 en de begroting 2020 zijn met de Raad besproken en positief beoordeeld.
- Het jaarverslag 2018 en de jaarplannen 2020 zijn besproken en de Cliëntenraad heeft zijn instemming gegeven.

Onderwerpen besproken door Cliëntenraad en bestuurder:

- De manier waarop een cliënttevredenheidonderzoek wordt gehouden, is besproken. Er is gekozen voor groepsgesprekken per afdeling met bewoners en hun naasten. Deze gesprekken waren in november/december. De uitslag van het onderzoek is begin 2020 bekend. Men vond de gesprekken goed en met inhoud, alleen voor de bewoners van de flats was de groep te groot en zouden twee interviewers wenselijk geweest zijn. Voor 2020 is afgesproken de raadpleging wat vroeger in het jaar te houden. Voor de flats is dat dit verslagjaar gelukt, voor de Wlz-bewoners was het nog aan het eind van het jaar. Na een paar maal op deze wijze een Cliëntenraadpleging gehouden te hebben merken we dat met name bij Groepswonen maar weinig respons komt van de familie. Dit is jammer.
- Ook dit jaar heeft de invulling van opengevallen vacatures in de Cliëntenraad met enige regelmaat op de agenda gestaan.
- De rapportage van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de opvolging ervan heeft regelmatig op de agenda van de Cliëntenraad gestaan. Enkele leden van de Cliëntenraad hebben de inspectie ook gesproken bij het vervolgbezoek van de inspectie in de tweede helft van 2019.
- Gesprek met een afgevaardigde van de gemeente Amersfoort over de diversiteit agenda, de regenboog agenda en het keurmerk Roze loper.
- Een van de leden is naar een bijeenkomst geweest over de nieuwe Wet medezeggenschap Cliëntenraden en heeft de Cliëntenraad erover geïnformeerd.
- De leden van de Cliëntenraad hebben actief deelgenomen aan sessies rondom het herijken van het strategisch beleid 2020 – 2025 van de Koperhorst.
- De accountmanager van het zorgkantoor heeft deelgenomen aan een vergadering van de Raad. Dit werd door beide kanten zeer positief ervaren.
- De kwartaalrapportages, zowel inhoudelijk als financieel, zijn besproken evenals het kwartaaloverzicht van de vertrouwenspersoon.

Aandachtspunten besproken met de facilitair manager:

- Het vergroten en verbeteren van het terras.
- De elektriciteitspunten in de fietsenstalling voor scootmobiel.
- De realisatie van zonnepanelen op het dak.
- Realisatie nieuwe kantoren.
- Verbouwing en opstarten 2 nieuwe groepen op de tweede bouwlaag.
- Realisatie van het opdelen van 1 badkamer naar twee badkamers zodat op Groepswonen op termijn iedereen een eigen badkamer heeft.
- Uitbreiding Logement en de realisatie van een kleine fitnessruimte.
- Plaatsen ondergrondse afvalcontainers zodat vuil gescheiden kan worden.
- Oplevering woningen en het besluit om oude keukens in het mutatieonderhoud mee te gaan nemen.
- RI&E (Risico-inventarisatie op het gebied van arbeidsomstandigheden).
- Serveren van een warme avondmaaltijd.
- Inrichting terras.
- Er is vanuit verschillende invalshoeken gesproken over veiligheid: Op de parkeerplaats, rookmelders, brandveiligheid, egaliseren tuinpad.
- De bediening in het restaurant, hoe bewoners/ gasten met elkaar omgaan stond met enige regelmaat op de agenda.
- Rookbeleid in zijn algemeenheid.

Aandachtspunten besproken met de manager zorg:

- De Koperhorst is houder van het Waarborgzegel Fixatievrije zorgorganisatie. In dat kader is er gesproken over de inzet van vrijheidsbeperkende en vrijheid verruimende acties waaronder het niet inzetten van bedhekken en het gebruik van gps. De bezetting en werkdruk in de Zorg thuis en de verandering van werkwijze.
- Inzet van uitzendkrachten.

- Wet zorg en dwang.
- Interventies vanuit het IGJ-rapport.
- Wijze waarop de werkoverleggen nu gehouden worden en de resultaten ervan.
- Inzet van de verpleegkundigen.
- Inzet huishoudelijk personeel met een certificaat voor Algemeen Dagelijkse Levensbehoeften (basiszorg).
- Reageren op oproepen van bewoners.
- Was.
- Gedeelde badkamers.
- Het houden aan afspraken.

Aandachtspunten besproken met de medewerker welzijn en vrijwilliger:

- Waardige invulling 4 mei herdenking.
- Het muziekproject met de Scholen in de Kunst.
- Wijkactiviteiten en WijkMobiel.
- Kleine groepsuitjes.
- Dias Latinos in de Koperhorst.
- Kerstmarkt.

Samenwerking met de vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon mw. Marianne Overberg bezocht alle vergaderingen. Haar kwartaalrapportages zijn binnen de Cliëntenraad besproken.

Samenwerking met de bestuurder

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat er een goed en open contact met de bestuurder is met een wederzijds positief kritische houding. De Koperhorst hecht veel waarde aan de mening van de Cliëntenraad.

Commissie van vertrouwenslieden

Voor het oplossen van geschillen is de Cliëntenraad lid van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCV).



2.6 Verslag Ondernemingsraad De Koperhorst

Samenstelling Ondernemingsraad

Thalita Glismeyer
Voorzitter



Anja v.d. Grootevheen
Vicevoorzitter



Janet Gaasbeek
Secretaris



Karin Blom
Lid



Patricia Metaal
Lid



Desiree Priem
Lid



Waarom wij in de OR zitten

Als leden van de OR willen wij iets betekenen voor de werkomstandigheden voor onszelf maar ook voor anderen! We overleggen direct met de bestuurder om de stem van de medewerkers te laten horen.

Wij leren meer collega's uit de organisatie kennen en hun werk waarderen omdat je samenwerkt met collega's van een andere afdeling.

Het OR-werk voegt een extra uitdaging toe aan onze normale werkzaamheden.

In februari, juli en november hebben we trainingen gevolgd om het OR-werk goed te kunnen doen.

Daarnaast is het goed voor onze persoonlijke ontwikkeling en verschillende competenties zoals onderhandelen, argumenteren, beoordelen van het beleid en het krijgen van een helicopterview.

De voorzitter Brian Stuivenberg vertrekt uit de OR vanwege een andere baan. Thalitha Glismeyer heeft deze taak over genomen.

Karin Blom is toegetreden als nieuw lid van de OR. Er staat nog een vacature open voor iemand vanuit de TD, Receptie of administratie.

Overleg met de bestuurder

De ondernemingsraad heeft in 2019 acht keer formeel overleg gehad met de bestuurder.

Deze bijeenkomsten waren in januari, februari, maart, mei, juli, september, november en december.

Naast dit formeel overleg heeft er structureel elke maand binnen de OR een overleg plaats gevonden.

Bespreekpunten 2019

- Jaarplannen en begroting van 2019 en 2020 doorgesproken en akkoord gegaan.

- Jaarrekening, bestuursverslag inclusief het kwaliteitsverslag doorgesproken.
- Kwartaalrapportages en evaluatie besproken.
- Evaluatie en herijking van het kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg zijn besproken.
- De Koperhorst gaat in 2020 de voorbereidingen treffen om vanaf 2021 met 10-beloftes in kwaliteitstegels te werken, dit systeem dekt de gehele organisatie en is getoetst aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- De OR heeft haar zorgen geuit over de werkdruk binnen de Zorg thuis. Eind van het verslagjaar is daar een andere werkwijze ingezet wat de werkdruk zou moeten verminderen. Inmiddels zijn er een andere looproutes, dit wordt 2020 geëvalueerd.
- De organisatieverandering was een belangrijk onderwerp, wij als OR hebben toestemming gegeven.
- De realisatie van de begroting was, met het oog op de nieuwe Groepswonen afdelingen, even spannend. Voor deze uitbreiding moesten ook de benodigde medewerkers gevonden worden. Mocht dit niet het geval zijn dan ook geen extra inzet aan Wlz inkomsten. E.a. is goed gekomen en zelfs op andere afdelingen waar 'gaten' ontstonden, zijn uiteindelijk de vacatures ingevuld.
- Naar aanleiding van de rapportage van de IGJ heeft de Koperhorst een bezwaarschrift ingediend. Een goede actie vond de OR. De reactie op het bezwaarschrift was teleurstellend. Op advies is toen een brief gestuurd naar de hoofdinspecteur om te vragen hoe de procedure zou gaan lopen. De bestuurder heeft naar aanleiding van deze brief een gesprek gehad met de IGJ.
- De IGJ heeft in 2019 opnieuw een bezoek aan de Koperhorst gebracht. Zij vond dat we goede, positieve slagen gemaakt hebben en op de goede weg zijn.
- Het voorstel met betrekking tot het roosterbeleid is doorgesproken. De OR was het hier niet helemaal mee eens. Na enige discussie tussen de OR en de bestuurder tijdens verschillende vergaderingen is er uiteindelijk een akkoord bereikt.
- Een terugkerend onderwerp zijn de acht uren nachtdiensten in de zorg. Veel medewerkers werken liever van 22.45 uur tot 7.15 uur zodat ze beter kunnen inlezen. Na discussie over en weer heeft de OR dit voor elkaar gekregen.
- Functieomschrijvingen: De stichting FWG is ingehuurd de functies onafhankelijk bekeken en herschreven kunnen worden. De OR is meegenomen in de opzet van het herschrijven van de functies. Tevens leverden wij 1 lid en een vervangend lid voor de IBC. Wij vonden het belangrijk om vast te leggen dat niemand er in salaris op achteruit kan gaan.

Activiteiten

- De OR heeft meegewerkt aan de evaluatie van de RI&E, deze komt in 2020 uit.
- Het OR-regelement was verouderd. Dit is aangepast en opnieuw vastgesteld.
- Verschillende meetings vonden plaats, waaronder een gesprek met de nieuwe zorgmanager, tijdens de sollicitatieprocedure, de jaarlijkse vergadering met de Raad van Toezicht, en een overleg met de Cliëntenraad.
- Opstellen strategisch beleidsplan 2020-2025:
De maatschappij verandert en de Koperhorst verandert mee. Twee interessante sessies samen met o.a. RvT, MT, Cliëntenraad en coördinerend verpleegkundigen, om samen te denken over de visie en missie van de Koperhorst in de toekomst.



3 KWALITEITSVERSLAG

In dit hoofdstuk doen we verslag van de kwaliteitsonderwerpen die in 2019 centraal hebben gestaan.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

3.1.1 Onze visie op persoonsgerichte zorg

De eigen geschiedenis, toekomst en doelen van bewoner zijn vertrekpunt voor ons handelen

In onze visie zijn alle mensen uniek. In de benadering van bewoners vinden we het belangrijk dat uniciteit behouden blijft. Dit uitgangspunt is des te belangrijker naarmate bewoners afhankelijk zijn van anderen. Om zo goed mogelijk de bewoner te leren kennen en tegemoet te komen aan de uniciteit van de bewoner, wordt voorafgaand aan de verhuizing naar de Koperhorst elke bewoner thuis bezocht. De ambitie is van elke bewoner zijn/haar levensverhaal te kennen en het bestaande netwerk rondom een bewoner levend te houden. Onze zorg is dan ook aanvullend en komt in continue dialoog tot stand. Als het gaat om onbegrepen gedrag geldt dit niet alleen voor gespecialiseerde professionals, maar voor iedereen in de Koperhorst.

3.1.2 Ontwikkelen van een visie op dementiezorg organisatie breed

Er is een start gemaakt met het ontwikkelen van de visie op zorg voor mensen met een dementie. Deze is breder getrokken, naar een visie op 'Breinzorg', met als uitgangspunt het theoretisch kader van Dr. Anneke van der Plaats. Omdat de Koperhorst een doelgroep huisvest waarbij niet enkel dementie een oorzaak is van een aangedaan brein, kent meerdere grondslagen.

In het tweede kwartaal is de rol van de dementie expert binnen de Koperhorst omschreven.

De input vanuit observaties, afdelingsgerichte projecten (zoals 'Eten op maat'), scholing sensorische informatieverwerking, gerichte verdeling aandachtsgebieden van de team- en coördinerend verpleegkundigen en de start van gedragsvisites, bieden input voor de opbouw van het visiestuk Breinzorg wat in 2020 zal verschijnen.

3.1.3 Implementeren Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2019 is de basis gelegd voor het Koperhorstbeleid t.a.v. vrijheid en Onvrijwillige zorg. Uitgangspunt blijft het voorkomen van onvrijwillige zorg.

Er werd informatie opgehaald over de Wzd en de beleidsmedewerker fungeerde als een van de tegenlezers t.a.v. de vertaling van de wettekst door brancheorganisatie Actiz.

In het najaar werd duidelijk welke kant e.e.a. op zou gaan. A.d.h.v. de vraag: 'Hoe kunnen we de Wzd zo implementeren dat we als organisatie aan de wet voldoen en blijven excelleren in Zorg voor vrijheid, zonder onnodige bureaucratie,' werd een projectplan opgesteld.

In dit projectplan werd de implementatie van de wet in de organisatie voorbereid. Vanaf het eerste kwartaal van 2020 worden een handboek Vrijheid en onvrijwillige zorg routes ontwikkeld. In het handboek geven we onze visie op vrijheid, veiligheid en onvrijwillige zorg voor mensen



met een psychogeriatrische aandoening. Beleid wordt uiteengezet er zullen antwoorden terug te vinden zijn op vragen rondom de Wzd, waar dat in de Koperhorst van toepassing zal zijn. Door de bestuurder werd een specialist ouderengeneeskunde als Wzd-functionaris aangewezen en in de ECD-omgeving zijn voorbereidingen getroffen.

3.1.4 Huisarts is hoofdbehandelaar

Wat betreft de artsenzorg kiezen we er bewust voor dat de huisarts (i.t.t. een SO) de hoofdbehandelaar is. De bewoners kunnen, als ze dat willen en het mogelijk is, de huisarts die zij altijd hebben gehad houden. Een pre is dat een huisarts in zijn/haar benadering vaak wat beter aansluit bij 'gewoon wonen en leven'. Om de kwaliteit van de huisartsenzorg te borgen zijn we, samen met de praktijken waar de meeste bewoners bij aangesloten zijn, aan het onderzoeken op welke wijze we de huisartsenzorg nog beter kunnen inrichten.

Wanneer een bewoner over een ZZP/VPT4 of hoger beschikt, neemt de huisarts deel aan de evaluatie van het zorgleefplan/ het MDO. Als de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen, van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit. De Koperhorst heeft een contract met SilverRade (behandeldienst vanuit De Opbouw) voor beleidsmatige en gespecialiseerde ondersteuning. Ook kunnen de huisartsen consulten aanvragen bij de SO, rechtstreeks vanuit de eerste lijn.

3.1.5 Huisartsen en SO rapporteren in ECD

Met de huisartsen en apotheek is verkend of we de ECD/EPD-systemen aan elkaar kunnen koppelen, waardoor er eenvoudiger informatie ter beschikking komt aan behandelaars en zorgverleners. Nedap ONS en HIS 'communiceren' met elkaar. Een aantal huisartsen en de SO leggen in het daarvoor bestemde deel van ONS gegevens/ bevindingen vast.

In het vierde kwartaal is besloten om met Medimo elektronisch voorschrijfsysteem te gaan werken. Samen met de huisartsen en de apotheek is er een implementatieplan gemaakt en zijn medewerkers geschoold. In het eerste kwartaal van 2020 zal Medimo geïmplementeerd worden.

3.1.6 Versterking samenwerking tussen SO, huisartsen en bestuurder: borgen adequate medische zorg

We zien dat de complexiteit van de zorg toeneemt. Zowel in de Zorg thuis als op Groepswonen. Om hier zo goed mogelijk antwoord op te geven, zijn we met de huisartsenpraktijken waarmee we het meest samenwerken, de SO en psycholoog in gesprek op welke wijze we hier een zo goed mogelijk antwoord op kunnen geven. Dit biedt tevens een grote en wenselijke stap in de richting van advance care planning.

De SO en de bestuurder hebben verduidelijkt wat van de SO verwacht kan worden.

De samenwerkingsovereenkomst met de twee huisartsenpraktijken waar we mee samenwerken is herzien en opnieuw vastgesteld.

Een van de coördinerend verpleegkundige is verantwoordelijk voor het reguliere contact met de huisartsen. Daarnaast is er maandelijks beleidsmatig overleg met een afvaardiging van de huisartsen, de coördinerend verpleegkundige en de manager Zorg. De SO wordt ingezet aanvullend op de huisarts, bij toenemende complexiteit. De psycholoog of SO staat de huisarts bij voor bewoners met onbegrepen gedrag.

Er is een maandelijks overleg tussen de SO, de coördinerend verpleegkundige en de manager zorg. Een maal per kwartaal sluit de bestuurder aan.

Een MDO wordt ingepland en voorbereid door contactverzorgenden en teamverpleegkundigen. De huisarts en zo nodig de SO, zijn evt. alleen bij het eerste deel van een MDO aanwezig. Zo kunnen zij afstemmen op welke wijze invulling gegeven wordt aan medische zorg. Bij inzet van

de SO of psycholoog ontvangt de huisarts het integrale advies van SO, psycholoog e.a. andere disciplines naar aanleiding van hun inzet.

De bestuurder krijgt vanuit het verpleegkundig team en de SO gevraagd en ongevraagd advies m.b.t. medische en paramedische zaken binnen de Koperhorst.

3.1.7 Verpleegkundig team belangrijke spil in kwaliteit en continuïteit van zorg

Ook intern ligt er een uitdaging. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de professionaliteit van de medewerkers. Naast op- en bijscholing is het van belang om een goede teamsamenstelling te realiseren, waarbij verpleegkundigen een cruciale rol krijgen in het begeleiden en borgen van een goed leef-, leer- en zorgklimaat binnen de afdelingen.

Het verpleegkundig team bestaat uit coördinerend verpleegkundigen en teamverpleegkundigen.

De coördinerend verpleegkundige is verantwoordelijk voor een goede coördinatie en bewaking van de kwaliteit van de zorg. De teamverpleegkundigen werken binnen de zorgenheid mee en borgen de kwaliteit en continuïteit van de zorg binnen de eenheid. Tevens zorgen zij dat er gestructureerd, cyclisch en methodisch gewerkt wordt.

Op deze wijze wordt de verpleegkundige slagkracht groter en door een select groepje een rol te geven wordt er ook verdiepend gewerkt, wat een positieve weerslag geeft op de totale kwaliteit van zorg.

In oktober is er gestart met de werkgroep Veiligheid van zorg. Zij analyseren - kwalitatief en inhoudelijk - en koppelen terug naar de teamverpleegkundige per zorgenheid, zodat zij op haar beurt weer terug kan koppelen aan de zorgteams. We zien, door op deze wijze te werken, dat het lerend vermogen per team groter wordt.

Per kwartaal vindt er een rapportage plaats aan de bestuurder, het MT en de (RvT) auditcommissie kwaliteit en veiligheid.

De kwaliteit van de verpleegkundige- en verzorgende verslaglegging (zorgleefplan/ MDO-verslag/ voortgang- en overdrachtsrapportage) is in de loop van het jaar stapsgewijze verbeterd.

Een externe kwaliteitsverpleegkundige heeft steekproefsgewijs audits op de dossiers uitgevoerd. Aansluitend heeft ze een doelgericht advies per team en dossier gegeven en rapporteerde zij op totaalniveau aan de coördinerend verpleegkundige en manager zorg.

De manager zorg is gestart met persoonlijke gesprekken met alle zorgmedewerkers, dit loopt door in 2020.

Op alle afdelingen worden groot-team-werkoverleggen gehouden waarbij het huidige vermogen van de teams m.b.t. de eigen regelruimte in kaart gebracht is.

Aan alle zorgteams is een training Nedap ONS A-Z, door de digi-coach gegeven.

Blij en trots

Sinds juni 2019 werk ik als dementie expert binnen de organisatie.

In de Koperhorst komen steeds vaker ouderen wonen met een vorm van dementie. Voortkomend uit dementie komt regelmatig onbegrepen gedrag voor, wat invloed heeft op zowel de desbetreffende bewoner, als zijn en haar omgeving.

Ik vind het een uitdaging om samen met een team naar oplossingen te zoeken omtrent onbegrepen gedrag. Om dit gedrag beter te begrijpen en hier op de juiste wijze mee om te gaan moet je de bewoner goed kennen.

Dit vraagt van een team onderzoek naar het verleden van onze bewoner, wat waren iemands hobby's interesses enz. Als dit beter bekend is kan je beter ingaan in de beleving van onze bewoner.

Je merkt dan ook dat de bewoners beter begrepen worden en dit geeft rust. Als je dan merkt dat een bewoners rustiger wordt en een goede dag heeft maakt dat mijn werk echt een uitdaging is.

Daarnaast hebben wij ook de geriathiek opgericht waar allerlei hulpmiddelen te vinden zijn met als doel het welzijn van de bewoners met dementie te bevorderen. Na een goede observatie kunnen we hulpmiddelen inzetten waar de bewoner baat bij heeft.

Met dit mooie werk hebben we al goede resultaten geboekt. En als ik dan zie dat de bewoners zich prettig en thuis voelen, maakt me dat een blij en trots mens.

Esther

3.1.8 Verhoging kwaliteit methodisch werken en werkbaarheid zorgleefplan

Er is een verbeterplan opgesteld met de contactverzorgenden op welke wijze de zorgleefplannen ingevuld dienen te worden.

Door inzet van externe coaches is een inventarisatie gemaakt op meerdere gebieden. Het gaat hierover de onderwerpen: digitale vaardigheden, acties IGJ, werken in Nedap ONS en zorginhoudelijk verbeteren. Als sluitende maar startende cyclus, behelst het hier de gehele cyclus van in zorg komen tot aan het verlaten van onze Koperhorst op welke wijze dan ook. Rekening wordt gehouden met de onderscheidenheid van zorgproduct, zoals thuiszorg (Omaha) en de route voor doelmatig herstel op het Logement. Er heeft in ruime mate scholing plaats gevonden rondom digitaal leren werken met Nedap ONS en het methodisch en cyclisch opstellen van de zorgleefplannen.

In het vierde kwartaal zijn zoals eerder geschetst, door een externe kwaliteitsverpleegkundige, steekproefsgewijs cliëntdossiers getoetst en aan de hand daarvan is gerapporteerd wat de verbetering is en waar er nog ruimte tot verbetering ligt.

Voor het opstellen van zorgleefplannen is een stappenplan voor de eerste 6 weken en een het stappenplan voor na die 6 weken opgesteld.

Er is een route aangemaakt om medewerkers te helpen met het in de gaten houden en signaleren van de juiste zorgindicatie voor bewoners. En alle medewerkers werken methodisch en cyclisch met het zorgdossier/ ECD en vanuit het zorgleefplan.

De eigen regelruimte van de teams is in kaart gebracht.

3.2 Wonen en welzijn

3.2.1 Onze visie op wonen en welzijn

We spannen ons tot het uiterste in om bewoners en wijkbewoners thuis te laten zijn binnen de Koperhorst. We kiezen er bewust voor een open huis te zijn met een aanbod van veel verschillende activiteiten en voorzieningen. Deze zijn beschikbaar voor bewoners als wijkbewoners en vrijwilligers. Welzijn en welbevinden is net zo belangrijk als een goede en verantwoorde zorg. We proberen hier altijd dichtbij aan te sluiten bij onze mensen en hen bij te staan om een fijn leven te hebben op prettig een respectvolle wijze.

3.2.2 Behouden van de goede sfeer in het huis, passend bij de doelgroepen

Er is voelbaar een goede sfeer in huis waarbij iedere bewoner en bezoeker mag zijn wie hij of zij is, iedereen doet ertoe.

Elke dag is er in de ontmoetingsruimte een gastvrouw aanwezig om bewoners en bezoekers te woord te staan, een luisterend oor te bieden en evt. problemen te signaleren.

Er is een groot en divers aanbod van activiteiten waarbij er voor elke doelgroep iets te beleven is, zowel op de afdelingen als in de centrale ruimten. De activiteiten op de begane grond zijn ook toegankelijk voor wijkbewoners.

De vertrouwenspersoon is altijd beschikbaar en heeft een signalerende en oplossende functie waarbij oudermishandeling en pestgedrag nooit uit het oog wordt verloren.

Op Zorgkaart Nederland scoort De Koperhorst in 2019 gemiddeld een negen.

3.2.3 Inrichten voorportaal

De rol van verpleegkundig zorgadviseur is helder. Samen met de cliëntadviseur beheerd zij de wachtlijst en is er contact met alle aanstaande bewoners op de wachtlijst.

Kleine dingen

Het was een jaar met een toenemende variatie in het activiteitenaanbod.

Steeds meer voor ieder wat wils. Voor zowel bewoners als wijkbewoners. Uiteraard zien we nog veel meer mogelijkheden.

Een prettige tijdsbesteding bestaat niet voor iedereen/ altijd uit grootse activiteiten. Juist de kleine dingen zoals een praatje, een lachend gezicht, een arm om je schouder.

Warmte en mensen laten voelen dat ze ertoe doen en er mogen zijn. Daar begint alles mee. En oog blijven houden voor het welzijn van het individu.

Team welzijn & vrijwilligerswerk

In het laatste kwartaal van het verslagjaar, is gestart met het thuis bezoeken van mensen op de wachtlijst, om zo de zorgvraag nog beter in kaart te brengen en te bevorderen dat wachtenden later op de juiste plek in de Koperhorst terecht komen.

De Verpleegkundig zorgadviseur heeft nauwe contacten met de sociale wijkteams, de huisartsen, casemanagers en de transferverpleegkundigen van het Meander medisch centrum.

3.2.4 Ontmoetingscentrum met gedifferentieerd aanbod aan activiteiten

De Koperhorst laat zich zien als ontmoetingscentrum met een gevarieerd welzijnsaanbod, voor ouderen binnen én buiten de muren van de Koperhorst. Naast het reguliere aanbod, vinden we het belangrijk dat er eigentijdse en gewenste activiteiten worden georganiseerd. Door deze variatie ontstaat er een welkome en prettig ervaren reuring in huis en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Zo blijft men zich ook onderdeel van de maatschappij voelen.

3.2.5 Project: Lichaamsbeweging op maat: Koperhorst fysiek Onderscheidend

Dit project is opgezet voor medewerkers en bewoners en wordt uitgevoerd door de fysiotherapeuten van MCT De Fysioclub.

- Metingen en inventarisatie bij het personeel:
 - In kaart brengen fysiek functioneren van medewerkers (NNGB, Fit norm en aanwezigheid van lichamelijke klachten)
 - Afnemen fysieke testen (conditietest, algehele krachttesten, specifiek beweeglijkheid en kracht schouder en wervelkolom)
 - Aan de hand van de onderzoeksgegevens zijn de medewerkers ingedeeld. Volgens de 'stoplichtmethode' is er overzichtelijk te zien waar de mogelijke risicofactoren van de medewerkers liggen en hoe deze potentieel kunnen worden verholpen.
- Interventie:
 - Beweeplan Opstellen van een persoonlijk beweegplan bij verhoogd risico op ziekteverzuim/lichamelijke aandoeningen (anders bewegen op het werk, meer gaan bewegen in het dagelijks leven, sporten of therapie)
 - Gratis inloopsprekuur 1x per week is er hiervoor een fysiotherapeut aanwezig op de Koperhorst. De screening duurt 15 minuten waarna er een indicatie voor, of geen fysiotherapie wordt vastgesteld. Hiernaast is er de mogelijkheid tot geven van adviezen en instructies
- Metingen en inventarisatie bij bewoners:
 - In elk zorgteam is er een informatiebijeenkomst voor familie en mantelzorgers georganiseerd (thema's bijv.: natuurlijke veroudering, gezond beweeggedrag en valpreventie).
 - Elk team heeft een beweegcoach.
- Bijgestelde Richtlijn valpreventie is geïmplementeerd. Er is op dit gebied een samenwerking ontstaan met het Zorgpad Valpreventie, van de huisartsenpraktijken De Orion en Sagenhoek.
- Scholing medewerkers: Deze zijn zowel op afdelingsniveau als Koperhorst breed aangeboden. De scholingen waren gericht op:
 - Til- en transfertechnieken
 - Belasting en belastbaarheid
 - Normale verouderingsprocessen. Etc.

Dansen vanuit de stoel

Wekelijks is er voor bewoners de gelegenheid om mee te doen aan dansen vanuit een stoel, juist de minder mobiele bewoner zijn welkom. Deze activiteit wordt door 20 tot 25 bewoners bezocht. Er wordt actief meegedaan, en aan de gezichten en reacties van de bewoners is af te lezen dat men er blij en actief van wordt. De bewoners geven aan dat deze activiteit lekker voelt voor hun lijf. De keuze van de muziek en de dans die daarbij past zijn bewust aan elkaar gekoppeld.

3.2.6 Zingevingsvraagstukken nog meer integreren in de zorg

Tijdens de familiebijeenkomsten werd o.a. gesproken over de meerwaarde van levensverhalen en levensboeken. Een levensverhaal vertelt iemands geschiedenis. Het levensboek is daar het tastbare resultaat van. Door te vertellen over het eigen leven geeft de bewoner het verleden een plek, versterkt het gevoel van eigenwaarde, de identiteit en de relatie met naasten. Ook voor medewerkers is het vastleggen van het levensverhaal van belang. Het kennen van het

levensverhaal van de bewoner zorgt voor meer begrip, een betere omgang en afstemming van de zorg. Daarom wordt aan alle nieuwe bewoners en hun naasten gevraagd of zij samen een levensboek willen maken. We zijn blij dat de meeste bewoners ook over zo'n levensboek beschikken.

Het onderhoud van het levensboek en leefstijldocument 'Mijn leven dat ben ik', is toebedeeld aan de bewoner en/ of diens naasten. De contactverzorgende van de bewoner neemt voorafgaand aan zorgevaluaties of MDO's actief kennis van de inhoud en besluit met bewoner en naasten welke punten meegenomen worden. Zo komen we in partnerschap tot complete zorg.

3.2.7 Palliatieve zorg en deelname aan het KWASA-project

In het najaar is een start gemaakt met het bijscholen op het gebied van palliatieve zorg. Drie Verpleegkundigen hebben hier een scholing voor gevolgd. Er werd een training opgezet a.d.h.v. de denk- en werkmethode: *Signalering in de palliatieve fase* (SPF).

De Koperhorst neemt vanaf de zomer deel aan het KWASA-project (KWASA – KWAliteit van zorg; Samenwerken in signaleren en besluitvormen in de palliatieve fase). Het KWASA-project richt zich op het verbeteren van de samenwerking tussen artsen, verpleegkundigen en verzorgenden die betrokken zijn bij de zorg voor mensen in de palliatieve fase, thuis of in een verpleeghuis. Het doel van het KWASA-project is het doorontwikkelen van de bestaande goede voorbeelden BPF (programma voor artsen) het bovengenoemde SPF, tot een gezamenlijke toepassing. Het project wordt uitgevoerd binnen het Consortium Septet, regio Midden-Nederland.

3.2.8 Actieve inzet op behoud eigen netwerk bewoners en naastenparticipatie

We hechten er aan het netwerk van bewoners vanaf het begin overal actief bij te betrekken en met hen in gesprek te zijn en te blijven.

3.2.9 Meer ondersteuning en aandacht voor de mantelzorger

Op alle afdelingen hebben tenminste twee familiebijeenkomsten plaatsgevonden, waarvan een met een gewenst inhoudelijk thema.

Alle Groepswonen mantelzorgers zijn uitgenodigd om deel te nemen aan groepsgesprekken in het kader van een tevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door onderzoeksbureau Facit. De opkomst per afdeling was helaas niet overal voldoende om een representatief beeld te krijgen.

Voor deelname aan de MDO's wordt de eerste contactpersoon uitgenodigd. Tijdens het MDO komt ook aan de orde hoe het met hem of haar gaat.

In 2020 worden medewerkers geschoold in het voeren van het goede gesprek.

Op verzoek van mantelzorgers wordt in 2020 een themabijeenkomst rondom dementie en gedrag georganiseerd, waaraan zowel mantelzorgers, medewerkers als vrijwilligers kunnen deelnemen.

3.2.10 Vrijwilligers maken het verschil

Voor de bewoners en voor de Koperhorst zijn de vrijwilligers belangrijk. Zij zijn de kers op de taart. Door vrijwilliger te zijn binnen de Koperhorst krijgt voor menig vrijwilliger het leven weer kleur en inhoud, er is dus sprake van wederkerigheid. Je bent met iets bezig wat ertoe doet. Elke vrijwilliger heeft een aanspreekpunt binnen de organisatie. Net als bij de medewerkers vragen wij hen jaarlijks naar de tevredenheid, ook worden zij geschoold om zich in hun rol verder te ontwikkelen.

In het verslagjaar zijn er, net als vorig jaar, rond de 200 vrijwilligers. Een aantal vrijwilligers nam afscheid en er kwamen weer nieuwe vrijwilligers bij.

Het vrijwilligersbestand van de WijkMobiel verdubbelde. Alhoewel de WijkMobiel een zelfstandige stichting is, verzorgd de Koperhorst de werving van vrijwilligers en de begeleiding.

Tijdens het jaarlijkse etentje voor vrijwilligers werden de vrijwillige jubilarissen in het zonnetje gezet.

Drie vrijwilligers stroomden door naar betaald werk binnen de Koperhorst.

3.2.11 Deskundigheidsbevordering en ondersteuning vrijwilligers

Bij de scholing over dementie waren 30 vrijwilligers aanwezig. Hoewel een kleinere groep dan gehoopt, waren de deelnemers bijzonder gemotiveerd. De evaluatie was positief. Men ervaaarde de scholing als in de praktijk zeer bruikbaar.

Er vond een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers plaats, uitgevoerd in de vorm van groepsgesprekken.

Ook de vrijwilligers oefenden in het ontruimen, d.m.v. een table-top-oefening. Met een table-top-ontruimingsoefening kun je aan de hand van een casus een ontruiming simuleren die letterlijk 'op tafel' wordt nagespeeld. Met de table-top ontruimingsoefening werden vrijwilligers voorbereid op een ontruiming en bewust gemaakt van hun verantwoordelijkheid bij een calamiteit.

3.2.12 Plaats bieden voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

We vinden het belangrijk om een inclusieve gemeenschap te zijn, waar ieder zijn rol kan vervullen en plezier kan hebben. *Iedereen doet ertoe* is in deze paragraaf ook meer dan passend. We ervaren een zeer positieve wisselwerking tussen de mensen die binnen de Koperhorst een 's Heeren Loo leerwerkplek hebben en Koperhorstbewoners, -medewerkers en -vrijwilligers.

Eind 2018 is de samenwerking met 's Heeren Loo gestart. De (jonge) deelnemers verrichten maatwerk werkzaamheden in de Koperhorst, variërend van o.a. huishoudelijk werk, bedienen in het restaurant en boodschappen doen voor bewoners, tot wandelen met bewoners. Zij worden hierbij op de werkvloer begeleid door activiteitenbegeleiders in dienst van 's Heeren Loo en hebben een eigen ruimte waar zij zich kunnen terugtrekken. Om e.a. in goede banen te leiden en werkzaamheden af te stemmen, is er voor de activiteitenbegeleiders, een vast Koperhorst aanspreekpunt aanwezig.

In januari hebben we alle deelnemers in een feestelijke bijeenkomst, een officieel contract aangeboden. Dit in het bijzijn van hun trotse familie, begeleiders en Koperhorstbewoners. Het was een mooie, indrukwekkende bijeenkomst. Fijn om te zien hoe trots een ieder op zijn contract is en hoezeer men zich thuis voelt in de Koperhorst.

Bewoners en 's Heeren Loo medewerkers hebben samen een band opgebouwd. Bewoners vertellen gevraagd en ongevraagd hoe blij zij zijn met de aanwezigheid van de jongeren.

Twee keer in de week trekt de wandelclub erop uit. Bewoners, 's Heeren Loo medewerkers en activiteitenbegeleider gaan samen op stap. Waarbij bewoners die in een rolstoel zitten, door de 's Heeren Loo medewerkers worden begeleid.

3.2.13 Goed wooncomfort

De Koperhorst kiest er bewust voor een open huis te zijn. Naast het aanbod van allerlei activiteiten zijn er tal van voorzieningen beschikbaar. Waaronder: een winkel, tandarts, opticien, kapper, pedicure, schoonheidsspecialist, WijkMobiel en een huiskamerbibliotheek.

In algemene zin zijn de meeste bewoners tevreden met hun woonplek en de algemene ruimten.



3.2.14 Inrichten nieuwe afdelingen met laagdrempelig gebruik van buitenruimte

Per 1 juli is de tweede bouwlaag bouwkundig ingericht voor drie Groepswonen afdelingen. Er zijn twee nieuwe afdelingen gerealiseerd en er is een bestaande afdeling naartoe verhuisd. Op deze wijze is de capaciteit uitgebreid met 17 plaatsen voor mensen met een ZZP5.

Elke bewoner heeft een zit/slaapkamer met eigen sanitair. In 2020 wordt het zeer grote balkon wat aan de etage grenst, toegankelijk gemaakt worden voor de bewoners.

In december is het Logement uitgebreid met 4 appartementen en een ruime, gezamenlijke huiskamer.

3.2.15 Welzijn & welbevinden

Algemeen

We hebben welzijn hoog in het vaandel staan en vinden het daarom belangrijk dat er een groot en gevarieerd activiteitenaanbod is, voor zowel bewoners als ouderen die in de wijk wonen.

De afdeling welzijn en vrijwilligers organiseerde in 2019 een scala aan activiteiten. De vele enthousiaste vrijwilligers die de Koperhorst rijk is, maakten de realisatie ervan, dag in, dag uit mogelijk. In het verslagjaar is het aanbod aan muziek- en bewegingsactiviteiten voor zowel cognitief gezonde ouderen als ouderen met een dementie uitgebreid. In 2020 breiden we, door het aantrekken van een muziekcoach voor een aantal uren per maand, verder uit.

Exposities en verkopen

In de hal van de Koperhorst en in het restaurant viel het hele jaar door kunst van (amateur)kunstenaars te bewonderen.

Het komende jaar wordt ook werk geëxposeerd in kantoor- en vergaderruimten.

In de hal van de Koperhorst vonden 18 professionele verkoopochtenden plaats. Bewoners en andere geïnteresseerden konden o.a. winkelen bij modehuizen, schoenenzaken en bijouteriewinkels. Daarnaast boden we mensen een plek om hun zelfgemaakte producten te verkopen.

Computer/tabletlessen

Ook in 2019 gaven enthousiaste vrijwilligers computerlessen in de Koperhorst. We vinden het belangrijk dat ouderen, wonend in de Koperhorst of daarbuiten, mee kunnen participeren in de digitale samenleving, bijvoorbeeld om via social media contact te maken kinderen of kleinkinderen.

Optredens

Maandelijks vond een optreden in het Koperhorst theater plaats. Het aanbod varieerde van Kooroptredens, solisten en liedjes uit de oude doos, tot klassieke muziek.

Wekelijks actief

Wekelijks, ook in de zomer- en vakantietijd, bezochten (wijk)bewoners o.a. de sjoelclub en was men creatief bezig. Er werd gegymd, gehandwerkt, gekoersbald, gekokkereld en gebakken. Men speelde bingo en klaverjaste, danste in de stoel en bewoog op muziek.

Extra activiteiten

Naast thematische activiteiten zoals de Koningsbingo op Koningsdag en de Koperhorst zomerspelen konden we bewoners verschillende leuke activiteiten aanbieden die voortkwamen uit de samenwerking met bedrijven en scholen.

Bingo

De maandelijkse bingo blijft populair. Elke maand doen daar ongeveer 110 (wijk)bewoners aan mee.

Uitstapjes

De firma Pon is al jaren zo vriendelijk om ons gratis een van hun busjes te laten gebruiken. Daardoor kunnen er kleinschalige uitjes georganiseerd worden waar bewoners slechts een kleine

onkostenvergoeding voor betalen. Per keer kunnen er ongeveer zes bewoners mee. De uitjes zijn erg populair. De volgende trips werden gemaakt:

- Bezoek aan de Biesbosch (vier keer)
- Bezoek aan het Kijk en luistermuseum
- Bijwonen optreden van Karin Bloemen in theater de Flint in Amersfoort
- Bezoek aan de Orchideeën hoeve
- Toertocht Betuwe
- Toertocht Veluwe

Ook werden er enkele dagtochten per touringcar georganiseerd.

Activiteiten samen met bedrijven/ andere organisaties

Matchpoint Betrokken Ondernemen, bracht bedrijven en maatschappelijke organisaties, tot haar opheffing in januari 2020, met elkaar in contact. Mede daardoor bouwden we in de loop der jaren, met bedrijven een band op en werden er veel mooie momenten voor bewoners gecreëerd. In 2019 werden de onderstaande activiteiten gerealiseerd:

Rollatorloop door Beweging 3.0, Buurtzorg Nederland, en de Buurtsportcoach

Een vrolijk evenement op het Amersfoortse Eemplein, met een rollatorparcours, koffie/thee en wat lekkers en afsluitend een optreden van shantykoor Ahoy. Ook vervoer werd door de organisatoren geregeld. Tien bewoners beleefden een leuke dag.

Zonnebloem bingo

De Zonnebloem organiseerde een bingo voor bewoners en gasten van buiten de Koperhorst. De opkomst was groot.

Optreden Karin Bloemen de Flint

Geheel gratis mocht een groep bewoners rond kerstmis een prachtig optreden van Karin Bloemen bijwonen in theater de Flint.

ABN/AMRO kerstbomen actie

Een groep medewerkers van ABN/AMRO, verrasten de bewoners van een Wonen met zorgafdeling en een Groepswonen afdeling. Zij brachten voor iedereen een kerstboompje met kerstversiering mee.

Inspiratie dag gemeente Amersfoort

Medewerkers van de gemeente Amersfoort organiseerden een spelletjesochtend voor bewoners en zorgden voor wat lekkers. Er vonden mooie ontmoetingen plaats.

Lions Club

Traditiegetrouw nodigen leden van de Lions Club jaarlijks bewoners uit voor het Drie Ringen concert.

Uit met het Stater

Vijf bewoners gingen samen met vijf medewerkers van Stater naar Kunsthal Kade. Zij bezochten een tentoonstelling van Maestro van Witte, de Hollandse meester van het Italiaanse stadsgezicht. Alles volledig verzorgd, inclusief vervoer en een natje en een droogje.



Week van Zorg en Welzijn



In het kader van de Week van Zorg en Welzijn trokken verschillende medewerkers, waaronder de opleidingscoördinator en de P&O adviseur, met een bus vol potentiële studenten en medewerkers naar Gouda. A/b van de MS Prins Willem Alexander ontmoeten zij vakantie vierende Koperhorstbewoners en -medewerkers. Samen trokken zij erop uit in Gouda.

Gaande de dag werd informatie gegeven over werken en leren in de ouderenzorg. Het werd een mooie dag, waarbij op een bijzondere

manier kennis gemaakt kon worden met de zorg. N.a.v. deze ontmoeting hebben een aantal mensen daadwerkelijk de stap gezet om in de Koperhorst te komen werken.

Op Vaarvakantie

Ook dit jaar werd vakantieschip De Prins Willem Alexander afgehuurd om bewoners een mooie vakantie aan te kunnen bieden. De vakantiegangers en een zeer enthousiaste groep medewerkers en vrijwilligers, gingen aan boord in Lelystad en meerden aan in de plaatsen: Schoonhoven, Gouda, Maassluis en Gorinchem, om op vrijdag in Dordrecht weer te ontschepen. Een heerlijke week voor de vakantiegangers die genoten van het mooie uitzicht, de uitstapjes, smakelijke maaltijden en de activiteiten aan boord. Met veel dank en lof voor de medewerkers en vrijwilligers die e.e.a. mogelijk maakten.

Wandeldriedaagse

In juni vond de zevende Koperhorst wandeldriedaagse plaats. Ruim 60 bewoners wandelen of rolden (rolstoel) drie dagen mee. Dankzij de medewerking van verschillende scholen en bedrijven waren er voldoende vrijwilligers om de driedaagse te realiseren. Het onthaal door de Amersfoortse Showband Oranje maakten het evenement compleet.

Dias Latinos

Jaarlijks wordt in Amersfoort het Latin & Caribisch Festival Dias Latinos georganiseerd. Het openingsevenement: La Vida Fiësta vindt altijd plaats op een plek in Amersfoort waar kwetsbare mensen wonen. In het verslagjaar was de eer aan De Koperhorst. La Vida Fiësta werd geopend door Jörgen Rayman. Het werd een zeer vrolijke en beweeglijke middag, vol livemuziek, dans, een percussie workshop en heerlijke hapjes en drankjes. De studenten van MBO Amersfoort stonden in de bediening en de organisatie van la Vida Fiësta, de aannemers betrokken bij de verbouwingen in de Koperhorst en het Buurtbudget financierden de middag. Wat een prachtig feest en volop zon en zomerse temperaturen op de koop toe.



Feest- en gedenkdagen

De feest- en gedenkdagen vieren we in de Koperhorst realtime. Kerstmis vier je geen week van tevoren maar, afhankelijk van je achtergrond, op kerstavond en eerste en tweede kerstdag!

Dus zijn er op 5 december pakjesmiddagen en -avonden. Konden bewoners een paar dagen voor kerstmis de Koperhorst kerstmarkt bezoeken en was er eerste kerstdag een kerstdiner, thuis of in het restaurant. Op 31 december nam een grote groep bewoners deel aan een oudejaars bingo en overal in de Koperhorst werd om 00.00 uur het glas geheven.

Voor de liefhebber is er een echt carnavalsfeest waarvan de organisatie in handen ligt van Carnavalsvereniging De Keuters uit Hooglanderveen - want daar weten ze van carnaval vieren - bijgestaan door dweilorkest Neuzevreugde. In het najaar verzorgden medewerkers en vrijwilligers een bonte avond voor bewoners. Zij zongen, dichten en dansten en trokken alles uit de kast om bewoners een super avond te bezorgen.

Waardevol zijn ook de momenten waarop we samen herdenken. Zo werden de oorlogsslachtoffers op 4 mei om 20.00 uur herdacht, in een ceremonie die samen met bewoners uit de Cliëntenraad werd georganiseerd. Overleden bewoners zijn herdacht in een oecumenische gedachtenisbijeenkomst door hun nabestaanden, medebewoners, vrijwilligers en medewerkers van de Koperhorst.

Bewegen en muziek

In de afgelopen twee jaar deden wij, samen met Scholen in de Kunst, in de vorm van een deelproject mee 'Age Friendly Cultural Cities' van het Fonds Cultuurparticipatie. Op 11 december van het verslagjaar werd dit project feestelijk afgesloten. Met spanning werd gewacht op de bekendmaking van de winnende stad. Helaas heeft de gemeente Amersfoort niet gewonnen, maar de Koperhorst in zekere zin wel! Bewegen en muziek met mensen met een dementie zijn inmiddels nog verder in de organisatie geworteld. Daarom is ook besloten om vanaf maandelijks een muziektherapeut in te zetten, zodat we nog meer bewoners kunnen bereiken.

Dansen vanuit de stoel

Iedere week nemen zo'n 20 bewoners deel aan een dans activiteit. Samen bewegen zij zich op de muziek, vanuit hun stoel. De muziek, de terugkerende bewegingen en de goede mood houden velen nog een tijdje vast.

Silverfit

Fiets je fit met de Silverfit. De Silverfit maakt al een tijdje onderdeel uit van het beweegaanbod en is in 2019 uitgebreid met een fiets die toegankelijk is voor zowel mobiele als minder mobiele bewoners. Bewoners zijn er blij mee. Een punt van aandacht blijft het enthousiasmeren van de afdelingen om de Silverfit in te zetten.

De Tovertafel

We zijn in het bezit van meerdere Tovertafels. Met deze interactieve lichtprojecties kunnen mensen op bijv. de tafel of de vloer vlinders 'vangen', een strandbal overgooien of herfstblaadjes opvegen. In 2019 hebben we de collectie spellen voor de Tovertafels verder uitgebreid. We zijn enthousiast over deze zorginnovatie omdat hij zeer toegankelijk is voor mensen met een dementie en vooral ook voor bewoners met een diepe dementie.

Zorgrobot Zora

Nu het Zora project, waar we via de IVVU (vereniging van zorgorganisaties in de regio Utrecht) aan deelnamen, is afgerond, wordt het onderhoud zeer kostbaar. Omdat 'onze' Zora ook op leeftijd is wordt zij niet meer geüpdatet. Toch hopen we haar nog een tijdje in te zetten, met name voor muziek en beweegactiviteiten.

Qwiek.up

In 2019 werd de Qwiek.up aangeschaft. De Qwiek.up is een mobiel in te zetten apparaat dat beelden projecteert op het plafond of de muur en dat daarnaast ook muziek afspeelt. Door de beelden van de vroegere woonplaats, natuur, concerten of juist een persoonlijk gemaakt levensboek komen bewoners tot rust of worden zij geprikkeld wanneer nodig. E.a. wordt op de individuele behoeften van de bewoner afgestemd.



Communicatie met interactieve kat, hond of emotiepop

Vanwege het succes van de eerder aangeschafte interactieve robotkatten, werd het cluster katten verder uitgebreid en maakte de eerste interactieve hond zijn entree. Vanwege de individuele successen kregen veel bewoners al een eigen katte beest van hun naasten. De katten zijn zeer aaibaar en maken echt aandoende bewegingen en geluiden. We zien bewoners tegen de knuffeldieren praten en hen vertederd aaien. Ook de emotiepoppen die we een tijdje geleden aanschafte hebben dit effect. Verschillende bewoners hebben inmiddels hun eigen pop waar zij troost bij vinden, die zij liefdevol knuffelen en waar ze tegen praten.

Dementie expert in huis

Met de komst van een dementie expert in het verslagjaar kan er sneller ingezet worden op (het voorkomen van) onbegrepen gedrag bij bewoners. De intensieve samenwerking tussen de dementie expert, de afdeling welzijn en de woonzorgafdelingen bevordert het welzijn van bewoners met een dementie.

Oud en jong verbindt: maatschappelijke stages

Het jaar rondlopen scholieren van verschillende scholen hun maatschappelijke stage in de Koperhorst. Zij nemen een kijkje binnen de verschillende facilitaire dienstafdelingen/ de welzijnsafdeling en ontmoeten zo de Koperhorstbewoners. De stages hebben een meerwaarde voor zowel de leerlingen als de Koperhorst.

Attenties vanuit kerken en scholen

Kerken en scholen benaderen de Koperhorst regelmatig met een aanbod voor spelochtenden, zelfgemaakte cadeautjes en ontmoetingen met schoolkinderen.

't Atrium scholengemeenschap

Ook buur school 't Atrium vergeet de Koperhorstbewoners niet. Tot twee keer toe sporten leerlingen en bewoners samen in de sportzaal van 't Atrium en organiseerde de leerlingen een circusvoorstelling voor bewoners.

Stichting Vrienden van de Koperhorst vervulde wensen

Stichting Vrienden van de Koperhorst is in 2003 opgericht en heeft als doelstelling de bewoners voorzieningen, ontspanningen en activiteiten te leveren waarin niet of op een andere wijze kan worden voorzien. De Wensboomcommissie maakte tot het einde van 2019 onderdeel uit van de stichting. Met de jaren werden wensen van veel bewoners vervuld. Daarom laten we de boom staan en vervult de afdeling welzijn, met de inzet van vrijwilligers wensen uit de boom.

De volgende wensen werden gerealiseerd:

- Musical bezoek
- Een nieuw biljartlaken en afdekzeil
- Een Jasmijnboom in de tuin
- Bezoek van de Cliniclowns
- High Tea voor nieuwe bewoners

De stichting Vrienden zoekt doorlopend naar donateurs om haar werk te kunnen doen. Daarom werd een nieuwe folder ontwikkeld welke huis-aan-huis bezorgd werd. De actie heeft 15 nieuwe donateurs opgeleverd.

Maaltijden wijkasten

Dagelijks eten er minimaal 20 wijkasten mee in het restaurant. 's Avonds zijn dat er gemiddeld vijf vanuit de wijk. De totale hoeveel eters in de avond is variabel tussen de drie en 20 gasten.

Huiskamerbibliotheek en Taalcafé

We zijn blij met de huiskamerbibliotheek in De Koperhorst. De samenwerking met Bibliotheek Eemland verloopt prettig en de bibliotheek wordt goed bezocht door bewoners en mensen uit de wijk. Zes keer per jaar wordt er een lezing verzorgd. Hier wordt door een kleine groep enthousiaste (wijk)bewoners gebruik van gemaakt. Per lezing worden ongeveer 15 geïnteresseerden verwelkomd. Zij zijn tevreden met het gevarieerde aanbod en het niveau van de lezingen.

Het Taalcafé is in het verslagjaar opgeheven. Er kwamen ondanks herhaaldelijke publiciteit zelden bezoekers op af.

Het gebruik van ruimtes

Verschillende verenigingen/ maatschappelijke organisaties maken gebruik van ruimtes in de Koperhorst. Zowel structureel als incidenteel. Structureel door:

- Twee bridgegroepen
- Het ADHD-café
- Het NAH-café
- Twee koren
- De Wijkraad Schothorst
- Pilateslessen
- Schildergroep

Ook bewoners en hun naasten maken van de ruimtes gebruik om bijvoorbeeld een verjaardag te vieren.

Repair Café

Maandelijks vindt het Repair Café plaats in de ontmoetingsruimte. Het café wordt vooral door wijkbewoners bezocht. In 2019 door 114 mensen, waarvoor de vrijwilligers 120 reparaties uitvoerden. Het team werd uitgebreid met een vrijwilliger die verstelwerkzaamheden uitvoert.

3.3 Veiligheid

3.3.1 Veiligheid in onze visie

Veiligheid en de inspanning om risico's zo klein mogelijk te maken, kan ten koste gaan van vrijheid en welbevinden van bewoners en logees. Wij streven daarom continu naar de balans tussen veiligheid, vrijheid en welzijn.

Om goede zorg te geven moeten medewerkers de ruimte krijgen én nemen om veiligheid, vrijheid en wat verder belangrijk is voor bewoners tegen, elkaar af te wegen.

Hiervoor is ruimte nodig om te leren. Niet alleen van fouten, maar ook van wat goed gaat. Niet ieder incident kan voorkomen worden. Direct ingrijpen en het invoeren van extra regels leidt niet per se tot verbetering.

3.3.2 Veiligheid, nieuwe werkvorm: analyseren, leren en verbeteren

Halverwege het verslagjaar hebben we besloten om een andere koers te gaan varen t.a.v. de analyse en monitoring van incidenten rond bewoners en vrijheidsbeperking.

Omdat de huidige teamanalyses van incidenten onvoldoende bijdrage leverden aan de verbeterpotentie van de organisatie en de trendmonitoring hoog over ging, is gezocht naar een nieuwe werkvorm om de veiligheid en vrijheid van bewoners te beïnvloeden en te bewaken. De werkgroep Veiligheid van zorg werd geboren.

Vanaf het derde kwartaal van 2019 is de werkgroep actief. Meldingen incidenten cliënten, ingezette vrijheidsbeperking met instemming bewoner, mogelijk onbewust ingezette onvrijwillige zorg en afgenomen zorginhoudelijke risicoanalyses werden geanalyseerd en doorgesproken en de bewegingen van de teamverpleegkundigen t.a.v. veiligheid van zorg werden gemonitord.

Hierop werden de geconstateerde aandachtspunten (issues) aan de teamverpleegkundigen voorgelegd. Vergezeld gaande van vragen als: *Herken je dit? Hoe is het denk je gekomen? Wat is er mee gedaan? Wat is je plan nu? Welke acties die tot verbetering moeten leiden ga je inzetten en binnen welk tijdspad?*

De teamverpleegkundigen op hun beurt besproken de issues met medewerkers binnen de zorgeenheid en legden verslag van de dialoog over de issues en de voorgenomen en ingezette verbeteracties. Tijdens opvolgingsbijeenkomsten werden de reacties van de teamverpleegkundigen bekeken en met het oog op leren van, gedeeld binnen de organisatie. Waarop de cyclus van analyseren, bespreken, delen, dialoog en opvolgen, voortgezet werd.

Met het oog op de verhoging van de kwaliteit van de dialoog over de veiligheids- en vrijheidsissues, het aanwakken van eigenaarschap, het onderbouwen van de verwachting naar teamverpleegkundigen en zorgeenheden en het beetpakken van het leerpotentieel op team- en individueel niveau worden in 2020 veiligheidsgroepsgesprekken georganiseerd. Deze gesprekken worden gevoerd vanuit de methode narratieve gespreksvaardigheden.

De werkgroep Veiligheid van zorg monitort de verbeteracties en deelt de reacties van de teamverpleegkundigen op de issues, geanonimiseerd, met het oog op leren van, binnen de organisatie. Waarop de cyclus voortgezet werd.

Daar waar een incident overlijden of ernstig letsel tot gevolg heeft (en daarmee een calamiteit verwordt) vindt een onderzoek plaats, voorgezeten door een extern voorzitter uit het lerend netwerk.

Om de bestuurder, het managementteam en de organisatie goed te informeren over de stand van zaken wat betreft veiligheid van zorg en vrijheid wordt in 2020 ieder kwartaal een kwaliteitsbarometer gedeeld. Per zorgsoort wordt bijvoorbeeld visueel weergegeven welke trends gesignaleerd worden. Met welke snelheid gereageerd wordt op issues rond veiligheid en vrijheid en wat de kwaliteit is van de dialoog en de verbeteracties n.a.v. issues.

3.3.3 Zorgcontinuïteitsplan

We beschikken over een actueel zorgcontinuïteitsplan. Onveilige situaties en zorgdiscontinuïteit worden zoveel als mogelijk beperkt. Het managementteam in de Koperhorst wordt jaarlijks als crisisteam getraind en erop voorbereid om grote calamiteiten van diverse aard het hoofd te bieden.

3.3.4 Hulpmiddelen

Vanaf 2020 worden mobiliteitshulpmiddelen en hoog-laagbedden voor alle bewoners in Wlz-instellingen verstrekt vanuit de Wlz en niet meer vanuit de Wmo. Hulpmiddelen voor zorgverlening en wonen voor algemeen gebruik worden uit het exploitatiebudget gefinancierd. Dit gaat bijvoorbeeld om tilliften, ook wel 'roerende voorzieningen' genoemd. Mobiliteitshulpmiddelen worden, na indicatiestelling door een bevoegd persoon op maat gefinancierd. Voor bewoners met een VPT geldt dit ook voor de hulpmiddelen die voor de zorgverlening nodig zijn.

3.3.5 Medicatieveiligheid

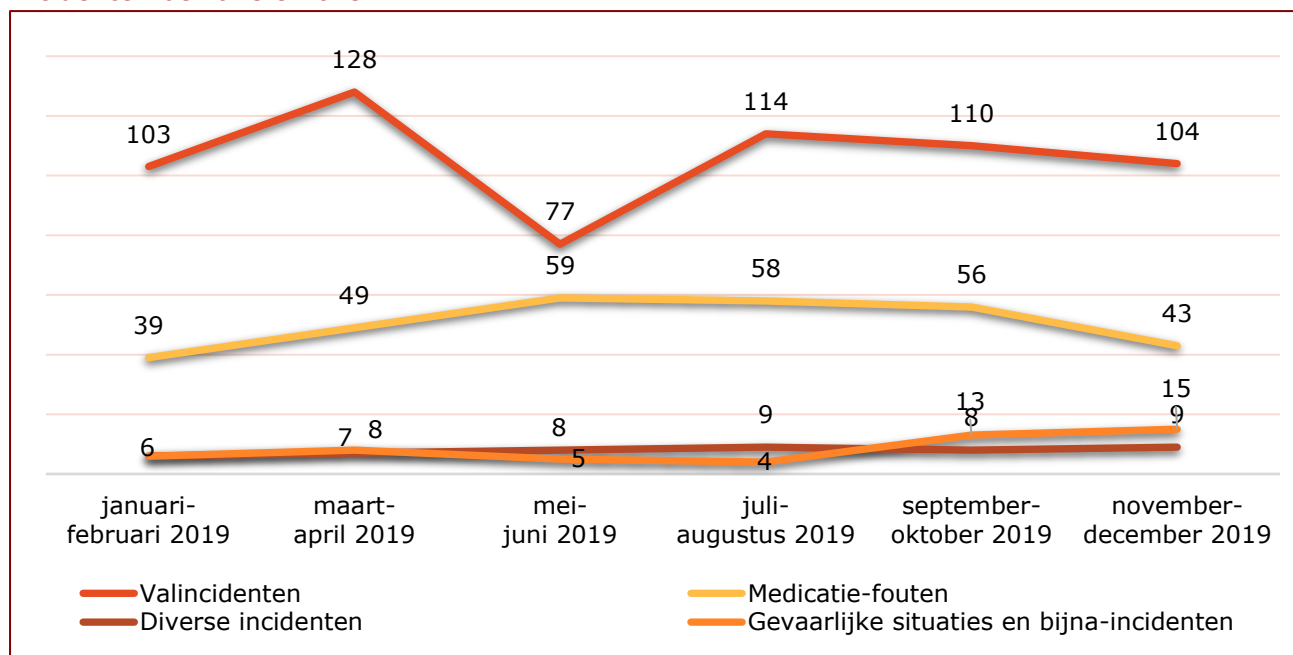
Medicatieveiligheid vormt een cyclisch onderdeel van de kwaliteit van zorg en monitoring door de werkgroep Veiligheid van zorg. Hiermee is de veiligheid van de bewoner gewaarborgd. Aan de hand van Beoordelingen Eigen Beheer Medicatie (BEM), medicatie-reviews en farmacotherapeutisch overleg wordt geïnventariseerd of en welke risico's er zijn. Het bespreken van medicatiefouten vormt een vast onderdeel van het werkoverleg van ieder woonzorgteam.

3.3.6 Incidenten bewoners

In het verslagjaar zijn 1.038 (bijna)incidenten rondom bewoners gemeld. Dit is het totaal aan incidenten, gemeld binnen de Koperhorst, inclusief de zorg thuis, het Logement en de dagactiviteiten.



Incidenten bewoners 2019



3.3.7 Voorbeelden van ingezette verbeteracties n.a.v. incidenten/ fouten:

- Voorbereiding van invoering van het digitaal medicatie voorschrijf- en distributiesysteem Medimo in het eerste kwartaal 2020. Dit om de schakels en handelingen van voorschrijven, toedienen en aftekenen van medicatie terug te dringen. Zo is de medewerker altijd in het bezit van een actuele toedienlijst en medicatie overzicht. En kan men met één druk op de knop, per voorschrijving doorlinken naar een digitale bijsluiter. Daarbij geeft het systeem aan wanneer er medicatie vergeten is of dreigt vergeten te worden, met als doel het vergeten van medicatie terug te dringen.
- Voorbereiding van de pilot met het Medido automatisch medicijndispenser systeem onder zorg thuis bewoners (zowel Zvw als Wlz: VPT). Start tweede kwartaal van 2020. De dispenser helpt de bewoner herinneren om medicijnen in te nemen en geeft direct de juiste medicijnen uit. De medicijndispenser registreert wanneer de medicijnen zijn gepakt en deelt deze informatie met de zorgmedewerker. Zo kan men zelfstandig op het juiste moment medicijnen gebruiken.
- Voortzetting van het beweegproject: *De Koperhorst fysiek Onderscheidend*, met MTC de Fysiclub. Het project richt zich o.a. op training van kracht en balansfunctie, gericht op de afname van valrisico. Verder wordt toegewerkt naar een betere aansluiting op het Zorgpad Valpreventie waarmee de huisartsenpraktijken werken.
- Nieuwe werkvorm t.a.v. o.a. de kwalitatieve/ kwantitatieve analyse van incidenten en zorginhoudelijke risico's, dialoog over veiligheids- en vrijheidsissues en het stimuleren van het lerend vermogen daaromtrent.

3.3.8 Decubituspreventie en wondzorg

Omdat decubitus grote gevolgen heeft voor iemands welzijn, nemen wij periodiek een risicosignalering af, waar decubitus onderdeel van uitmaakt.

Om de kennis en kwaliteit van de wondzorg te optimaliseren volgden twee verpleegkundigen een wondzorgtraining en werden verschillende protocollen herzien.

3.3.9 Stemming/depressie/eenzaamheid

Drie thema's die het leven van een bewoner negatief kunnen beïnvloeden en daarom onderdeel uitmaken van periodieke risicosignalering. Op een geconstateerd risico, vanuit de signaleringstool, observaties of anderszins, wordt multidisciplinair, met bewoner en naasten gekeken hoe e.a. zonder de inzet van onvrijwillige zorg verminderd of zelfs verbeterd kan worden.

3.3.10 Pijn

Pijn kan alle facetten van het leven beheersen en bijvoorbeeld leiden tot onbegrepen gedrag bij mensen met een dementie. In een doorlopende training on-the-job leren woonzorgteams van in

sensorische informatieverwerking gespecialiseerde ergotherapeuten, hoe zij (gemaskeerde) pijn bij bewoners kunnen signaleren. Het signaleren van pijn maakt ook onderdeel uit van de periodiek uitgevoerde risicosignalering.

3.3.11 (In)continentie

Wat betreft continenzorg, worden voorkeuren en gewoontes van bewoners opgenomen in een zorgkaart en zorgleefplan. Afhankelijk van de wensen en mogelijkheden van bewoners, wordt gekeken naar het voorkomen van incontinentie dan wel het gebruik van passend incontinentiemateriaal.

3.3.12 (Onder)voeding

In het verlengde van eten op maat is het noodzakelijk om te weten, bij welke bewoner ondervoeding een risico vormt. Het hebben van een eigen keuken en een gecombineerde blik op zorg biedt mogelijkheden om risico's op dit gebied aan te gaan en te verkleinen.

3.3.13 Mondzorg

Gebrekkige mondzorg leidt zoals bekend tot aanééngeschakelde risico's, zoals pijn, onbegrepen gedrag, ondervoeding en verminderd welzijn. We vinden goede mondzorg van belang voor iedereen die binnen de Koperhorst woont. We bieden faciliteiten aan op locatie, via MondZorgPlus. Mondzorg vormt standaard een onderdeel van het gesprek over de te leveren zorg, welke vastgelegd wordt op de zorgkaart en in het zorgleefplan. De toepassing van geldende mondzorgrichtlijnen en de bijscholing van medewerkers is bij de verpleegkundigen onder gebracht.

3.3.14 Visie op vrijheid en onvrijwillige zorg

In de Koperhorst streven we naar welzijn en vrijheid voor bewoners, juist ook voor mensen met een dementie.

Veiligheid en risico's voor bewoners zo klein mogelijk maken, gaan moeilijk samen met vrijheid en welzijn. Daarom zijn we altijd op zoek naar het evenwicht tussen vrijheid en veiligheid. Waarbij vrijheid in de Koperhorst zwaar weegt en we veiligheid op maat afspreken, bijv. door in overleg risico's zoveel mogelijk te accepteren. We spreken dan eigenlijk af wat er mis mag gaan.

Vanuit deze visie willen we vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg en zorg die op vrijwillige basis binnen de kaders van de Wzd geboden wordt tot een absoluut minimum beperken. We zijn een bewust niet BOPZ erkende organisatie. Ook onder de Wzd zullen we mensen uitsluitend vrijwillig opnemen en blijven alle deuren in de organisatie open.

Ook in het verslagjaar is de Koperhorst zegelhouder van het Waarborgzegel Fixatievrije zorg. Het waarborgzegel geldt als een kompas en een beloning voor zorgorganisaties die willen excelleren in de zorg voor vrijheid en veiligheid voor mensen met een dementie. Zonder onnodige bureaucratie en met het accent op visie, cultuur, permanent leren en nieuwe kansen zien en aangrijpen om bij te dragen aan de levenskwaliteit van mensen met een dementie. De criteria voor het Waarborgzegel Fixatievrij Zorgorganisatie geven handen en voeten aan het 'Nee, tenzij' principe uit de Wet zorg en dwang. Met een driesterrenstelsel maken organisaties duidelijk waar ze staan.

3.3.15 Implementeren Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2019 is de basis gelegd voor het Koperhorstbeleid t.a.v. vrijheid en onvrijwillige zorg. Uitgangspunt blijft het voorkomen van onvrijwillige zorg.

Er werd informatie opgehaald over de Wzd en de beleidsmedewerker fungeerde als een van de tegenlezers t.a.v. de vertaling van de wettekst door brancheorganisatie Actiz.

In het najaar werd duidelijk welke kant e.e.a. op zou gaan. Aan de hand van de vraag: 'hoe kunnen we de Wzd zo implementeren dat we als organisatie aan de wet voldoen en blijven excelleren in Zorg voor vrijheid, zonder onnodige bureaucratie,' werd een projectplan opgesteld.

In dit projectplan werd de implementatie van de wet in de organisatie voorbereid. Vanaf het eerste kwartaal van 2020 worden een handboek Vrijheid en onvrijwillige zorg en zorgroutes

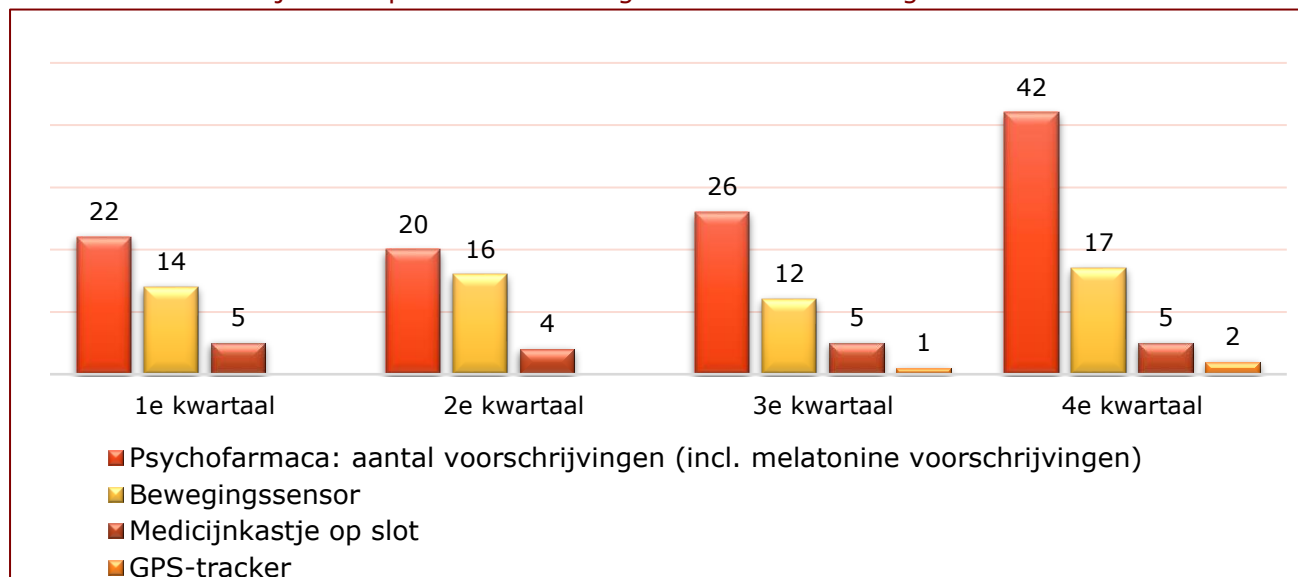
ontwikkeld. In dit handboek geven we onze visie op vrijheid, veiligheid en onvrijwillige zorg voor mensen met een dementie. Beleid wordt uiteengezet er zullen antwoorden terug te vinden zijn op vragen rondom de Wzd.

Door de bestuurder werd een specialist ouderengeneeskunde als Wzd-functionaris aangewezen en in de ECD-omgeving werden voorbereidingen getroffen.

Met de inzet van o.a. de werkgroep veilige zorg, het opleiden van gespecialiseerd verzorgenden/-medewerkers psychogeriatric, dementie expert, het sensorisch informatieverwerkingstraject, de gedragsvisites, deelname aan lerend netwerkssessies fixatievrije zorg en de geriatheek gevuld met: valmatten, diepe druk- en gewichtenvesten, verzwarringsdekens, -kussens, -knuffeldieren en -poppen, projectielampen, muziekkussens, spelmateriaal, emotiepoppen en -knuffeldieren, tastkussens, etherische geur/ massageoliën en vernevelaars, lavalampen enz. werd in het verslagjaar geïnvesteerd in de vrijheid en autonomie van Koperhorstbewoners met een dementie.

In 2020 wordt ingezet op het verder afbouwen van psychofarmacavoorschrijvingen aan mensen met een dementie.

3.3.16 Overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen met instemming in 2019



3.3.17 Hygiëne en infectiepreventie

In het verslagjaar is er een afname van BMRO's (-drie). Het aantal BMRO's werd per kwartaal geïnventariseerd.

De infectiecommissie is volgens planning, in volledige bezetting bijeen geweest en de contactpersonen infectiepreventie (CIP) kwamen om de week een dagdeel bijeen. Ook vond er overleg plaats met de Deskundige Infectie Preventie van het Meander Medisch Centrum en de CIP-ers en enkele AIP-ers woonden een ABR/infectiepreventie inspiratie dag bij.

Er hebben gemiddeld twee hygiëneaudits per afdeling plaatsgevonden, a.d.h.v. het volgende concept: Ieder team maakt foto's van zaken die hen opvallen vanuit hygiënisch oogpunt, c.q. waar is verbetering nodig. Dit wordt verwerkt in een auditformat en met de teams besproken (wat kunnen zij zelf verbeteren en wat moet er vanuit de organisatie gebeuren). Hierop worden verbeteracties geformuleerd.

Hygiëne- en infectiepreventie is een maandelijks terugkerend agendapunt in ieder werkoverleg.

Alle hygiëne protocollen zijn geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Er zijn twee nieuwe protocollen opgesteld: rondom BMRO en gedeelde badkamers, Noro-virus, infecties hoe te handelen bij, buikgriep maatregelen, contactisolatie, prikaccident en handhygiëne.

Er werd een nieuwe informatiefolder BMRO ontwikkeld voor naasten van bewoners en medewerkers. Deze is op alle afdelingen onder medewerkers geïntroduceerd. Tijdens familiebijeenkomsten werd aandacht besteed aan de folder.

De afdeling waar enkele bewoners met een BMRO wonen werd geschoold door de infectiepreventiemedewerker en alle huishoudelijk medewerkers van Groepswonen hebben trainingen gevolgd rondom hygiëne, BMRO en schoonmaken.

Er werd een voorjaarschoonmaak op alle woonzorgafdelingen gehouden. Deze bestond o.a. uit controle op houdbaarheidsdata van o.a. verbandmateriaal, nalopen medicatie verdeelwagens en -kastjes. Ook zijn alle schoonmaakwagens vervangen en voorzien van een instructiekaart.

Een kwaliteitsverpleegkundige van het Sint Pieters en Bloklandsgasthuis (lerend netwerk) bezocht de Koperhorst. Werkwijzen (o.a. auditten) werden vergeleken en afspraken werden gemaakt t.a.v. het afnemen van audits bij elkaar.

3.3.18 Veilige zorgrelatie

Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkomen van en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag en/ of mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens een bewoner, maar ook andersom, dus het voorkomen/ beschermen van de medewerker en vrijwilligers voor grensoverschrijdend gedrag vanuit de bewoner en diens naasten.

Zowel bewoners en hun naasten als ook de medewerkers en de vrijwilligers voelen zich binnen de Koperhorst veilig en op hun gemak.

3.3.19 Voorkomen ouderenmishandeling

De vertrouwenspersoon van de Koperhorst brengt ouderenmishandeling structureel onder de aandacht van bewoners. Medewerkers worden geschoold op het herkennen van ouderenmishandeling.

Bij de vertrouwenspersoon kwamen verzoeken van bewoners en medewerkers binnen voor consultatie of advies over (vermeende) ouderenmishandeling, waaronder overbelaste mantelzorg. In een of meer vertrouwelijke gesprekken is de situatie besproken en is er advies gegeven. Enkele keren is in overleg met betrokkene doorverwezen naar externe instanties.

Naast consultatie en advies heeft de vertrouwenspersoon drie situaties van ernstige ouderenmishandeling begeleid waar in alle gevallen sprake was van financiële benadeling/ uitbuiting en in één geval grove verduistering.

In alle gevallen is de vertrouwenspersoon betrokken gebleven tot er sprake was van een veilige en stabiele situatie. Er is nog steeds nazorg.

3.3.20 Zorgvuldig omgaan met klachten

Binnen de Koperhorst is een klachtenfunctionaris c.q. vertrouwenspersoon werkzaam. De taken worden uitgevoerd conform de eisen die branchevereniging Actiz hieraan stelt en als zodanig zijn vastgelegd in het Klachtenreglement waardoor het reglement volledig aan sluit bij de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het reglement wordt in 2020 met het oog op de invoering van de Wzd aangepast.

Het streven is dat klachten zo adequaat mogelijk en naar tevredenheid worden opgelost. We vinden het belangrijk van deze ervaringen te kunnen leren en te verbeteren. We hechten eraan dat de vertrouwenspersoon regelmatig op de locatie aanwezig is, laagdrempelig bereikbaar is en periodiek gesignaleerde klachten met aanbevelingen terugkoppelt.

Als klachten onvoldoende naar tevredenheid worden opgelost kunnen bewoners zich wenden tot de Geschillencommissie. De Koperhorst is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. We zijn er op gericht klachten naar tevredenheid in de lijn op te lossen zodat er geen of zo weinig mogelijk klachten worden voorgelegd aan deze commissie.

3.3.21 Jaarverslag vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris

Zorgvuldig omgaan met klachten

De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon voert de taken uit conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en als zodanig zijn vastgelegd in het Klachtenreglement waardoor het reglement volledig aansluit bij de Wet kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon is op vaste dagen/tijdstippen en tevens op afspraak in de Koperhorst aanwezig en neemt daarnaast deel aan bepaalde bijeenkomsten, specifieke overlegvormen en bezoekt extern o.a. congressen.

Over de behandelde klachten en overige relevante zaken zijn over het eerste en tweede halfjaar rapportages opgesteld waarin tevens conclusies zijn vermeld en aanbevelingen gedaan.

Wijze waarop de klachten worden ingediend c.q. degene die de klacht indient

Er is een stijging van het aantal geregistreerde klachten. Voor een deel is dit het gevolg van het meer consequent vastleggen van klachten maar gezien de aard/inhoud van sommige klachten is er ook sprake van een minder tolerante houding van met name naasten/mantelzorgers waar het ongenoegen betreft.

Dit laatste kan positief zijn wanneer het is bedoeld om de organisatie scherp te houden en waar nodig/mogelijk verbeteringen door te voeren. De complexiteit bij sommige van dit soort klachten, welke tevens gepaard gaan met een vijandig te noemen houding richting medewerkers, vereist specifieke aandacht en begeleiding.

Alle klachten zijn binnen de volgens het reglement gestelde termijn afgehandeld en door geen van de indieners is de klacht voorgelegd aan de geschillencommissie.

Op een mogelijk te herkennen structuur in de klachten wordt hierna onder 'Klachten en categorie' nader ingegaan.

Controleprotocol zorgaanbieders

Er zijn in 2019 geen klachten geweest over niet geleverde zorg.

Klachten in aantal en categorie

In 2019 zijn totaal 33 klachten geregistreerd/gearchiveerd.

Onderstaand wordt de indeling weergegeven in vergelijking tot twee voorgaande jaren.

Kategorie	2019	2018	2017
Bejegening	6	14	11
Privacy	-	-	-
Huishouding	2	-	-
Verzorging	8	3	4
Was afhandelen	2	2	5
Receptie/administratie	-	-	-
Restaurant/winkel	-	-	1
Voeding	1	-	-
Technische dienst	1	1	-
Activiteitenbegeleiding	-	-	-
Overig	8	5	1
Diefstal/vermissing	5	3	2
<i>Totaal</i>	33	28	24

Totaalaantal klachten

Ten opzichte van de 2 voorgaande jaren is het aantal geregistreerde klachten toegenomen. De categorieën waarbij het aantal klachten >5 worden nader toegelicht.

Bejegening

65% van de klachten over bejegening betreft de organisatie/medewerkers waaronder een aantal complexe situaties binnen verschillende teams Groepswonen.

35% betreft bewoners onderling waarvan 1 klacht op de grens ligt van pesten/mishandeling.

Verzorging

De klachten over verzorging betreffen zeer verschillende situaties c.q. diverse teams. Qua structuur kan hieruit werkdruk versus bezettingsproblemen worden gezien mede omdat een aantal van de klachten over de inzet/werkwijze van uitzendkrachten gaat. Klachten/fouten in medicatie zijn tevens vastgelegd als MIC-melding.

Overige

De overige klachten zijn niet specifiek toe te delen aan een organisatieonderdeel of afdeling en zijn alle incidenteel of tijdelijk (bijvoorbeeld bouwoverlast).

Diefstal/vermissing

Bij enkele klachten over vermissing leek zich een structuur af te tekenen. Uitvoerig onderzoek heeft dit beeld niet bevestigd.

Ouderenmishandeling

Medewerkers zijn meer alert op mogelijke signalen en consulteren vaker de vertrouwenspersoon voor eventueel te nemen stappen.

Tijdens het groot werkoverleg met de zorgteams in het najaar 2019 is aan de hand van voorbeelden uitgebreid stilgestaan wat er zoal kan spelen en hoe belangrijk het is om al in een vroeg stadium het 'niet pluis gevoel' te delen om erger te voorkomen.

Pestgedrag onder ouderen

Niet alle situaties waarbij de klachtenfunctionaris is ingeschakeld hebben geleid tot een officiële klacht. In de meeste gevallen kon de ongewenste situatie door het voeren van gesprekken worden opgelost/verbeterd.

Eén situatie, welke officieel onder bejegening is geregistreerd ligt op de grens van onheuse bejegening met een neiging naar mishandeling. Naar verwachting zal deze situatie zich niet herhalen.

Overig advies en begeleiding

In toenemende mate is op de vertrouwenspersoon een beroep gedaan voor zeer uiteenlopende kwesties. Mogelijke aanleiding hiervoor is dat het zoeken, vinden en vervolgens benaderen van instanties nog vrijwel uitsluitend via digitale kanalen gaat evenals de be- en afhandeling van het proces.

Verzoek tot contact is zowel door medewerkers, bewoners maar ook door huisartsen gedaan. Dit laatste betrof vaak het inzetten van de vertrouwenspersoon bij psychosociale problemen wanneer de wachttijd voor doorverwijzing erg lang bleek en komt met name voor in het Logement.

Overzicht aandachtsgebieden vertrouwenspersoon

- Ouderenmishandeling (consultatie-/advies en begeleiding)
 - Toetsing/advies 11
 - In overleg doorgeleid naar externe instanties 3
 - Situaties van gepleegde ouderenmishandeling 8
 - Gemeld bij veilig thuis 4
- Pesten
 - Bemiddeling: 4
- Overige begeleiding en advies
 - Medewerker 17
 - Bewoner 21
 - Arts 7

3.3.22 BHV

Bedrijfshulpverlening heeft onze volle aandacht. Er zijn altijd ruim voldoende geschoolde BHV-ers in huis aanwezig. Alle BHV-ers hebben in het verslagjaar een opfriscursus gevolgd. De verpleegkundigen hebben de opleiding ploegleiding gedaan.

De Koperhorst streeft naar optimale veiligheid voor haar bewoners. Die veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van bewoners.

Bewoners die afhankelijk zijn van zorg- en dienstverlening moeten het vertrouwen hebben dat zij in veilige handen zijn. We beschouwen het als onze taak hier elke dag aan te werken. Het is een continu proces dat doorlopend om onderhoud vraagt.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

3.4.1 Onze visie op kwaliteit: continu aandacht voor kwaliteit

De bewoners en hun naasten zijn de belangrijkste graadmeters voor het oordeel over de geleverde kwaliteit. Wij hechten dan ook veel waarde aan de jaarlijkse Cliëntenraadpleging die door een onafhankelijk bureau afgenomen wordt.

Deze cliëntraadpleging levert veel informatie op. Door middel van vragenlijsten en met name narratieve groeps gesprekken, ontstaat per onderdeel inzicht op bevindingen van bewoners op groepsniveau. Tevens wordt medewerkers ook een korte raadpleging afgenomen en worden de resultaten van bewoners en medewerkers vergeleken, wat waardevolle informatie oplevert.

We vragen zowel bewoners, logees als medewerkers aan het eind van hun verblijf c.q. werkperiode in de Koperhorst hoe zij een en ander hebben ervaren. Ook de reacties op Zorgkaart.nl leveren ons goede informatie op.

3.4.2 Uitslag Cliëntenraadpleging

Medio oktober en eind 2019 hebben er in de Seniorenwoningen, Zorgserviceflats en op alle afdelingen Wonen met zorg en Groepswonen groeps gesprekken plaatsgevonden met bewoners en evt. hun naasten. Het doel was inzicht te krijgen in tevreden en verbetermogelijkheden. De gesprekken hebben plaats gevonden onder leiding van een externe onderzoeker van onderzoeksbureau Facit. Zorg thuis bewoners hebben ook een PREM-vragenlijst ingevuld.

Uitkomst raadpleging

Ongeveer 46% van de bewoners c.q. hun naasten hebben aan de gesprekken deelgenomen. Jammer genoeg was de opkomst op sommige afdelingen heel laag, waardoor we van een enkele afdeling geen representatief beeld gekregen hebben. Koperhorst-breed is het beeld gelukkig wel representatief.

Wat doen we goed?

Het algemene beeld is dat men over de meeste aspecten van wonen en zorg tevreden is. Er werd aangegeven dat de medewerkers betrokken zijn en zich goed verdiepen in de persoonlijke vraag van de bewoners. Men zag wel een verschil tussen de vaste medewerkers en de uitzendkrachten en vakantiewerkers in de zomer. Bewoners en hun naasten geven aan dat ze gehoord worden als ze iets aanklaagt wat niet goed gaat en de omgeving veilig genoeg is om ook de minder goede zaken naar voren te brengen. Men is tevreden over het eten en vindt het leuk dat de keuken nu zo zichtbaar is. Naasten ervaren dat, meer dan vorig jaar, medewerkers aandacht besteden aan de bewoners, maar ook aan de naasten. Men voelt zich welkom en serieus genomen. Veel bewoners en naasten die deel genomen hebben aan de gesprekken zouden de Koperhorst aanbevelen aan anderen.

Waar kunnen we in verbeteren?

In de communicatie ligt een kans om te verbeteren. Vooral m.b.t. een betere overdracht rond de afspraken, die zijn vastgelegd met de bewoner en de naasten. Daar gaat het nog weleens mis waardoor er misverstanden ontstaan die niet nodig geweest zouden zijn.

Het Koperhorstgevoel

In de keuken bereiden wij iedere dag verse maaltijden voor onze bewoners.

We proberen zo te koken dat iedereen tevreden is. Ook mensen met een dieet willen we een smakelijke maaltijd voorzetten en als je mensen ziet genieten, of wij krijgen dat teruggekoppeld, dan geeft dat een goed gevoel.

Het mooie van koken in de Koperhorst is iedere dag stoeien met een krap budget en toch tevreden klanten.

Maar het belangrijkste is het persoonlijk contact met de bewoners. Soms hebben mensen een klacht. We zoeken mensen dan op en komen er altijd samen uit.

Ook als mensen speciale wensen hebben is het fijn om persoonlijk contact te hebben.

Als je door het huis loopt en mensen kennen je naam en willen wat kwijt, dat geeft het Koperhorst gevoel.

Jan

Niet iedereen weet wie de contactverzorgende is en er zijn naasten die Caren zorgt niet gebruiken.

Korte samenvatting per vraag:

- **Doen de medewerkers hun werk met plezier?**
De meeste deelnemers vinden van wel. Er is warmte, liefde en aandacht. *"Ook al hebben medewerkers het druk ze geven niet het gevoel dat je zeurt"*.
- **Vindt u dat de medewerker u kent?**
Daar zit een duidelijk verschil tussen de vaste medewerkers of studenten en de invalkrachten en vakantiekrachten. De vaste medewerkers kennen de bewoners goed. Dat blijkt uit kleine dingen die het leven aangenamer maken. Ook de communicatie met de naasten is beter.
Bij invalkrachten is het zeker op Groepswonen vaker dan gewenst onrustiger op de groep en krijgt men ook niet altijd het juiste antwoord.
- **Hebben we aandacht voor welzijn en welbevinden?**
Doorgaans is daar voldoende aandacht voor. Als het heel druk is, of er staan onbekende medewerkers op de groep gaat het niet altijd goed. Naast de medewerkers op de groep werden de receptie en de medewerkers van het restaurant positief genoemd. Men ervaart veel aandacht. Ook was men te spreken over het grote aantal en de diversiteit van activiteiten die er georganiseerd worden.
- **Hebben de medewerkers tijd voor de benodigde zorg?**
Niet altijd, zo lijkt het. Medewerkers zijn lang niet altijd "zichtbaar" en met (nodige) administratieve zaken bezig. Ook mist men soms iemand op de huiskamer.
- **Kunt u bij medewerkers terecht, ook als zaken niet zo goed lopen?**
Over het algemeen wel. Soms duurt het te lang en escaleert iets onnodig wat men jammer vindt. Het meest genoemde punt van aandacht is de was en het verwisselen van kledingstukken.
- **Hebben de medewerkers voldoende kennis?**
Als het niet goed gaat ligt het vaak aan de overdracht die niet altijd goed gaat. Verder valt het op dat er de ene dag vier medewerkers op een groep aanwezig zijn en op een ander moment niemand te vinden is. Men is tevreden over het feit dat er snel geschakeld wordt met een verpleegkundige of de huisarts als een medewerker inschat dat dit nodig is.



3.4.3 Van Leerafdeling tot Leerhuis de Koperhorst

We stimuleren studenten en medewerkers tot (een leven lang) leren en groeien.

Sinds vijf jaar bestaat er in onze organisatie een leerafdeling, i.s.m. MBO Amersfoort, zodat BOL-studenten hun totale opleiding in de Koperhorst kunnen volgen.

Eind 2018 hebben we besloten om ook de BBL-leerlingen niet meer naar een extern schoolgebouw te laten gaan en de school naar de Koperhorst te halen. Zowel aan de studenten helpende niveau 2 als -IG en -verpleegkundige mbo-niveau 4 wordt nu in de Koperhorst, door docenten van MBO Amersfoort lesgegeven. Het Leerhuis is een zichtbare expertiseplaats voor leren & ontwikkelen geworden binnen de Koperhorst.

De besturen van MBO Amersfoort en de Koperhorst hebben een hernieuwde samenwerkingsovereenkomst ondertekend.

In 2019 hebben we een opleidingscoördinator aangesteld, zij is samen met de dagelijks aanwezige docenten van MBO-Amersfoort, verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs en het leerklimaat binnen de Koperhorst.

Leerhuis peildatum 31 december 2019

Op 31 december 2019 zijn er in totaal 36 BBL-studenten, 12 BOL-studenten en 13 reguliere stagiaires actief in de Koperhorst. Gedurende het studiejaar 2019 hebben we 28 stagiaires een stageplaats geboden.

Leerhuis studiejaar 2019/2020

- Er zijn zeven nieuwe BOL-studenten geworven en gestart binnen het Leerhuis met de interne opleiding Helpende Zorg en Welzijn (HZW) en Verzorgende IG.
- Er zijn 11 nieuwe studenten geworven en gestart binnen het Leerhuis met de interne BBL-opleiding Verzorgende IG-niveau 3.
- Er zijn vier nieuwe studenten geworven en gestart met de BBL-opleiding Verpleegkundige niveau 4.

Leerafdeling het Logement

In de Koperhorst is op herstelafdeling het Logement een leerafdeling gevestigd waar stagiaires Helpende zorg en welzijn niveau 2 opgeleid worden. Op het Logement verblijven mensen die nog thuis wonen, maar tijdelijk meer ondersteuning nodig hebben. In 2019 startten zes eerstejaars studenten met de BOL-opleiding Helpende Zorg en Welzijn en een student met de BOL-opleiding verzorgende IG. Er zijn vijf tweedejaars studenten doorgegaan in 2019. Hiervan zijn twee studenten overgestapt van de BOL- naar BBL-opleiding Helpende Zorg en Welzijn niveau 2.

BBL-opleiding

In september zijn we het BBL-leerjaar met 16 nieuwe leerlingen begonnen, waarvan vier studenten de BBL-opleiding Verpleegkundige niveau 4 volgen en 12 studenten de BBL-opleiding Verzorgende IG-niveau 3. Alle studenten zijn boven formatief op de woonzorgafdelingen geplaatst.

Gediplomeerde medewerkers

In 2019 hebben 12 medewerkers een diploma gehaald, waarvan zes het diploma Helpende Zorg en Welzijn niveau 2, een het diploma Verzorgende IG-niveau 3 en vijf het diploma Verpleegkundige niveau 4. Daarnaast heeft een medewerker het diploma behaald voor praktijkopleider in de gezondheidszorg.

Stages in de Koperhorst

In het verslagjaar lopen leerlingen/studenten van de volgende organisaties stage binnen de Koperhorst:

- MBO Amersfoort
- ROC Midden Nederland
- Hogeschool Utrecht
- Christelijke Hogeschool Ede
- Hogeschool VIAA
- UMC Utrecht (geneeskunde)
- Artemiz (allround styling)



Verdeling stageplaatsen over de organisatie

Waar	Stages	Type	MBO	Stagiaires
Wonen met Zorg	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	7	0
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	0	0
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	0	0
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	0	0
Logement	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	5	0
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	0	4
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	0	1
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	0	13
Koperwiek	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	0	0
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	0	0
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	0	1

	Verpleegkundige niveau 5	BOL	0	0
Groepswonen	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	7	1
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	0	2
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	0	3
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	0	0
Zorg Thuis	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	7	0
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	0	1
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	0	0
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	0	2
Overige	Artemiz – Allround styling	BOL		1
	ROC MNL - Kok	BOL		1

Verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst

Helpend ZW niveau 2	BBL	2
Verzorgende IG niveau 3	BBL	25
Verpleegkundige niveau 4	BBL	9

Gediplomeerde leerling verzorgenden/ verpleegkundigen:

Verzorgende IG niveau 3	BBL	1
Verpleegkundige niveau 4	BBL	5

Leerling verzorgenden, gestart in 2019

Verzorgende IG niveau 3	BBL	12
Verpleegkundige niveau 4	BBL	4

Leerhuis: scholing zittende medewerkers in vogelvlucht

- Medewerkers zijn adequaat en deskundig geschoold voor de doelgroep en hun werkzaamheden.
- Er is uitvoering gegeven aan het scholingsplan 2019.
- Medewerkers zijn adequaat en deskundig geschoold voor de doelgroep en hun werkzaamheden.
- In samenwerking met het MT zijn de wensen omtrent her-, bij- en nascholing geïnventariseerd en vertaald naar het nieuw vastgestelde scholingsplan 2020.
- In samenwerking met MBO Amersfoort, ROC MN en Hoornbeek is een start gemaakt met Modulair Opleiden.



3.4.4 Deskundigheidsbevordering en vakinhoudelijke ontwikkeling

- Er zijn binnen de Koperhorst voldoende medewerkers BHV geschoold en alle BHV'ers hebben een herhalingscholing gehad in combinatie met e-learning via BHV.nl.
- Alle ploegleiders BHV hebben een herhalingscholing gevolgd. En er zijn zeven medewerkers geschoold tot ploegleider via BHV.nl.
- In december is een start gemaakt om alle zorgmedewerkers te scholen op fysieke belasting via MTC de Fysioclub. Deze training loopt door in 2020.
- Er zijn 20 werkbegeleiders geschoold via MBO Amersfoort.
- Er zijn zeven praktijkbeoordelaars geschoold via MBO Amersfoort.
- Er zijn zeven medewerkers die leereenheid Individuele Zorg vanuit Helpende Zorg en Welzijn niveau 2 hebben gevolgd, de eerste leereenheid binnen Modulair Opleiden. Zes daarvan hebben hun certificaat behaald.

- De opleiding GVP van BTSG is door twee groepen medewerkers gevolgd. 11 medewerkers vanuit de ondersteunende diensten (receptie, keuken, huishouding, technische dienst) hebben allen in april een certificaat ontvangen. En in maart hebben 12 medewerkers in de functie Helpende niveau 2 en woonondersteuners een certificaat ontvangen.
- Eén medewerker heeft de CIP-opleiding behaald via STIP.
- Acht zorgteams zijn geschoold op het gebied van Sensorische Informatie vanuit SilverRade de resterende teams worden geschoold in 2020.
- In het kader van het project Digitale Vaardigheden worden alle zorgmedewerkers geschoold op digitale vaardigheden en Nedap ONS.
- 11 huishoudelijk medewerkers zijn geschoold op het gebied van schoonmaak en hygiëne door een interne CIP-medewerker.
- Eén medewerker heeft de hbo-opleiding praktijkopleider in de gezondheidszorg behaald.

3.4.5 Project sensorische informatieverwerking

Sensorische Informatieverwerking (SI) is het kunnen opnemen, selecteren, verwerken en beleven van prikkels die via de zintuigen wordt geregistreerd. Om te kunnen waarnemen, begrijpen, reageren en beleven, door alle activiteiten van het dagelijks leven heen, is het belangrijk dat zintuiglijke prikkels goed door het zenuwstelsel worden verwerkt. Dit is bij mensen met een dementie of een andere breinbeschadiging niet meer het geval. Hierdoor kunnen mensen zich onveilig voelen, zich terugtrekken (passief worden, verstillen) en terugvallen op vertrouwde prikkels (deze ontstaan bijv. door eigen beweging of eigen aanraking) of juist gespannen en onrustig worden. Dit uit zich dan in spanning, onrust, agressiviteit of afwijzing. Informatie uit de zintuigen vanuit het eigen lichaam en de omgeving dringen niet meer door, waardoor contact met de buitenwereld steeds verder afneemt.

We vinden het belangrijk om medewerkers kennis over SI mee te geven, zodat zij nog beter kunnen aansluiten bij mensen met een dementie of een andere breinaandoening. Kennis over SI en daarmee over de bewoner, leidt tot het optimaal begrijpen van gedrag, betere communicatie en welbevinden voor bewoners.

De SI-scholing ziet er als volgt uit: Een zorgteam wordt gedurende een dagdeel geschoold in de basisbeginselen van sensorische informatieverwerking bij dementie, waarbij het zelf (fysiek) ervaren een belangrijke rol speelt. Daarna worden de medewerkers en de bewoners van de afdeling waar zij werken, gedurende vier weken, een aantal dagdelen per week door de SI-therapeut geobserveerd/gefilmd. Vervolgens worden de filmopnames samen bekeken en wordt aan de hand daarvan gekeken naar nieuwe mogelijkheden die aansluiten bij de prikkelverwerking van bewoners. In een terugkomsessie worden de ervaringen besproken en gekeken naar de effecten van de aangepaste werkwijze.

Medewerkers worden zich bewust van de invloed van de omgeving van bewoners en leren hoe zij positief invloed kunnen uitoefenen op de prikkelverwerking. Kennis leidt tot begrip en wordt vertaald naar passend handelen.

3.4.6 Project REIN

We nemen deel aan het project REIN.

REIN staat voor:

Regisiseer

Experimenteer

Implementeer

Normaliseer



REIN is een platform waar onlinetrainingen op het gebied van zorg en algemene vaardigheden, en persoonlijke en teamontwikkeling gedaan kunnen worden.

Dit leerplatform biedt de mogelijkheid om op een veilige manier samen en met elkaar te



kunnen leren, te verbeteren en kennis en ervaring te delen. Dit kan dus in de vorm van een fictief persoon genaamd REIN, een virtuele ontzorgcoach. REIN neemt verschillende vormen aan maar werkt altijd volgens het Plan Do Check Act principe.

In de woorden van REIN: Regisseer Experimenteer Inventariseer Normaliseer.

Er is een bibliotheek beschikbaar met modules, e-learning en een community waar kennis gehaald en gebracht kan worden.

We hebben alle medewerkers laten kennismaken met REIN door te flyeren. Alle teams hebben spellendozen ontvangen en vanaf september is REIN live gegaan. Vanaf dat moment kunnen alle medewerkers thuis maar ook op het werk inloggen. Verder heeft iedereen een REIN-magazine ontvangen waarin REIN nog een keer uitgelegd wordt. In het najaar is er een REIN-festijn georganiseerd. Hier konden medewerkers terecht met vragen over REIN en hulp krijgen met het actief maken van een persoonlijk account. Eind 2019 zijn ongeveer 50% van de medewerkers als gebruiker aangemeld in REIN. In 2020 wordt verder gekeken hoe REIN in het leren en verbeteren een binnen de organisatie een rol van betekenis kan blijven spelen.

3.4.7 Project Digitale vaardigheden

Het doel van het Project Digitale vaardigheden is de kwaliteit van zorg en efficiency van werken te verbeteren door het vergroten van de digitale vaardigheden van alle medewerkers. Het optimaliseren van de digitale vaardigheden draagt daarnaast bij aan het methodisch en cyclisch kunnen werken. Om deze doelen te bereiken hebben wij gekozen voor een integrale aanpak, waarbij niet alleen aandacht is besteed aan het vergroten van de digitale vaardigheden. Om te komen tot goed methodisch en cyclisch werken met een goede aanspreekcultuur is duidelijkheid rondom de werkprocessen essentieel. Voor alle medewerkers moet duidelijk zijn wat verwacht wordt. Hierin zijn zeer belangrijke goede stappen gezet.

Wij zijn begonnen met een inventarisatie naar de knelpunten in de organisatie en een zelfscan rondom Digitale Vaardigheden. Uit deze inventarisaties bleek dat:

- Medewerkers het werken in NEDAP (het ECD) ingewikkeld vonden.
- Een eenduidig helder werkproces ontbrak.
- Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden niet altijd even duidelijk waren.
- Te weinig computers/laptops waren.
- Uit de zelfscan bleek dat met name ouderen en de lager opgeleiden meer moeite hebben met digitale vaardigheden.

Op basis van deze inventarisatie is gewerkt aan een helder werkproces met rollen en bevoegdheden, waarbij gezorgd is dat de vragenlijsten in NEDAP ONS hierop aansluiten. Dit is inmiddels voor de hele zorgorganisatie gedaan. Al deze groepen hebben ook een NEDAP-ONS training, gehad waarbij het nieuwe werkproces is uitgelegd aan de hand van NEDAP-ONS. Om de aanspreekcultuur en het opvolgen van acties te bevorderen is een nieuw werkoverleg format geïntroduceerd en zijn er heldere communicatielijnen afgesproken. Een aantal structurele overleggen vinden plaats, waarbij de teamverpleegkundigen en contactverzorgenden aandachtspunten meekrijgen waar zijn op dienen te letten binnen hun afdeling. Mogelijke knelpunten worden nu snelleresignaleerd en teruggekoppeld.

Om de digitale vaardigheden van medewerkers te vergroten zijn meerdere initiatieven opgestart, zo is in samenwerking met het MBO Amersfoort een aantal keer een digibrigade actief geweest. Zowel medewerkers als bewoners konden terecht met vragen bij deze leerlingen. Daarnaast zijn leermiddelen beschikbaar gesteld, groepstrainingen en inloopspreekuren georganiseerd, handleidingen verstrekt en aan 1 op 1 digi-coaching gedaan. Met name de 1 op 1 coaching is de afgelopen tijd sterk toegenomen, steeds meer mensen weten de digi-coach te vinden voor vragen.

De ambitie is om de activiteiten rondom het verbeteren van digitale vaardigheden ook in 2020 voort te zetten. Tevens zal komend jaar de nadruk liggen in het inbedden en borgen van het werkproces, o.a. een duidelijk inwerkprogramma, het faciliteren van het op de werkvloer helpen en aanspreken van elkaar, verdere integratie met het leerplatform REIN, optimalisatie van de ICT, digi-nieuwsbrief, handleidingen en aandacht voor het digitaliseren van de naasten door o.a. uitleg te geven aan Caren.

3.4.8 Lerende netwerken

Diverse netwerken maken het mogelijk te leren van andere organisaties. Naast het leren binnen de eigen organisatie, leren we van netwerken buiten onze organisatie. De Koperhorst vormt samen met Lyvore en het Sint Pieters en Bloklandsgasthuis een lerend netwerk. Daarnaast participeert de Koperhorst actief binnen diverse netwerken, waaronder Actiz, RAAT, Fixatievrije zorg en de IVVU

3.5 Leiderschap en Governance

3.5.1 Onze visie op leiderschap en Governance

Missie, visie en kernwaarden bieden duidelijke handvaten voor verrijking leefwereld cliënt

Onze zorg- en serviceverlening doen we door met passie onze kernwaarden inhoud en betekenis te geven. We scheppen de voorwaarden voor het vakmanschap van onze medewerkers. Onze kernwaarden worden door medewerkers doorleefd en bieden een handreiking voor verrijking van de leefwereld van de cliënt.

De Koperhorst is een kleine, platte organisatie. Alle Managementteamleden (MT-leden) hebben naast een beleidsmatige functie een leidinggevende functie op onderdelen van de organisatie. De bestuurder stuurt het MT aan en heeft maandelijks een gestructureerd overleg met de afzonderlijke MT-leden. De bestuurder denkt mee en adviseert de werkvloer direct waar nodig. Zij heeft rechtstreeks contact met de OR, Cliëntenraad en de vertrouwenspersoon. Zij voert de gesprekken in het kader van de Zorginkoop.

De RvT heeft, naast haar toezichthoudende taak, een adviserende rol naar de bestuurder. Bij de samenstelling van de leden van de RvT is rekening gehouden dat ze alle een relevante doch verschillende kennisachtergrond hebben.

3.5.2 Actualiseren strategisch beleidsplan

Het strategisch beleidsplan van de Koperhorst loopt in 2020 af.

In het verslagjaar zijn we onder leiding van Weyond een traject aangegaan van evaluatie en herformulering. Om een gedragen plan te ontwikkelen is ervoor gekozen om het breed in de organisatie uit te zetten. Onder meer de OR, de Cliëntenraad, de RvT, het MT, P&O, beleidsmedewerker en de coördinerend verpleegkundigen kwamen gedurende meerdere sessies bijeen. Samen hebben we onze visie op de toekomst verwoord, daar positie op ingenomen en geformuleerd wie onze doelgroepen zijn.

De sessies waren zeer waardevol en inspirerend, met als een uitkomst een visie en missie die staan als een huis.

In februari 2020 wordt het strategisch beleidsplan 2020-2025 door de Raad van Toezicht goedgekeurd.

3.5.3 Regelruimte teams

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van bewoners, hun naasten medewerkers en vrijwilligers, benutten we het vertrouwen in de teams, en stimuleren het gebruik van eigen regelruimte. Dit geldt zowel voor de bewoner en zijn persoonlijke omgeving alsook voor de medewerkers binnen een team.

Besluitvorming over de organisatie van de zorg, welzijn en dienstverlening aan de bewoners, wonend op een afdeling, vindt binnen de teams plaats. We werken met kleine woonzorgteams bestaande uit gastvrouwen, woonzorgassistenten (helpende zorg en welzijn), helpenden niveau 2+, studenten zorg, verzorgenden niveau 3IG en teamverpleegkundige (niveau 4).

Samen met een gelijkwaardige 'goede buur', een ander woonzorgteam, vormen zij een woonzorgeenheid (twee teams vormen dus samen een woonzorgeenheid). Zo vergroten zij hun spreekwoordelijke slagkracht, is laagdrempelige kennisuitwisseling mogelijk en wordt gelijkwaardig informatie vanuit de organisatie ontvangen, zonder verlies van eigenheid en bekendheid met elkaar, bewoners en hun naasten.

Het is van wezenlijk belang dat de (zorg)medewerker een ruime blik heeft en niet alleen gefocust is op het verlenen van hulp bij wassen, kleden en medicatie, maar vooral ook op leven in zijn totaliteit. Een prettig ervaren dag, welbevinden en zinvolle, passende bezigheden zijn minstens zo belangrijk. Daarom is kennisdeling en input vanuit het welzijnsteam ook nodig en waardevol. Ook de dementie expert en de GVP-opgeleide medewerkers delen hun kennis en ervaring met de teams. Zo wordt ieder woonzorgteam gestimuleerd en uitnodigt om met/voor individuele bewoners en de groep een activiteitenprogramma (door) te ontwikkelen en uit te voeren.

Er is bewust gekozen voor eigen regelruimte per team, passend bij de 'volwassenheid' van een team. Volledig zelforganiserende teams gaan een stap te ver voor ons.

Het verpleegkundig team wordt gevormd door de coördinerend verpleegkundigen, zij hebben een coördinerende en ondersteunende t.o.v. de woonzorgteams. En de teamverpleegkundigen, zij werken binnen de woonzorgeenheden.

De leerling-verpleegkundigen nemen deel aan de intervisie momenten van het verpleegkundig team. *Samen leren, zo blijven we optimaal op niveau.*

3.5.4 Planning & control cyclus biedt belangrijk houvast voor professioneel bestuur

Voor elke organisatie geldt dat een sluitende planning & control cyclus een voorwaarde is voor een goede bewaking. De strategie en doelen van onze organisatie bepalen onze speerpunten. In het eerste kwartaal 2020 stellen we ons herijkte strategisch beleid 2020-2025 vast. Aan de hand van dit beleid zal, naast de financiële planning en control-cyclus ook een inhoudelijke cyclus opgezet worden.

Vanaf mei 2019 is de Koperhorst ingedeeld in vier bedrijfsonderdelen: Zorg, Ontwikkelen en kwaliteit, facilitair, financieel & ICT. Per kwartaal levert ieder onderdeel zijn eigen voortgang en resultaten aan.

In het MT komen de onderdelen samen en wordt afgesproken beleid geëvalueerd, bijgesteld en geborgd. Er is samen gezocht naar een goede vorm van, op het moment dat het zinvol is, elkaar te informeren en ook de bestuurder die informatie te geven die zij nodig heeft om een goede verantwoording af te kunnen leggen, de goede aansturing op hoofdlijnen te kunnen geven en de kwaliteit van de organisatie te borgen.

In 2019 zijn we met elkaar op zoek geweest naar een manier om als MT transparant, effectief en eenduidig te werken. Daarnaast is er geïnvesteerd om een goed team te worden, de verantwoordelijkheden per MT lid en als gezamenlijk MT goed af te kaderen en voor 2020 de eigen budgetten en procesplannen in kaart te brengen.



De begroting 2020 is per organisatie-eenheid opgezet en i.s.m. het verantwoordelijk MT-lid opgebouwd.

3.5.5 Bestuurder stelt zich faciliterend op

De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar bewoners en interne- en externe belanghouders. De bestuurder maakt verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld en draagt er zorg voor dat er binnen de van toepassing zijnde kaders wordt gewerkt. (Waaronder in ieder geval toepassing Governancecode, Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg, Wet op ondernemingsraden, cao enz.)

De bestuurder heeft overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en draagt er zorg voor dat ieder vanuit zijn/haar rol een goede inbreng heeft bij de uitvoer van taken, in het kader

van de leefwereld van bewoners en hun naasten, de medewerkers en de continuïteit van de Koperhorst in al haar aspecten. Door hoge ambities t.a.v. te leveren kwaliteit en veiligheid heeft de bestuurder overzicht op de gestelde kwaliteit op tal van terreinen. De omvang van de organisatie is relatief klein, dat maakt dat de bestuurder altijd dichtbij is en bij calamiteiten, zo nodig, zelf kan ingrijpen. De bestuurder is bijna dagelijks op de locatie aanwezig. Naast informatie die zij van medewerkers en bewoners krijgt, signaleert zij zelf ook mogelijke tekortkomingen. Zo ook of er voldoende en gekwalificeerd personeel aanwezig is binnen de diverse teams.

3.5.6 Inbreng van zorg- of (para)medische professionals

Het huidig verpleegkundig team voorziet bestuurder en MT gevraagd en ongevraagd van advies. Coaching en advisering van zorgteams en advisering van bestuurder en MT behoren tot de kerntaken van de coördinerend verpleegkundigen binnen het verpleegkundig team.

De verpleegkundige is de spil in de organisatie, ten aanzien van de kwaliteit en continuïteit van zorg. Door de inzet van verpleegkundigen, 24 uur per dag, is de kwaliteit van zorg verhoogd en wordt deze beter bewaakt. De verpleegkundigen ondersteunen de zorgteams bij het leren en verbeteren ten aanzien van zorginhoudelijke processen. De kennis en kunde van de verpleegkundigen niveau 4 en 5 worden op deze wijze zo goed mogelijk ingezet en benut.

De inhoudelijke kwaliteit van de zorg is in dit verslagjaar verhoogd door de inzet van de verpleegkundigen dicht bij de teams en hun bijdrage aan/ stimulans tot cyclisch methodisch werken. De kwaliteit van de analyse- en verbeteracties van incidenten en gevaarlijke situaties is verbeterd. De medewerkers en de organisatie hebben geleerd van vermeende calamiteiten en kritische vragen van bewoners, naasten, huisartsen en de IGJ.

De kwaliteit van de verpleegkundige en verzorgende verslaglegging (zorgleefplan/ MDO-verslag/ voort- en overdrachtsrapportage) is sterk verbeterd aan de hand van het opgestelde verbeterplan eind 2018.

De grote groei van het verpleegkundig team en hen in hun kracht zetten, heeft een positieve waarde toe gevoegd. De teams maakten voor ondersteuning op het gebied van dementie, gebruik van de dementie expert.

Met de huisartsenpraktijken, de Fysiotherapiepraktijk en apotheek waarmee de Koperhorst het meest samen werkt, zijn de afspraken aangescherpt over de zorgverlening en de samenwerking. Deze afspraken staan in de samenwerkingsovereenkomst die individueel met deze partijen is gesloten. Een van de afspraken is dat er minstens één keer per jaar bestuurlijk overleg is om voortgang te bespreken en waar nodig de werkwijzen aan te passen of te verbeteren. Tevens is in de samenwerkingsovereenkomst ook de rol van de SO vastgelegd, zowel in de zin van arts tot arts als ook het adviseren van de bestuurder samen met de huisartsen.

3.5.7 Proactieve rol van medezeggenschap Cliëntenraad

De Cliëntenraad met negen leden heeft een belangrijke functie. De Cliëntenraadsleden zijn de spreekwoordelijke 'ogen en oren' van de bewoners in de Koperhorst. Met de bestuurder werken ze zowel formeel als informeel samen. De In 2019 zijn (bijna) alle zetels weer bezet. De Cliëntenraad bestaat voor 50% uit bewoners voor en 50% uit naasten van bewoners. Zie hun jaarverslag onder hoofdstuk 3.

3.5.8 Ondernemingsraad

De samenwerking in de Ondernemingsraad en met de bestuurder is constructief. De OR heeft in het verslagjaar hard gewerkt aan hun zichtbaarheid voor de achterban. Zie hun jaarverslag onder hoofdstuk 3.

3.5.9 Samenwerking met het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis

Het (informele) contact tussen bestuurders is goed. We weten elkaar te vinden en kunnen bij elkaar terecht.

3.5.10 Privacy en informatieveiligheid

In samenwerking met de proceseigenaren werd in 2019 het register van verwerkingen voltooid. Dit betekent dat alle processen waarin persoonsgegevens worden gebruikt in kaart zijn gebracht.

Alle aspecten zoals gegevensbron, bewaartermijn en eventuele doorgifte, waarvan de AVG dat vereist, komen daarbij in beeld.

Inmiddels is dit register een 'levend document' dat geactualiseerd kan worden als veranderingen in processen of in wetgeving daarom vragen.

Met het in kaart brengen van alle verwerkingen van persoonsgegevens kwamen ook een aantal verbeterpunten naar voren. Dit betrof het opslaan van dezelfde gegevens zowel digitaal als op papier, het opslaan van te veel persoonsgegevens en vooral het te lang bewaren van persoonsgegevens. Naar aanleiding hiervan is onder meer in overleg met een leverancier voor applicaties voor de keuken (de menukeuze) een veel kortere bewaartermijn gerealiseerd en zal de uitvraag van persoonsgegevens voor verschillende zorgvormen worden geüniformeerd waarbij de uitvraag beperkt wordt tot noodzakelijke gegevens.

Op basis van het register werden ook nieuwe privacy verklaringen in concept opgesteld. Hiermee kunnen betrokkenen beter worden geïnformeerd welke gegevens over hen voor welk doel en op welke manier worden gebruikt. Deze privacy verklaringen zullen in 2020 op de website worden gepubliceerd.

Gedurende het jaar werden twee datalekken geïdentificeerd. Het eerste betrof een onjuist geadresseerde mail; het tweede het niet beschikbaar zijn van medische gegevens ten gevolge van een storing bij NEDAP, de leverancier van het ECD.

Het eerste datalek is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens; het tweede niet omdat dit niet zinnig was en hier geen verplichting toe bestond. Beide datalekken zijn wel opgenomen in het interne register.

In overeenstemming met nieuwe regels van de Autoriteit Persoonsgegevens heeft de organisatie twee-factor autorisatie ingevoerd waardoor het niveau van beveiliging van persoonsgegevens is verhoogd.

Tenslotte werd een nieuwe verwerkingsovereenkomst gesloten met de leverancier van e-learning toepassingen (waaraan een chatfunctie is verbonden); werd de website zodanig aangepast dat alleen noodzakelijke cookies worden gebruikt; en werd aan bewoners toestemming gevraagd voor inzage in hun medische gegevens door externe behandelaars.

3.5.11 PR en communicatie

Er is in 2019 gewerkt aan onze zichtbaarheid. Veel activiteiten zijn op Facebook geplaatst en berichten werden door velen gelezen en gewaardeerd. Er is afgesproken wie, wanneer naar buiten communiceert. Het lag in de bedoeling om in het verslagjaar een goed communicatiebeleid op te zetten, maar dat is nog onvoldoende van de grond gekomen. In 2020 gaan we daar verder mee aan de slag.

3.6 Personeelssamenstelling

3.6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht, door diversiteit aan zorgverleners

Per woonzorgteam werken we met een combinatie van functies. Een team bestaat uit de volgende functies: gastvrouwen, woonzorgassistenten (helpende zorg en welzijn), helpenden niveau 2+, studenten zorg, verzorgenden niveau 3IG en teamverpleegkundige (niveau 4).

Elk functieniveau heeft zijn eigen kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een gezonde mix van aandacht en warme- en goede zorg, gezelligheid en veiligheid.

Op de Groepswonen afdelingen (8 bewoners ZZP5) is de inzet binnen elke afdeling Groepswonen in het verslagjaar 33 uur aan medewerkers per dag. Op de afdelingen Wonen met Zorg (10 bewoners ZZP/VPT4, 5 en 6) is de inzet 29 uur aan medewerkers per dag.

Behalve in de nachtdienst zijn er altijd twee medewerkers op de Groepswonen afdelingen.

Op de Wonen met zorg afdelingen, waar niet structureel gebruik gemaakt wordt van de huiskamer, zijn 2 uur minder woonondersteuners en 2 uur minder verzorgenden aanwezig.

Bovenstaande inzet van uren per team is exclusief de nachtdienst en het verpleegkundig team.

Dagelijks zijn er 28 uur verpleegkundigen niveau 4 en 5 aanwezig (excl. nachtdienst). Op deze manier dragen we er zorg voor dat er 24 uur per dag minimaal 1 (in de nacht) en 2 tot 3 verpleegkundigen op de dag en avond aanwezig zijn.

De nachtdienst is een aparte dienst bestaande uit 4 medewerkers per nacht. Waarvan altijd een verpleegkundig niveau 4.

Er is een vast flexteam wat het verschil, tussen netto en bruto, opvangt.

In de zomer zijn we twee nieuw groepen Groepswonen gestart met totaal 17 nieuwe bewoners met een dementie.

Voor de zomer leken de groepen voldoende bemand te zijn. Echter in de zomer viel dit door vakantie en 8 zwangere medewerkers toch tegen. Om de uren in te kunnen zetten die er nodig waren is er een beroep gedaan op uitzendkrachten. Daarnaast zijn er in de zomer oud stagiaires geworven als vakantiekrachten.

Door de steeds krappere arbeidsmarkt was het erg moeilijk om de zwangere medewerkers met tijdelijke contracten te vervangen en hebben we langdurig gebruik moeten maken van uitzendkrachten.

In het verslagjaar hebben we ter ondersteuning van de woonzorgteams, verhoging van de kwaliteit en als antwoord op de toenemende complexiteit van zorg, geïnvesteerd in een opleidingscoördinator, een teamcoach en een dementie expert.

Op iedere afdeling draaide een eerstejaars leerling niveau 3/ 4, 24 uur op de werkvloer mee. Deze werd in principe niet in de basisformatie meegeteld.

3.6.2 Ondersteuning door naasten van bewoners en vrijwilligers

Mantelzorgers/ naasten van bewoners en vrijwilligers worden actief bij de processen betrokken. Op de afdelingen/ groepen wordt aan naasten gevraagd om ook naar de andere bewoners in de groep om te zien.

3.6.3 Boeiend en bindend werkgeverschap om zo de continuïteit van zorg te borgen.

Om zo goed mogelijke zorg te kunnen leveren en continuïteit in personeel te kunnen bieden, positioneert de Koperhorst zich als een werkgever die oog heeft voor elke medewerker. Als medewerker kun je jezelf zijn en je ontwikkelen.

We willen een lerende organisatie zijn in alle opzichten. Nu en in de toekomst is het van belang een werkgever te zijn, die eigenheid toont en zich daarmee onderscheidt van concullega's.

De Koperhorst zet zich in om goede medewerkers te werven, te behouden en de teamsamenstelling zo stabiel mogelijk te houden.

3.6.4 Preventief ziekteverzuimbeleid

Om ziekteverzuim te voorkomen zetten we een diversiteit aan hulpmiddelen in. Het blijft hard werken en het streven is het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden. Dit is immers een belangrijke factor voor behoud van stabiliteit van teams.

De Koperhorst probeert medewerkers met lichamelijke klachten aan het werk te houden door preventief met P&O en de arbeidsdeskundige de mogelijkheden voor aangepast werk te bekijken. Elke vier weken houdt de arbeidsdeskundige van HumanCapitalCare spreekuur in de Koperhorst. Met P&O wordt ook het verzuim besproken en men praat met zieke of dreigend uitvallende medewerkers.

In 2019 is het verzuim gestegen. Een groot deel van het gestegen verzuim is het gevolg van medische situaties. Dit is ook de reden dat de bedrijfsarts vaker is ingezet. Zij heeft meer medewerkers gezien. Ook is HCC en de Koperhorst meer alert op de Wet Poortwachter, wanneer welke acties moet worden uitgezet.

Er is tevens een algemene trend dat medewerkers aangeven dat het ze te veel wordt. Medewerkers geven aan dat de werkdruk te hoog is. Aan de andere kant, staan er tegenwoordig

meer medewerkers op de groep, maar de zorgzwaarte en -druk is wel toegenomen, daardoor ervaren medewerkers dit meer als werkdruk.

We gaan hier in 2020 verder mee aan de slag, door middel van een scholing: *wat is werkdruk/wat is werklast*. De scholing gaat ook over *cultuur, waar ben je mee bezig, hoe kan ik goed voor mezelf zorgen, hoe laad ik op*, enz.

Ook zullen we in 2020 SMO's inzetten om grip te krijgen/houden op verzuimcijfers, we zullen trends bespreken, de samenwerking verstevigen, effectief handelen en aandacht besteden aan thema's als: 'hoe om te gaan met arbeidsconflicten' en 'wat te doen als een medewerker het advies van de bedrijfsarts niet opvolgt'.

We blijven met ons ziekteverzuim wel binnen het landelijk gemiddelde in de ouderenzorg.

Het ziekteverzuim is in het verslagjaar volgens de Vernetcijfers gemiddeld 6.19% (2018 was het 5.25%) exclusief zwangerschap.

Hiervan ligt het verzuimpercentage van het eerste ziektejaar op 5.63% (2018: 3.95%) en van het tweede ziektejaar op 0.57% (2018: 1.29%). Landelijk ligt het verzuim op 6.92% excl. zwangerschap. Inclusief zwangerschap is het percentage 8,27%

Leeftijd	Koperhorst		Landelijk	
	ziekteverzuim	personeelsopbouw	Ziekteverzuim	Personeelsopbouw
25 en jonger	7.63%	13.7%	4.42%	11.4%
26 t/m 35	5.06%	18.7%	6.02%	16.9%
36 t/m 45	8.66%	14.3%	6.56%	16.4%
46 t/m 55	5.25%	28.7%	6.98%	28.7%
56 en ouder	5.91%	24.6%	8.66%	26.6%
Totaal	6.19%	100%	6.92%	100%

3.6.5 Werkplezier

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers plezier in hun werk hebben en hun eigen verantwoording nemen. Medewerkers/teams krijgen eigen regelruimte en voelen zich gesteund door hun leidinggevende en de bestuurder. Er is ruimte voor individuele ontwikkeling. Vanuit het Leerhuis worden er flexibele scholingen aangeboden die de medewerker op zijn eigen tempo kan volbrengen. Op die manier zal de werkdruk acceptabel blijven ondanks dat de werklast soms heel hoog kan zijn.

Binnen de RAAT is het modulair opleiden ontwikkeld. In september zijn zeven medewerkers, twee vanuit Hulp bij het Huishouden en vijf woonondersteuners met de module individuele zorgverlening gestart.

3.6.6 Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst

Gezien de krappe arbeidsmarkt hebben we in 2019 voor het eerst sinds jaren mensen via een uitzendbureau moeten inhuren. We streven ernaar om te werken met één bureau. Aan het eind van het verslagjaar zijn daar afspraken over gemaakt. Het streven blijft om zo terughoudend mogelijk om te gaan met de inzet van uitzendkrachten.



3.6.7 Actief aantrekken nieuwe collega's binnen schaarse arbeidsmarkt

Binnen De Koperhorst neemt het leerbedrijf, wat we samen met MBO Amersfoort vormgeven, een belangrijke plaats in. De docenten van MBO Amersfoort zijn in de Koperhorst om de theorie te

borgen. We leiden studenten zowel in de BOL als BBL-variant op voor de niveaus 2, 3 en 4. In diverse leerroutes, op maat voor iedere leerling. Reeds werkende medewerkers kunnen doorgroeien naar een hoger opleidingsniveau, hetzij via bepaalde modules, hetzij via een gehele opleiding.

Samen met MBO-Amersfoort en het UWV zijn in de zomer speeddates gehouden met als resultaat dat er in september zeven zij-instromers als leerling gestart zijn.

In het kader van werving van nieuwe leerlingen en -medewerkers, reisden we in maart van het verslagjaar met werkzoekenden (UWV) en bijna afgestudeerde leerlingen van MBO Amersfoort naar Gouda. Daar lag vakantieschip de PWA aangemeerd met a/b Koperhorstbewoners die een weekje vakantie vierden. Zo kreeg men een uniek en zeer positief kijkje achter de schermen van de ouderenzorg. N.a.v. deze dag hebben we een aantal mensen een leerlingenplaats aan kunnen bieden.

Naast het opleiden van medewerkers hebben we geprobeerd om op een inventieve manier ook gediplomeerde medewerkers aan te trekken, met een wisselend resultaat.

In het kader van SectorplanPlus, hebben we niet van alle aangevraagde subsidiemogelijkheden gebruik kunnen maken. Dit heeft te maken met de eisen vanuit SectorplanPlus en de afspraken die zijn gemaakt met het MBO Amersfoort, in het kader van het geven van scholingen aan Koperhorst medewerkers, met gesloten beurs.



3.6.8 Communicatie

Communicatie is en blijft een leerpunt. We hebben het in 2019 op verschillende manieren geprobeerd om medewerkers te informeren. Toch zijn er nog altijd medewerkers die aangeven niet op de hoogte te zijn: iets niet te weten, -gelezen of -gehoord hebben.

3.6.9 RAAT

- We hebben zitting in een aantal werkgroepen en hebben diverse bijeenkomsten bezocht.
- De aanvragen voor de derde tranche sectorgelden zijn ingediend en afgerekend.
- De bestuurder is lid van de regiegroep RAAT. Er zijn door de regiegroep twee bestuurdersbijeenkomsten georganiseerd
- Voor SectorplanPlus hebben we niet van alle aangevraagde subsidiemogelijkheden gebruik kunnen maken.
- In het derde kwartaal is de subsidie voor RVO (subsidieregeling praktijkleren) aangevraagd. Alle gegevens zijn aangeleverd en de subsidie is in december ontvangen.

3.6.10 Functieomschrijvingen en functiewaardering

In het verslagjaar is gestart (de afronding zal in 2020 plaatsvinden) met het opnieuw beschrijven van alle functiebeschrijvingen. De organisatie van de zorg en de overige dienstverlening is in de afgelopen jaren sterk veranderd. Dit heeft gevolgen voor de functies die we nu hebben en de manier waarop de functies binnen de Koperhorst omschreven zijn. Deze zijn niet meer geheel passend binnen de organisatie. Onze functies zijn beschreven via de FWG-systematiek (Functie Waardering in de Gezondheidszorg). De laatste functiebeschrijvingen binnen de Koperhorst dateren van 2010. De nieuwe functiebeschrijvingen zullen meer verhalend (waarde gedreven) zijn in plaats van taakgericht. We hopen dat iedereen die binnen de Koperhorst werkt zich meer herkent in de beschrijving die voor zijn functie geldt.

De Koperhorst wordt in dit project ondersteund door FWG-advies. Na het vaststellen van de beschrijvingen zullen de functies met behulp van het wegingsinstrument wat we in de CAO VVT hanteren, (FWG VVT systeem) door FWG Advies (dus onafhankelijk) opnieuw worden ingedeeld. Iedereen wordt persoonlijk over dit proces en de stappen die erbij horen geïnformeerd.

3.6.11 Werving/ selectie

Doordat Beweging 3.0 in 2019 vertrokken is uit de Koperhorst, kon Groepswonen uitbreiden in aantal bewoners. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de personele formatie welke uitgebreid moest worden maar ook vele interne overplaatsingen tot gevolg gehad. In deze tijd van een krappe arbeidsmarkt is het een flinke uitdaging om gekwalificeerd personeel te krijgen. De nieuwe collega's hebben zich middels open sollicitaties gemeld (mensen willen graag bij de Koperhorst werken) en werden verder geworven via social media, de website van de Koperhorst, Utrechtzorg.nl en via een gratis koppeling met de website indeed.nl.

Open sollicitaties komen binnen voor functies in de facilitaire dienst (huishoudelijke medewerkers en restaurant), leerlingenplaatsen, functies helpende Zorg & welzijn en woonondersteuners.

In het verslagjaar organiseerden we speeddates voor BBL-sollicitanten. We kregen zodoende veel meer externe kandidaten en men kreeg de mogelijkheid om zich te presenteren.

Met het UWV werd samengewerkt om zij-instromers beter te kunnen bereiken. Zo zijn er vijf externe kandidaten en negen interne kandidaten begonnen met een BBL-route.

3.6.12 Wetgeving

In het laatste kwartaal van 2019 hebben we de laatste voorbereidingen getroffen met het oog op de op 1-1-2020 in werking tredende de WAB (Wet Arbeidsmarkt). Hiermee wil de overheid meer (financiële) zekerheid bieden aan werknemers en de kloof tussen vaste contracten en flexibele contracten kleiner maken. Dit houdt in dat de werkgever voor tijdelijke contracten en oproepcontracten een hogere WW-premie moet betalen. Daarom hebben een flink aantal medewerkers met een tijdelijk contract, in het laatste kwartaal een vaste aanstelling ontvangen. Dit wil niet zeggen dat er binnen de Koperhorst helemaal niet meer met oproep- of tijdelijke contracten gewerkt wordt, het zijn er in ieder geval veel minder geworden.

3.6.13 In- en uitdiensttreding

In het 2019 treden 110 medewerkers in dienst, hiervan werken er 85 in de directe bewonerszorg en 25 medewerkers in de facilitaire dienst en ondersteuning. Er waren 38 medewerkers met een oproepcontract. Steeds vaker zien we dat vakantiekrachten als oproepkrachten in de zorg gaan werken als ze langer dan zes weken beschikbaar zijn (dit zijn studenten bezig aan een zorgopleiding). Dit is fijn voor de Koperhorst, zo hebben we het hele jaar door een flexibele schil waarmee piekmomenten in bijv. vakanties met ingewerkte mensen opvangen kan worden.

In het verslagjaar gaan 76 medewerkers uit dienst, waarvan 19 met een vast contract, 57 medewerkers met een bepaalde tijd contract (waarvan 33 met een oproepcontract). Twee medewerkers gingen met pensioen. Maar bleven toch verbonden met de Koperhorst d.m.v. een klein contract. Drie medewerkers zijn ziek uit dienst gegaan.

In 2019 zijn er 76 stagiaires, inclusief 26 van het leerbedrijf. De studenten die stage bij ons lopen zijn van de opleidingsniveaus 2, 3, 4 en 5.

Binnen Leerbedrijf het Logement richten we ons op studenten Helpende zorg en welzijn niveau 2.

Alle stagiaires ontvangen een stagevergoeding conform de cao-VVT. Voorwaarde voor het ontvangen van een stagevergoeding is de minimale stageduur van 144 uur en het inleveren van een urenlijst bij de roosteraar.



3.6.14 Jubilea

In 2019 vierden zeven medewerkers hun dienstjubileum. Van hen zijn er vijf medewerkers 12,5 jaar in dienst, een medewerkers 25 jaar in dienst en een medewerker 40 jaar in dienst.

3.6.15 Meldingen Incidenten Medewerkers

Er zijn in 2019, 10 MIM-meldingen binnen gekomen:

- Incidenten ten gevolge van (non)verbale agressie/ onbegrepen gedrag bij bewoners met een dementie: negen meldingen.
- Incidenten met of tussen medewerkers/ familieleden: 0 melding.
- Gevaarlijke situatie/ bijna ongeval: een melding (betreft prikincidenten).

Wat betreft incidenten rond onbegrepen gedrag, spraken medewerkers met de dementie expert, om te leren van het gebeurde. Hoe had het incident voorkomen kunnen worden? Is het benaderplan opgevolgd? Enz.

3.6.16 Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers HumanCapitalCare

De arbeidsdeskundige van HumanCapitalCare (HCC) houdt eenmaal per vier weken spreekuur op de Koperhorst. Conform verzuimbeleid worden medewerkers vanaf de derde ziekmelding uitgenodigd voor het spreekuur van de arbeidsdeskundige.

Tijdens de evaluatie met HCC is o.a. gesproken over de samenwerking met P&O en leidinggevenden. Deze verloopt constructief, middels voor- en nabesprekingen. De arbeidsdeskundige ziet medewerkers die aan het re-integreren zijn en bespreekt dit met de medewerkers. Ook ziet zij medewerkers preventief. Alle medewerkers die ziek met een medische oorzaak worden rechtstreeks naar de bedrijfsarts gestuurd. De arbeidsdeskundige ziet hen dan in een later stadium. Ook zijn de onderlinge verwachtingen uitgesproken, zodat de focus meer ligt op structurele oplossingen.

Bij de vertrouwenspersoon van HCC kwam in 2019 geen meldingen van medewerkers binnen.

In het verslagjaar liep het beweegproject: 'De Koperhorst fysiek onderscheidend' door. De fitheid van medewerkers werd getest en men kreeg een leefstijladvies. Medewerkers kunnen o.a. gebruik maken van de faciliteiten van MTC de fysiclub, zowel bij wijze van preventie als bij fysieke klachten.

3.6.17 RI&E

Eind 2019 heeft er een Risico-Inventarisatie en Evaluatie Arbeid & Gezondheid plaatsgevonden. Uit dit onderzoek kwam met name naar voren dat de Receptie geen ergonomische werkplek heeft. Dit staat voor 2020 op de begroting en zal worden aangepast. De kantoren op de begane grond zijn allemaal goed ingericht en de meeste werkplekken hebben een in hoogte verstelbare bureaus. Op de kantoren van de diverse afdelingen intramurale zorg, zijn geen goede werkplekken ingericht. Medewerkers gebruiken dit kantoor soms als werkplek, hoewel dat is eigenlijk niet de bedoeling is.

Veel mogen doen

In de negen jaar dat ik in de Koperhorst werk, heb ik als facilitair manager veel mogen doen op het gebied van o.a. verbouwen, gastvrijheid & duurzaamheid.

We blijven vernieuwen en dat geeft voldoening.

Uiteraard wordt er ook veel gelachen.

Zo werd de technische dienst opgeroepen omdat dat de telefoon niet oplaadde. Aangekomen bleek de stekker van het stekkerblok - waar ook de stekker van de telefoon inzat - niet stopcontact te zitten 😊

Dat soort dingen zijn hilarisch!

Tevens is de samenwerking met iedereen heel prettig

Robert



3.6.18 Efficiëntere inrichting processen binnen PZ

Digitaliseren van het personeelsbestand is nog niet geheel op orde. Nieuwe personeelsdossiers worden nu volgens een vastgesteld format gedocumenteerd. Met de SDB is onderzocht op welke wijze we zo goed mogelijk volledig kunnen digitaliseren i.p.v. deels digitaal en deels op te papier werken. E.a. wordt in 2020 verder uitgerold.

3.6.19 Stroomlijnen werkzaamheden met betrekking tot de werving & selectie

Er zijn dit jaar in dit kader grote stappen gezet. De procedure vanaf het plaatsen van een vacature tot en met de aanname van een nieuwe medewerker is nu goed gedocumenteerd en gestroomlijnd. Iedereen weet waar hij aan toe is en er kunnen geen sollicitanten meer tussen wal en schip raken.

Het plaatsen van een vacature vraagt nog wel aandacht omdat dit nog vanuit verschillende routes aangevlogen kan worden. Door de hoge werklast bij P&O en de MT-leden is de doorlooptijd van het stellen van een vacature tot het afronden en aanstellen van een medewerker vaak nog te lang. Hier wordt in 2020 nog verder aan gewerkt.

3.7 Continuïteit van de organisatie

3.7.1 Verminderen kwetsbaarheid

Door de organisatieverandering is de Koperhorst minder kwetsbaar geworden.

De leden van het MT zijn in dit verslagjaar gegroeid naar een grotere verantwoordelijkheid welke in 2020 definitief vast gelegd is door de Raad van Toezicht in een nieuw procuratieprotocol en een protocol voor de vervanging van de bestuurder bij plotselinge afwezigheid.

3.7.2 Samenwerking Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en Lyvore

Gezien het complexer wordende speelveld wordt het steeds belangrijker dat de organisatie op tal van terreinen in control is en dat sleutelfuncties vanuit hun solofunctie minder kwetsbaar worden. De drie organisaties vormen op bestuurlijk niveau gezamenlijk een actief lerend netwerk.

3.7.3 Samenwerking met tal van andere organisaties

De Koperhorst heeft daarnaast in Amersfoort en omgeving diverse samenwerkingsrelaties die gericht zijn op het optimaliseren van de zorgverlening: met huisartsen (in het bijzonder de praktijken Sagenhoek en Orion), transferverpleegkundigen van het Meander, het sociaal wijkteam, MTC de fysiclub, Beweging 3.0, Agnietenhove, woningcorporatie Omnia Wonen, het dementienetwerk en de welzijnsstichting #033 en de wijk. Daarnaast met een veelheid van andere belanghouders zoals zorgkantoor, ziektekostenverzekeraars, gemeente Amersfoort, IGJ, Actiz, IVVU, RAAT, Utrecht Zorg en uiteenlopende leveranciers.

3.7.4 Facilitaire dienst

De facilitaire dienst bestaat uit diverse onderdelen, te weten:

- Receptie
- Technische dienst
- Keuken
- Restaurant/ ontmoetingsruimte
- Welzijn en vrijwilligers
- Dagbesteding 's Heeren Loo
- Gebouwenbeheer

Receptie

Het team van de receptie is een vast team met nauwelijks personeelwisselingen. Het afgelopen jaar is er één nieuwe medewerker met een klein contract aangesteld. Het team roostert volledig zelf. Elke kwartaal is er een overleg met het team en de facilitair manager. Binnen het team is



meegedacht over de herinrichting en vernieuwing van de receptiebalie welke in 2020 gepland staat.

Technische dienst

De technische dienst bestaat uit twee betaalde krachten en 10 vrijwilligers. Het afgelopen jaar waren er veel projecten waarbij de technische dienst betrokken was.

Keuken

De Koperhorst heeft een eigen keuken. We hebben ervoor gekozen om de warme maaltijden niet op de woonzorggroepen te bereiden. Zo zijn de bewoners verzekerd van gezonde, gevarieerde en smakelijke maaltijden en hebben de medewerkers op de groepen tijd voor bewoners.

Op iedere woonzorggroep is wel een volwaardige huishoud-keuken geïnstalleerd, zodat er wel lekkere additieve zaken gekookt en gebakken kunnen worden.

Naast de het keuzemenu tussen de middag, is de keuken het afgelopen jaar ook een dagmenu gaan koken voor de avond. We zien naast de bewoners die in het restaurant komen eten, een toename van wijkbewoners die 's avonds komen eten.

Maandelijks vindt het Sterrendiner plaats met gemiddeld 180 deelnemers. De keuken biedt ondersteuning bij evenementen, verjaardagen en feestjes. Of het nu gaat om maaltijden, buffetten of hapjes. Van de overgebleven maaltijden, worden diepvriesmaaltijden gemaakt voor de verkoop, met als doel zo weinig mogelijk voedsel te verspillen en qua aanbod variatie aan te bieden. Dagelijks is er afstemming tussen de medewerkers van de keuken, het restaurant en de facilitair manager.

Vijf keer per jaar vindt er een groot werkoverleg plaats met alle medewerkers van de keuken en het restaurant.

In 2019 zijn er 36.946 maaltijden verstrekt in het restaurant (33.659 in 2018). Dit is een gemiddelde toename per dag met 9 maaltijden.

De dementie expert en de chef-kok ontwikkelen een plan om voeding nog verder afgestemd aan te gaan bieden aan mensen met een dementie: het project 'Eten op maat' (bestaande uit o.a. fingerfood).

Restaurant, café en Ontmoetings-ruimte zorgen voor aanloop en reuring

Restaurant, café en ontmoetingsruimte vormen gezien hun ligging en de vele activiteiten de spil van het huis. Er is altijd aanloop en reuring: gastvrijheid staat hoog in het vaandel en iedereen is welkom. Zowel het restaurant als de ontmoetingsruimte wordt steeds meer bezocht. Of het nu gaat om een kop koffie, een maaltijd of een evenement.

Het restaurant werkt nauw samen met de keuken en de afdeling welzijn en vrijwilligers.

In het verslagjaar is het aantal kantoren en algemene (vergader)ruimtes uitgebreid, dit was nodig omdat er veel vraag naar ruimte is. Zowel intern voor bijvoorbeeld scholingen en vergaderingen, maar ook extern vanuit verenigingen en maatschappelijke organisaties. Het beheer en de planning hiervan ligt bij de facilitaire dienst.

We hebben ons koffie assortiment uitgebreid. Naast het 'gewone' (gratis) bakkie troost, serveren we, tegen een vergoeding, allerlei luxe koffies, gezet van verse bonen.

Welzijn en vrijwilligers

Vanaf 2019 valt de afdeling Welzijn en vrijwilligers onder de facilitaire dienst.

's Heeren Loo

De medewerkers van 's Heeren Loo en hun begeleiders zijn volledig opgenomen in de Koperhorstgemeenschap. De facilitair manager en de 's Heeren Loo activiteitenbegeleiders zorgen voor tussentijdse afstemming en twee keer per jaar vindt een evaluatie plaats tussen

activiteitenbegeleiders, leidinggevende van 's Heeren Loo, facilitair manager en team welzijn en vrijwilligers.

Tuinonderhoud

De tuin van Koperhorst wordt onderhouden door Eemfors, het groenbedrijf van de Amfors Groep. Amfors biedt werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

PR en communicatie

Er zijn een aantal informatiefolders vernieuwd. Met MTC de Fysioclub werd een nieuwe folder ontwikkeld rondom de diensten die MTC en Koperhorst samen bieden.

De Koperhorst kreeg positieve aandacht in o.a. huis-aan-huisbladen en AD-Amersfoortse Courant. We hebben onze social mediaaccounts verder uitgebreid met LinkedIn en Instagram en we werden regelmatig benaderd door redacties van televisieprogramma's, waar we soms wel en soms niet op in zijn gegaan.

In de ontmoetingsruimte waar bewoners, hun naasten, wijkgasten, vrijwilligers en medewerkers vertoeven, hangt een narrowcasting scherm, waarop we o.a. intern nieuws, fotoverslagen en aankondigingen tonen.

In 2019 werd een begin gemaakt met een communicatiebeleid. Hier zal in 2020 verder aan worden gewerkt.

Gebouwenbeheer

Het vastgoed van de Koperhorst is volledig in eigen bezit. De Koperhorst beschikt over een strategisch vastgoedplan. Het onderhoud van het vastgoed kent een cyclisch (meerjaren) onderhoudsplan waarin alle woon- en verblijfsvoorzieningen zijn opgenomen, afgestemd op de doelgroep. Eind 2019 zijn we gestart met de herziening van het meerjarenonderhoudsplan. De uitvoering van werkzaamheden gebeurt conform de daarvoor geldende landelijke richtlijnen.

In 2020 wordt begonnen met het realiseren van een eigen badkamer voor iedere Groepswonen bewoner.

In het verslagjaar is er veel gedaan ter verbetering van het gebouw. Naast de zichtbare verbeteringen, zijn veiligheid, duurzaamheid en milieu belangrijke factoren waar rekening mee is gehouden. Naast het reguliere onderhoud is het volgende gerealiseerd:

- Oude vloeren van de winkel en het café zijn vervangen.
- Er zijn zonnecollectoren op de daken van de Seniorenwoningen en de Zorgserviceflat geplaatst.
- Het restaurantterras is vernieuwd en er is nieuw tuinmeubilair aangeschaft.
- Het draadglas in de branddeuren, in de gangen is vernieuwd.
- De voormalige keuken is verbouwd tot werkplekken voor o.a. bestuurder, MT-leden en Leerhuis, bezinningsruimte, leslokaal en vergaderruimten.
- De tweede etage is verbouwd voor in gebruik name door drie woongroepen Groepswonen.
- Op de derde etage is het Logement uitgebreid met 4 extra appartementen, een gezamenlijke huiskamer en fitnessruimte.
- De puien op de begane grond zijn vervangen.
- Op steeds meer plaatsen is ledverlichting aanwezig.
- Het Wifi-netwerk is verder uitgebreid.



3.7.5 Duurzaamheid/Green deal

Op 15 mei ondertekenden de gemeenten Amersfoort, De Bilt, Houten, Vijfheerenlanden en Zeist nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met Accolade Zorg, Zorgspectrum en De Koperhorst de Green Deal 2.0. Hiermee is een vervolg gegeven de verduurzaming van de zorgsector in de provincie Utrecht. Milieuplatform Zorg, de provincie Utrecht, de Economic Board Utrecht, de Omgevingsdienst Utrecht en het adviesbureau BBN vervullen een ondersteunende rol.



De Koperhorst heeft de Green Deal Zorg 2.0 niet alleen getekend, maar daar ook een eigen ambitie en agenda aan verbonden. De Green Deal is onderdeel van een bredere ambitie en agenda zoals die tot uiting komt in het Klimaatakkoord, het Akkoord van Parijs en de Sustainable Development Goals van de VN.

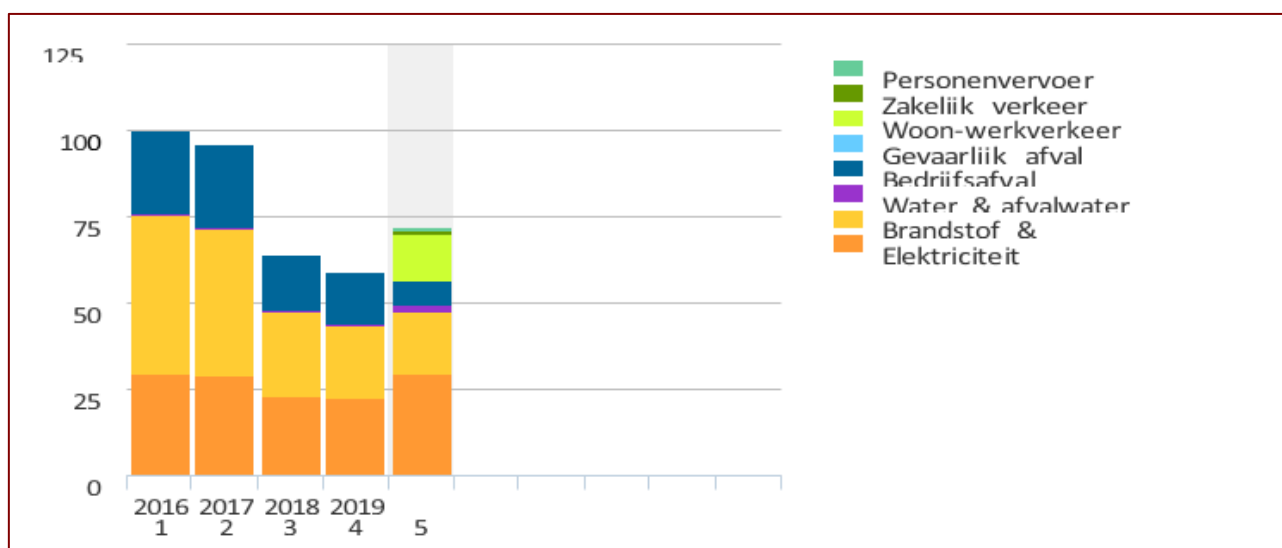
3.7.6 Visie van de Koperhorst op duurzaamheid

De visie van Koperhorst op duurzaamheid laat zich als volgt samenvatten:

Vanuit het denkbeeld 'een duurzame toekomst is een gezonde toekomst' is duurzaamheid een vanzelfsprekend onderdeel van de ouderenzorg, zich uitend in het bevorderen van kwaliteit van leven van onze bewoners, in vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en dit in een gezonde leef- en werkomgeving.

Vanuit bovengenoemde context en visie is het de Koperhorst ambitie om:

- Deze visie onderdeel te laten zijn van het Koperhorst beleid en uit te dragen in uitingen naar onder meer media en politiek. Dit heeft betekenis voor de positionering van de branche, maar ook voor onze relatie met stakeholders, die meer op de lange termijn gericht zal moeten zijn.
- In 2020 duurzaamheid een vanzelfsprekend onderdeel te laten zijn van de visie en strategie van de Koperhorst ook in de wijze waarop we ons kunnen verbinden met de samenleving. Met name vanuit de vierde pijler in de Green Deal, een gezond leef- en werkklimaat en van daaruit duurzaamheid breed.
- Met behulp van de Milieubarometer maken we eenvoudig en snel de milieuprestatie, CO2-footprint en bijbehorende kosten van de Koperhorst zichtbaar, gegevens over energie, water, afval, emissies, vervoer en papierverbruik zijn ingevuld.



3.7.7 ICT

Nieuwe externe ICT-beheerder

In 2019 zijn we overgaan naar een nieuwe externe ICT-beheerder. Samen met de nieuwe beheerder is de volledige ICT-infrastructuur en hardware vernieuwd om weer up to date te zijn qua software en beveiliging. Alle ICT-voorzieningen voldoen nu aan de NEN 7510 veiligheidsnormen. Dit heeft heel veel uren aan support, begeleiding, training en uitleg aan medewerkers gekost. Digitalisering in de zorg neemt toe en ook voor 2020 gaan we verder met aanscherping en verbetering van de ICT zoals de NTA 7516 veilige mail norm implementatie.

ICT in zorgverlening

De toepassing van ICT in de zorgverlening is in de Koperhorst al volop aanwezig. We hebben positieve ervaring met bijvoorbeeld de inzet van zorgrobot Zora, de Tover tafel, de Silverfit en Qwiek.up. Er wordt gewerkt met een elektronisch cliëntdossier, waarin ook incidenten en gevaarlijke situaties gemeld worden. De Koperhorst gebruikt het elektronisch cliëntdossier ONS van NEDAP Healthcare.

De thuiszorg gebruikt het Omaha classificatiesysteem, dat is geïntegreerd in Nedap ONS. Tevens is er Carenzorgt.nl, een onderdeel van Nedap waardoor bewoners en hun naasten online inzicht krijgen in het cliëntdossier en berichten uit kunnen wisselen met zorgmedewerkers.

De inrichting van Nedap ONS wordt continue verbeterd.

Zorgmedewerkers digitaal vaardig

In 2019 zijn hebben zorgmedewerkers nieuwe digitale vaardigheden aangeleerd, door een externe Digicoach en een verpleegkundige, om op cyclische wijze te rapporteren in Nedap ONS en de mogelijkheden binnen ONS nog beter te benutten.

Voor 2020 staan, de verbeterde inrichting van de autorisaties binnen Nedap ONS op de agenda.

Smartphones in de zorg thuis

Het Zorgthuis team en de verpleegkundigen hebben inmiddels 57 smartphones in gebruik genomen. Hierdoor komt het Nedap ONS ECD-systeem meer in handbereik van de medewerkers. Voor 2020 willen we met de zorgteams bekijken of we de rapportage nog meer bij de bewoners thuis kunnen laten plaatsvinden.

Mobiele werkplekken Groepswonen en Wonen met zorg

Alle woonzorgteams hebben er in 2019 mobiele werkplekken bij gekregen om met en tussen de bewoners op de groep te kunnen werken.

Hiervoor is in de gangen en huiskamers een investering gedaan aan het wifinetwerk, zodat nu op de gangen, kantoren en in de woonkamers van de groepen goede wifi-ontvangst is. Wel blijft de infrastructuur van het gebouw een beperking voor goede Wifi.

Uitbreiding wifi-netwerk

De wifi-uitbreiding hebben we alleen kunnen realiseren in het voormalig verzorgingshuis gedeelte van de Koperhorst. Het is niet mogelijk gebleken om goede Wifi bij de bewoners op de appartementen te realiseren. Ook in de Seniorenwoningen en de Zorgserviceflat is het niet mogelijk om een dekkend netwerk aan te leggen zonder bewoners op extra kosten te jagen. Ieder heeft daar zijn eigen wifinetwerk in de woning.

Roosteren

Communicatie over de salarissen met de medewerkers verloopt via het medewerker portaal Iris (Selfservice HRM). Digitalisering en meer regie voor medewerkers is in de Koperhorst belangrijk maar nog niet geheel uitontwikkeld. Begin 2019 implementeerden we het nieuwe roosterprogramma Aysist om de medewerkers (met hulp teamcoach) meer inzicht te geven in het rooster, en meer zelfrooster- en planning-mogelijkheden. Op dit moment vindt er een evaluatie plaats van Aysist. Gebleken is dat het inzicht slechts gedeeltelijk verbeterd is en dat medewerkers nog veel problemen ondervinden van de trage en ingewikkelde werking van Aysist als geheel. Wel zijn alle zorgmedewerkers hiervoor getraind en hebben er key-user trainingen plaats gevonden. Hierover zullen in 2020 weer besprekingen met Aysist plaats vinden om vooral de werking van het systeem en de dagelijkse performance te verbeteren.

Financiële software

De financiële verwerking en registratie verloopt via Exact software. De huidige functionaliteiten worden meer uitgebreid voor een efficiëntere verwerking. Voor de Inkoopfacturen stroom gebruiken we sinds 2018 Pro-Active factuurverwerking; de facturen die via pdf binnenkomen worden automatisch ingelezen in het Inkoopfacturen verwerkingssysteem. In 2019 heeft een evaluatie plaatsgevonden om de performance nog meer te verbeteren.

Kassa systeem

Voor het kassa systeem van de winkel en het restaurant zijn nieuwe kassa's inclusief nieuwe software en hardware gekomen, we kunnen nu zelfs draadloos pinnen bij de bewoners aan tafel. Voor 2020 staat een koppeling van het kassa systeem met het financiële systeem Exact op de agenda.



VOIP-bellen

Eind 2019 zijn we overgegaan van ISDN naar VOIP-bellen en staat er voor 2020 nog een uitbreiding van Dect toestellen op de agenda. Hiervoor zullen investeringen in hardware (nieuwe besturingssystemen en Dect toestellen) gedaan moeten worden.

3.7.8 Financiën en administratieve organisatie

De Koperhorst werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en control cyclus) die gekaderd is in het door de Raad van Toezicht goedgekeurd meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid, het lange termijn huisvestingsplan en het financieel beleidsplan.

De digitale informatievoorziening wordt steeds verder doorontwikkeld. De verantwoording van het financieel beleid vindt elk jaar plaats in de jaarrekening.

De interne controle is gebaseerd op een periodieke risicoanalyse waarbij wordt getoetst in hoeverre de risico's door de interne beheersing zijn afgedekt. In de beoordeling van de accountant staat al enkele jaren dat de financiële en administratieve organisatie goed op orde is en de interne controle van een hoog niveau is.

3.7.9 Interne controle cliënt- en productieregistratie/ facturatie Wlz, Zvw & Wmo

De interne controles op de cliënt- en productieregistratie/declaratie, werden uitgevoerd door twee onder de bestuurder gepositioneerde intern controlemedewerkers. Zij leverden per kwartaal een rapportage af over het functioneren van de Wlz-, Zvw- Wmo bedrijfsvoering.

Er werd gecontroleerd volgens 'Intern controleplan Wlz, Zvw en Sociaal domein/ Wmo 2019.' De basis voor het controleplan werd gevormd door de NZa regeling Declaratievoorschriften, administratievoorschriften en informatieverstrekking Wlz 2019 - NR/REG-1901b, de overeenkomsten met zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeente en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In het intern controleplan werd per zorgfinancieringsvorm (Wlz, Zvw en Wmo) met een risicoanalyse getoetst of de risico's door beheersmaatregelen afgedekt waren. Daar waar nog resterend risico was, werden de interne controlewerkzaamheden benoemd.

Productieregistratie en -declaratie

A.d.h.v. controles uitgevoerd op de productieregistratie en -declaratie werd vastgesteld dat de vastlegging van de zorgprestaties in de cliëntadministratie volledig, juist en actueel plaats gevonden heeft en dat de registratiegegevens volgens de landelijk geldende standaarden voor het elektronisch berichtenverkeer Wlz en Wmo vastgelegd zijn.

De meldingen aanvang Wlz- en Wmo zorg en mutaties in de zorgverlening werden juist, volledig en tijdig aan het zorgkantoor en de Gemeente gemeld.

Voor declaratie van geleverde zorg werden consequent testexports gegenereerd en gecontroleerd.

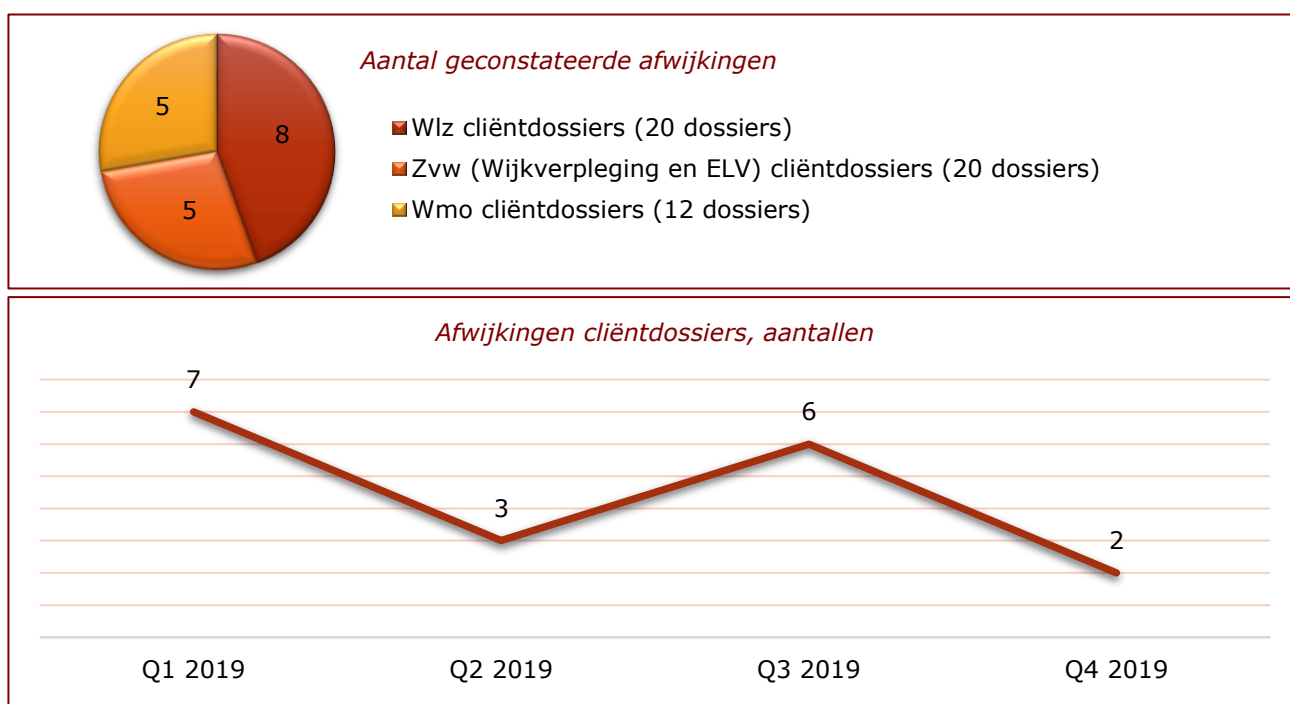
Alle zorgdeclaraties zijn volledig, juist en op tijd, volgens declaratiestandaards, aangeleverd. Gedecclareerde tarieven kwamen overeen met de, met zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeentes, contractueel overeengekomen tarieven.

De upload van de aan bewoners geleverde ondersteuning in het kader van de Wmo aan het CAK, vond zonder uitval en op tijd plaats.

In het kader van de interne beheersing vond de controle op de juistheid en volledigheid van de Wlz productie, door een tweede persoon, niet structureel voor declaratie plaats. Voor 2020 wordt gekeken naar een efficiënter controle-instrument.

Cliëntregistratie

Tijdens de deelwaarnemingen, uitgevoerd op 10% van de Wlz-, Zvw- en Wmo cliëntdossiers, werden in totaal 52 cliëntdossiers gecontroleerd. In deze dossiers zijn 18 afwijkingen aangetroffen. Een daling van 33% t.o.v. 2018.



Soort afwijkingen

	Aantal afwijkingen:			
	Wlz	Zvw	Wmo	
Voorlopig zorgleefplan niet binnen 24 uur na aanvang zorg aanwezig	1	-	-	1
1 ^e definitieve zorgleefplan niet tijdig aanwezig	2	2	2	6
1 ^e definitieve zorgleefplan niet voor akkoord ondertekend/ digitaal geaccordeerd aanwezig	5	3	-	8
Zorg-/ begeleidingsovereenkomst niet aanwezig	-	-	3	3
Totaal aantal afwijkingen	8	5	5	18

In het verslagjaar werden medewerkers, bewoners en mantelzorgers attent gemaakt op de mogelijkheid om zorgleefplannen middels mantelzorgportaal Caren, digitaal te accorderen ('ondertekenen'). Daarnaast werd uitgekeken naar andere digitale mogelijkheden voor bewoners/ vertegenwoordigers die niet in Caren actief konden zijn.

De afwezigheid van akkoord bij een zorgleefplan daalde met 38% t.o.v. 2018.



4 RISICOPARAGRAAF

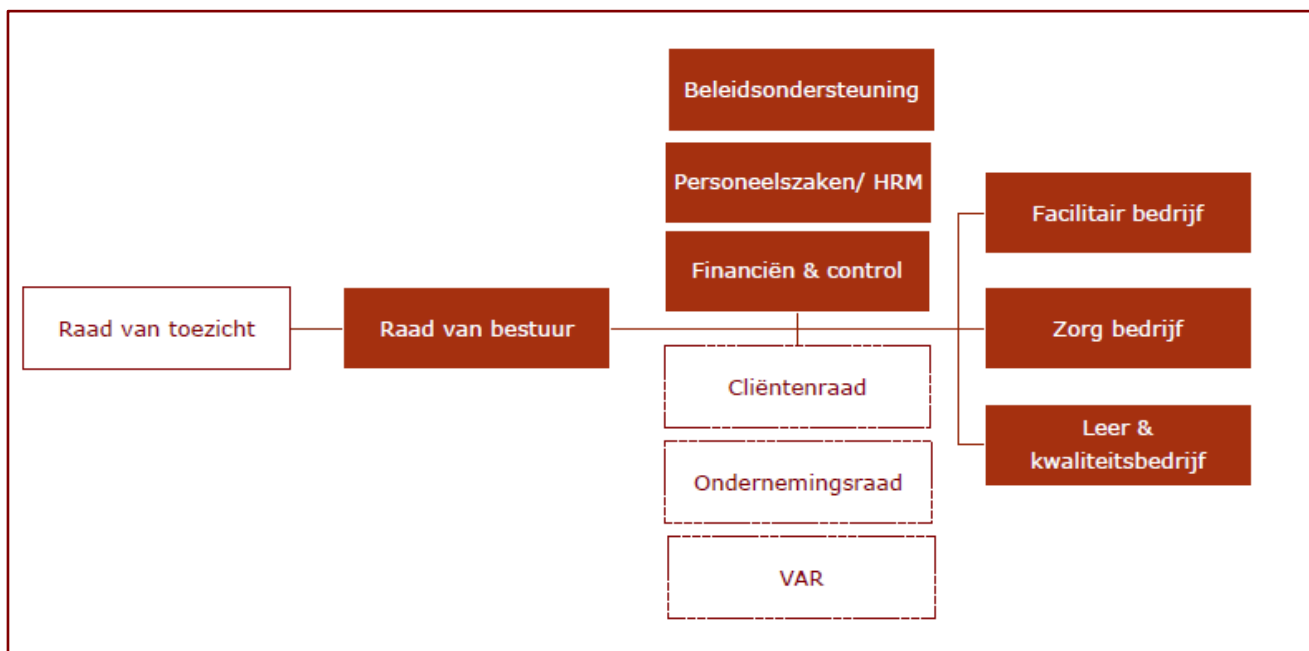
De Koperhorst is als zelfstandige organisatie binnen de VVT-sector, een kleine overzichtelijk organisatie. De risico's hangen grotendeels samen met de omvang van de organisatie.

4.1 Besturing

De Koperhorst heeft een eenhoofdig bestuur. Dat wordt ondersteund door een MT met leden die allemaal ook een lijnfunctie hebben binnen de organisatie. Dit heeft voordelen: iedereen weet waar hij/zij het over heeft en we zijn heel slagvaardig. Maar ook nadelen: de tijd voor reflecteren wordt niet altijd genomen, beleidsmatige invulling komt door de waan van de dag soms in het gedrang. De complexiteit van de vraag aan zorg en welbevinden, maar ook van het facilitaire deel van de organisatie neemt toe.

Vanaf mei is de organisatiestructuur eenvoudiger en daardoor helderder. Er zijn nu vier duidelijke organisatieonderdelen met ieder eigen verantwoordelijkheid en gezamenlijkheid in het MT. De MT-leden worden ondersteund en geadviseerd door P&O en de beleidsmedewerker.

De leden van het MT zijn aan het groeien in hun rol en het MT als team is in de loop van het jaar sterker geworden. De rol van de bestuurder is hierdoor langzaam aan het veranderen van sturend naar coachend.



De aansturing van de woonzorgteams is gewijzigd. Met de komst van een manager zorg medio mei worden alle woonzorgteams vanuit één punt aangestuurd. De manager zorg wordt bijgestaan door een verpleegkundig team, bestaande uit coördinerende verpleegkundigen en teamverpleegkundigen. Op deze wijze kunnen we een goed antwoord geven op de toenemende complexiteit van de zorg, het bewaken van de kwaliteit van de zorg en bieden een constante ondersteuning en coaching aan de teams.

De Cliëntenraad houdt de bestuurder scherp. 50% van de leden van de Cliëntenraad woont in de Koperhorst. Men weet goed wat er leeft en men denkt vanuit de bewoners. Abstracte strategische zaken staan voor hen verder af dan het dagelijks leven binnen de Koperhorst.

4.2 Zorginhoudelijk

De zorgvraag van de bewoners in de Koperhorst is complex.

De inspectie (IGJ) gaf in haar beoordeling over de Koperhorst in 2018 aan dat wij een goede visie hebben op welzijn en welbevinden, maar geen duidelijk antwoord hadden op de toenemende medische en verpleegkundige complexiteit van de zorgvraag. Dit was voor ons een risico. Om

hier een goed antwoord op te kunnen geven is in 2019 een verpleegkundig team opgezet en zijn de medewerkers geschoold in het cyclisch werken.

Met de huisartsen en de SO zijn de banden verder aangehaald. De samenwerking vergt veel aandacht en onderhoud. We hebben er bewust voor gekozen dat de huisarts de hoofdbehandelaar van de bewoner blijft. De zorg voor de juiste medische ondersteuning voor bewoners, zoals we hen beloven ('u kan u leven zoveel mogelijk als voorheen blijven leven') blijft een uitdaging. Dan is er nog de missie om de relevante medische gegevens vanuit het huisartsendossier in het cliëntdossier Nedap ONS te krijgen. Er zijn ICT-oplossingen voor in huis, maar die hebben beperkingen en alle partijen moeten eraan mee willen werken. In het verslagjaar hebben we hier wel een start mee gemaakt. In 2020 wordt dit verder uitgerold. Het risico ligt erin dat niet alle huisartsen mee gaan werken.

De aanspreekcultuur binnen de teams is nog niet overal optimaal. Hoewel de bewoner en het welzijn en welbevinden centraal staan, vinden medewerkers het moeilijk om elkaar op kritische onderwerpen aan te spreken.

De nieuwe manager zorg heeft met alle teams op een ludieke manier werkbijeenkomsten gehouden, welke in 2020 door de teamverpleegkundigen verder doorgezet worden. Daarnaast heeft ze met alle zorgmedewerkers talentgesprekken gevoerd. Dit werd zeer gewaardeerd.

Daarnaast is er veel geschoold in het juiste gebruik van het ECD en het cyclisch werken. In 2020 is dit een van de onderwerpen waar de teamverpleegkundigen samen met de manager zorg aandacht aan blijven geven om het verder te implementeren en te behouden.

4.3 Vasthouden aan je visie

Onze visie op onze doelgroep is: 'Niemand die bij ons komt wonen zien wij als ziek'. We willen het leven blijven vieren.

Alleen, thuis gaat het niet meer dus een bepaalde vorm van zorg en ondersteuning/ begeleiding heeft iedereen nodig. Wij willen dat op maat leveren aan iedere bewoner.

Als je zo naar bewoners kijkt is het logisch dat men de huisarts die hen al jaren kent, houdt. En dat men in de Koperhorst probeert te leven zoals thuis, in een open omgeving met eigen spullen die herkenbaar zijn en een herinnering meedragen.

Zo denkend gaat welzijn en welbevinden vóór medisch handelen, wanneer dat het welbevinden in de weg zou staan. Ook onvrijwillige zorg willen we niet of bij uitzondering toepassen. Deze visie past geheel in de nieuwe wet Zorg en Dwang die vanaf 2020 in gaat.

Uit het oogpunt van welzijn en welbevinden hebben we ruimte voor woonondersteuners en helpenden (niveau 1 en 2). Het risico dat we lopen is dat we, door de toenemende complexiteit, niet op tijd externe kennis inschakelen. Daarom scholen we onze medewerkers in het herkennen en omgaan met dementie en onbegrepen gedrag. Zorgmedewerkers krijgen allemaal de opleiding GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) aangeboden. Voor de woonondersteuners en niveau 2 is er een afgeleide van de GVP-opleiding ontworpen.

De medewerkers van de facilitaire dienst krijgen een opleiding aangeboden die in het verlengde ligt maar wel op hen gericht. Om alle medewerkers geschoold te krijgen zijn we nog een paar jaar bezig en we hopen zo onze doelgroep op een andere, misschien wat eigenwijze manier te bedienen en een aantrekkelijk woon-, leef-, zorg- en werkklimaat te bieden.

Verder is het project Sensorische Informatie in 2019 geïmplementeerd waarbij alle Wlz woonzorgteams een maand scholing en begeleiding krijgen. In 2020 gaan we daar nog mee door. Om te zorgen dat de opgedane kennis en vaardigheden behouden blijven, krijgt dit in 2020 een vervolg. Makkelijk zal dit niet zijn, omdat er niet veel behandelaars zijn die de SI-opleiding gevolgd hebben.

Het risico bestaat dat de IGJ vindt dat het accent in de Koperhorst te veel op welzijn ligt en te weinig op de complexe (medische) zorg. We zullen daar een goed evenwicht in moeten vinden en een nog duidelijker verhaal voor moeten hebben.

4.4 Financieel

4.4.1 De Koperhorst is financieel gezond.

Toch zijn er risico's:

Voor zorgverzekeraars zijn wij een kleine speler. Dat houdt in dat wij niet kunnen onderhandelen over onze tarieven en onze minimale/ maximale budgetten. Wij leveren wijkverpleging en verzorging in de Seniorenwoningen, de Zorgserviceflat en op het Logement (Eerstelijns Verblijf) volgens de zorgverzekeringswet. Door de vele zorgverzekeraars en de beperkte budgetten per verzekeraar is het tweede deel van het jaar altijd spannend: *kunnen we de mensen die op de wachtlijst staan helpen in volgorde van zorgvraag? Van welke zorgverzekeraar kunnen er nog bewoners komen wonen en in zorg komen?*

Ook het verplicht moeten doorleveren van zorg aan bewoners als het budgetplafond bereikt is, is een risico. Daarom monitoren we maandelijks de uitputting van de budgetten en proberen we landelijk politieke aandacht te krijgen voor deze vorm van zorgverlening.

De tweede uitdaging bestaat eruit dat een deel van de opbrengst van ons vastgoed nu ingezet wordt om de wijkfunctie en de facilitaire dienst van de Koperhorst te financieren. Hier is in het verleden bewust voor gekozen. In 2020 zal er een nieuw meerjarenonderhoudsplan vastgesteld worden. Vandaar uit kan de liquiditeitsbehoefte voor de komende jaren berekend worden en zal de discussie gevoerd gaan worden wat wel/niet mogelijk is in de komende jaren.

Dan zal ook zeker de discussie weer gevoerd worden of het wenselijk is om vanuit het vastgoed maatschappelijke diensten te financieren. Hiermee hangt samen dat in de strategische visie van de Koperhorst staat dat we er vooral zijn voor de onderkant van der samenleving. Dit brengt met zich mee dat je probeert activiteiten zo goedkoop mogelijk aan te bieden. De vraag waar we de komende jaren een goed antwoord op moeten geven is: *wat kunnen en willen we voor de wijk betekenen en waar kunnen we onze - betaalde dienstverlening - mee uitbreiden?*

Een derde uitdaging is dat we de afgelopen jaren gekozen hebben voor meer/zo veel mogelijk 'handen aan het bed'. In 2019 is hier, bijna noodgedwongen een kentering in gekomen. Om medewerkers goed en prettig te laten werken is de 'inhaalslag' in het kader van automatisering in 2019 ingezet.

In 2020 zal verder gekeken worden wat we als kleinere organisatie wel of niet aankunnen, c.q. welke financiële gevolgen van een vergaande automatisering we kunnen dragen.

Voor 2020 zijn de tarieven van de ZZP4 gekort en de ZZP5 verhoogd, de mix van bewoners gaf voor nu voor de Koperhorst geen acuut probleem maar het bieden van ZZP4 is hierdoor wel onder druk komen te staan. In 2020 zullen we het gesprek moeten aangaan om te besluiten of we ons ons nog richten op ZZP4 en zo ja hoeveel bewoners met een ZZP4 we nog willen huisvesten.

4.5 Kwaliteitsgelden

In 2020 kunnen we €842.008,- extra besteden aan kwaliteitsgelden. 85% ervan moet aan extra inzet van personeel besteed worden. We hebben er een goed plan voor ingediend, maar het blijft de vraag of we in 2020 het extra personeel ook daadwerkelijk kunnen aantrekken gezien de steeds knappere arbeidsmarkt.

4.6 Informatievoorziening

Wij werken zo transparant, maar ook efficiënt als mogelijk en doen zaken niet graag dubbel. Het streven is om met één document over een onderwerp meerdere groepen te kunnen bedienen. Bij het maken van stukken wegen we af hoe abstract we het zullen maken. Welke doelgroepen moeten het kunnen begrijpen? Intern verfijnen en segmenteren we informatie steeds meer zodat helder wordt, waar het geld vandaan komt en waar het aan wordt uitgegeven.

4.7 Plaats voor ons in de toekomst?

Ons motto is: zolang we kwalitatief goede zorg bieden, financieel gezond blijven draaien en de bewoners tevreden zijn, hebben wij het recht om er te zijn. Dit lijkt vanzelfsprekender dan het is.

De vraag is vaker gesteld: hoelang blijven het zorgkantoor en de zorgverzekeraars ons contracteren? Wanneer worden wet- en regelgeving en financiering zo ingewikkeld dat we er niet langer aan kunnen voldoen? Dat kan liggen in omvang, kennis en niet passende tarieven.

Wij gaan ervan uit dat we ertoe doen. Als we goed om ons heen kijken maar ook bij ons zelf blijven, hebben we bestaansrecht, zolang bewoners naar tevredenheid in de Koperhorst wonen.

Tot slot

De huidige Covid-19 crisis zet de wereld op zijn kop. Ook bij ons.

Afhankelijk hoe lang we gesloten moeten blijven en hoeveel zieken er komen heeft dit financiële en mogelijk capaciteitsgevolgen. In een glazen bol kunnen we niet kijken, maar het zal zeker zijn invloed hebben op 2020!

Altijd met respect

Sinds eind november heb ik, i.v.m. haar zwangerschap, de werkzaamheden overgenomen van mijn collega Rolyne. Inmiddels is zij bevallen van een gezonde zoon. Vanaf half mei gaan Rolyne en ik samen deze functie invullen.

Het is een leuke en super afwisselende baan. Bijvoorbeeld het gebruik van de ruimtes inplannen. Deze kunnen ook door externen gebruikt worden. Hiervoor verzorgen we dan bijvoorbeeld ook de lunch.

Tussen de middag zijn we in het restaurant bezig met het serveren van maaltijden aan (wijk)bewoners. Verder bestaat mijn werk uit het bestellen van benodigdheden voor de zorg, winkel, bar, restaurant, en huishouding.

Het team bestaat uit 6 vaste krachten, 8 weekendkrachten en ca. 25 vrijwilligers (waar wij heel blij mee zijn). We is een leuk, gezellig en betrokken team. Iedereen gaat op een warme manier om met de bewoners en neemt de tijd om naar de bewoners te luisteren.

Persoonlijk vind ik het contact met de bewoners erg fijn. Met de meeste van hen heb ik een goed en warm contact. Ik spreek zelfs weleens iemand die mijn vader nog heeft gekend vanuit zijn diensttijd. Mijn vader is overleden toen ik 4 jaar oud was, dus dat zijn fijne herinneringen die de mensen dan met mij willen delen. Ook mijn moeder woont sinds mei 2019 in de zorgserviceflat, met veel plezier mag ik zeggen.

Met de ene bewoner kun je lachen, met de ander een dolletje maken, maar altijd met respect de ander.

Soms maak je ook minder fijne dingen mee. Een bewoner waar je een goed contact mee had, die dagelijks kwam eten in het restaurant, waarvan hoort dat hij/ zij overleden is. Dat zijn helaas dingen waar je ook mee te maken krijgt.

Het is fijn om te horen van de naasten van de overledene te horen dat iemand het fijn heeft gevonden om met me te praten, lachen en zijn/haar verhaal kwijt kunnen.

Ik vind ik het mooi hoe we samen de overleden bewoners uitgeleide doen. We staan dan met (bijna) alle die dag aanwezige medewerkers in de hal, als laatste "eerbetoon" aan de overledene. Dat zijn mooie, moeilijke en dierbare momenten.

Ik vind het erg fijn om deel uit te mogen maken van het team medewerkers van de Koperhorst, met trots vertel ik dan ook dat ik hier mag werken.

Machdel

5 FINANCIËEL BELEID

5.1 Algemeen

Het jaarverslag laat zien dat er in 2019 substantiële veranderingen zijn geweest in de omzet, de personeelskosten en er wederom grote investeringen in het vastgoed die zijn gedaan in het lopende boekjaar.

De zorgomzet is flink gestegen door:

- De tariefsverhoging Wlz
- De kwaliteitsgelden die erboven op het budget toegekend zijn van € 348,963
- De uitbreiding van een nieuwe etage met 3 groepen WLZ Groepswonen
- De realisering van 4 nieuwe appartementen voor ELV en Respijtzorg zorgde voor omzet Wlz. Daarnaast zit er in de zorgomzet een vergoeding van kwaliteitsgelden

De huuropbrengsten zijn afgenomen door de sluiting van de verhuurde etage waar Beweging 3.0 een verpleeghuisunit exploiteerde. Echter, dit is ruimschoots goedge maakt door de opening van de nieuwe afdelingen Groepswonen.

De personeelskosten zijn flink gestegen door het aantrekken van 20 Fte aan zorgpersoneel voor de nieuwe groepen en in het kader van de kwaliteitsgelden.

Voor het eerst sinds jaren hebben we € 296.510 uitgegeven voor de inhuur van personeel uitzendkrachten wat nodig was in verband met zieken, zwangeren en het niet vervulbaar krijgen van vacatures.

Ook in 2019 zijn grote aanpassingen gedaan om het pand te vernieuwen en te verbeteren, daarnaast is de volledige ICT-omgeving vernieuwd. Hiervoor zijn grote investeringen gedaan welke uit eigen middelen gefinancierd zijn.

De subsidies zijn dit jaar nagenoeg gelijk gebleven, wel zijn er vernieuwde afspraken over de bedragen gemaakte en zien wij de druk op deze toegekende subsidies toenemen.

5.2 Omzet

De behaalde omzet van de Koperhorst is te splitsen in vier omzet categorieën hieronder. Verdere en inhoudelijk toelichting over de omzet staat in de jaarrekening van de Koperhorst.

Totaal opbrengst zorgprestaties	9.205.360
Totaal Kwaliteitsgelden	348.963
Totaal subsidies	204.295
Totaal overige opbrengsten	2.050.518
Totale opbrengsten	11.809.136

5.3 Resultaat

Het resultaat 2019 wijkt in positieve zin af van de begroting 2019 en bedraagt € 262.234 positief, terwijl de begroting een kleiner positief resultaat liet zien.

De oorzaak van dit positieve maar afwijkende resultaat komt door verschillende oorzaken:

- Het positieve resultaat is veroorzaakt door een positief resultaat op het vastgoed. +/- € 338.361.
- Het overige resultaat van de Koperhorst was negatief +/- € 76.127. Dit negatieve resultaat is gedeeltelijk veroorzaakt door het maken van eenmalige keuzes in de uitgaven.
- Een deel van het positieve resultaat op het vastgoed is onder meer ingezet ten behoeve van de personele kosten voor de facilitaire dienst.
- De personeelskosten zijn aanzienlijk gestegen. De toename in FTE en de inhuur van personeel door ziekte en vertraging van de opvulling van vacatures hebben hieraan bijgedragen.
- In de dagbesteding zijn door het sociaal wijkteam minder beschikkingen afgegeven zodat de omzet dagbesteding aanzienlijk minder is geworden. Daardoor hebben we moeten besluiten om niet meer op zaterdag en zondag open te zijn.

5.4 Eigen vermogen

Onderstaand overzicht geeft de ontwikkeling van het eigen vermogen weer, en de belangrijkste solvabiliteitsindicatoren van de Koperhorst. De vermogenspositie en de solvabiliteitsratio's van de Koperhorst liggen boven de gangbare normen. (Omzetratio circa 20%, balansratio circa 30%)

De overheid acht een solvabiliteit van 25% over het algemeen toereikend. Niet aangeven is of het om de omzet- of balansratio gaat. De Koperhorst ambieert in ieder geval een solvabiliteit van tenminste 25%, gelet op de toegenomen risico's. Door voldoende eigen vermogen en een goede solvabiliteit was in dit verslagjaar financiering door derden niet direct nodig voor ondersteuning van de stichting in haar activiteiten.

Solvabiliteit	2019	2018
Eigen vermogen	€ 7.901.448	€ 7.639.214
Totaal opbrengsten	€ 11.809.136	€ 10.564.940
Balanstotaal	€ 16.513.896	€ 16.404.274
Omzetratio (eigen vermogen/ totale opbrengsten)	66.9%	72.3%
Solvabiliteit (eigen vermogen/ balanstotaal)	47.8%	46.6%

Uit bovenstaande opstelling blijkt dat de vermogenspositie van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst gezond is. Het exploitatieresultaat over 2019 heeft de vermogenspositie verder verbeterd.

5.5 Liquiditeit en financieringsbehoefte

De liquiditeitspositie wordt uitgedrukt in een kengetal, de current ratio. Dit is de verhouding van de vlottende activa versus de vlottende passiva. Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst hanteert hiervoor "1" als norm. Dit geeft aan dat de organisatie in staat is om aan al haar kortlopende verplichtingen te voldoen met de beschikbare liquiditeiten en op korte termijn opvraagbare vorderingen. De daadwerkelijke ratio bedraagt per eind 2019 1.1. De liquiditeitspositie is derhalve nog net boven de norm. Deze veranderde ratio is ontstaan door investeringen die gedaan zijn in 2019 van € 2.062.299 en volledig uit eigen middelen zijn gefinancierd.

In 2020 zal met als onderbouwing van een nieuwe MJOP en de berekening van de liquiditeitsbehoefte, waarin de nieuwe investeringsplannen zijn opgenomen, extern geld aangetrokken dienen te worden om aan de norm current ratio te kunnen voldoen in de toekomst. Hiervoor zijn al verregaande gesprekken geweest met onze huisbank.

Maatregelen voor interne beheersing

De interne beheersing is gebaseerd op verschillende beleidsdocumenten, handleidingen en procedures, zoals de regeling AO/IC. Het MT is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de beheersingsprocessen. Een team van interne auditors toetst dit, beoordeelt de gang van zaken en toetst de effectiviteit van de geïmplementeerde processen. Aangetroffen tekortkomingen worden vastgelegd en opgevolgd. Met het interne AO/ic-controleprotocol zijn periodiek steekproefwaarnemingen verricht op de productieregistratie. De verslaglegging is door de accountant meegenomen in de beoordeling van de productieverantwoording.

5.6 Financiële rapportage en planning

Voor alle onderdelen van de organisatie worden op vaste momenten in het jaar jaarplannen, budgetten en prognoses opgesteld. De actuele resultaten evalueren het MT en de bestuurder periodiek. De gang van zaken wordt vergeleken met die van vorig jaar en met de gebudgetteerde resultaten. Met deze financiële rapportages kan het MT de operationele activiteiten sturen en bedrijfsmatig beheersen. De periodieke rapportages naar de Raad van Toezicht verantwoorden naast de "harde" financiële gegevens (productie, wachtlijst, bezetting, kosten, formatie) tal van "zachte" factoren (klachten, publiciteit, incidenten, opleidingen). In de periodieke kwartaal-overleggen tussen bestuurder, teamleiders en controller wordt structureel gevraagd naar de risico's van de afdeling. De in dit overleg genoemde risico's betreffen meestal operationele risico's rond incidenten, verzuim en inzet van personeel. Deze risico's bespreekbaar maken geeft niet alleen inzicht, maar zorgt ook voor een betere risicobewustwording.

5.7 Investeringsen

In het jaar 2019 is er € 2.062.299 geïnvesteerd. Enkele grote projecten waren de volgende:

- Vervanging van de daken op de flats
- Het plaatsen van zonnepanelen
- Vloeren renovatie restaurant
- Verbouwing van de winkel
- Nieuwe ICT-infrastructuur en hardware, verbouwen
- Verplaatsen van GW naar de leeg gekomen 2e etage
- Uitbreiden van de 3e etage met 4 appartementen
- Het realiseren van nieuwe kantoren op de BG inclusief saneringen van het oude asbest
- Het restant van de oude puin op de begane grond.

Voor 2020 staan onder andere de volgende grote investeringen op de agenda:

- Vernieuwen dak en terras 2e etage
- Verbouwen Hilt 8e etage
- De was en TD-ruimte
- Nieuwe vloerbedekking in de Seniorenwoningen
- Per jaar zullen we per etage de badkamers van gedeeld terugbrengen naar enkel.

Onzeker is in verband met de Covid-19 maatregelen welke aanpassingen daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden.

5.8 Personeelsbezetting

In 2019 is het aantal Fte van 164 naar 185 gegroeid. Deze uitbreiding van 21 Fte is voor 20 FTE aan zorgpersoneel besteed.

Voor 2020 is opnieuw ruimte gemaakt in de begroting voor meer inzet Wlz personeel.

Met het nieuwe kwaliteitsbudget in 2019 hebben we kunnen investeren in nieuw personeel(leerlingen) een opleidingsfunctionaris en een dementiecoach. De gelden van het kwaliteitsbudget moeten voor 85% ingezet worden in personeel en 15% aan overige zaken binnen bv. ICT of ontwikkelen van professionaliteit/ leren. Deze doelstellingen zijn bereikt.

5.9 Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is

Ook voor 2020 is er geen budget Wlz afgesproken met het zorgkantoor, maar is overgegaan op persoonsvolgende bekostiging, tot het macrobudget uit genut is. Wel zijn de tarieven van de ZZP 4 flink gekort en de ZZP 5 verhoogd, de mix van bewoners gaf voor de Koperhorst nog geen acuut probleem maar het opnemen van bewoners mate een ZZP 4 is hierdoor wel onder druk komen te staan.

Net als voorgaande jaren zijn er voor de Zvw budgetplafonds ingesteld door de zorgverzekeraars. Er moet opnieuw onderhandeld worden met de zorgverzekeraars om eventuele budgetophoging gerealiseerd te krijgen.

In verband met het uitbreken van het Corona virus en de maatregelen die hierop volgen voorzien wij een onzekerheid voor de toekomst met betrekking tot de volgende kosten en inkomsten:

- Door genomen maatregelen maken wij extra kosten voor materialen in het kader van hygiëne en besmet verplegen. Onzeker is of deze kosten vergoed gaan worden.
- Wij verwachten wij een ziekteverzuim waardoor andere medewerkers extra uren moeten draaien. Tevens hebben wij stagiaires een tijdelijk contract gegeven om zo het verlet op te kunnen vangen.
- Wat betreft de omzet voorzien wij een daling van de dagbesteding en minder opbrengsten van het restaurant door stopzetting van beide activiteiten voor de bewoners in de wijk

In 2020 zullen we door gaan met investeringen op ICT-gebied, maar zeker ook aan digitale vaardigheid om medewerkers efficiënter en beter te laten werken met ICT-middelen. Dit zullen we ook in 2020 doen in samenwerking met de externe digi-coach.