

Kwaliteitsverslag 2020



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


de koperhorst

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	4
1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
1.1 Positionering van de verpleegkundige functie als belangrijke spil	5
1.2 Verhoging kwaliteit methodisch werken en werkbaarheid zorgleefplan	5
1.3 Versterking positie huisartsen in samenwerking met SO en verpleegkundigen....	6
1.4 Inzet dementie-expert en zorgcircular	6
2 Wonen en welzijn	8
2.1 Onze visie	8
2.2 Lichaamsbeweging op maat	8
2.3 Actieve inzet op behoud eigen netwerk cliënt en familieparticipatie.....	8
2.4 Deskundigheidsbevordering en ondersteuning vrijwilligers	8
2.5 Eten op maat	8
2.6 Zorgen voor een eigen badkamer voor iedere bewoner	9
2.7 Bewoners hebben toegang tot infrastructuur tot ICT	9
3 Welzijn & welbevinden	10
3.1 Verslag 2020	10
4 Veiligheid	14
4.1 Veiligheid in onze visie	14
4.2 Covid 19/corona en veiligheid	14
4.3 Werkgroep veilige zorg	15
4.4 Incidenten bewoners	15
4.5 Voorbeelden van ingezette verbeteracties	16
4.6 Medicatieveiligheid	16
4.7 Decubituspreventie en wondzorg	17
4.8 (Onder)voeding.....	17
4.9 Mondzorg	17
4.10 Vrijheid en onvrijwillige zorg	17
4.11 Hulpmiddelen.....	18
4.12 Hygiëne en infectiepreventie 2020.....	19
4.13 Veilige zorgrelatie.....	20
4.14 Zorgvuldig omgaan met klachten	20
4.15 Bedrijfshulpverlening (BHV).....	23
5 Leren en verbeteren	24
5.1 Leren en ontwikkelen binnen de Koperhorst.....	24
5.2 Scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden	24
5.3 Kwaliteitsmanagementsysteem	24
5.4 Cliëntenraadplegingen 2020	24
5.5 Waar willen we in 2021 aan gaan werken en wat willen we koesteren?	27
5.6 Opleiden en scholen	28
5.7 Samenwerkingen opleidingen.....	29
5.8 Leerhuis peildatum 31 december 2020.....	29
5.9 Leerhuis studiejaar start 2020	29
5.10 Gediplomeerde medewerkers.....	30
5.11 Stages in de Koperhorst	30
5.12 Deskundigheidsbevordering en vakinhoudelijke ontwikkeling in 2020.....	31
5.13 Project REIN	31
5.14 Project digitalisering 2020	31
6 Leiderschap en Governance	33
6.1 Missie, visie en kernwaarden	33
Uitdagingen 2020	33
6.2 Implementeren verandering in de organisatiecultuur	33
6.3 Nieuwe strategisch beleidsplan.....	33
6.4 Herijking samenwerking en professionele inbreng.....	33
6.5 Van 'in control zijn' naar integraal risicomanagement.....	34
6.6 Inbreng van medische, paramedische en verpleegkundige professionals	34
6.7 Privacy en informatieveiligheid.....	34

6.8	PR en communicatie	34
7	Personeelssamenstelling.....	35
7.1	Aandacht, aanwezigheid en toezicht door diversiteit aan zorgverleners	35
7.2	Inspraak vrijwilligers en familie.....	35
7.3	Aantrekken en behouden van collega's.....	35
7.4	Ziekteverzuim 2020.....	36
7.5	Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers HumanCapitalCare... ..	37
7.6	Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst.....	37
7.7	In- en uitdiensttreding	37
7.8	Jubilea	38
7.9	Zorgbonus.....	38
7.10	Personeelsformatie	38
7.11	Meldingen Incidenten Medewerkers	38
7.12	Medewerker tevredenheidsonderzoek	38
7.13	Efficiëntere inrichting processen binnen P&O	39
7.14	Functieomschrijvingen en functiewaardering	39
8	Continuïteit van de organisatie.....	40
8.1	Verminderen kwetsbaarheid	40
8.2	Samenwerking met tal van andere organisaties	40
8.3	Vastgoed.....	40
8.4	Gebouwenbeheer	40
8.5	Duurzaamheid/Green Deal	41
8.6	Facilitaire dienst.....	42
8.7	AVG, privacy en awareness beleid, EHealth en domotica	44
8.8	ICT.....	44
8.9	Financiën en administratieve organisatie	44
8.10	Interne controle cliënt- en productieregistratie/-declaratie Wlz, Zvw en Wmo ..	44

VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020.

Het kwaliteitsverslag is met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad doorgesproken.

De coronaperiode heeft veel van de organisatie gevraagd, met name op zorggebied. We hebben geprobeerd zo veel mogelijk de voorgenomen jaarplannen te realiseren. Dit is niet altijd gelukt of maar gedeeltelijk gelukt. We geven per onderdeel aan wat we voornemens waren en geven daaronder aan de resultaten die in 2020 behaald zijn.

Het staat als een paal boven water dat er heel hard gewerkt is door iedereen. Met name de zorgmedewerkers op de afdelingen hebben een ander jaar achter de rug, dan dat ze zich hadden voorgesteld.

Van 13 maart tot 25 mei 2020 zijn we van de buitenwereld afgesloten geweest. De zorg, de begeleiding, het welzijn en het welbevinden kwam allemaal op de schouders van de zorgmedewerkers neer. Geen gezamenlijke activiteiten meer, bewoners die gevraagd werden zoveel als mogelijk op hun afdeling te blijven, niet meer gezamenlijk eten in het restaurant, geen familie op bezoek en geen extra handen van de vrijwilligers meer. Voor de medewerkers viel ook de gezelligheid onder elkaar weg. Iedereen, bewoners en medewerkers waren teruggeworpen op hun eigen groep.

De tweede helft van het jaar sloeg de corona binnen de Koperhorst echt toe. Hele afdelingen in quarantaine, cohortafdelingen, iedereen met mondkapjes en hele periodes in plastic gehuld. Bewoners die van de ene op de andere dag ons ontvielen. Familie die in de eerste periode helemaal niet mochten komen, tenzij ze vielen in de uitzonderingsregel. De regel die wij, tegen de richtlijnen van het RIVM in, gemaakt hadden omdat het welzijn van de bewoners te belangrijk was. Familie die, toen er wel weer bezoek mocht komen, soms niet op bezoek durfde te komen omdat familieleden bang waren om ook besmet te raken. Bewoners die zo graag hun kleinkinderen zagen en anderen die weer heel bang waren om ziek te worden.

In dit licht mag u dit kwaliteitsverslag lezen.

I.W.M. Vriens en E.H. van Dijk
Bestuurders
Mei 2021



1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

1.1 Positionering van de verpleegkundige functie als belangrijke spil

Door de inzet van verpleegkundigen, 24 uur per dag, wordt de kwaliteit van zorg verhoogd en bewaakt. Zij ondersteunen de zorgmedewerkers/woonzorgteams bij het leren en verbeteren ten aanzien van zorginhoudelijke processen.

De Koperhorst kent vanaf 2020 op twee niveaus een verpleegkundige functie namelijk de teamverpleegkundige en de coördinerend verpleegkundige. De teamverpleegkundige is de spil binnen een 'woon-zorgeenheid'. Een woon-zorgeenheid bestaat uit twee teams. In 2020 is er 4 uur per dag per woon-zorgeenheid een teamverpleegkundige beschikbaar.

De coördinerend verpleegkundigen bewaken organisatiebreed de kwaliteit en continuïteit van zorg.

Resultaten 2020

Het verpleegkundig team heeft zich ontwikkeld tot een hecht team. Zij acteren als een aparte deskundigheid binnen de Koperhorst en ondersteunen in een coachende rol hun toegewezen zorgeenheid. Iedere teamverpleegkundige heeft een teamopdracht voor hun zorgeenheid.

Duidelijk zichtbaar is waar de regelruimte zelfstandig opgepakt wordt en waar nog een duwtje gegeven mag worden. De stand van zaken van de teamopdracht is in elk werkoverleg en maandelijks met de zorgmanager besproken. Organisatiebreed zijn aandachtsgebieden verdeeld onder de teamverpleegkundigen om zo optimaal van ieders talent gebruik te maken. De uitwerking van de teamopdrachten is iets langzamer verlopen dan verwacht door de corona. Aan de andere kant heeft deze periode voor het verpleegkundig team een enorme professionele ontwikkeling gebracht in professionaliteit, persoonlijke groei en ontwikkeling.

De coördinerend verpleegkundigen zijn 'omgedoopt' in de 313 dienst. Zij waren en zijn de spil in de coördinatie, informatie en bewaking dat de juiste kwalitatieve zorg geleverd wordt in deze tijd die in het teken stond van corona. Voor familieleden en medewerkers waren zij de vraagbaak en de 'testmeesters' om te bepalen of iemand wel/niet corona heeft. Ze hebben laten zien dat ze snel, creatief en goed kunnen handelen in onvoorziene omstandigheden.

1.2 Verhoging kwaliteit methodisch werken en werkbaarheid zorgleefplan

Alle medewerkers werken methodisch en cyclisch met het zorgdossier en vanuit het zorgleefplan. Ze maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en risico's op basis van wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Resultaten 2020

Alle contactverzorgenden hebben een training gehad om het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) optimaal te gebruiken. De evaluatie van de zorgleefplannen vindt structureel en op tijd plaats. Door de coronatijd gebeurt dit deels digitaal. Maandelijks screenen de teamverpleegkundigen een aantal zorgdossiers. De resultaten worden met de betrokken contactverzorgenden besproken om er zo weer van te leren. Naast de zorginhoudelijke rapportage is er ook een dagelijkse rapportage die op welzijn/welbevinden gericht is. Dit wordt, zeker in de coronatijd, door de familie zeer gewaardeerd. Het zorgleefplan in zijn totaliteit is in 2020 duidelijk op een hoger niveau gekomen en er wordt zichtbaar methodisch en cyclisch gewerkt. Team overleggen zijn het tweede half jaar, zij het digitaal, weer structureel opgepakt. Ze hebben met name een van elkaar lerende en opbouwende functie.

1.3 Versterking positie huisartsen in samenwerking met SO en verpleegkundigen

In 2020 zoeken we met de huisartspraktijken verder naar een optimale, structurele en efficiënte samenwerking, waarin de verpleegkundigen en de SO een duidelijke rol krijgen. Het resultaat zal zijn dat er een duidelijke verantwoordingsstructuur ligt. Tevens zullen er duidelijke afspraken gemaakt worden over de wederzijdse verwachtingen tussen de huisartsen, de SO en de Koperhorst.

Resultaten 2020

Met de twee huisartsenpraktijken waar we een samenwerkingsovereenkomst mee hebben is een verdeling in aandachtsgebied afgesproken, gericht op een zorgeenheid waar zij affiniteit mee hebben. Daar waar de ene praktijk meer aansluiting heeft bij gedragsproblematiek en een uitdagendere complexiteit van zorg, is de andere praktijk trouw aan zorg op huisartsniveau. Op basis hiervan is er een clustering van huisartsenzorg, zonder af te doen aan de regie van de bewoner. De bewoner blijft de uiteindelijke vrijheid van huisartsenkeuze behouden. Er zijn wekelijks structurele overlegmomenten met de teamverpleegkundigen per zorgeenheid. Daarnaast is er maandelijks digitaal overleg met vertegenwoordigers van beide huisartsenpraktijken, een coördinerend verpleegkundige en de manager Zorg.

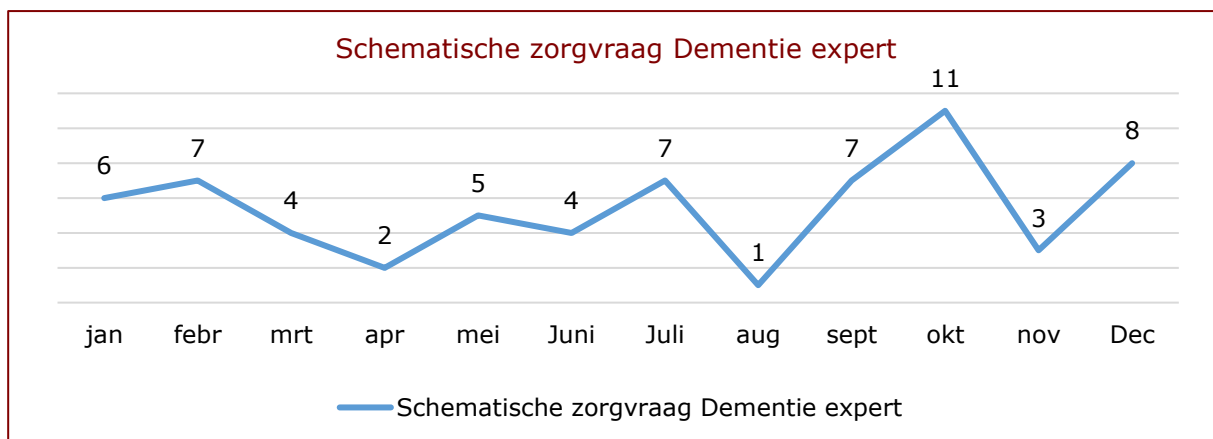
Het resultaat van dit overleg is o.a. dat we meer oog hebben voor de richtlijnen rondom de urinekweek, de kwetsbaarplus ouderen en het preventief denken en zorgen. Daarnaast wordt er meegekeken en meegedacht in protocollen, handboeken en beleid. Ook vindt er een belangrijke uitwisseling van kennis plaats.

De samenwerking met SilverRade, waar we de SO, psycholoog en ergotherapeut van betrokken, is geëvalueerd. We zijn tot de conclusie gekomen dat we, wegens te beperkte beschikbaarheid, afscheid van elkaar nemen. Vanaf 2021 is er op dit vlak een samenwerkingscontract met Accolade zorggroep afgesloten.

1.4 Inzet dementie-expert en zorgcirculair

De 2 functies dementie-expert en de zorgcirculair zijn begin 2020 opgestart waardoor er nog geen vergelijking is met andere jaren. In samenwerking met de betrokken afdelingen is bij alle bewoners dit jaar de aandacht gelegd op verslaglegging van onbegrepen gedrag van bewoners. Uit deze verslaglegging kwam voort het maken van passende benaderplannen met bijbehorende vaste evaluatiemomenten. Deze worden structureel besproken tijdens de MDO-gesprekken met de bewoners, diens eerste contactpersoon en de huisarts. Er is een start gemaakt met het structureel in kaart brengen van alle nieuwe bewoners met breinschade. Op deze wijze krijgen zorgmedewerkers handvatten en informatie, die belangrijk en passend zijn voor de zorg die de bewoner nodig heeft.





Zoals in het bovenstaande schema zichtbaar is, zijn er steeds meer zorgmedewerkers en familieleden die de weg naar de dementie-expert weten te vinden. Dit is een positieve ontwikkeling om bewoners met breinschade en het daarbij mogelijk ontstane onbegrepen gedrag, sneller in beeld te krijgen. Hierdoor kan sneller actie ondernomen worden.

De dementie-expert houdt zich verder ook bezig met een stuk scholing over breinschade, wat de gevolgen hiervan kunnen zijn en welke benadering hierbij past. Dit is op verzoek van het Leerhuis en van belang voor alle leerlingen en medewerkers binnen de Koperhorst

2 WONEN EN WELZIJN

2.1 Onze visie

We spannen ons tot het uiterste in om cliënten en wijkbewoners zich thuis te laten voelen binnen de Koperhorst. We willen ons profileren als ontmoetingscentrum, met een gevarieerd welzijnsaanbod, voor ouderen binnen en buiten de muren van de Koperhorst. In 2020 is dit door de corona tijdelijk weggevallen. We hopen dat we in de zomer van 2021 weer open kunnen voor de wijk. We zullen dan de wijkbewoners weer van harte verwelkomen.

We vinden het belangrijk om een inclusieve gemeenschap te zijn, waar iedereen zijn eigen rol kan vervullen en tevens het plezier in leven en werken heeft.

We hechten eraan het netwerk van de cliënten, vanaf het begin, overal actief bij te betrekken en hierdoor met hen in dialoog te blijven.

Voor de cliënten en ook voor de Koperhorst zijn de vrijwilligers belangrijk. Ook deze groep heeft het dit jaar moeilijk gehad omdat ze periodes niet welkom waren of zelf niet durfden te komen. Er is wel met alle vrijwilligers contact onderhouden via de digitale snelweg.

2.2 Lichaamsbeweging op maat

De implementatie van het traject 'De Koperhorst fysiek onderscheidend.' Dat wil zeggen, doorlopend aandacht voor bewegen op individueel- en afdelingsniveau. Cliënten ontvangen bewegeadvies en coaching op maat.

Resultaten 2020

Zowel de fysiotherapeut als de afdeling welzijn bieden coronaproof, afwisselende activiteiten aan op dit gebied. Beweging blijft een belangrijk item binnen de Koperhorst en heeft door de hele corona periode heen wel een belangrijke plek gekregen. Zoals bijvoorbeeld het stoel dansen, de stoel yoga en in kleine 'trim-clubjes' op muziek voortbewegen.

Er is een bewegingsfolder met duidelijke uitleg van oefeningen uitgedeeld. Er is regelmatig 1 op 1 contact geweest met de bewoners die hieraan deelnemen.

2.3 Actieve inzet op behoud eigen netwerk cliënt en familieparticipatie

Voor ouderen is een goede relatie met familie en vrienden heel belangrijk. In 2020 heeft dit door de corona behoorlijk onder druk gestaan. Er was zelfs een periode waarin helemaal geen bezoek mocht komen of maar 1 bezoeker per keer. Voor beide partijen was dit een hard gelag.

Resultaten 2020

We waren voornemens per woonzorgteam medewerkers en familie en/of mantelzorgers met elkaar in gesprek te laten gaan over de inzet van het eigen netwerk van de bewoners. En de daarbij horende gesprekken over hoe we met elkaar samen de zorg en het welbevinden van de bewoners een zo goed mogelijke invulling kunnen geven. Dit was jammer genoeg niet mogelijk dit jaar. In dit corona tijdperk is er veel contact geweest met de familie in een andere vorm zoals via digitale nieuwsbrieven, het telefonisch contact en berichtjes in Carenzorgt, de website en natuurlijk facebook.

2.4 Deskundigheidsbevordering en ondersteuning vrijwilligers

In overleg met de vrijwilligers zal er een scholings- en begeleidingsprogramma ontwikkeld worden.

Resultaten 2020

Dit is, op wat voorbereidende gesprekken na, niet van de grond gekomen en wordt in 2021 verder opgepakt.

2.5 Eten op maat

Lekker eten en drinken is voor iedereen belangrijk. Met het hebben van een eigen keuken kunnen we goed inspelen op de vraag van de bewoners.

We merken dat bewoners met dementie het steeds moeilijker vinden om te kiezen wat zij willen eten en hoe zij kunnen eten.

Resultaten 2020

De dementiecoach is op de afdelingen met de maaltijdmomenten aan de slag gegaan met als resultaat dat hier meer aandacht voor gekomen is. Er is naar meer rust rondom de maaltijden gezocht. En door het gebruik van dekschalen bijvoorbeeld gezocht naar een aankleding van de maaltijd zoals het vroeger thuis was. Hierdoor zijn de bewoners beter gaan eten.

Van alle huiskamers van groepswonen is in beeld gebracht hoe de nieuwe manier van werken rondom de maaltijden gaat. Er is doelgericht gecoacht waarbij we gemerkt hebben dat medewerkers vast zitten in gedrag. Maar ook behoefte hebben aan meer kennis. In 2021 gaan we met het project 'finger food' aan de slag. Gericht op bewoners die niet meer begrijpen wat een mes en vork zijn, maar nog wel zelf kunnen en willen eten.

2.6 Zorgen voor een eigen badkamer voor iedere bewoner

Op dit moment wordt op 4 woonlagen van de afdeling groepswonen nog door 2 bewoners een badkamer gedeeld. In de komende 2 tot 4 jaar zullen de badkamers gesplitst gaan worden. Dit zal plaatsvinden in het kader van de privacy, de hygiëne- en infectiepreventie en natuurlijk ook om het beter bewoonbaar te maken voor de cliënten.

Resultaten 2020

Vanwege corona uitgesteld tot na de zomer 2021.

2.7 Bewoners hebben toegang tot infrastructuur tot ICT

We leven in een tijd dat digitale communicatie steeds normaler en onontbeerlijker wordt. Zo ook voor onze bewoners. Wat is er leuker dan te kunnen face-timen met de kleinkinderen. Om dit beter te kunnen realiseren en niet te veel kosten te maken, zal binnen de organisatie een ICT-netwerk gerealiseerd worden. Dit levert zowel de Koperhorst als ook de bewoners voordeel op.

Resultaten 2020

De mogelijkheden voor een intern tv-kanaal zijn bekeken, maar de bedrading in het gebouw is te oud en te verdeeld waardoor dit technisch niet mogelijk is. We gaan voor de toekomst kijken naar meer inzet van tablets om dit via 4G/5G aan te kunnen bieden. Naarmate de ouderen handiger worden met het gebruik van de tablets, kunnen we hier langzaam op overstappen.

3 WELZIJN & WELBEVINDEN

3.1 Verslag 2020

Het afgelopen jaar was een bewogen jaar. Doordat we vanaf medio maart moesten leven volgens de richtlijnen van het RIVM, werd alles anders.

Op de valreep vlak voordat de maatregelen ingingen hebben ruim vijftig bewoners nog kunnen genieten van een week vaarvakantie. Daarover later meer. Het welzijn van de bewoners vinden wij van groot belang; het afgelopen jaar hebben we dan ook vooral gekeken naar wat nog wel mogelijk was in plaats van wat niet meer mogelijk was. Desondanks hebben wij tijdens gesprekken met de bewoners gemerkt, dat er veel somberheid en verdriet heerste.

Het was een bijzonder en enerverend jaar voor zowel de bewoners, medewerkers als vrijwilligers. Het was verdrietig om te zien hoe moeilijk de bewoners het soms hebben gehad door alle omstandigheden.

Maar daardoor waren we als medewerkers meer dan ooit gemotiveerd om de bewoners mooie momenten te laten beleven. Het was een ander jaar, maar zeker niet minder waardevol.

Carnaval

In februari kwamen de Carnavalsvereniging de Keuters en de muziekvereniging de Neuzevreugde er weer een feest van maken. Het werd een wervelende avond met vrolijke muziek, grappige anekdotes, onderscheidingen en natuurlijk de polonaise.



Vaarvakantie 9-13 maart

In deze week voer het vakantieschip 'Prins Willem Alexander' van Harderwijk naar Kampen, van Kampen naar Urk, van Urk naar Hoorn, van Hoorn naar Schoonhoven en eindigde in Wijk bij Duurstede.

Het werd een mooie week waarbij er langs de prachtigste plekjes werd gevaren, er op sommige plaatsen kon worden uitgestapt om mooie bezienswaardigheden te kunnen bekijken.

Aan boord was er ook genoeg te beleven.

Het intensieve samenzijn met elkaar een hele week lang, maakt het altijd weer tot een mooie ervaring.

Raam bellen

In de eerste periode van de Coronacrisis mochten de bewoners tot groot verdriet geen bezoek ontvangen. Al snel kwam het verschijnsel raambellen naar boven. Een nieuwe term en belevenis. Bewoners werden naar beneden gebracht om via het raam te kunnen bellen met hun dierbaren. Er werd een rooster gemaakt om er zoveel aanmeldingen waren voor dit fenomeen. Het hoogtepunt was op Moederdag, we hebben die hele dag twee ramen moeten reserveren. Het was een mooi alternatief, waarvan we kunnen zeggen, dat het beter was dan niets. Maar het was hartverscheurend om te zien, als bewoners de situatie niet begrepen en gewoon wilde dat hun bezoek naar binnen kwam.

Koningsdag

Op Koningsdag werden we verrast door een muzikale aubade door een muziekvereniging. En uiteraard was er wat lekkers bij de koffie.



4 en 5 mei

Dit jaar wilden we 4 en 5 mei nog specialer maken dan andere jaren. Dit vanwege het feit dat het 75 jaar geleden was dat de bevrijding heeft plaatsgevonden. Twee bewoners hebben een aantal jaren geleden het initiatief genomen, om elk jaar een herdenkingsdienst te organiseren tijdens de dodenherdenking. Het afgelopen jaar hebben we trompettisten bereid gevonden om voorafgaand aan de 'twee minuten stilte' in de avond op vier mei de 'last post' op verschillende plekken rondom het gebouw te spelen. Diverse bewoners stonden op het balkon om dit moment apart maar toch verbonden met elkaar te mogen beleven. Het was een indrukwekkend moment. Daarnaast werd er een herinneringsboekje samengesteld rondom 4 en 5 mei wat huis aan huis werd bezorgd.



Herdenken van de overledenen van de Koperhorst

Dit jaar ontvingen alle nabestaanden van de overledenen van het afgelopen jaar per post een gedenkkaart met een lichtje.

Kerst en Oud en Nieuw

Voor elke bewoner waren er materialen om prachtige kerststukjes te maken. Door het hele huis was iedereen daar actief mee bezig. Voor de kerstdagen kwam er een speciale kersteditie uit van de Bijblijver waarin overdenkingen en mooie verhalen stonden. De keuken heeft ook dit jaar zichzelf overtroffen door de heerlijkste gerechten te maken. Tijdens oudejaarsdag waren er oliebollen en appelflappen in overvloed. Op oudjaarsavond gaf elke afdeling zijn eigen invulling aan deze avond zoals bijvoorbeeld een bingo, een taart bakken of een film kijken.

Exposities

In de hal van de Koperhorst en in het restaurant viel het hele jaar kunst van kunstenaars te bewonderen. Het aanbod was divers en afwisselend.

Beweeg je fit

Gelukkig liet de zon zich het afgelopen jaar veel zien. Daardoor kon er veel gesport en bewogen worden in de tuin en op de balkons. Onder leiding van Mariska zijn er heel veel lessen yoga, fit in de tuin en bewegen op muziek gegeven.



De animo hiervoor is altijd groot. Inmiddels is er al een beweegfolder uitgebracht waarmee de bewoners in hun eigen woning de oefeningen kunnen doen.



Innovatie binnen de activiteiten

Zowel op groepsniveau als op individueel niveau wordt er veel aandacht besteed aan innovatie. In de Koperhorst maken we gebruik van de Silverfit, Tovertafel, Zora en de Qwiek up. Tevens zijn er inmiddels meerdere zorgkatten, die maar wat graag geknuffeld worden. Binnen deze innovaties wordt nauw samengewerkt met de dementiecoach.



Andere activiteiten

Doordat de bewoners van de diverse afdelingen minder naar beneden konden gaan, kwamen er initiatieven van de afdelingen om meer activiteiten op de afdelingen zelf te doen. Regelmatig verschenen daar leuke foto's van. Van sjoelen tot cake bakken, kaarten schrijven en knutselen.

Zo ging de afdeling welzijn met de kar als rollende bingo rond en later ook met de rollende loterij door het huis. In de Bijblijver verscheen maandelijks een puzzel waarbij leuke prijzen te winnen zijn.



De Koperhorst maakt eigen videoclips

Er zijn twee vrolijke videoclips gemaakt door zowel bewoners als medewerkers.

Geheel belangeloos kregen we bij de eerste videoclip hulp van de regisseur van 'de Passion'. Het resultaat mag er zijn. En tijdens het maken van de clips waren er vele mooie en hilarische momenten. De videoclips zijn terug te zien op:

[Born to Be Alive](#)

[Jerusalema challenge Koperhorst - YouTube](#)



Koperhorst en de Wijk

Het telefonisch contact met de bewoners van de Garietstraat is gebleven en ook de WijkMobiël is maaltijden blijven bezorgen, maar de wijkbewoners geven aan vooral het samen zijn met elkaar te missen. De wijkraad en de afdeling welzijn bleven contact houden ondanks dat vergaderingen onderling niet doorgingen. Dat ging voornamelijk over het kijken naar mogelijkheden om toch verbinding met elkaar te houden. De bibliotheek kon openblijven door middel van zelfbediening.

Samenwerking met 's Heeren Loo

De samenwerking met de cliënten en haar begeleiders van 's Heeren Loo is niet meer weg te denken. Nadat zij tijdens de eerste lockdown hier niet mochten werken, is besloten om in de tweede golf het werken wel door te laten gaan. Zij worden gezien als volwaardige collega's die hier werken, volgens dezelfde richtlijnen als de rest van de medewerkers van de Koperhorst. Ondanks dat hun werk er door de crisis inhoudelijk anders uit kwam te zien,

maken zij zich nuttig met veel ondersteunende werkzaamheden. Dit zijn bijvoorbeeld de schoonmaak, het inpakwerk, de maaltijden bezorgen en niet te vergeten toveren zij een lach op ieders gezicht.

Vrijwilligers



Door corona zijn er diverse vrijwilligers die niet durven te werken, maar wel betrokken blijven door middel van mail en telefoon. Er is een kleine groep door blijven werken. En helaas is er een grote groep die staat te popelen om weer te kunnen werken, maar door de maatregelen liggen vele activiteiten stil.

In de hal zitten dagelijks vrijwilligers om bezoekers, waar dat nodig is, te helpen met het registreren bij binnenkomst en ze te attenderen op de geldende regels.

Het vrijwilligersbestand blijft rond de 200 personen.

Stichting Vrienden van de Koperhorst

Een onderdeel van de stichting Vrienden van de Koperhorst is de wensboom die al jaren in de Koperhorst staat. Helaas zijn er afgelopen jaar door de coronacrisis geen wensen vervuld aangaande uitstapjes etc. De stichting Vrienden heeft wel een donatie gedaan om een nieuwe grote kerstboom aan te schaffen in de ontmoetingsruimte.

De Koperhorst, corona en de maatschappij

Hartverwarmend waren de vele reacties vanuit de buitenwereld toen we in de eerste lockdown kwamen. Vele artiesten boden hun diensten kosteloos aan met buitenoptredens. Er werden bloemen en lekkers gebracht door diverse bedrijven en particulieren. Heel veel kaarten werden er verstuurd. Kinderen maakten de mooiste knutselwerken.

Een hoogtepunt was toch wel het lichtjesproject van afgelopen december. Op initiatief van een familielid werd er buurtbudget aangevraagd om kerstverlichting voor in de bomen naast de Koperhorst aan te kunnen aanschaffen. Op deze manier schenen er lichtjes voor zowel de bewoners van de Koperhorst als voor de wijkbewoners.



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 en nemen om veiligheid, vrijheid en wat er verder belangrijk is voor bewoners, tegen elkaar af te wegen. We 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. Daarom is de werkgroep veilige zorg eind 2019 opgericht.

4.2 Covid 19/corona en veiligheid

In 2020 werd de Koperhorst geconfronteerd met corona. Het onbekende virus, dat vooral voor kwetsbare ouderen een gevaar kan zijn met fatale gevolgen. Vanaf dag 1 was de status 'hoog risico' aangezien onze corebusiness deze doelgroep betreft. Er is direct een crisisteam ingericht en een verpleegkundig team, dat zich voornamelijk met alles rondom corona bezighield. Het ging hierbij om risicobeheersing, het gecontroleerd laten verlopen van besmettingen en liefst natuurlijk voorkomen door onderbouwd te acteren met inzet van passende maatregelen.

In de eerste golf van maart tot en met oktober 2020 is er 1 personeelslid en geen enkele bewoner besmet geraakt zonder restgevolgen.

Na oktober tot en met februari 2021, ging het snel en werd het beheersbaar laten verlopen van besmettingen een meer dan intensieve taak. Alle zorgeenheden hebben situationeel, tijdens deze periode, een of meerdere keren te maken gehad met voor dat moment passende quarantaine. Altijd eerst op individuele basis, daar waar het niet kon in geclusterd verband, tot en met de hoogste gradatie: cohort.

In de Koperhorst hanteren we een kwetsbaarplus lijst. Hierop staan onze bewoners die door Multi morbiditeit, gecombineerd onderliggend lijden en samenhangende criteria een verhoogd risico hebben op sterven ten gevolge van blootstelling aan: het Norovirus, hitte- en kou, luchtweginfectie, influenza en dus ook aan corona en aanverwante factoren. Zij zijn dan degenen waarop we onze eerste aandacht richten als het risico op uitbreken toeneemt. Met als doel voor hen daar waar kan alles te ondernemen om hen te beschermen/het risico te verkleinen.

De grilligheid en onvoorspelbaarheid van corona heeft eraan bijgedragen, dat er op sommige piekmomenten meerdere uitbraken in huis plaatsvonden. Toch is elke uitbraak onder controle verlopen, met bijhorende communicatie naar elke betrokkene.

De Koperhorst heeft zich vanaf dag 1 rondom de corona episode gericht op hoe het virus zich gedraagt; zij werd hierbij geadviseerd door deskundigen vanuit het Meander Medisch Centrum en een externe hygiënist. Gecombineerd met eigen kennis zijn we dan ook in sommige gevallen onderbouwd afgeweken van het landelijk beleid. Hiermee bedoelen we de quarantaine voor medewerkers die positief zijn geraakt of in contact zijn geweest met een positief persoon. Maar ook medewerkers die in afwachting waren van een testuitslag. Die was langer dan het RIVM aangaf. Ook de quarantaineperiode voor bewoners is langer dan landelijk gehanteerd en de klachtenvrije periode duurt 48 uur in plaats van 24 uur. Door contacten met het laboratorium van het Meander Medisch Centrum waren we in staat zelf te testen, conform testbeleid, met vanaf de start een zeer snelle uitslag. Vanaf het moment dat er valide zelftesten in de handel waren zijn we, in combinatie met de PCR testen van het ziekenhuis, ook hiermee gaan testen. We hebben door deze kennis altijd eigen bron- en

contactonderzoek uitgevoerd waarmee cruciale tijd werd bespaard om uitbraken zo veel als mogelijk te beperken tot een aantal bewoners en /of medewerkers.

4.3 Werkgroep veilige zorg

De werkgroep monitort per kwartaal onder andere:

- Het kwalitatief en methodisch werken, risico-signaleringen zorgproblemen: procedure-afspraken, kwaliteit, borging acties, enz.
- De meldingen van incidenten van cliënten: meldproces, analyse en verbeteracties.
- De vrijwilligheid van zorg: dossier onderzoek, psychofarmaca voorschrijvingen, inzet bewegingssensoren, enz.
- Het onbegrepen gedrag: signalering, onderzoek, plan en borging.
- De 'bewegingen' van de teamverpleegkundigen en zorgeenheden ten aanzien van kwaliteit en veiligheid van zorg en samen leren, medicatieveiligheid: zoals meldingen apotheek ten aanzien van onregelmatigheden/niet opvolgen procedure geneesmiddelendistributie systeem en opiaten beheer.

De aandachtspunten voortkomend uit de monitoring door de werkgroep worden gebundeld en aan de geadresseerden verzonden. In het verslagjaar zijn dit onder andere de teamverpleegkundigen, zorgeenheden, het Leerhuis en de technische dienst.

Aan de geadresseerden wordt gevraagd om te reageren op de aandachtspunten, hier verbeteracties op te formuleren en te delen welke acties al ingezet worden. Met het oog op het leerpotentieel, wordt ook gevraagd om een reactie te geven op de aandachtspunten gericht aan anderen. Om vervolgens een selectie hiervan en de reacties binnen de zorgeenheid of dienst te bespreken.

De reacties worden door de werkgroep doorgenomen, gebundeld en voorzien van feedback gedeeld met de eerder geadresseerden. Verbeteracties worden gevolgd.

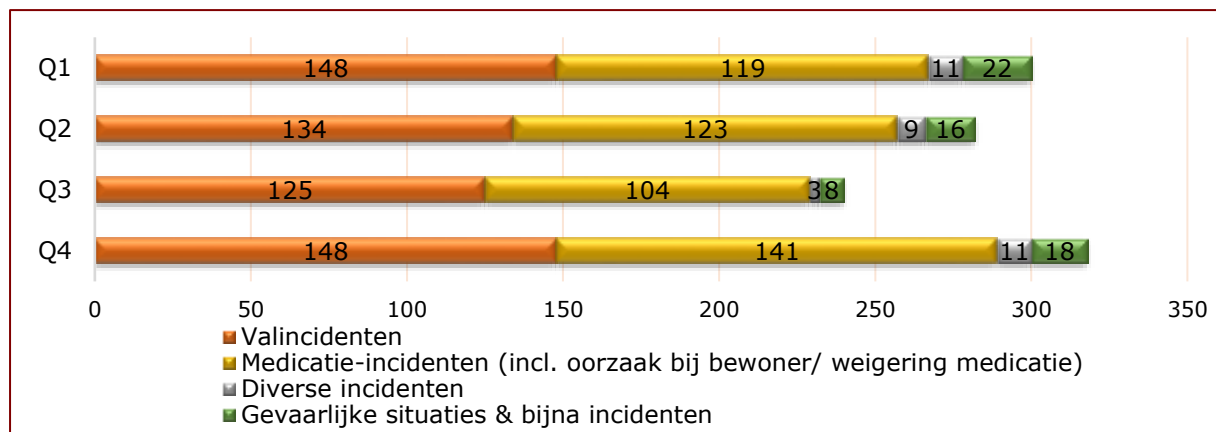
Door middel van kwartaalrapportages schetst de werkgroep een beeld van veiligheid van zorg, bevindingen, verbeterkansen, in te zetten verbeteracties en het leerpotentieel ten aanzien van veilige zorg. De rapportage wordt breed in de organisatie gedeeld.

4.4 Incidenten bewoners

Onder aanvoering van de teamverpleegkundigen zijn de zorgeenheden actief verantwoordelijk voor de veiligheid van de bewoners. Samen zorgen ze onder andere voor opvolging van de incident-analyses, het treffen van (preventieve) maatregelen en het uitzetten van verbeteracties naar aanleiding van voorgevallen incidenten en gevaarlijke situaties. De achterwacht wordt gevormd door de werkgroep veilige zorg.

In het verslagjaar zijn 1140 (bijna)incidenten rondom bewoners gemeld. Dit is het totaal van (bijna)incidenten, gemeld binnen de Koperhorst, inclusief de zorg thuis in de zorgservice-appartementen, kortdurend verblijf met zorg en dagactiviteiten.

Type en aantal incidenten bewoners in 2020



4.5 Voorbeelden van ingezette verbeteracties

- De evaluatie en de afstemming van de route van melden, analyseren en opvolgen van het format meldingen incidenten cliënten (MIC).
- Het evalueren van het format MIC-melding. Naar aanleiding van deze evaluatie worden, ter verduidelijking, de MIC-vragen opnieuw geformuleerd.
- De toevoeging van analyse- en opvolgingsruimte aan MIC-format.
- Het vroegtijdig nalopen van de MIC-meldingen op volledigheid en het opvragen van aanvullende informatie op de melding door teamverpleegkundigen.
- Het toekennen van het aandachtsgebied veiligheid van zorg aan een teamverpleegkundige. Zij ondersteunt haar collega's onder andere bij het analyseren van incident-meldingen, het formuleren van verbeteracties en het leren van (bijna)incidenten door de zorgeenheden.
- Het toekennen van het aandachtsveld veiligheid aan twee medewerkers per zorgeenheid.
- Het toekennen van het aandachtgebied medicatieveiligheid aan een coördinerend verpleegkundige en een team-verpleegkundige.
- De implementatie van het Medimo elektronisch voorschrijf- en toedienregistratiesysteem.
- Het formuleren van afspraken over afwijkende ingeef tijden medicatie.
- Het onder de aandacht durven brengen van de vraag: in hoeverre de voorschrijving van bepaalde medicatie nog relevant is voor de kwaliteit van leven van de individuele bewoners.
- Het inzetten van de Scrum methode ('Klavertjes vijf' tactiek) om de verantwoordelijkheid rond veilige zorg teambreed te beleggen.
- Het herdefiniëren en afspraken maken over vastlegging van acceptatie van valrisico.
- Het toekennen van het aandachtsgebied inhoud en kwaliteit zorgleefplannen aan een teamverpleegkundige. Bestaande uit onder andere het periodiek auditen van zorgdossiers en het geven van feedback naar aanleiding van bevindingen.

4.6 Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid vormde in het verslagjaar een cyclisch onderdeel van de kwaliteit van zorg. Deze werd gemonitord door twee verpleegkundig aandachtsvelders en de werkgroep veiligheid van zorg. Indien relevant werden er 'beoordelingen eigen beheer medicatie' (BEM) afgenomen en vonden er voorafgaand aan MDO's medicatie-reviews plaats. Het bespreken van medicatiefouten vormde een vast onderdeel van het werkoverleg en er vond farmacotherapeutisch overleg plaats.

In het verslagjaar werd het Medimo elektronisch voorschrijf- en toedienregistratiesysteem met succes geïmplementeerd op de groepswonen- en wonen met intensieve zorg zorgeenheden.

Medimo wordt gebruikt bij alle uitgifte- en deelmomenten van medicatie om zo het medicatieproces efficiënter en veiliger te laten verlopen.

Aanvankelijk waren er problemen met het wifibereik, zodat de software niet naar behoren functioneerde. In onze gebouwen is dusdanig veel metaal verwerkt, dat we te maken hebben met het effect van een kooi van Faraday. Dit probleem is uiteindelijk overal verholpen, behalve in de zorgservice-appartementsgebouwen. Eind 2020 zijn we daar overgegaan tot de aanschaf van extra tablets met 5G verbinding, zodat Medimo ingezet kan worden.

Medewerkers ervaren het systeem als prettig en ondersteunend. Tegen het einde van 2020 zien we nog geen daling ten aanzien van 'het vergeten te geven' van medicatie. Dit komt enerzijds door de toegenomen (MIC)meldingsbereidheid en anderzijds door het nog niet volledig benutten van Medimo, door een deel van de medewerkers. De teamverpleegkundigen werken hier met de zorgeenheden aan.

4.7 Decubituspreventie en wondzorg

Omdat decubitus grote gevolgen heeft voor welzijn van bewoners nemen we periodiek en bij verandering van zorgbehoefte een risicosignalering af, waar inspectie van de huid onderdeel van uitmaakt. Om de kennis en kwaliteit van de wondzorg te optimaliseren, volgden verpleegkundigen een wondzorgopleiding om de kwaliteit van wondzorg op peil te houden.

De verpleegkundig aandachtsvelders organiseren periodiek casuïstiekbesprekingen rondom decubitus binnen de zorgeenheden.

4.8 (Onder)voeding

Het risico op ondervoeding maakt onderdeel uit van de eerdergenoemde risico-signalering. Mogelijkheden om risico's van ondervoeding te verkleinen zijn onder andere: het kennen van de voedselvoorkeuren en -behoeften van bewoners, het hebben van een eigen keuken waar dagelijks verse, smakelijke maaltijden en hapjes bereid worden en een geïntegreerde blik op zorg.

In het verslagjaar werd de uitrol van eten op maat, in 2021 voorbereid. Eten op maat ofwel fingerfood, maakt dat bewoners met breinschade onder andere langer hun zelfstandigheid en waardigheid behouden. Het kan een oplossing zijn voor mensen die niet de rust hebben om zittend te eten of door een aandoening geen bestek meer kunnen gebruiken.

Bewoners eten naar behoefte tussen de middag of in de avond warm. En zij eet waar zij dat prettig vinden. Dat doen ze alleen, samen met anderen in de woonkamer of in het restaurant van de Koperhorst.

4.9 Mondzorg

Gebrekkige mondzorg leidt zoals bekend tot aaneengeschakelde risico's zoals pijn, onbegrepen gedrag, ondervoeding en verminderd welzijn. We faciliteren gespecialiseerde mondzorg voor ouderen op locatie, via MondZorgPlus. Mondzorg vormt ook 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.

4.10 Vrijheid en onvrijwillige zorg

In alles wat we doen streven we in de Koperhorst naar vrijheid.

Voor de bewoners om hun leven waardevolle invulling te geven, maar ook als zij zorg en ondersteuning nodig hebben. Met de bewoners zelf en met de mensen die dichtbij hen staan, beslissen we wat zij belangrijk vinden en nodig hebben om een fijn leven te leiden.

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 zwaar weegt en we veiligheid op maat afspreken, door

bijvoorbeeld in overleg risico's te accepteren. We spreken dan eigenlijk af wat er mis mag gaan.

Omdat we mensen niet onvrijwillig willen opnemen en insluiten, zijn we niet als accommodatie geregistreerd. We hebben geen gesloten afdelingen en geen deuren op slot dus aansluitend op de Wet zorg en dwang, zeggen we al jaren nee tegen onvrijwillige zorg.

In 2020 registreerden we de Koperhorst als locatie waar onvrijwillige zorg geboden mag worden, maar geen onvrijwillige opname plaats mag vinden. Dit voor het geval we ooit toch tijdelijke onvrijwillige zorg moeten bieden.

In het verslagjaar werd geen onvrijwillige zorg toegepast.

In het verslagjaar investeerden we in het welbevinden en in de autonomie en behoud van vrijheid van bewoners met breinschade door middel van:

- De inzet van onze dementie-expert.
- De twee wekelijkse gedragsvisites door een psycholoog, dementie-expert en een coördinerend verpleegkundige. Gevraagd en ongevraagd wordt met teams en eventuele naasten het gedrag van een bewoner besproken. Met als doel de bewoner te begrijpen, samen een omgangsvoorstel op te stellen/te evalueren en inzet van onvrijwillige zorg te voorkomen.
- De verpleegkundige aandachtsvelden die beducht op mogelijk onbewust geboden onvrijwillige zorg, de zorgdossiers op vrijwilligheid van zorg monitort.
- De werkgroep veiligheid van zorg. Deze werkgroep kijkt onder andere naar de vrijwilligheid van zorg en eventuele ingezette onvrijwillige zorg.
- Het sensorisch informatieverwerkingstraject.
- De deelname aan het IDé lerend netwerk fixatievrije zorg.
- De Koperhorst geriatheek. Deze is gevuld met allerhande materialen en hulpmiddelen zoals: valmatten, diepe druk- en gewichtenvesten, verzwarringsdekens en -kussens, knuffeldieren en -poppen, projectielampen, muziekkussens, spelmateriaal, emotiepoppen en -dieren, tastkussens, etherische geur-/massageoliën, lavalampen enz.

De verpleegkundigen zijn begin 2020 geïnstrueerd inzake de Wet zorg en dwang en inzake de contouren van het organisatiebeleid. Introductie van het beleid in zakevrijheid en onvrijwillige zorg en de afstemming met de huisartsen verliepen constructief.

De Cliëntenraad werd meegenomen en geraadpleegd wat betreft de beleidscontouren en zij herkende zich hierin.

In april werden het handboek en de routes, vrijheid en onvrijwillige zorg door het Management Team vastgesteld. Het handboek werd in de Kwaliteitsbibliotheek opgenomen en gedeeld met alle medewerkers.

De Klachtenregeling werd aangepast conform het advies van Actiz en er werd kennis gemaakt met de Wzd cliëntenvertrouwenspersoon van Zorgstem.

De coördinerend verpleegkundigen zijn in mei geïnstrueerd om, indien nodig, als zorgverantwoordelijke in het kader van de Wet zorg en dwang op te treden.

Vanwege corona werd de scholing vrijheid en onvrijwillige zorg aan medewerkers uitgesteld. In plaats daarvan werd het Koperhorst beleid ten aanzien van vrijheid en onvrijwillige zorg in de vorm van routes met hen gedeeld.

4.11 Hulpmiddelen

Vanaf 2020 worden de individueel gebruikte mobiliteitshulpmiddelen en de roerende voorzieningen en benodigdheden voor verpleging en verzorging voor alle bewoners in Wlz-instellingen, verstrekt vanuit de Wlz en niet meer vanuit de Wmo. Een deel van de hulpmiddelen wordt uit het exploitatiebudget gefinancierd. Al met al hebben we te maken gekregen met veel extra kosten.

We hebben voor de afname van roerende voorzieningen een leasecontract afgesloten met Zorg- & Comfortwinkel Voorthuizen. Voor de roerende voorzieningen en (een deel van) de mobiliteitshulpmiddelen die we in eigen bezit hebben, verzorgt de genoemde firma ook het onderhoud.

Met MTC Amersfoort is een overeenkomst afgesloten voor de indicatiestelling voor (maatwerk) mobiliteitshulpmiddelen.

4.12 Hygiëne en infectiepreventie 2020

2020 was een bewogen jaar waarin er veel aandacht was voor de algehele hygiëne.

Handboek hygiëne en infectiepreventie

In 2020 is alles wat er in de Koperhorst afgesproken is over hygiëne, infectiepreventie en voedsel- en infectieveil提高heid in een handboek samengevoegd. Het handboek wordt begin 2021 in de organisatie geïntroduceerd.

Hygiëne en infectiepreventiecommissie (HIP-cie)

Om het handboek te waarborgen is in 2020 de Hygiëne en Infectiepreventie commissie (HIP-cie) opgericht bestaande uit de manager Zorg, de Facilitair manager, de Hygiëne Kwaliteit Medewerker, de Infectiepreventie Verpleegkundige, de HACCP-medewerker en een externe Deskundige Infectiepreventie (DIP). De Hygiëne Kwaliteit Medewerker vervult de taak als voorzitter van de HIP-cie. De HIP-cie komt iedere twee maanden bijeen.

Eindverantwoordelijke per onderdeel:

- Algemene hygiëne: de Facilitair manager en de Hygiëne Kwaliteit Medewerker.
- Voedselveiligheid: de Facilitair manager en de HACCP-medewerker.
- Infectie en infectiepreventie: de Zorgmanager en de IP-verpleegkundige.

Hygiëne Kwaliteit Medewerker (HKM)

Medio 2020 ontstond de wens voor een functie die zich volledig richt op de algehele hygiëne binnen de Koperhorst. De HKM bevordert de kwaliteit op het gebied van hygiëne en infectiepreventie op de werkvloer, conform de geldende richtlijnen en protocollen op de locatie en in de zorgregio. De HKM ziet toe op de uitvoering van het beleid, informeert en adviseert het Management Team op het gebied van hygiëne, veiligheid en gezond werken. Daarbij wordt een bijdrage geleverd aan de ontwikkelingen op het gebied van hygiëne, veiligheid en gezond werken.

Overeenkomst externe Deskundige Infectiepreventie

In 2020 is een overeenkomst gesloten met een externe Deskundige Infectiepreventie van het bedrijf CareB4, betreffende begeleiding van hygiëne en infectiepreventie van de Koperhorst.

Aanspreekpunten per team

Het waarborgen van de hygiëne en infectiepreventie gebeurt door een actieve aanpak door het hele huis. Hiervoor is in 2020 een plan van aanpak opgesteld. In alle zorgteams is een medewerker aangesteld die de hygiëne als aandachtgebied heeft. Dit aanspreekpunt draagt zorg voor het in leven houden van het onderwerp hygiëne in de breedste zin van het woord, binnen zijn/haar team. Zij voeren binnen een tweejaarlijkse cyclus ieder kwartaal een hygiëne-audit uit en komen daarnaast vier keer per jaar gezamenlijk bijeen om de stand van zaken te evalueren. Ze worden aangestuurd door de HKM en de IP-verpleegkundige. De resultaten vanuit de teams worden in de HIP-cie overleggen besproken. Waar gewenst worden vervolgens organisatiebrede verbeterplannen opgesteld. Ieder kwartaal wordt één onderwerp behandeld met daarbij een bijbehorende audit.

COVID-19/corona hygiënemaatregelen

- De Koperhorst heeft zich niet laten voeden door de media, maar heeft zich gericht op feitelijke kennis.

- Er was dagelijks contact met het Meander Medisch Centrum met onder andere de afdeling microbiologie, met de hygiënisten en de laboranten.
- Bovenaan de lijst stond de handhygiëne. Er is ruimschoots ingestoken op goed gebruik van handalcohol en gebruik van handschoenen en op het goed schoonmaken van de handen.

Samenwerking met externe hygiënist

Medio oktober toen de Koperhorst met de eerste besmettingen geconfronteerd werd, is een externe hygiënist aangetrokken om samen mee op te trekken. Zij gaf aan dat we als Koperhorst in situaties van besmetting de juiste maatregelen genomen hadden. De hygiënist heeft een webinar georganiseerd zodat de deelnemers gingen begrijpen met welke onderbouwing de Koperhorst haar besluiten neemt. Zij was ten alle tijden beschikbaar zowel telefonisch als per mail. Zij heeft geadviseerd een goede 'schoon en vuil route' te maken. Dit werd geheel op maat per situatie gedaan.

Kennis en deskundigheid

Het contact vanuit het Meander Medisch Centrum samen met de externe hygiënist en de kennis die de organisatie zelf heeft opgedaan, heeft onze kennis vergroot. Vooral als het gaat om het treffen van maatregelen per besmettingsvorm en het toepassen van de bijbehorende quarantaine.

Samenwerking Meander Medisch Centrum

Er is een samenwerkingsverband met de Deskundige Infectiepreventie (DIP) uit het Meander Medisch Centrum. De DIP biedt ondersteuning vanuit het ziekenhuis waar nodig.

Scholingen en infectiepreventie

Organisatie breed zijn er in 2020, door onder andere de coronamaatregelen, geen interne scholingen geweest op het gebied van de hygiëne en infectiepreventie. Wel hebben de HKM en IP-verpleegkundige zich in 2020 ingeschreven voor een training tot Infectiepreventie Adviseur (IPA) bij het STIP, die begin 2021 zal starten en in juni 2021 zal worden afgerond.

4.13 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. Dit geldt ook andersom, dus het voorkomen en het beschermen van de medewerker en vrijwilligers voor grensoverschrijdend gedrag vanuit de bewoner en diens naasten.

Het was de bedoeling om aan de hand van de Leidraad Veilige zorgrelatie binnen de Koperhorst het gesprek hierover, in alle geledingen, aan te gaan. Door corona is dat niet van de grond gekomen en wordt dit nu in 2021 verder opgeplakt

4.14 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. Hierdoor sluit het reglement volledig aan 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 dat we van deze ervaringen kunnen leren en daardoor onszelf kunnen 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.

Jaarverslag klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

Door de coronamaatregelen is de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon slechts in de maanden januari en februari 2020 op vaste dagen in de Koperhorst aanwezig geweest. In de resterende maanden van het jaar uitsluitend op afspraak.

De behandelde klachten en overige relevante zaken zijn vastgelegd in rapportages over het 1^e kwartaal, het 2^e kwartaal en het 2^e halfjaar waarbij tevens conclusies zijn vermeld en aanbevelingen zijn gedaan.

Klachten

Vanwege het ontbreken van spontane contactmogelijkheden, welke door cliënten vaak werden benut om ongenoegen te uiten, is het aantal geregistreerde klachten aanzienlijk lager dan voorheen. De drempel om, al dan niet op afstand, in contact te komen bleek in de meeste gevallen een belemmering om zich te uiten. Klachten die wel zijn geuit, kwamen voor het overgrote deel van familie en mantelzorgers.

Door vorenstaande zijn de gerapporteerde klachten in de bijlagen niet representatief voor vergelijking met voorgaande jaren.

Klachten in aantal en categorie

In 2020 zijn totaal 19 klachten geregistreerd/gearchiveerd.

Ondanks dat eerder is aangegeven dat de gerapporteerde klachten niet representatief zijn voor de vergelijking met voorgaande jaren, is voor de continuïteit onderstaand overzicht opgesteld.

Categorie	2020	2019	2018
Bejegening	2	6	14
Privacy	-	-	-
Huishouding	2	2	-
Verzorging	6	8	3
Was afhandelen	1	2	2
Receptie/administratie	-	-	-
Restaurant/winkel	-	-	-
Voeding	-	1	-
Technische dienst	-	1	1
Activiteitenbegeleiding	-	-	-
Overig	5	8	5
Diefstal/vermissing	-	5	3
<i>Totaal</i>	19	33	28

Totaal aantal klachten

Van de 19 geregistreerde klachten is 40% door cliënten en 60% door familie en mantelzorgers ingediend. Opvallend is dat, ondanks het lagere totaal, het aantal klachten over bejegening en verzorging relatief hoog is gebleven.

Bejegening

60% van de klachten over bejegening betreft de houding van medewerkers ten opzichte van cliënten, 20% betreft de cliënten onderling en 20% betreft de dienstverlening door derden.

Verzorging

30% van de klachten over verzorging betreft met name de organisatie en de uitvoering van de zorg.

Overige

De overige klachten zijn zeer divers van aard. Een daarvan betrof een klacht van cliënten onderling wegens het niet naleven van de hygiëne-/coronamaatregelen.

Ouderenmishandeling

In 2020 zijn er 4 daadwerkelijke uitingen van ouderenmishandeling geweest. Een daarvan betrof een tijdelijke bewoner vanuit de thuissituatie. Door een samengesteld crisisteam bestaande uit, de Koperhorst, Veilig thuis, de huisarts en het wijkteam, zijn de noodzakelijke maatregelen getroffen voor een stabiele en veilige omgeving.

In 2019 werd de vertrouwenspersoon totaal 14 keer benaderd voor een consultatie- en adviesgesprek over ouderenmishandeling. Hiervan zijn 3 situaties doorgeleid naar externe instanties. In 2020 is de vertrouwenspersoon hiervoor niet benaderd.

Welke conclusie kan hieruit worden getrokken?

- In positieve zin zou kunnen worden geconcludeerd dat het lage aantal bezoek- en contactmomenten, minder tot geen mogelijkheid voor mishandeling (in welke vorm dan ook) heeft gegeven.
- In negatieve zin kan worden geconcludeerd dat zaken minder opgemerkt konden worden, zowel door het 'slachtoffer' als door medewerkers. Bijvoorbeeld: in hoeverre is er altijd zicht op een juiste behartiging van de financiële zaken en overige belangen?

Pestgedrag onder ouderen

Ook met betrekking tot het pestgedrag kan geconcludeerd worden dat het houden van afstand en weinig tot geen contactmomenten met elkaar hebben, ervoor hebben gezorgd dat er slechts 1 melding van pesten is gedaan.

Overig advies en begeleiding

De vragen om advies en begeleiding door de vertrouwenspersoon zijn zeer divers van aard en lopen uiteen van kwesties binnen de familie tot begeleiding bij financiële problemen. In 6 gevallen is door medewerkers een gesprek aangevraagd. Hierbij was de aanleiding zeer verschillend en is het niet meer voorgekomen, sinds er een beroep kan worden gedaan op de hiervoor aangestelde vertrouwenspersoon voor medewerkers.

Controleprotocol zorgaanbieders

Er zijn in 2020 geen klachten geweest over niet geleverde zorg.

Diefstal en vermissing.

In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn er geen officieel vastgelegde meldingen geweest van diefstal of vermissing.

Overzicht aandachtsgebieden vertrouwenspersoon

- Ouderenmishandeling (consultatie- en/of adviesbegeleiding)
 - Consultatie/advies --
 - Financieel misbruik/behandeling door familie/mantelzorger 3
 - Huiselijk geweld, en gemeld bij veilig thuis 1
- Pesten
 - Bemiddeling: 1
- Overige begeleiding en advies op verzoek van:
 - Medewerker 9
 - Bewoner 14
 - Arts --

4.15 Bedrijfshulpverlening (BHV)

Het totaal aantal BHV'ers in de Koperhorst is met 88 personen gelijk gebleven ten opzichte van 2019. Door corona hebben er minder vergaderingen plaatsgevonden dan gepland. Ondanks corona hebben de 12 ploegleiders toch de jaarlijkse BHV-training gevolgd. Om alert te blijven, is maandelijks een brandmelding gemaakt om te kunnen oefenen. Dit jaar hebben er 29 brandmeldingen plaatsgevonden, evenals vorig jaar. Er zijn geen grote calamiteiten geweest. De brandweer is 2 keer voor niets geweest omdat een bewoner de handmelder had ingedrukt. Om die reden is er een aanpassing aan de handmelders gedaan (voorzien van klepje) op de afdelingen groepswonen.

In februari 2020 is de brandmeldinstallatie gecontroleerd en zijn we voor het komende jaar gecertificeerd. De punten die naar voren kwamen uit de inspectie met de brandweer, zijn eind 2020 gerealiseerd.

5 LEREN EN VERBETEREN

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.

Ook de reacties op Zorgkaart.nl leveren ons goede informatie op.

5.1 Leren en ontwikkelen binnen de Koperhorst

Omdat het leren en blijven ontwikkelen alle onderdelen van de organisatie raakt, hebben we een 'leerhuis' binnen de Koperhorst. Het Leerhuis is verantwoordelijk voor het opleiden voor de her- en bijscholing. Wij werken hierbij nauw samen met het MBO Amersfoort. Samen met de docenten van het MBO zorgen we ervoor, dat studenten afstuderen met erkende diploma's en of certificaten.

5.2 Scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden

Binnen de Koperhorst kennen wij de volgende ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers:

- Opleidingstrajecten, leidend tot een diploma of (deel)certificaat.
- Nascholing, bijscholing, doorscholing en intervisie.
- Werkbegeleiders, assessoren en instructeurs.
- Teamontwikkeling.

5.3 Kwaliteitsmanagementsysteem

De implementatie van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem vanuit de 10 beloftes in de kwaliteitstegels. Dit kwaliteitsmanagementsysteem dekt de gehele organisatie en wordt getoetst aan het kwaliteitskader. 2020 is gebruikt om het te implementeren binnen de Koperhorst in alle stukken rondom het kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsplan 2021 is in de nieuwe vorm met kwaliteitstegels aan het zorgkantoor aangeboden.

5.4 Cliëntenraadplegingen 2020

In 2020 zijn er met groepen bewoners van zowel de flats als wonen met intensieve zorg gesprekken gevoerd door een onafhankelijke organisatie. Met bewoners van groepswonen hebben de gesprekken door de corona uitbraak in oktober niet meer plaats kunnen vinden. Hieronder een bloemlezing vanuit de gevoerde gesprekken.

Zorgservice-appartementen

Netto Promotor Score (welk cijfer geeft u de Koperhorst?): 8.3

Wat vindt u goed gaan?

De gastvrijheid en vriendelijkheid. *"We worden gekend door medewerkers en vrijwilligers. Iedereen staat voor je klaar. Tijdens de eerste tijd van de coronapandemie zagen ze dat ik het moeilijk had en kwam het personeel vaker bij me langs. Daarom mocht toch een van mijn kinderen op bezoek komen."*

Wat kan beter?

De introductie als je hier komt wonen. *"Er is zoveel informatie tegelijk. Misschien de eerste twee weken iets meer begeleiding om je draai te vinden? Personeel komt soms ongevraagd binnen, dat is niet altijd prettig."*

Eten en drinken

"Het is fijn dat er samen koffie gedronken kan worden. Het eten is goed en lekker. Het is fijn dat er een keuze is. Het is jammer dat we nu niet samen kunnen eten vanwege de corona."

Geborgenheid en veiligheid

Men voelt zich veilig en geborgen. De cliënt staat echt centraal. *"Als je ziek bent, wordt er extra naar je omgekeken"*.

Wonen met intensieve zorg

Netto Promotor Score (welk cijfer geeft u de Koperhorst?): 7.7

Wat vindt u goed gaan?

"Er is een goede sfeer en luisterend oor van de medewerkers".

Wat kan beter?

"In de coronatijd is het soms moeilijk dat er geen gezamenlijke activiteiten zijn waar je naar toe kunt gaan. Er wordt nog weleens geroddeld onder elkaar als bewoners, dat is niet altijd prettig. Wat meer aandacht in het begin als je hier komt wonen, zou fijn zijn om te wennen. Soms raakt er was kwijt".

Eten en drinken

"Het eten is lekker. Fijn dat er een eigen keuken is".

Geborgenheid en veiligheid

Men voelt zich veilig en vrij om nog zoveel mogelijk zijn eigen leven te leiden. *"Tijdens de coronatijd is er wel wat minder bewegingsvrijheid, dat was niet altijd prettig is, maar het is wel goed uitgelegd"*.

Doen de medewerkers hun werk met plezier?

"Ja, de sfeer is goed met elkaar en dat merk je op de afdeling".

Kent men u?

"Ja. En er wordt rekening gehouden met hoe ik mijn dag wil inrichten. Er is hoor en wederhoor. Ook fijn dat er goed contact gehouden wordt met de familie. Het zou prettig zijn als nieuwe medewerkers zich voorstellen als ze mij komen helpen. Wel jammer dat er uitzendkrachten nodig zijn, die kennen je niet en dat is niet prettig".

Is er aandacht voor uw welzijn?

"Ja. Ik word uitgenodigd om samen koffie en thee te drinken. Dat is fijn. Medewerkers zijn heel belangstellend naar ons toe".

Hebben de medewerkers tijd voor de zorg die u nodig heeft?

"Dat is wisselend. Beetje afhankelijk wie er is op een dag. De werkdruk is best hoog en dan gaat alles snel. Maar de afgesproken zorg ontvang ik wel. Het is niet altijd duidelijk hoe laat ze precies komen. Maar als het nodig is zijn ze er".

Kunt u bij medewerkers terecht, ook als zaken minder goed lopen?

"Ja meestal wel. Er wordt over het algemeen goed naar ons geluisterd. Soms duurt het wel even voordat er een oplossing is. De receptie is een goede vraagbaak".

Hebben medewerkers voldoende kennis?

"Vaste medewerkers zeker. Als iemand een bepaalde deskundigheid niet heeft, doet hij die zorg ook niet. Er zijn ook regelmatig leerlingen die het nog moeten leren. Dat moet ook kunnen. Medewerkers zijn goed ingespeeld op mijn vragen, dat voelt goed. Door de coronatijd en ziekte van medewerkers zien we nog wel wisselende gezichten. Dat is niet altijd prettig".



Stichting Verzorgingshuis De Koperhorst

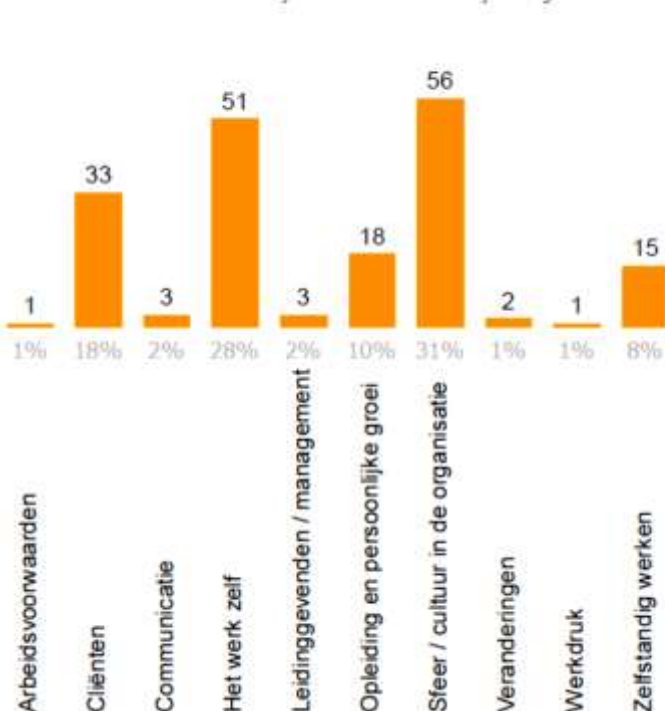
Thema's

Thema	Stichting Verzorgingshuis De Koperhorst n=183	Sector n=18.642
Werkbeleving	7,8	7,3
Mogelijkheid tot veranderen	6,9	5,8
Bevlogenheid (construct)	8,4	8,2
Tevredenheid (NPS)	31,7	-1,4

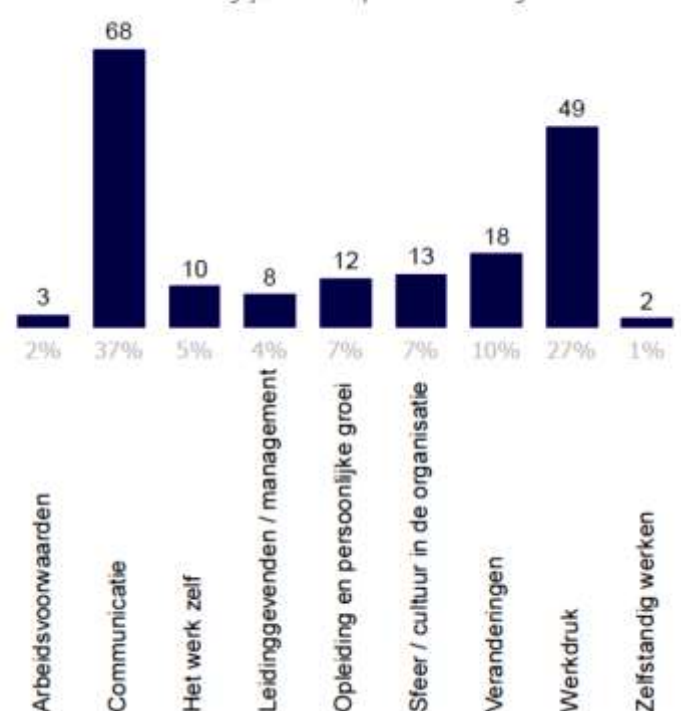
Indicatoren werkbeleving

Indicatoren werkbeleving	Stichting Verzorgingshuis De Koperhorst	Sector
Aanvaardbare werkdruk / Ik kan al mijn werk doen binnen de tijd die ik daarvoor heb	6,4	6,3
Communicatie gericht op samenwerking / In mijn team wordt gesproken over zaken die minder goed zijn gegaan, want daar leert het hele team van	7,2	6,8
Gedragen visie en ambitie / Ik weet wat de organisatie in de toekomst anders en beter wil	7,2	6,2
Inspirerend leiderschap / Mijn leidinggevende maakt vernieuwing en verandering mogelijk	7,7	6,7
Inspraak van en overleg met cliënten / Ik overleg met cliënten over wat ik voor ze kan betekenen	9,3	9,0
Lage vertrekgenigheid / Ik zoek actief naar een baan in een andere zorgorganisatie	8,6	8,0
Plezier in het werk / De werksfeer binnen mijn team is goed	8,3	7,9
Sterke organisatiecultuur / Ik ben er trots op bij deze organisatie te werken	8,6	7,7
Voldoende ondersteuning in ontwikkeling / Ik kan me ontwikkelen binnen deze organisatie	7,9	7,3
Zelfstandigheid in de uitvoering van het werk / Ik heb de ruimte om zelfstandig beslissingen te nemen	6,8	6,7
Zorg voor cliënten / Cliënten (of hun familie) beslissen mee over wanneer ze welke zorg ontvangen	8,6	7,7

Wat is de meest aantrekkelijke kant van het werk bij uw organisatie?



Wat is het belangrijkste verbeterpunt binnen uw organisatie?



Op alle onderwerpen die bevestigd zijn, scoort de Koperhorst gelijk of hoger dan de gemiddelde uitkomsten van alle ouderenzorgorganisaties die dit jaar mee gedaan hebben. De uitkomst betreffende de tevredenheid over de organisatie scoort 33.1 hoger dan het gemiddelde van de branche.

In het overzicht de 'Meest aantrekkelijke punten en belangrijkste verbeterpunten' valt op dat communicatie een belangrijk punt is. Communiceren vindt op vele plaatsen en manieren in de organisatie plaats.

Zo lezen we in de opmerkingen van medewerkers het volgende:

- Het gaat al beter door de kortere lijntjes.
- Ik zou graag wat meer geïnformeerd willen worden.
- Ik mis werkoverleg.
- Zeggen wat je doet en doe wat je zegt.
- Elkaar direct aanspreken op zaken en niet via de wandelgangen.

Wat verder opvalt is dat de sfeer en cultuur in de organisatie veel benoemd wordt. Een kleine greep uit de opmerkingen:

- Bij de Koperhorst is het een stukje thuiskomen.
- Er wordt niet gekeken van welke cultuur je afkomstig bent, maar wie je bent. Ook het geloof wordt gerespecteerd.
- Kleine organisatie, je weet bij wie je moet zijn.

Maar ook kritische opmerkingen zoals:

- Niet iedereen is even flexibel.
- De aanspreekcultuur moet veranderen, dat is nu niet aanwezig.
- Er wordt hard gewerkt aan een cultuurverandering.
- Veranderingen hebben tijd nodig en brengen soms onrust mee. Goede communicatie is hierdoor belangrijk.

5.5 Waar willen we in 2021 aan gaan werken en wat willen we koesteren?

Mee doorgaan en/of verbeteren:

- Helder leiderschap voeren. Medewerkers nog beter informeren waar en bij wie ze met specifieke vragen terecht kunnen.
- De ingezette structuur met onze visie doorzetten en de tegels vanuit het kwaliteitsplan goed uitleggen.
- Samenwerken aan gewenste houding en gedrag in de Koperhorstbrede scholing in 2021.
- Het bevorderen van communicatie binnen de teams door structureel overleg te voeren. Het doorvragen aan de teams en de individuele medewerkers wat zij verstaan onder communicatie vanuit de organisatie en hoe zij hun eigen bijdrage erin zien. Tevens vragen naar hoe de communicatie binnen het team zelf verloopt. Vervolgens daar waar nodig relevant schriftelijke communicatie opzetten en/of verbeteren.

Koesteren:

- De coachende stijl van leidinggeven aanhouden.
- Het doorgaan met de teamopdrachten en deze uitbreiden met meerdere dragers, door de aandachtsgebieden binnen elke zorgeenheid te koppelen aan tenminste 2 medewerkers. Deze aandachtsgebieden komen voort uit kwaliteit, veilige zorg en basisindicatoren.
- Het doorgaan met de wijze van de ingevoerde teamvergaderingen om op een leuke wijze met alle teamleden verandering aan te brengen in de diverse processen. Daarbij geldt als uitgangspunt dat ze zelf de keuzes maken. Het doel daarvan is een gewenst effect te creëren op de wijze van zorgverlening en op de wijze van het functioneren van het team.
- Korte lijnen binnen de organisatie behouden.
- Het oprecht luisteren naar bewoners rondom wensen en klachten en hier opvolging op geven.

Op zorgkaart streven we naar minimaal een gelijke waardering van een 8.5
Rapportage Zorgkaart over de periode 2020:

- Gemiddelde score: 8.7 door 50 waarderingen.
- De Koperhorst wordt door 100% aanbevolen.
- Op alle onderdelen waarop gescoord kan worden scoren we hoger dan de sector.

5.6 Opleiden en scholen

We stimuleren studenten en medewerkers tot, een leven lang, leren en groeien. 2020 stond in het teken van het verankeren van het Leerhuis. Sinds zes jaar bestaat er een intensieve samenwerking met het MBO Amersfoort in het opleiden van BBL- en BOL-studenten. De BOL-studenten helpende zorg en welzijn niveau 2 kunnen hun totale opleiding in de Koperhorst volgen. Deze studenten worden breed opgeleid en maken kennis met de verschillende woonvormen en de daarbij behorende zorg.

Zowel aan de studenten helpende zorg en welzijn niveau 2 als aan verzorgende IG niveau 3 is in 2020 in de Koperhorst, door docenten van MBO Amersfoort lesgegeven. Daarnaast biedt de Koperhorst reguliere BOL-stageplaatsen aan van niveau 2 tot en met niveau 4. Het Leerhuis is een zichtbare expertiseplaats voor leren & ontwikkelen geworden binnen de Koperhorst.

Sinds 2020 bieden we een nieuwe 3^e leerweg in modules aan. Deze leerweg is in samenwerking met andere zorgaanbieders uit Amersfoort en RAAT ontwikkeld. Deze leerweg is gericht op zij-instromers vanaf 23 jaar en reeds werkzame medewerkers binnen de Koperhorst. Medewerkers die op hun eigen tempo willen leren met daarbij een goede balans tussen privé, leren en werken. De zorgopleidingen niveau 2 tot en met 4 zijn opgedeeld in leereenheden. Na het volledig afronden van een leereenheid ontvangen medewerkers een branche erkend certificaat. De landelijke inzet is, om na afronding van alle leereenheden van een zorgniveau, een erkend diploma te ontvangen. Enkele leereenheden hebben in 2020 een landelijke erkenning gekregen. De ervaring, van medewerkers die inmiddels al een of meerdere leereenheden hebben gevolgd, is positief. Het is een prettige manier van opleiden waarbij de medewerkers aangeven minder druk te ervaren in het opleiden. De mogelijkheid om in etappes tot een diploma te komen, geeft hen regie wanneer ze een volgend leertraject willen volgen.

Door het opnieuw inrichten van het functiehuis in de Koperhorst zijn 13 medewerkers, via het modulair leren, opgeleid voor de functie helpende zorg en welzijn niveau 2. Deze groep medewerkers is in oktober gestart en hoopt in juli 2021 de behaalde certificaten en het diploma helpende zorg en welzijn te ontvangen. Tevens hebben 5 medewerkers in 2020 hun eerste certificaat ontvangen en zijn ze in maart gestart zijn met een tweede leereenheid. Helaas heeft dit door corona een aantal maanden stilgelegen. In september van het verslagjaar is het weer opgestart en begin 2021 behalen zij een tweede certificaat. Hen is de mogelijkheid geboden om verder te gaan met een volgende leereenheid of het volledig afronden naar een helpende zorg en welzijn diploma in juli 2021.

Sinds 1 juli 2020 zijn er 2 opleidingscoördinatoren verbonden aan het Leerhuis. Samen met de dagelijks aanwezige docenten van MBO Amersfoort zijn zij verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs en het leerklimaat binnen de Koperhorst. De opleidingscoördinatoren hebben we in de laatste maanden van 2020 ingezet op zichtbaarheid en benaderbaarheid. Dit is gerealiseerd door ze op alle afdelingen voor te stellen en uit te laten leggen wat hun rol in de Koperhorst is/zal zijn. Er is een verdeling gemaakt wie vanuit het Leerhuis het aanspreekpunt is voor de BOL- en BBL-studenten.

Binnen het Leerhuis is onderzocht met welke prioriteiten wij aan de gang gaan. In het najaar is gestart met scholing van de verpleegtechnische vaardigheden en de deskundigheidsbevordering van de medewerkers in hun rol als werkbegeleider. Er is veel contact geweest met de werkbegeleiders via de mail of Teams. De implementatie van REIN heeft verder vorm gekregen.

Naast de opleidingscoördinatoren is het Leerhuis vanaf september uitgebreid met een instructeur. De instructeur speelt een rol in het ondersteunen van de lesprogramma's voor de BOL helpende zorg en welzijn niveau 2 en BBL verzorgende IG niveau 3. De ondersteuning is in de vorm van het geven van wekelijkse gastlessen en vaardigheidlessen. Ook is er gewerkt aan de bekendheid van de rol van instructeur. In 2021 wordt de samenwerking met de instructeur en het MBO Amersfoort verder uitgewerkt en uitgebouwd.

In 2020 is de 8^e verdieping helemaal verbouwd tot één groot leslokaal. Na de verbouwing konden de maatregelen, die nodig waren rondom corona, goed uitgevoerd worden en was fysiek lesgeven vanaf september weer mogelijk.

Corona

Door corona hebben niet alle scholingen doorgang kunnen vinden. Binnen de organisatie is hierover gesproken en hebben we bekeken welke risico's dit kan opleveren. Praktijkonderwijs is wel doorgedaan waardoor onze BBL- en BOL-studenten geen achterstand hebben opgelopen. Voor een aantal medewerkers heeft corona invloed gehad op de examenperiode. Vanwege een hoog ziekteverzuim door corona, zowel binnen de groepen als binnen de zorgseenheden, is de examenperiode uitgesteld. De beperkingen, die het coronabeleid met zich mee bracht, hebben gevolgen gehad voor de werkwijze van het Leerhuis in de Koperhorst. Door het verplichte thuiswerken was er minder face to face contact dan gewenst. Dit werd slechts deels ondervangen door Teams ontmoetingen.

Medewerkers en studenten wisten het Leerhuis wel te vinden via telefoon of e-mail. Er is veel online lesgegeven. Bij alle geplande scholingen is onderzocht of er mogelijkheden waren om deze online te kunnen volgen. Helaas is dit niet voor alle scholingen haalbaar gebleken, waaronder de BHV-scholing waar praktijkuren aan gekoppeld zijn.

Voor het Leerhuis is, door corona, het afgelopen jaar een enerverend jaar geweest. Het plannen en organiseren van scholingen en het later weer annuleren hiervan, heeft veel aandacht gehad in de communicatie met onze opleiders, medewerkers en studenten.

Samen met het MBO Amersfoort hebben we extra stageplaatsen voor helpende zorg en welzijn niveau 2 aangeboden om onze medewerkers in de zorg extra te ondersteunen. Er zijn in december in totaal 28 stagiaires gestart, verdeeld in eerste- en tweedejaars studenten. Van deze groep zijn 10 stagiaires vroegtijdig gestopt. Vanuit het MBO Amersfoort zijn 2 docenten aanwezig voor de begeleiding van de stagiaires. Het project wordt in 2021 geëvalueerd met alle betrokken partijen.

5.7 Samenwerkingen opleidingen

In het laatste kwartaal van het jaar heeft het Leerhuis onderzocht of er een mogelijkheid is voor samenwerking met de Hogeschool Utrecht en de Koperhorst. Vanaf februari 2021 start een pilot met 8 HU studenten. Elke week is een docent aanwezig voor extra begeleiding naar de studenten en voor vragen vanuit de organisatie. Ook is gestart met verkennende gesprekken tussen het VMBO Het Element in Amersfoort en het MBO Amersfoort voor het realiseren van 5 stageplekken in 2021.

5.8 Leerhuis peildatum 31 december 2020

Op 31 december 2020 zijn er in totaal 26 BBL-studenten, 14 BOL-studenten en 42 reguliere stagiaires actief in de Koperhorst.

5.9 Leerhuis studiejaar start 2020

- Er zijn zeven nieuwe BOL-studenten geworven en gestart binnen het Leerhuis met de interne opleiding helpende zorg en welzijn en verzorgende IG.
- Er zijn 11 nieuwe BBL-studenten geworven en gestart met een opleiding helpende zorg en welzijn niveau 2, verzorgende IG-niveau 3 of verpleegkundige niveau 4.

5.10 Gediplomeerde medewerkers

In 2020 hebben 8 medewerkers een diploma gehaald: 2 het diploma helpende zorg en welzijn niveau 2, 3 het diploma verzorgende IG-niveau 3 en 3 het diploma verpleegkundige niveau 4. Het diploma voor instructeur is door 1 medewerker behaald.

5.11 Stages in de Koperhorst

In 2020 volgen leerlingen/studenten van de volgende opleidingen stage binnen de Koperhorst:

- MBO Amersfoort
- ROC Midden Nederland
- Landstede Harderwijk
- Hogeschool Utrecht
- Christelijke Hogeschool Ede
- Hogeschool VIAA
- NTI
- De Baander
- Stage Pro 033
- VMBO Element
- ROC Menso Alting Zwolle

Verdeling stageplaatsen over de organisatie

Stages	Type	Stagiaires
Helpende ZW niveau 2	BOL	52
Verzorgende IG niveau 3	BOL	13
Verpleegkundige niveau 4	BOL	12
Verpleegkundige niveau 5	BOL	13
Begeleider Specifieke Doelgroepen	BOL	1
Praktijk onderwijs	BOL	3
Verzorgende IG niveau 3	BOL	8
Verpleegkundige niveau 4	BOL	6
NTI ver. niveau 3	BOL	1
Totaal		94

Verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst

Helpende ZW niveau 2	BBL	3
Verzorgende IG niveau 3	BBL	20
Verpleegkundige niveau 4	BBL	6
Zelfstandig werkend Kok niveau 3	BBL	1

Gediplomeerde leerling verzorgenden/ verpleegkundigen:

Helpende ZW niveau 2	BBL	2
Verzorgende IG niveau 3	BBL	3
Verpleegkundige niveau 4	BBL	3

Studenten via BBL gestart, in 2020

Helpende ZW niveau 2	BBL	1
Verzorgende IG niveau 3	BBL	8
Verpleegkundige niveau 4	BBL	2

Medewerkers via modulair opleiden

Leereenheid 2: Ondersteunen bij wonen, leven en welzijn Helpende zorg en welzijn niveau 2	BBL	5
Leereenheid 3: Individuele zorgverlening Helpende zorg en welzijn niveau 2	BBL	13

5.12 Deskundigheidsbevordering en vakinhoudelijke ontwikkeling in 2020

- 23 BHV'ers hebben een herhalingsscholing gehad in combinatie met e-learning via BHV.nl.
- 8 ploegleiders BHV hebben een herhalingsscholing gevolgd.
- De zorgmedewerkers zijn vanaf 2019 tot en met begin 2020 geschoold op fysieke belasting via MTC de Fysioclub.
- De zorgmedewerkers zijn getraind in het gebruik van Medimo.
- De contactverzorgenden en de verpleegkundigen hebben een scholing gevolgd over de Wet zorg en dwang, in 2021 wordt hier verder vervolg aan gegeven.
- 7 medewerkers zijn geschoold in het toedienen van medicatie.
- 2 medewerkers zijn geschoold tot helpende plus.
- 2 klinische lessen zijn gegeven over de ziekte Parkinson en het gebruik van incontinentiemateriaal.
- 5 medewerkers zijn van start gegaan met de opleiding GVP Expert van BTSG.
- Het Management Team heeft een Crisistraining gevolgd bij het bedrijf Parcival.
- Voor medewerkers is een workshop georganiseerd over CAREN, dit is een mantelzorg portaal.
- In samenwerking met het Management Team zijn de wensen omtrent her-, bij- en nascholing geïnventariseerd en vertaald naar het nieuw vastgestelde opleidingsjaarplan 2021.

5.13 Project REIN

We nemen deel aan het project REIN.

REIN staat voor:

Regisseer
Experimenteer
Implementeer
Normaliseer



REIN is een platform voor onlinetrainingen op het gebied van zorg, algemene vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling. Dit leerplatform biedt de mogelijkheid om op individuele- en groepsbasis online te kunnen leren, met als doel het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid. Dit kan met REIN, een fictief personage in de vorm van een virtuele ontzorgcoach. REIN neemt verschillende vormen aan maar werkt altijd volgens het 'Plan Do Check Act' principe.

Er is een bibliotheek beschikbaar met modules, e-learning en een community waar kennis gehaald en gebracht kan worden. In 2020 hebben we het contract met REIN verlengd en hebben we aangegeven om REIN te willen koppelen aan het LMS-systeem. Dit doen we samen met 16 andere organisaties. Het LMS-systeem zal in 2021 ingericht en geïmplementeerd worden.

In de BOL- en BBL-opleidingen die binnen de Koperhorst gegeven worden, is REIN een vast onderdeel van de totale opleiding. Op 31 december 2020 zijn inmiddels 188 gebruikers geregistreerd. In 2020 zijn 1150 modules opgestart en hiervan zijn inmiddels 494 modules succesvol afgerond.

5.14 Project digitalisering 2020

Project Digitale Vaardigheden

Het doel van het project 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.
- Er 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 hierop aansluiten. Dit is inmiddels voor de hele zorgorganisatie gedaan. Al deze groepen hebben ook een NEDAP-training gehad waarbij het nieuwe werkproces is uitgelegd aan de hand van NEDAP. 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 vindt plaats, waarbij de teamverpleegkundigen en contactverzorgenden aandachtspunten meekrijgen waar zij op dienen te letten binnen hun afdeling. Mogelijke knelpunten worden nu sneller gesignaleerd en teruggekoppeld.

Tevens is er een projectplan opgesteld om gefaseerd projecten, ter verbetering van de ICT-infrastructuur, op te pakken. Een van deze projecten is het verder verbeteren en aanpassen van NEDAP. Met als doel het digitaal werken te optimaliseren en te vereenvoudigen. Aan deze projecten wordt inmiddels hard gewerkt. Om medewerkers de gelegenheid te geven direct te kunnen rapporteren zijn Mobile Thin clients op elke afdeling gekomen en is het Wifi-netwerk verbeterd.

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 inloopsprekuren georganiseerd, handleidingen verstrekt en is er aan 1 op 1 digicoaching gedaan. Met name de 1 op 1 coaching is de afgelopen tijd sterk toegenomen, steeds meer mensen weten de digicoach te vinden voor vragen. De ambitie is om de activiteiten rondom het verbeteren van digitale vaardigheden ook in 2021 voort te zetten.

Tevens zal komend jaar de nadruk liggen op het inbedden en borgen van het werkproces door onder andere:

- Het maken van een duidelijk inwerkprogramma.
- Het faciliteren van het op de werkvloer helpen en aanspreken van elkaar.
- De verdere integratie met het leerplatform REIN.
- De optimalisatie van de ICT.
- De invoering van de digi-nieuwsbrief.
- Aandacht te besteden aan handleidingen.
- Aandacht te besteden aan het digitaliseren van de familie/naasten door onder andere uitleg te geven aan Caren.

6 LEIDERSCHAP EN GOVERNANCE

6.1 Missie, visie en kernwaarden

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.

Uitdagingen 2020

6.2 Implementeren verandering in de organisatiecultuur

Ieder team krijgt de regelruimte die hij aankan binnen de afgesproken grenzen. Per team/werksoort kan dit anders uitpakken. De horizontale samenwerking tussen de 4 organisatieonderdelen zal verder vorm dienen te krijgen, waarbij er op onderdelen structureel en op onderdelen projectmatig samengewerkt zal worden.

Van de MT-leden wordt verwacht dat ze coachend en dienend leiderschap laten zien naar hun medewerkers en ondernemend leiderschap als Management Team.

Resultaten 2020

- Er is van alle leden een actieve inbreng binnen het Management Team. Men is naar elkaar toegegroeid. De sfeer is open en constructief. Men zoekt elkaar meer op en er wordt onderling op onderwerpen goed samen gewerkt.
- De horizontale samenwerking in de gehele organisatie met betrekking tot de dagelijkse gang van zaken heeft, mede door de corona, een boost gekregen. Het opzetten van een horizontale projectstructuur op onderdelen, is nog niet volledig op gang gekomen. Dit komt mede door de fysieke corona beperkingen en het hoge beroep wat op medewerkers gedaan is, ten gevolge van de corona.
- Het leiderschap van de MT-leden is bij iedereen gegroeid richting een coachend en dienend leiderschap.
- Zowel de medewerkersraadpleging als ook Zorgkaart Nederland geven aan dat bewoners en medewerkers tevreden zijn. De medewerkers constateren dat de communicatie tussen de werkvloer en het Management Team verbeterd is. Men voelt zich beter gehoord.

6.3 Nieuwe strategisch beleidsplan

Actief implementeren van het strategisch beleidsplan 2020 – 2025.

Resultaat 2020

De implementatie van het plan en de Kick-off hiervan is door de corona sterk vertraagd. De definitieve Kick-off is nu in het voorjaar 2021 gepland.

6.4 Herijking samenwerking en professionele inbreng

Het komend jaar wordt in samenwerking met 3 huisartsenpraktijken, de SO en het verpleegkundig team een nieuwe werkwijze ontwikkeld, waarbij er een goed antwoord gegeven kan worden op de toenemende complexiteit van de zorg.

Resultaat 2020

- Plaats en functie van de coördinerend verpleegkundigen is in 2020 gegroeid tot een volwaardige dienst met zeggenschap. Ze geven gevraagd en ongevraagd advies.
- De samenwerking met de SO verliep niet zoals gewenst. Vanaf 2021 is er een contract afgesloten met Accolade zorggroep voor het inhuren van een SO en andere paramedici.
- Samenwerking met de huisartsenpraktijken is constructief en doelmatig.
- Het bestuurlijk lerend netwerk met Lyvore en Pieters en Bloklandsgasthuis ligt wegens het vertrek van een bestuurder en ziekte van de andere bestuurder even stil. Op de werkvloer worden op onderwerpen nog contacten onderhouden.

6.5 Van 'in control zijn' naar integraal risicomanagement

Volgens de accountant zijn wij als organisatie 'in control'. Wij zouden hierin nog een professionaliteitsslag kunnen maken door de aandacht voor risicomanagement nog transparanter te maken en meer in samenhang.

Resultaten 2020

- Er is in een inzichtelijk format per kwartaal gerapporteerd op de jaarplannen.
- Per kwartaal is er op de risico's gerapporteerd.
- Er is een meerjarenonderhouds- en vastgoedplan vastgesteld.
- Het roosterprogramma is volledig geïmplementeerd en is gelinkt aan zowel de personeels- als de financiële administratie.
- Er is een keuze gemaakt voor een LMS-systeem dat in 2021 geïmplementeerd wordt.
- De AVG en bijbehorende functionaris is ondergebracht bij Arcus ICT.
- Alle contracten die bewoners ontvangen als ze in de Koperhorst komen wonen, zijn herzien en juridisch up to date gemaakt waaronder: de huurcontracten, de zorgleveringsovereenkomsten, de algemene voorwaarden, het huisreglement en de informatiemap per doelgroep. In 2021 worden ze gefinaliseerd en geïmplementeerd.
- In verband met de komst van een nieuwe bestuurder is er besloten om de keuze voor een integraal managementsysteem naar 2021 door te schuiven.

6.6 Inbreng van medische, paramedische en verpleegkundige professionals

De met ons samenwerkende huisartsen en apotheek hebben, samen met de coördinerend verpleegkundigen, de manager Zorg en de bestuurder, dit coronajaar ons gevraagd en ongevraagd geadviseerd. Ook met onze fysiotherapeut van MTC is regelmatig contact geweest.

De kwaliteit van de analyse- en verbeteracties van incidenten en gevaarlijke situaties is zeer sterk verbeterd door de instelling van de werkgroep veilige zorg en de medewerkers hygiëne preventie.

De kwaliteit van de verpleegkundige en verzorgende verslaglegging (zorgleefplan/MDO-verslag/ voort- en overdrachtsrapportage) is nu op orde en wordt regelmatig getoetst. De resultaten worden lerend terug gerapporteerd.

De intrede van de dementiecoach is een kwalitatieve aanvulling op het beleid voor de bewoners met breinschade en/of onbegrepen gedrag.

6.7 Privacy en informatieveiligheid

Op basis van het register zijn de nieuwe privacy verklaringen vastgesteld, geïmplementeerd en op de website gezet. Gedurende het jaar werden geen datalekken geïdentificeerd.

6.8 PR en communicatie

Ook in 2020 werd hard gewerkt aan onze zichtbaarheid. Veel activiteiten zijn op social media geplaatst door middel van Facebook en Instagram. Deze berichten werden door velen gelezen en gewaardeerd. Om in contact te blijven met de buitenwereld werd er ook gevlogd en geblogd en werd er gebruik gemaakt van het beeldbellen. Via digitale nieuwsbrieven werden medewerkers, cliënten en familie op de hoogte gehouden van onze ontwikkelingen.

7 PERSONEELSSAMENSTELLING

7.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht door diversiteit aan zorgverleners

Combinatie van functies, 24 uur per dag

Er wordt per woonzorgteam gewerkt met een combinatie van verschillende functieniveaus: huishoudelijke medewerkers, gastvrouwen, helpende niveau 2 en niveau 2+, verzorgende IG niveau 3, verpleegkundige niveau 4 en leerlingen. Op deze wijze is er sprake van een gezonde mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid, veiligheid en professionaliteit.

Een team Wonen met Zorg (ZZP/VPT4 en 6) bestaat uit 10 bewoners met 10.38 Fte. aan medewerkers en een team Groepswonen (ZZP5) bestaat uit 8 bewoners met 11.34 Fte. aan medewerkers. Dit is exclusief de nachtdienst en de coördinerend verpleegkundigen

Behalve in de nachtdienst zijn er altijd minimaal twee medewerkers op de groepen groepswonen aanwezig. Er is een vast flexteam dat het verschil, tussen netto en bruto, opvangt.

In de nacht worden er 4 medewerkers ingezet: 1 verpleegkundige niveau 4, 1 verzorgende IG niveau 3, 1 helpende niveau 2+ en 1 helpende niveau 2.

Het coördinerend verpleegkundig team bestaat uit 1.9 Fte. Zij werken voornamelijk overdag.

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.

In de zomer zijn er extra vakantiekrachten geworven.

Door het hoge ziekteverzuim in 2020 hebben we regelmatig uitzendkrachten in moeten zetten.

7.2 Inspraak vrijwilligers en familie

Mantelzorgers en vrijwilligers worden actief bij de processen betrokken, echter in dit coronajaar was dit veel moeilijker. Er is veel telefonisch en digitaal gecommuniceerd. Daarnaast werd in het ECD ook veel uitgebreider op welzijn en welbevinden gerapporteerd. Fysieke aanwezigheid, behalve 1 op 1 op bezoek komen, zat er dit jaar niet in.

Uitdagingen 2020

Hoe anders was het in 2020 dan we vooraf bedacht hadden. In maart ging alles dicht en was niets meer normaal.

7.3 Aantrekken en behouden van collega's

Door corona is het hele wervings- en selectiebeleid onder druk komen te staan. Door alle maatregelen was het bijna niet mogelijk om nieuw personeel aan te nemen en selectiegesprekken te voeren. Doordat we nog steeds stagiaires hadden die bij de Koperhorst stageliepen, hebben wij hen een arbeidsovereenkomst kunnen aanbieden. Hierdoor waren er extra handjes op de afdeling. De stagiaires kregen een salaris conform de taken die ze uitvoerden, zodat de zorg en het welzijn op de afdelingen gewaarborgd kon blijven. Begin 2020 hebben we op deze manier 23 stagiaires een tijdelijk contract kunnen aanbieden.

Binnen De Koperhorst neemt het leerbedrijf, dat we samen met het MBO Amersfoort vormgeven, een belangrijke plaats in. De docenten van het MBO Amersfoort zijn in de Koperhorst om de theorie te borgen. We leiden studenten op in zowel de BOL- als BBL-variant, 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. Binnen de RAAT is het modulair opleiden ontwikkeld. In september zijn zeven medewerkers met de module individuele zorgverlening gestart, twee vanuit hulp bij het huishouden en vijf woonondersteuners.

Gelukkig is het opleiden in de BBL-route in 2020 doorgegaan. De theorielessen waren grotendeels digitaal en de praktijklessen werden bij de Koperhorst gegeven, omdat de medewerkers bij ons in dienst zijn en de lessen op locatie plaats vinden.

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.

7.4 Ziekteverzuim 2020

In 2020 hebben we te kampen gehad met een hoog ziekteverzuim. De stijging van het verzuim bestond uit twee componenten: de uitval ten gevolge van corona en de langdurig zieken. Om deze reden is de bedrijfsarts meer ingezet dan in 2019. De arbodienst (HCC) en de Koperhorst zijn meer alert op de Wet Poortwachter, wanneer welke acties moeten worden uitgezet.

Door corona is de hele situatie met betrekking tot het ziekteverzuim er anders uit komen te zien. Veel medewerkers zijn langer of korter uitgevallen vanwege de besmetting met het virus. We hebben geleerd dat dit een lange weg van herstel kan zijn. Als organisatie hebben wij deze medewerkers de mogelijkheid aangeboden om een revalidatietraject via MTC te gaan volgen. Ook is een coaching traject gestart, welke wij de medewerkers aanbieden, om over de coronaperiode te praten met een onafhankelijke externe coach. Hiervan is door 25 medewerkers zowel individueel, als in teamverband in 2020 gebruik van gemaakt. Medewerkers worden doorverwezen naar hem, of vinden een weg naar hem, via collega's met een positieve ervaring met de coach. Medewerkers merken dat deze corona tijd, aan hen gevreten heeft. Met name als er ook op andere vlakken, zoals op privégebied een behoorlijk beroep op ze gedaan wordt. Corona neemt zo onbewust een plek in van de gebruikelijk balans tussen draagkracht en draaglast. De coach luistert, en biedt handvatten waarmee men zelf aan de slag kan. In sommige gevallen spreekt hij medewerkers meerdere keren en loopt hij even naast hen mee als gids.

We zien reeds sinds 2019 een algemene trend komen van medewerkers die aangeven, dat het ze te veel wordt. Medewerkers geven aan dat de werkdruk hoog is. Hoewel er meer zorgmedewerkers op een groep staan, is het gevoel van de oplopende zorgzwaarte en de zorgdruk toegenomen. Dat wordt door medewerkers vertaald in een hogere werkdruk.

Het was de bedoeling om hier in 2020 mee aan de gang te gaan door middel van scholingen zoals onder andere: wat is werkdruk/wat is werklast, over cultuur, waar ben je mee bezig, hoe kan ik goed voor mezelf zorgen en hoe laad ik op? Door corona was het niet mogelijk om deze door te laten gaan. Voor 2021 wordt dit opnieuw ingepland en zal er worden gekeken welke workshops nog meer kunnen worden gegeven om uitval van medewerkers door ziekte te voorkomen en te beperken.

Vanaf 2021 wordt er 4 maal een SMO (sociaal medisch overleg) georganiseerd om meer grip te krijgen/houden op verzuimcijfers.

Het ziekteverzuim is in het verslagjaar gemiddeld 8.97% (2019 was het 6.19%) exclusief zwangerschap. Hiervan ligt het verzuimpercentage van het eerste ziektejaar op 8.53% (2019: 5.20%) en van het tweede ziektejaar op 0.45% (2019: 0.45%). Inclusief zwangerschap bedraagt het verzuim in 2020 10.25%.

Leeftijd	Koperhorst		Landelijk	
	ziekteverzuim	personeelsopbouw	Ziekteverzuim	Personeelsopbouw
25 en jonger	9.30%	13.8%	5.5%	11.6%
26 t/m 35	5.65%	19.8%	6.91%	17.2%
36 t/m 45	17.27%	12.9%	7.61%	16.2%
46 t/m 55	7.44%	27%	8.21%	27.6%
56 en ouder	9.21%	26.6%	9.82%	27.4%
Totaal	8.97%	100%	8.03%	100%

Bron: Vernet

7.5 Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers HumanCapitalCare

De arbeidsdeskundige van HumanCapitalCare (HCC) houdt eenmaal per vier weken spreekuur op de Koperhorst. In 2020 was dat voornamelijk digitaal. Conform ons verzuimbeleid worden medewerkers vanaf de derde ziekmelding uitgenodigd voor het spreekuur van de arbeidsdeskundige.

Tijdens de evaluatie met HCC is onder andere gesproken over de samenwerking tussen de afdeling P&O en de leidinggevenden. Deze verloopt constructief, middels voor- en nabesprekingen. Ook zijn de onderlinge verwachtingen uitgesproken, zodat de focus nu meer ligt op structurele oplossingen.

De arbeidsdeskundige spreekt medewerkers die aan het re-integreren zijn en bespreekt dit proces met de medewerkers. Ook spreekt zij medewerkers op preventieve basis. Alle medewerkers die ziek zijn met een medische oorzaak gaan rechtstreeks naar de bedrijfsarts. De arbeidsdeskundige spreekt hen dan in een later stadium.

Bij de vertrouwenspersoon van HCC kwam in 2020 één melding van een medewerker binnen.

7.6 Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst

Helaas hebben we in 2020 veel uitzendkrachten moeten inzetten. Gezien de coronacrisis en het waarborgen van de zorg continuïteit, hebben we veel uitzendkrachten moeten inzetten. Medewerkers kwamen vaak thuis te zitten door besmetting of verplichte quarantaine. Ook kon de werving van nieuwe medewerkers in verband met corona niet altijd doorgaan, waardoor de formatie nog niet op orde is. Er zijn met de 2 uitzendbureaus, waar we mee samen werken, afspraken gemaakt om zoveel als mogelijk vaste uitzendkrachten in te zetten.

7.7 In- en uitdiensttreding

In het jaar 2020 treden 116 medewerkers in dienst. Dit is inclusief de vakantiekrachten en de stagiaires die een tijdelijk contract gehad hebben. Hiervan werken er 96 in de directe bewonerszorg en 20 medewerkers in de facilitaire dienst en ondersteuning. Er waren 47 medewerkers met een oproepcontract. Dit laatste heeft ook te maken gehad met corona. Als vaste medewerkers in quarantaine moesten of zelf besmet waren, dan waren we als organisatie flexibel door oproepkrachten in te zetten. 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 bijvoorbeeld vakanties met ingewerkte mensen opvangen kan worden.

In het verslagjaar gaan 95 medewerkers uit dienst, waaronder 23 stagiaires met een arbeidsovereenkomst. Van de overige 72 medewerkers hadden 23 medewerkers een vast contract, 49 medewerkers hadden een contract voor bepaalde tijd (hiervan waren 14 vakantiecontracten en 12 oproepcontracten). Drie medewerkers gingen met pensioen en tot slot zijn 4 medewerkers met een vaststellingsovereenkomst uit dienst gegaan.

Alle stagiaires ontvangen een stagevergoeding conform de CAO VVT. Voorwaarde voor het ontvangen van een stagevergoeding is de minimale stageduur van 144 uur.

7.8 Jubilea

In 2020 vierden vier medewerkers hun dienstjubileum. Van hen zijn er drie medewerkers 12,5 jaar in dienst en één medewerker 25 jaar in dienst.

7.9 Zorgbonus

De uitbraak van het corona virus heeft ingrijpende gevolgen gehad. Medewerkers werkzaam in de sector zorg en welzijn hebben, zeker in het begin van de uitbraak, een uitzonderlijke prestatie moeten leveren. Daarom is vanuit de overheid besloten om alle zorgmedewerkers een zorgbonus uit te keren van € 1.000,-. De gestelde kaders van VWS waren verplicht voor de zorgaanbieder, bij het selecteren van medewerkers die in aanmerking kwamen voor de bonus. Vanuit de branchevereniging Actiz werd aangegeven hoe deze ingezet konden worden. Binnen de Koperhorst hebben we een aantal keuzes gemaakt, wie wel en wie niet. Medewerkers dienden in ieder geval werkzaam te zijn geweest in de periode van maart tot en met augustus 2020 en dienden corona gerelateerde werkzaamheden te hebben uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan hebben 310 medewerkers de bonus uitgekeerd gekregen. Tijdens de coronaperiode hebben stagiaires een arbeidscontract gekregen. Deze tijdelijke krachten kwamen in aanmerking voor een zorgbonus. Tevens hebben 9 medewerkers, die via het uitzendbureau bij de Koperhorst in bovenstaande periode hebben gewerkt en minimaal 90 uur hebben gewerkt, de bonus ontvangen.

7.10 Personeelsformatie

Aan het einde van het verslagjaar 2020 bedraagt het aantal personeelsleden 300, waarvan 15 fulltimers, 253 parttimers en 32 uurloners in de flexibele schil. Het personeelsbestand groeide in 2020 met 7,2%.

7.11 Meldingen Incidenten Medewerkers

Er zijn in 2020, 20 MIM-meldingen binnen gekomen:

- 2 meldingen betreffende ongewenst seksueel gedrag.
- 4 meldingen betreffende schelden/discriminerende opmerkingen.
- 14 meldingen betreffende agressief gedrag.

Wat betreft incidenten rond onbegrepen gedrag spraken medewerkers met de dementie-expert, met als doel om hiervan te leren. Hoe had het incident voorkomen kunnen worden? Is het benaderplan opgevolgd? Het is mooi om te zien dat de besproken MIM-meldingen, de medewerkers helpen om bewoners met een breinschade anders te benaderen.

7.12 Medewerker tevredenheidsonderzoek

In het najaar 2020 heeft de Koperhorst meegedaan aan het medewerker tevredenheidsonderzoek van Actiz. De laatste keer dateert van het najaar 2017. Hieronder zullen wij een aantal zaken benoemen.

In totaal hebben er 53 organisaties landelijk meegedaan en hebben 18.642 mensen de vragenlijst ingevuld. Bij de Koperhorst hebben 183 medewerkers de lijst ingevuld wat een respons is van 61,8% van het totale personeelsbestand.

Bij het uitzetten van de vragenlijst is de organisatiestructuur opgedeeld in 5 teams (facilitair, extramurale zorg/dagbesteding, wonen met intensieve zorg, groepswonen en de ondersteunde functies). De MT-leden gaan ieder voor zijn/haar eigen afdeling/team/dienst samen met P&O de uitkomsten analyseren en op de betreffende onderdelen een verbeterplan opstellen. Hiervan vindt een terugkoppeling plaats naar de teams.

De uitkomst

Wat opvalt is de uitkomst van de hoge tevredenheid over de organisatie in vergelijking met andere deelnemende organisaties. Veel medewerkers bevelen de Koperhorst aan om bij te

komen werken. Op alle onderwerpen die bevestigd zijn, scoort de Koperhorst gelijk of hoger dan de gemiddelde uitkomsten van alle ouderenzorgorganisaties die dit jaar mee hebben gedaan. Wij zijn heel blij dat zoveel medewerkers in deze roerige en drukke tijd de moeite hebben genomen om de vragenlijst in te vullen.

7.13 Efficiëntere inrichting processen binnen P&O

In 2020 is een stap gezet om het HR-systeem van SDB in te richten. Door de inrichting van dit systeem bouw je een overzichtelijk digitaal dossier op. Door corona is de implementatie uitgesteld tot 2021. De inrichting is zo goed als gevuld en zal in 2021 worden geïmplementeerd. Alle nieuwe medewerkers zullen dan via SDB HR worden ingevoerd, dit geldt ook voor alle mutaties.

7.14 Functieomschrijvingen en functiewaardering

In 2020 is het beschrijven van alle functies binnen de Koperhorst afgerond. De organisatie binnen de zorg en de overige dienstverlening, zijn 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 zijn meer verhalend, waarden gedreven, in plaats van taakgericht.

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

De bezwarencommissie heeft van 1 groep medewerkers en van 3 individuele medewerkers een bezwaar behandeld. Naar aanleiding hiervan is bij 50% de functiebeschrijving aangepast.

8 CONTINUÏTEIT VAN DE ORGANISATIE

8.1 Verminderen kwetsbaarheid

Door de organisatieverandering is de Koperhorst minder kwetsbaar geworden.

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

8.2 Samenwerking met tal van andere organisaties

De Koperhorst heeft in Amersfoort en omgeving diverse samenwerkingsrelaties, die gericht zijn op het optimaliseren van de zorgverlening. Deze samenwerking betreft onder andere: de 2 huisartsenpraktijken in de wijk (praktijken Sagenhoek en Orion), het coördinatieteam Corona Meander/VVT, de transferverpleegkundigen van het Meander, het sociaal wijkteam, MTC de fysioclub, Beweging 3.0 en Agnietenhove op WMO-gebied, woningcorporatie Omnia Wonen, het dementienetwerk en tot slot in de wijk de welzijnsstichting Indebuurt033. Daarnaast met een veelheid van andere belanghouders zoals het zorgkantoor, de ziektekostenverzekeraars, de gemeente Amersfoort, de IGJ, de Actiz, het IVVU, de RAAT, Utrecht Zorg en andere uiteenlopende leveranciers.

8.3 Vastgoed

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 meerjarenonderhoudsplan, waar alle woon- en verblijfsvoorzieningen in zijn opgenomen, afgestemd op de doelgroep die daar woont. De uitvoering van werkzaamheden gebeurt conform de daarvoor geldende landelijk richtlijnen.

8.4 Gebouwenbeheer

Begin 2020 is een nieuw meerjarenonderhoudsplan vastgesteld met daaraan gekoppeld een meerjarige liquiditeitsprognose.

In 2020 zijn vanwege corona de afgesproken werkzaamheden op de bewonersafdelingen niet of deels niet doorgegaan. De verbouwing van de laatste badkamers, die nog door 2 bewoners gedeeld worden, waar in 2020 een begin mee is gemaakt is opgeschoven naar het derde kwartaal 2021. Doel is dat binnen nu en 4 jaar alle bewoners op groepswonnen binnen de Koperhorst over een eigen badkamer beschikt.

Voor de Zorgservice-appartementen is afgesproken dat we vanaf 2020 alle appartementen die vrijkomen, onderwerpen aan een grondige onderhoudsbeurt. Het doel is, dat na de grondige onderhoudsbeurt de nieuwe bewoner er voor een duur van 20 jaar zou kunnen blijven wonen. Ook dit is helaas vanwege corona een jaar opgeschoven.

Gelukkig hebben we ondanks de lockdowns en corona uitbraken, toch zelf en met beperkte hulp van anderen, verbeteringen in het gebouw kunnen aanbrengen. Naast deze zichtbare verbeteringen, zijn veiligheid, duurzaamheid en milieu belangrijke factoren waar rekening mee is gehouden.

Naast het reguliere onderhoud zijn de onderstaande aanpassingen in 2020 gerealiseerd:

- De Hilt is verbouwd tot scholingsruimte voor het MBO Amersfoort.
- De luifel bij de entree is geschilderd en de aandrijving van de automatische deuren is vervangen.
- Het dakterras op de 2^e verdieping is vervangen, vernieuwd en geïsoleerd.
- Brandwerende onderdelen in het gebouw zijn vernieuwd en doorgevoerd.
- De looppaden in de tuin zijn opnieuw bestraat.
- De fietsenstalling is uitgebreid en de WijkMobiel heeft een eigen plek gekregen.
- De ondergrondse containers voor het scheiden van afval zijn, in samenwerking met de Rova, in gebruik genomen.
- De waterrij is verplaatst en vernieuwd net als de werkplek van de Technische Dienst.

8.5 Duurzaamheid/Green Deal

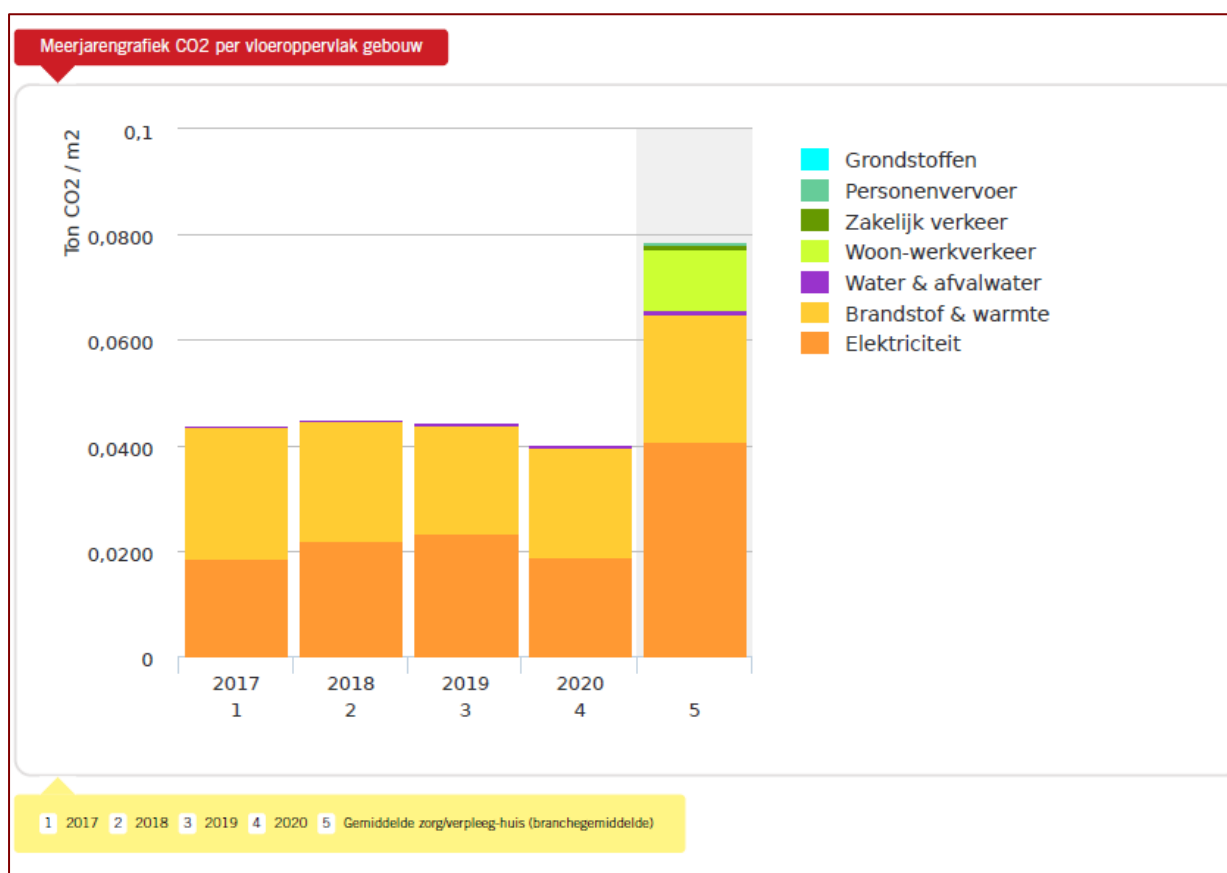
De visie van Koperhorst op duurzaamheid laat zich als volgt samenvatten:

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

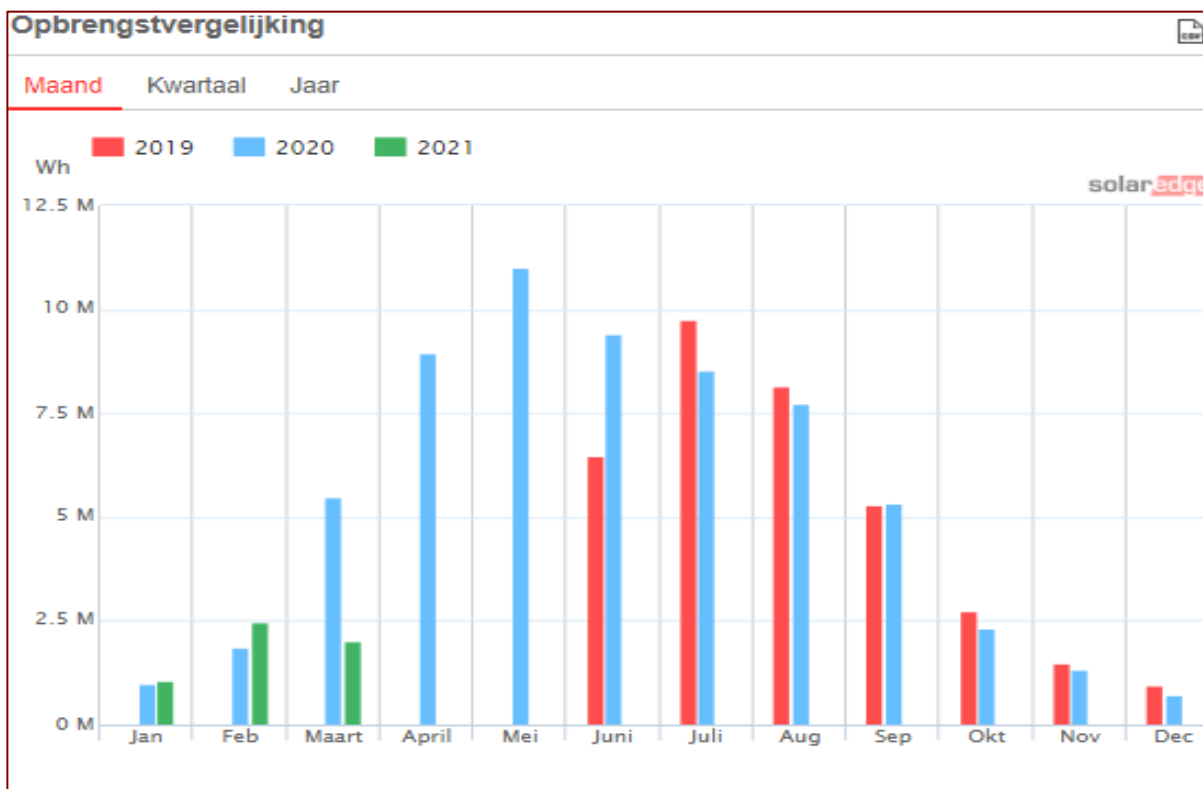
Resultaten 2020

De Koperhorst heeft in de zomer van 2019 de Green Deal getekend. Voortkomend uit de Green Deal kwam de duurzaamheid steeds hoger op de agenda te staan. De voorbereidingen werden getroffen voor de audit die begin 2021 plaatsvindt, waarbij we gaan voor het bronzen keurmerk.

Voor onze CO2 foodprint zien we een dalende lijn dit is een goed teken voor onze doelstelling die in 2030 een daling van 50 % voorziet.



De opbrengst van de zonnepanelen in vergelijking met 2019



8.6 Facilitaire dienst

Algemeen

Een groot compliment voor de medewerkers van de facilitaire dienst. Door de coronamaatregelen werd er veel van hen gevraagd, zoals het met enige regelmaat opvangen van collega's die of in quarantaine zaten of ziek werden. Er is veel improvisatietalent van hen gevraagd. Men was flexibel en er is nauw samengewerkt met elkaar. Er was meer fysieke afstand dan gewenst, maar wel meer verbondenheid dan voorheen.

Receptie

Het team van de receptie heeft een heftig jaar achter de rug. Voor vele bewoners en bezoekers waren zij het eerste aanspreekpunt bij vragen, door enerzijds hun centrale plek in de hal en anderzijds door hun laagdrempeligheid. Naast een vraagbaak waren ze een luisterend oor voor velen zoals onder andere: de postbode, de pakjesverdelers, de beveiligers, de tuin regisseur en ga zo maar door.

Technische dienst

De technische dienst bestaat uit twee betaalde krachten en 10 vrijwilligers. Door de Corona waren de meeste vrijwilligers niet of deels niet werkzaam. Toen ze weer mochten komen, zijn er een aantal weer gestart. Met name één vrijwilliger heeft zich veel ingezet aangaande schilderwerk. Doordat veel activiteiten stillagen, was er de mogelijkheid om de algemene ruimten op te frissen.

Keuken

De Koperhorst heeft een eigen keuken. Door corona hebben we in 2020 niet kunnen bieden wat we normaal doen zoals de sterrendiners, de avondmaaltijden en het dagelijks eten in het restaurant. In het begin van de Corona crisis mochten de bewoners niet meer gebruik maken van het gezamenlijk eten in het restaurant.

In de zomer was het weer even mogelijk voor de bewoners uit de zorgservice-appartementen. In oktober moesten we daar, door de tweede corona golf weer mee stoppen. Alle bewoners van de zorgservice-appartementen kregen in deze periodes de warme maaltijd bezorgd in de woning.



Vanaf half maart 2020 was het voor de wijkbewoners ook niet meer mogelijk om bij de Koperhorst te komen eten. Aan deze wijkbewoners is aangeboden om maaltijden thuis te laten bezorgen, maar hier werd echter niet veel gebruik van gemaakt. Wijkbewoners gaven aan vooral het samen eten in de Koperhorst te missen. Omdat we ook met Kerstmis geen diner konden organiseren, kregen de bewoners een luxe kerstdiner thuisbezorgd.

In 2020 zijn er 88905 maaltijden verstrekt door de keuken (in 2019: 86360 maaltijden) Dit is een toename van 2545 maaltijden. Mede door corona konden cliënten tijdens de lockdown geen boodschappen doen. Hierdoor besloten ze gebruik te maken van de faciliteit van de keuken, om het eten op het appartement zelf te laten bezorgen.

De dementie-expert en de chef-kok ontwikkelden een plan om voeding nog verder afgestemd op de bewoners aan te gaan bieden. Het project genaamd 'eten op maat', dat onder andere bestaat uit fingerfood, is in maart 2021 pas echt opgestart.

Restaurant, café en Ontmoetingsruimte

Restaurant, café en ontmoetingsruimte vormen gezien hun ligging en de vele activiteiten de spil van het huis. Door de coronamaatregelen moest dit anders worden ingedeeld. Doordat de bewoners van Wonen met intensieve zorg en Groepswonen op de afdelingen een gezamenlijke huiskamer hebben, werden voor hen de activiteiten en samenzijn daarnaartoe verplaatst. Op deze wijze was het mogelijk om voor de bewoners van de zorgservice-appartementen een eigen ontmoetingsruimte op de begane grond te creëren. Daar mochten zij, coronaproof, in de ochtend en in de middag samenkomen om iets te komen drinken. Per keer was er ruimte voor maximaal 30 personen. Ook werd er geen bezoek van buiten toegelaten. Bewoners moesten eerst erg wennen aan deze 1,5 meter afstand, maar al snel werd dit het nieuwe normaal. Grote activiteiten konden niet meer plaatsvinden, hetgeen als een gemis werd ervaren. Er is vooral gekeken naar wat wel mogelijk was.

Welzijn en vrijwilligers

Doordat de restaurantfunctie verviel, werd de inzet van vrijwilligers minder. Daarnaast durfden vele vrijwilligers het werken niet aan. Gelukkig bleef er ook een aantal vrijwilligers wel actief die ergens anders konden worden ingezet zoals: hulp tijdens het bezorgen van de maaltijden in de woningen, het koffieschenken, in de winkel en bij de bar helpen.

Tuinonderhoud

De tuin van de Koperhorst is ook in 2020 onderhouden door een tuiniersbedrijf, die werk biedt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

PR en communicatie

Door corona is de ontwikkeling hiervan helaas niet zo ver tot stand gekomen, als we hadden gepland. De wens om de website te vernieuwen is, evenals de ontwikkeling van een nieuwe folderlijn, nog niet tot stand gekomen. De Bijblijver is in 2020 aangepast, het wordt nu afgedrukt in kleur en er worden foto's aan toegevoegd. Hierdoor is het een stuk lezenswaardiger geworden. Ook inhoudelijk zijn aanpassingen doorgevoerd zoals het toevoegen van puzzels, prijsvragen en leuke verhalen. Naast een papieren versie die maandelijks onder alle bewoners verspreid wordt, ging de Bijblijver ook digitaal naar alle contactpersonen van de bewoners. Aangezien er steeds vaker gecommuniceerd werd over corona, is er een speciale corona nieuwsbrief ontwikkeld met daarin updates en

wetenswaardigheden. Social media werd vaker en positief ingezet om te laten zien wat de mooie momenten waren. Er werden diverse vlogs en vrolijke filmpjes gemaakt door medewerkers, die de verhoging van de verbondenheid onder elkaar zichtbaar maakten.

8.7 AVG, privacy en awareness beleid, EHealth en domotica

Over het Toetsingskader EHealth van het IGJ is overleg geweest met Phylax en is een projectplan gemaakt. Vanwege corona is hier in 2020 nog geen vervolg aan gegeven.

De 2FA (two factor authentication) in Nedap is uitgerold om zo het inloggen te beveiligen. Het privacy beleid is herschreven en op de website geplaatst. Het technisch beveiligingsbeleid is op papier gezet en besproken. In 2021 zal het verder aangepast en geïmplementeerd worden.

8.8 ICT

In 2020 zijn verschillende databases op elkaar afgestemd om zodoende meer synergie te krijgen tussen de verschillende programma's.

Er is een nieuw kassasysteem actief met een koppeling met Exact ten behoeve van de omzet uit de kassa.

De omzetting van de telefooncentrale van ISDN naar IP is afgerond.

Zorgmail om beveiligd te mailen is uitgerold. Met Enovation/Zorgmail is een koppeling van Point met Nedap gemaakt. Zo heeft Edifact berichten via 1 zorgmail account, voor de gehele organisatie, via Nedap toegankelijk gemaakt.

Er is tevens een betere samenwerking met de Huisartsen tot stand gekomen door corona. Het rechtstreeks rapporteren in het dossier, gebeurt via ICT-middelen die de huisarts kan gebruiken als ze hier op locatie zijn.

Er is besloten om alle afdelingen een tablet met 4G aan te bieden. Dit dient als ondersteuning voor de rapportage van de cliënt in Nedap op de kamer/appartement van de bewoner, ter ondersteuning van Medimo en zal tevens voor het gebruik van beeldbellen gebruikt gaan worden.

Voor de mailboxen is een back-up systeem ingericht en deze zullen ook na de bewaartermijn van Microsoft bewaard worden voor kritieke mailadressen.

8.9 Financiën en administratieve organisatie

De Koperhorst werkt met een jaarlijkse beleidscyclus, van planning- en control, die gekaderd is door de Raad van Toezicht. Hierin worden de volgende plannen goedgekeurd: het meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid, het lange termijn huisvestingsplan en het financieel beleidsplan.

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 vast dat de financiële en administratieve organisatie goed op orde zijn en de interne controle van een hoog niveau is.

8.10 Interne controle cliënt- en productieregistratie/-declaratie Wlz, Zvw en Wmo

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

Er werd gecontroleerd volgens het 'Interne controleplan Wlz, Zvw en Sociaal domein/Wmo 2020'. De basis voor het controleplan werd gevormd door de regeling declaratievoorschriften, administratievoorschriften en informatieverstrekking Wlz 2020 - NR/REG-2007: Artikel 8. Evenals de administratieve organisatie en interne controle Wlz-

zorgaanbieders, de overeenkomsten met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars, de gemeente en het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg en voor de wijkverpleging.

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

Productieregistratie en -declaratie

Aan de hand van 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 de mutaties in de zorgverlening werden juist, volledig en tijdig aan het zorgkantoor en de Gemeente gemeld.

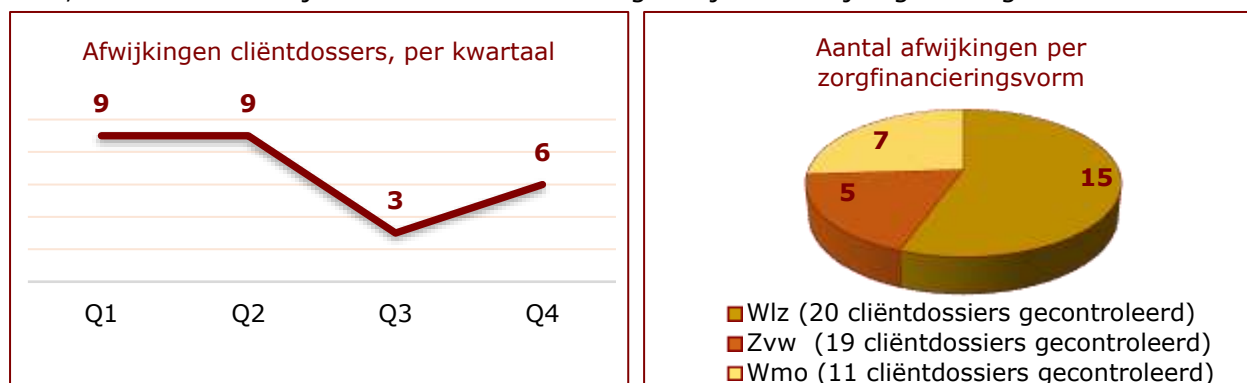
Voor declaratie van geleverde zorg werden consequent testexports gegenereerd en gecontroleerd.

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

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

Cliëntregistratie

De deelwaarnemingen op de cliëntregistratie werden uitgevoerd op 50 cliëntdossiers van Wlz, Zvw en Wmo. Tijdens de deelwaarnemingen zijn 27 afwijkingen aangetroffen.



Trend en ingezette verbeteracties naar aanleiding van geconstateerde afwijkingen

In 2019 bestond 45% van de geconstateerde afwijkingen uit het ontbreken van een handtekening/accordering voor akkoord bij zorgleefplannen. In 2020 werd deze afwijking niet meer geconstateerd. Deze positieve verschuiving is te danken aan, het bekend maken van medewerkers en mantelzorgers met het digitaal accorderen van zorgleefplannen in Mantelzorgportaal Caren.

Corona gerelateerde afwijkingen

Door de lockdown omstandigheden nam de werklast in de zorg toe, waardoor de documentatie van de voorbereiding en de verslaglegging van de MDO's aanvankelijk in het gedrang kwam. De achterstand werd, door de inzet van verbeteracties, aan het einde van 2020 weer ingelopen.

Ook de retourontvangst van de, voor akkoord, ondertekende zorgovereenkomsten stagneerde in het eerste halfjaar. De voornaamste oorzaak van de stagnatie bleek te liggen in de overstap naar het volledig digitaal verzenden van de overeenkomsten naar contactpersonen en het verlies van overzicht op de retour ontvangst. Daarom werd gaande 2020 teruggeschakeld naar verzending per post met een retourenveloppe.