

Kwaliteitsverslag 2019



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


de koperhorst
April 2020

INHOUD

1	Voorwoord.....	7
2	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
2.1	Onze visie op persoonsgerichte zorg	9
2.2	Ontwikkelen van een visie op dementiezorg organisatie breed	9
2.3	Implementeren Wet zorg en dwang (Wzd).....	9
2.4	Huisarts is hoofdbehandelaar	10
2.5	Huisartsen en SO rapporteren in ECD	10
2.6	Versterking samenwerking tussen SO, huisartsen en bestuurder	10
2.7	Verpleegkundig team belangrijke spil in kwaliteit en continuïteit van zorg	10
2.8	Verhoging kwaliteit methodisch werken en werkbaarheid zorgleefplan	11
3	Wonen en welzijn	13
3.1	Onze visie op wonen en welzijn.....	13
3.2	Behouden van de goede sfeer in het huis, passend bij de doelgroepen	13
3.3	Inrichten voorportaal	13
3.4	Ontmoetingscentrum met gedifferentieerd aanbod aan activiteiten	13
3.5	Project: Lichaamsbeweging op maat: Koperhorst fysiek Onderscheidend.....	13
3.6	Zingeingsvraagstukken nog meer integreren in de zorg	14
3.7	Palliatieve zorg en deelname aan het KWASA-project.....	14
3.8	Actieve inzet op behoud eigen netwerk bewoners en naastenparticipatie	14
3.9	Meer ondersteuning en aandacht voor de mantelzorger.....	14
3.10	Vrijwilligers maken het verschil.....	15
3.11	Deskundigheidsbevordering en ondersteuning vrijwilligers.....	15
3.12	Plaats bieden voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt	15
3.13	Goed wooncomfort	16
3.14	Inrichten nieuwe afdelingen met laagdrempelig gebruik van buitenruimte	16
3.15	Welzijn & welbevinden	16
4	Veiligheid	22
4.1	Veiligheid in onze visie.....	22
4.2	Veiligheid, nieuwe werkvorm: analyseren, leren en verbeteren	22
4.3	Zorgcontinuïteitsplan	23
4.4	Hulpmiddelen	23
4.5	Medicatieveiligheid	23
4.6	Incidenten bewoners	23
4.7	Voorbeelden van ingezette verbeteracties n.a.v. incidenten/ fouten:.....	24
4.8	Decubituspreventie en wondzorg	24
4.9	Stemming/depressie/eenzaamheid	24
4.10	Pijn	24
4.11	(In)continentie.....	25
4.12	(Onder)voeding.....	25
4.13	Mondzorg	25
4.14	Visie op vrijheid en onvrijwillige zorg	25
4.15	Implementeren Wet zorg en dwang (Wzd).....	25
4.16	Overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen met instemming in 2019	26
4.17	Hygiëne en infectiepreventie.....	26
4.18	Veilige zorgrelatie.....	27
4.19	Voorkomen ouderenmishandeling.....	27
4.20	Zorgvuldig omgaan met klachten	27
4.21	Jaarverslag vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris	28
4.21.1	Zorgvuldig omgaan met klachten	28
4.21.2	Wijze waarop de klachten worden ingediend c.q. degene die de klacht indient ..	28
4.21.3	Controleprotocol zorgaanbieders	28
4.21.4	Klachten in aantal en categorie	28
4.21.5	Totaalaantal klachten	28
4.21.6	Bejegening.....	28
4.21.7	Verzorging	29
4.21.8	Overige.....	29
4.21.9	Diefstal/vermissing.....	29

4.21.10	Ouderenmishandeling	29
4.21.11	Pestgedrag onder ouderen	29
4.21.12	Overig advies en begeleiding	29
4.21.13	Overzicht aandachtsgebieden vertrouwenspersoon	29
4.22	BHV	30
5	Leren en verbeteren van kwaliteit	31
5.1	Onze visie op kwaliteit: continu aandacht voor kwaliteit	31
5.2	Uitslag Cliëntenraadpleging	31
5.2.1	Uitkomst raadpleging	31
5.2.2	Wat doen we goed?	31
5.2.3	Waar kunnen we in verbeteren?	31
5.2.4	Korte samenvatting per vraag:	31
5.3	Van Leerafdeling tot Leerhuis de Koperhorst	32
5.3.1	Leerhuis peildatum 31 december 2019	32
5.3.2	Leerhuis studiejaar 2019/2020	32
5.3.3	Leerafdeling het Logement	32
5.3.4	BBL-opleiding	33
5.3.5	Gediplomeerde medewerkers	33
5.3.6	Stages in de Koperhorst	33
5.3.7	Verdeling stageplaatsen over de organisatie	34
5.3.8	Verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst	34
5.3.9	Gediplomeerde leerling verzorgenden/ verpleegkundigen:	34
5.3.10	Leerling verzorgenden, gestart in 2019	34
5.3.11	Leerhuis: scholing zittende medewerkers in vogelvlucht	34
5.3.12	Deskundigheidsbevordering en vakinhoudelijke ontwikkeling	34
5.4	Project sensorische informatieverwerking	35
5.5	Project REIN	36
5.6	Project Digitale vaardigheden	36
5.7	Lerende netwerken	37
6	Leiderschap en Governance	38
6.1	Onze visie op leiderschap en Governance	38
6.2	Actualiseren strategisch beleidsplan	38
6.3	Regelruimte teams	38
6.4	Planning & control cyclus biedt belangrijk houvast voor professioneel bestuur	39
6.5	Bestuurder stelt zich faciliterend op	39
6.6	Inbreng van zorg- of (para)medische professionals	40
6.7	Proactieve rol van medezeggenschap Cliëntenraad	40
6.8	Ondernemingsraad	40
6.9	Samenwerking met het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis	41
6.10	Privacy en informatieveiligheid	41
6.11	PR en communicatie	41
7	Personeelssamenstelling	42
7.1	Aandacht, aanwezigheid en toezicht, door diversiteit aan zorgverleners	42
7.2	Ondersteuning door naasten van bewoners en vrijwilligers	42
7.3	Boeiend en bindend werkgeverschap om zo de continuïteit van zorg te borgen.	42
7.4	Preventief ziekteverzuimbeleid	43
7.5	Werkplezier	43
7.6	Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst	44
7.7	Actief aantrekken nieuwe collega's binnen schaarse arbeidsmarkt	44
7.8	Communicatie	44
7.9	RAAT	44
7.10	Functieomschrijvingen en functiewaardering	45
7.11	Werving/ selectie	45
7.12	Wetgeving	45
7.13	In- en uitdiensttreding	45
7.14	Jubilea	46
7.15	Meldingen Incidenten Medewerkers	46
7.16	Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers HumanCapitalCare	46
7.17	RI&E	47

7.18	Efficiëntere inrichting processen binnen PZ	47
7.19	Stroomlijnen werkzaamheden met betrekking tot de werving & selectie	47
8	Continuïteit van de organisatie.....	48
8.1	Verminderen kwetsbaarheid	48
8.2	Samenwerking Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en Lyvore	48
8.3	Samenwerking met tal van andere organisaties	48
8.4	Facilitaire dienst.....	48
8.5	Duurzaamheid/Green deal.....	50
8.6	Visie van de Koperhorst op duurzaamheid	51
8.7	ICT.....	51
8.7.1	Nieuwe externe ICT-beheerder	51
8.7.2	ICT in zorgverlening	51
8.7.3	Zorgmedewerkers digitaal vaardig.....	52
8.7.4	Smartphones in de zorg thuis	52
8.7.5	Mobiele werkplekken Groepswonen en Wonen met zorg	52
8.7.6	Uitbreiding wifi-netwerk	52
8.7.7	Roosteren	52
8.7.8	Financiële software.....	53
8.8	Financiën en administratieve organisatie	53
8.9	Interne controle cliënt- en productieregistratie/ facturatie Wlz, Zvw & Wmo	53
8.9.1	Productieregistratie en -declaratie	54
8.9.2	Cliëntregistratie	54
8.9.3	Soort afwijkingen	55

1 VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2019.

Het kwaliteitsverslag is met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad 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 verbeteruggesties 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.

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



2 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

2.1 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.

2.2 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, het 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.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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 zorgseenheid 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 zorgseenheid, 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.

2.8 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

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 geriatheek 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

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.



Kleine dingen

Het was een jaar met een toenemende variatie in het activiteiten aanbod.

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

3 WONEN EN WELZIJN

3.1 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 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.

3.3 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.

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.

3.4 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.

3.5 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:
 - Beweeegplan 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 inloopspreekuur 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.

3.6 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 zorgevaluatie 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.

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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.

3.11 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.

3.12 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.

3.13 Goed wooncomfort

De Koperhorst kiest er bewust voor een open huis te zijn. Naast het aanbod van allerhande 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.



3.14 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.

3.15 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 kattenbeest 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 aanschaften 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 wijk gasten

Dagelijks eten er minimaal 20 wijk gasten 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.

4 VEILIGHEID

4.1 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.

4.2 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 aanwakkeren 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.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 Medicatieveiligheid

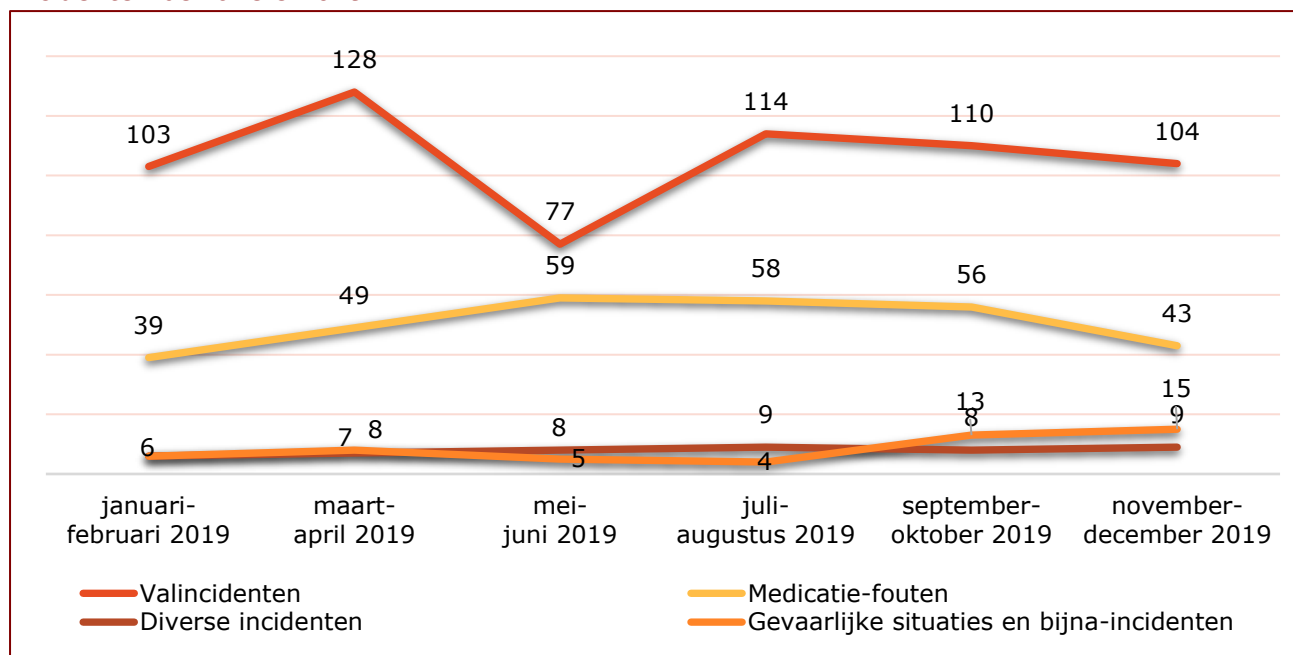
Medicatieveiligheid vormt een cyclisch onderdeel van de kwaliteit van zorg en monitoring door de werkgroep Veiligheid van zorg. Hiermee is de veiligheid van de bewoner gewaarborgd. Aan de hand van Beoordelingen Eigen Beheer Medicatie (BEM), medicatie-reviews en farmacotherapeutisch overleg wordt geïnventariseerd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

4.6 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



4.7 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.

4.8 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.

4.9 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.

4.10 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.

4.11 (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.

4.12 (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.

4.13 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.

4.14 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.

4.15 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

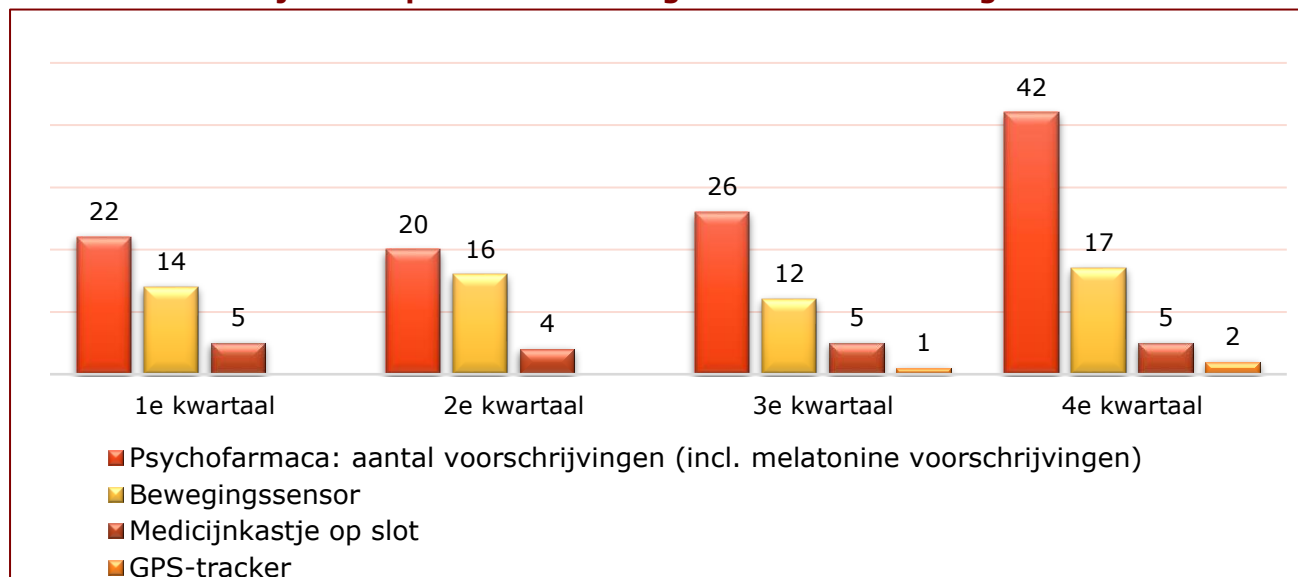
ontwikkeld. In dit handboek geven we onze visie op vrijheid, veiligheid en onvrijwillige zorg voor mensen met een dementie. Beleid wordt uiteengezet er zullen antwoorden terug te vinden zijn op vragen rondom de Wzd.

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.

4.16 Overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen met instemming in 2019



4.17 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.

4.18 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.

4.19 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.

4.20 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.

4.21 Jaarverslag vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris

4.21.1 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.

4.21.2 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.

4.21.3 Controleprotocol zorgaanbieders

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

4.21.4 Klachten in aantal en categorie

In 2019 zijn totaal 33 klachten geregistreerd/gearchiveerd.

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

Categorie	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

4.21.5 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.

4.21.6 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.

4.21.7 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.

4.21.8 Overige

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

4.21.9 Diefstal/vermissing

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

4.21.10 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.

4.21.11 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.

4.21.12 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.

4.21.13 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

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

4.22 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.

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 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

5.1 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 cliëntenraadpleging levert veel informatie op. Door middel van vragenlijsten en met name narratieve groepsgesprekken, 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.

5.2 Uitslag Cliëntenraadpleging

Medio oktober en eind 2019 hebben er in de Seniorenwoningen, Zorgserviceflats en op alle afdelingen Wonen met zorg en Groepswonen groepsgesprekken 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.

5.2.1 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.

5.2.2 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 keukens nu zo zichtbaar zijn. 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.

5.2.3 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.

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

5.2.4 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 ze 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.

5.3 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.

5.3.1 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.

5.3.2 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.

5.3.3 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 doorgedaan in 2019. Hiervan zijn twee studenten overgestapt van de BOL- naar BBL-opleiding Helpende Zorg en Welzijn niveau 2.

5.3.4 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.

5.3.5 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.

5.3.6 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)



5.3.7 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

5.3.8 Verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst

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

5.3.9 Gediplomeerde leerling verzorgenden/ verpleegkundigen:

Verzorgende IG niveau 3	BBL	1
Verpleegkundige niveau 4	BBL	5

5.3.10 Leerling verzorgenden, gestart in 2019

Verzorgende IG niveau 3	BBL	12
Verpleegkundige niveau 4	BBL	4

5.3.11 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 Hoornbeeck is een start gemaakt met Modulair Opleiden.

5.3.12 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.

5.4 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.

5.5 Project REIN

We nemen deel aan het project REIN.

REIN staat voor:

Regisseer

Experimenteer

Implementeer

Normaliseer



REIN is een platform waar online trainingen 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.

5.6 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.

5.7 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



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.

6 LEIDERSCHAP EN GOVERNANCE

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.*

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 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.

6.9 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.

6.10 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 zinvol 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.

6.11 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.



7 PERSONEELSSAMENSTELLING

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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 zorgwaarde 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%

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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.



7.8 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.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 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.

7.12 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.

7.13 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.

7.14 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.

7.15 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.

7.16 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 leidinggevend. 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.

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 oplaatte. 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

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 fysioclub, zowel bij wijze van preventie als bij fysieke klachten.

7.17 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.



7.18 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.

7.19 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 doorloopsnelheid 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.



8 CONTINUÏTEIT VAN DE ORGANISATIE

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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 fysioclub, 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.

8.4 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 personeelsswisselingen. 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 Ontmoetingsruimte 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, allerhande 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 media accounts 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 puiën op de begane grond zijn vervangen.
- Op steeds meer plaatsen is ledverlichting aanwezig.
- Het Wifi-netwerk is verder uitgebreid.

8.5 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.

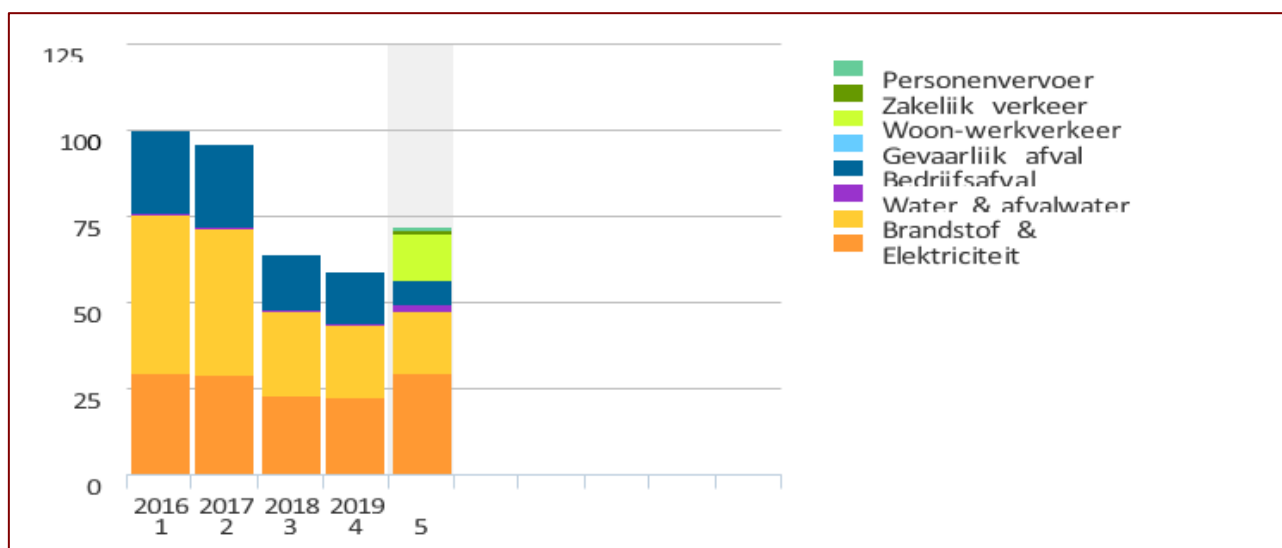
8.6 Visie van de Koperhorst op duurzaamheid

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.



8.7 ICT

8.7.1 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.

8.7.2 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 Tovertafel, 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.

8.7.3 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.

8.7.4 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.

8.7.5 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.

8.7.6 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.

8.7.7 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.



8.7.8 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.

8.8 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.

8.9 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.

8.9.1 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.

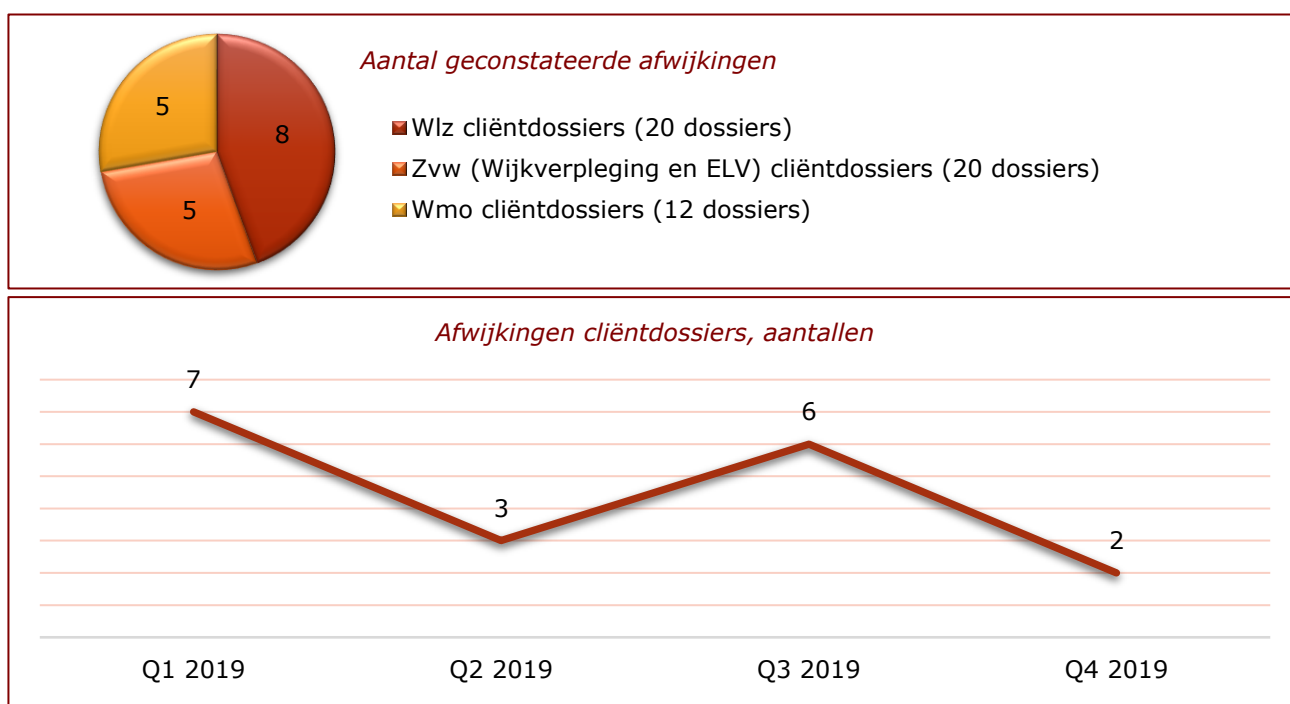
Alle zorgdeclaraties zijn volledig, juist en op tijd, volgens declaratiestandaards, aangeleverd. Gedecclareerde tarieven kwamen overeen met de, met zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeentes, contractueel overeengekomen tarieven.

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.

8.9.2 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.



8.9.3 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
<i>Totaal aantal afwijkingen</i>	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.

