

Bestuurs- & kwaliteitsverslag 2021



“IK DOE ERTOE
EN IK HOOR ERBIJ”




de koperhorst

Voorwoord

2021 is voor mij het eerste jaar bij de Koperhorst. Wat heb ik een warm welkom ervaren in de Koperhorst. Ik heb de eerste maanden mee kunnen lopen met medewerkers van alle afdelingen van de organisatie. Dat was voor mij heel waardevol. Op 1 maart nam ik de bestuurlijke verantwoordelijkheid over van Irene Vriens die ruim 20 jaar bestuurder van de Koperhorst is geweest. In mei hebben we gezien de coronaregels op gepaste afstand een mooi afscheid voor haar georganiseerd.

2021 is een jaar waarin corona zich als een mist om de Koperhorst en om mij heen heeft gehuld. Door de mist raakten andere onderwerpen op de achtergrond. Het eerste jaar bij de Koperhorst was een intensief jaar. De impact van corona en de maatregelen was groot op zowel bewoners en hun naasten als medewerkers en vrijwilligers. Het afscheid nemen van bewoners in deze bijzondere omstandigheden verliep zo anders. Juist dan is nabijheid zo belangrijk. De regel om 1,5 meter afstand van elkaar te houden had ook tot gevolg dat activiteiten tijdelijk niet door konden gaan of in aangepaste vorm.

Ik ben er trots hoe we met elkaar door dit jaar met corona zijn gekomen. De veerkracht van collega's, vrijwilligers, leerlingen en de naasten hebben indruk op me gemaakt. In goed overleg met de Cliëntenraad en de ondernemingsraad hebben we continu gezocht naar wat er binnen de mogelijkheden kon. Dat was laveren, maar met de inhoudelijke expertise van ons coördinerend verpleegkundig team en de medewerking van alle betrokkenen is dat gelukt. Het jaar trok een behoorlijke wissel op de collega's die dagelijks de zorg en ondersteuning bieden die onze bewoners en cliënten nodig hebben.

In dit bestuursverslag kunt u lezen wat we bereikt hebben. Zo hebben we nagedacht hoe we bijeenkomsten konden organiseren om het strategisch beleidsplan: 'Ik doe ertoe en ik hoor erbij' te kunnen bespreken met elkaar. Dit hebben we digitaal georganiseerd. We hebben elkaar ontmoet als avatar. Dat getuigt van hoe er in de Koperhorst gewerkt wordt: 'wat kan er wel?' is leidend in ons handelen. Dat is de kracht van de Koperhorst. Ook de gedachtenisbijeenkomsten hebben we in aangepaste vorm georganiseerd. Via een livestream konden deze gevolgd worden.

In december hebben we gevierd dat de Koperhorst in de top 10 van Zorgkaart.nl is gekomen. De saamhorigheid was voelbaar. Het was een welverdiende opsteker voor medewerkers. Alle betrokkenen bij de Koperhorst dragen hun steentje bij. We doen het samen. Het is dan ook heel fijn om te zien hoe bewoners en gasten weer kunnen genieten van het samenzijn. Ook bewoners uit de wijk zien we weer terug in de Koperhorst.

Ik doe ertoe en ik hoor erbij. Dat is waar we voor gaan.

Evelien van Dijk
Bestuurder
April 2022



Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Profiel van de organisatie	5
2 Bestuur, toezicht & medezeggenschap	9
3 Doelstellingen & resultaten	16
Tegel 1: Ik voel mij hier thuis	16
Tegel 2: Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis	18
Tegel 3: Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden	19
Tegel 4: Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning	21
Tegel 5: Hier eet & drink ik naar wens	23
Tegel 6: Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn	24
Tegel 7: Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn	25
Tegel 8: Hier heb ik medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw	26
Tegel 9: Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij	28
Tegel 10: Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt.....	31
4 Financieel beleid.....	36



Inleiding

Het bestuursverslag en het kwaliteitsverslag zijn samengevoegd tot één verslag. De inhoud van dit verslag is tot stand gekomen door input van medewerkers uit de organisatie. Daarnaast heeft afstemming plaatsgevonden met de Cliëntenraad (CR), de Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Toezicht (RvT).

Over de indeling van dit bestuurs- en kwaliteitsverslag:

- In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op welke zorg en diensten de Koperhorst biedt aan bewoners en cliënten en met welke partijen wordt samengewerkt.
- Hoofdstuk 2 beschrijft de wijze waarop de Koperhorst medezeggenschap en governance vorm heeft gegeven. Ook wordt hier ingegaan op de wijze waarop we eigenaarschap van medewerkers hand in hand willen laten gaan met ons leiderschap. In dit hoofdstuk is het thema Governance van het kwaliteitskader uitgewerkt
- In hoofdstuk 3 rapporteren wij de resultaten in relatie tot de gestelde doelstellingen. Dat doen we aan de hand van de tien Koperhorst kwaliteitstegels waarin de jaarplannen zijn ondergebracht. De overige thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen in de uitwerking bij de tegels aan de orde.
- Hoofdstuk 4 bestaat uit de financiële paragraaf. Hier zijn ook de kerngegevens rond bezetting en productie terug te vinden.



1 Profiel van de organisatie

Algemene identificatiegegevens

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

Het profiel van De Koperhorst

De Koperhorst is een zelfstandig woonzorgcentrum in de Amersfoortse wijk Schothorst. De Koperhorst is het middelpunt voor ouderen in onze omgeving. We zijn diepgeworteld in de wijk en daaromheen. Dat maakt dat we in staat zijn om behoeften aan sociale aanspraak, ondersteuning en zorg snel te kunnen signaleren. Naast wonen en zorg biedt de Koperhorst een ontmoetingsplek waar ouderen warmte en gezelligheid kunnen vinden. De zorg beslaat het hele pallet van wijkverpleegkundige zorg thuis in één van onze zorgservice-appartementen, programmatische (dag)activiteiten, tijdelijk verblijf tot verpleeghuiszorg. De Koperhorst beweegt zich op het grensvlak van zorg en welzijn. Bewoners uit de wijk zijn bijvoorbeeld van harte welkom voor een maaltijd, een kop koffie of de wekelijkse tapasbar op vrijdagmiddag. Ook kunnen zij deelnemen aan activiteiten.

We richten ons op ouderen met breinschade door bijvoorbeeld dementie en ouderen waarbij de fysieke gezondheid dusdanig is dat men thuis niet zelfstandig kan functioneren. De Koperhorst is er zowel voor ouderen die in de Koperhorst wonen en voor zelfstandig wonende ouderen in de wijk. We hechten eraan er te zijn voor ouderen met een inkomenspositie AOW of AOW met een klein aanvullend pensioen.

Visie op kwaliteit

We dromen ervan dat iedereen die in de Koperhorst woont en de oudere in Amersfoort, specifiek in de wijk Schothorst, op zijn eigen manier van het leven kan en mag genieten. Wij zien het als onze grootste uitdaging dat ouderen die gebruik maken van de zorg en diensten binnen en buiten de Koperhorst, zichzelf kunnen zijn en blijven. Het leefplezier staat centraal en niet de beperking of de ziekte. Dat is waar wij voor gaan én staan bij de Koperhorst.

Dat doen we door vanuit onze identiteit en werkwijze, als één team, te luisteren en in te spelen op wensen en behoeften van onze bewoners, hun naasten en de wijkbewoners. Daarnaast werken we samen met onze samenwerkingspartners aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk in onze omgeving.

We willen als organisatie aan iedereen die van ons afhankelijk is en van onze diensten gebruik maakt goede kwaliteit bieden. Wij gaan uit van de eigenheid van onze bewoners en de individuele keuzevrijheid van elke bewoner/cliënt. Daarbij kijken we vooral naar individuele mogelijkheden.

Zorg is maatwerk en wordt afgestemd op de zorgvraag. Met passie willen we (kwetsbare) ouderen een prettige tijd van leven te bezorgen. Voor de Koperhorst is kwaliteit gerelateerd aan thema's als prettig wonen, leefplezier, gezondheid en veilige zorg.

Kwaliteit is in woord en context ontvankelijk voor interpretatie. Bewoners en hun naasten ervaren kwaliteit in het zich thuis en veilig voelen en gehoord worden en zoveel als mogelijk het eigen leven blijven leven.

Medewerkers en vrijwilligers ervaren kwaliteit in werkplezier en veiligheid, fouten mogen maken en leren, een aangename werksfeer en een goede balans tussen werk en privé.

Ons kwaliteitssysteem

In de loop der jaren zijn we certificaathouder geweest van verschillende kwaliteitssystemen. De Koperhorst hecht eraan dat het kwaliteitssysteem een middel is en niet neigt door te slaan naar een doel op zich.

Wij omarmen een kwaliteitssysteem dat eenvoudig is en aansluit bij onze visie op kwaliteit waarbij vrijheid en leefplezier van onze bewoners hoog in het vaandel staan.

Ver voor de invoering van de Wet zorg en dwang verleenden wij bewust uitsluitend vrijwillige zorg en stonden alle deuren open.

Bestaande kwaliteitssystemen en traditionele cliëntraadplegingen sluiten onvoldoende aan op onze visie op kwaliteit. Daarom zijn we in de afgelopen jaren gestart met het ontwikkelen van een eenvoudig kwaliteitssysteem dat bij ons past: het Koperhorst kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem is gebaseerd op de PDCA-cyclus, dekt de gehele organisatie en is getoetst aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Onze kwaliteitsvoornemens beschrijven we in 10 kwaliteitstegels, welke het uitgangspunt vormen van ons kwaliteitsmanagementsysteem.

Elke kwaliteitstegel heeft zijn eigen motto en beschrijft wat bewoners, naasten en medewerkers van ons als organisatie mogen verwachten en wat men hiervan merkt bij het wonen, werken of op bezoek komen.



In de Koperhorst kwaliteitsbibliotheek zijn alle kwaliteitsstukken terug te vinden in de vorm van Koperhorsthandboeken. De handboeken bestaan uit visie, beleid en routes en worden minimaal 1 keer per 2 jaar geëvalueerd.

Reflectie 2021 en doorkijk 2022

In 2021 zouden wij ons kwaliteitssysteem verder ontwikkelen en uitrollen. Door corona en een hoog ziekteverzuim hebben we de prioriteit verlegd naar het op orde houden van de basiskwaliteit en het waarborgen van de zorgcontinuïteit.

In 2022 wordt het kwaliteitssysteem verder ontwikkeld en geïmplementeerd. De bedoeling is om eind 2022 externe toetsing plaats te laten vinden.

Per kwartaal heeft het management een rapportage opgeleverd wat betreft de monitoring van de jaarplannen. Deze rapportage werd gedeeld met o.a. de Raad van Toezicht en het zorgkantoor en vormde zoals voorgenomen in het kwaliteitsplan de basis van de verantwoording per kwaliteitstegel in dit verslag.

Lerend netwerk

In het verslagjaar heeft de bestuurder nieuw leven ingeblazen in een lerend netwerk met het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis en de Haven. Er is een start gemaakt met het delen van kwaliteitsdocumenten. In 2022 vindt hierop verdieping plaats.



We vinden diversiteit heel belangrijk. We respecteren de ander, ongeacht leeftijd, levensovertuiging, seksuele voorkeur, genderidentiteit, etnische achtergrond, handicap, of politieke overtuiging. We trekken samen op en zijn geïnteresseerd in elkaar. Zo maken we ons motto waar:

“IK DOE ERTOE
EN IK HOOR ERBIJ”

Capaciteit & werkgebied



Groepswonen
Bewoners met breinschade
57 woonslaapkamers
7 woongroepen met gezamenlijke
huiskamers
ZZP5 & hoger



Wonen met intensieve zorg
Bewoners met breinschade &/of
somatische aandoening
40 tweekamerwoningen, 4 etages +
ontmoetingsruimte per etage
VPT4, 5 of 6



Zorgservice-appartementen
110 tweekamerwoningen
VPT, Wijkverpleging &/of Hulp bij het
huishouden



Tijdelijk verblijf met zorg
14 tweekamerwoningen +
ontmoetingsruimte
Eerstelijnsverblijf, Wlz logeren of
Respijtzorg



Dagbesteding
20 plaatsen
5 dagen per week
Wmo & Wlz Dagbesteding
(psychogeriatrisch)

Voor wachtlijst cliënten & mensen uit de
wijk Schothorst en omliggende wijken

Bezetting

Aantal bewoners op peildatum:	Per 1-1-2021	Nieuw in zorg 2021	Uit zorg in 2021	Per 31-12-2021
Groepswonen & Wonen met intensieve zorg	90	36	31	95
Zorgservice-appartementen (ook zonder zorgvraag)	122	26	25	123

	Wlz: ZZP		Wlz: VPT		Zvw: wijkverpleging	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Groepswonen	77	83	-	-	-	-
Wonen met intensieve zorg	3	6	46	48	-	-
Zorgservice-appartementen	-	-	54	33	89	104

Bezetting Tijdelijk verblijf met zorg	2021	2020	Bezetting Dagbesteding	2021	2020
Totaal aantal bezoekers	123	97	Totaal aantal bezoekers	60	49
Gemiddeld verblijf in dagen	31,2	39,7	Bezetting in dagdelen	4.582	5.062

Wachtlijst

Wlz wachtlijst	Per 31-12-2021	Per 31-12-2020
ZZP5	16	18
ZZP4	25	29
ZZP6	3	3
ZZP7	0	0

Zvw wachtlijst	per 31-12-2021	Per 31-12-2020
Wachtenden met zorgvraag	56	71
Wachtenden zonder zorgvraag	213	216

Samenwerkingsrelaties

Samenwerking met andere organisaties is onontbeerlijk om onze ambities waar te maken. We werken in de wijk samen met Sociale wijkteams en thuiszorgorganisaties.

Huisartsen

In de Koperhorst is de huisarts van de cliënt de hoofdbehandelaar. Met de twee huisartsenpraktijken in de wijk is een meerjarig samenwerkingsovereenkomst gesloten.

De huisarts kan expertise inzetten van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde (SO), psycholoog, logopedist of ergotherapeut.

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

Psychologen en paramedici

Per 1 januari 2021 heeft de Koperhorst een contract gesloten met Accolade voor de inzet van specialisten ouderengeneeskunde. Met Silverein (onderdeel van Stichting De Opbouw) bestaat een samenwerking voor de inhuur van een psycholoog en andere paramedici. MTC de Fysioclub draagt zorg voor de fysiotherapie in de Koperhorst. De geriatriefysiotherapeuten zijn gespecialiseerd in de zorg voor kwetsbare ouderen. Zij verzorgen naast individuele fysiotherapie verschillende (groeps-) bewegingsactiviteiten.

Apotheek Jansen

Alle bewoners waarvoor de Koperhorst de medicatie verzorgt, zijn aangesloten bij apotheek Jansen. Met de apotheek zijn afspraken gemaakt over het leveren van de medicatie in baxterrollen, de controle op medicatieveiligheid en de distributie van de medicatie. De apotheek verzorgt samen met de huisartsen een jaarlijkse medicatie-review van de bewoners.

MBO Amersfoort

Het MBO Amersfoort heeft in de Koperhorst een leerafdeling waar studenten hun volledige opleiding kunnen volgen voor de diploma's helpende welzijn en verzorgende IG. Alle lessen worden op de leerafdeling gegeven.

Bibliotheek Eemland

In de Koperhorst is een huiskamerbibliotheek gehuisvest van Bibliotheek Eemland.

Hogeschool Utrecht

Vanaf februari 2021 is de samenwerking de Hogeschool Utrecht weer opgestart. Studenten lopen stage bij de Koperhorst waarbij naast de begeleiding vanuit de Koperhorst een docent van de HU een dagdeel per week aanwezig is.

Element, Atrium

We werken samen met de scholen om ons heen. Een mooi voorbeeld is dat leerlingen van het Element zich bij de Koperhorst hebben georiënteerd op het werken in de zorg.

Beweging 3.0 en Agnietenhove

Met Beweging 3.0 en Agnietenhove wordt in het kader van de Wmo samengewerkt. Zij zijn onderaannemer van de Koperhorst.

Omnia Wonen

Met woningbouwcoöperatie Omnia Wonen is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Bewoners van het appartementencomplex aan de Garietstraat kunnen een persoonlijk alarm afnemen bij de Koperhorst.

Actiz, Utrechtzorg, IVVU

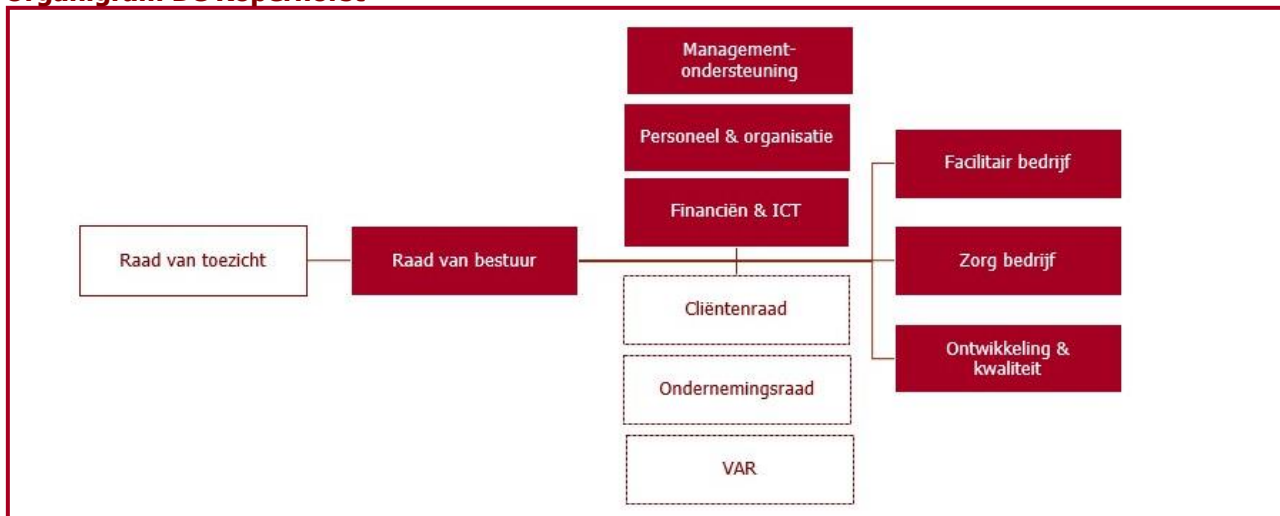
De Koperhorst is lid van de landelijke brancheorganisatie Actiz, de regionale werkgeversvereniging IVVU (vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht) en Utrechtzorg (regionale arbeidsmarkt). Tevens hebben we de RAAT Amersfoort-Eemland (Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten) ondertekend en participeren we in verschillende werkgroepen.

De Wijkraad Schothorst

De Wijkraad Schothorst is de plek waarin bewoners en professionals overleggen over alles wat te maken heeft met het wonen en leven in de wijk. De coördinator van de vrijwilligers onderhoudt contacten met De Koperhorst zorgt voor vertegenwoordiging in de stuurgroep van het Alzheimer Café Amersfoort/Leusden.

2 Bestuur, toezicht & medezeggenschap

Organigram De Koperhorst



Normen voor goed bestuur

Raad van bestuur

Samenstelling en bezoldiging

De Koperhorst wordt aangestuurd door bestuurder Evelien van Dijk. De bestuurder stuurt het Management Team (MT) en Personeel en organisatie (P&O) aan. De zorgmanager, facilitair manager, manager financiën en ICT en de manager ontwikkelen en kwaliteit vormen het MT. De MT-leden sturen rechtstreeks een onderdeel van de organisatie aan.

Nevenfuncties van de bestuurder in 2021 vanuit de Koperhorst:

- Lid van de regiecommissie RAAT Eemland.
- Lid van het regionaal bestuurlijk overleg Eemland

Nevenfuncties van de bestuurder in 2021 niet werk gerelateerd:

- Vicevoorzitter Raad van Toezicht Koers VO, Rotterdam

WNT

Het salaris van de bestuurder is passend binnen de WNT. De bestuurder heeft een onkostenvergoeding ontvangen die past binnen de regels van de WNT.

Besturing, leiderschap en eigenaarschap

De bestuurder werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code. Zij zorgt voor een gedragen visie op kwaliteit, samen met zorgprofessionals en cliënten. Daarbij verbindt zij de binnen- en buitenwereld. Dat doet zij door inspraak te organiseren vanuit de organisatie, de OR en de CR en samenwerkingspartners te betrekken bij projecten die passen bij de organisatie visie. Zo heeft zij geïnitieerd dat het project GIDS (Gewoon samen In De Wijk) in samenwerking is gestart. Als boegbeeld van de organisatie heeft zij vragen vanuit de media beantwoord over corona en de werklust onder medewerkers en neemt zij actief deel aan bestuurlijke bijeenkomsten. Zij kan steeds meer het gezicht van de organisatie worden nu persoonlijke ontmoetingen weer mogelijk zijn. Het strategisch beleid wordt op actieve wijze uitgedragen. Zij stelt zich faciliterend op naar bewoners en cliënten, hun naasten, de medewerkers en de intern en extern belanghebbenden. Om voeling te houden met de organisatie gaat zij bijvoorbeeld op de koffie bij bewoners en medewerkers en loopt zij mee met medewerkers. Zij is benaderbaar. Gelijker tijd stuurt zij erop dat problemen zoveel mogelijk worden opgelost op de plaats waar zij worden ervaren. Dat leeft zij voor in woord en gedrag.

De Koperhorst heeft de afgelopen jaren qua aantal medewerkers een groei doorgemaakt. Deze ontwikkeling vraagt om aanpassing van de besturing, het leiderschap en regelruimte voor medewerkers. Medio 2021 is hiervoor het groeitraject opgepakt: 'Koperhorst op koers'. In de eerste bijeenkomsten hebben medewerkers de behoefte aan regelruimte en het nemen van verantwoordelijkheid geuit. De in gang gezette ontwikkeling naar meer regelruimte zal de komende jaren verankering behoeven.

De kunst is de geborgenheid te behouden en daar waar nodig de vak/taakvolwassenheid te verbeteren. Daarbij wordt gekozen voor de weg der geleidelijkheid. Van het MT wordt gevraagd op uitnodigende wijze het organisatieonderdeel zodanig te leiden dat de Koperhorst een wendbare organisatie is die blijvend inspeelt op wat de bewoner/cliënt van nu en in de toekomst van ons vraagt. Elke medewerker wordt uitgenodigd om daadwerkelijk in te spelen op de individuele behoefte van een bewoner/cliënt en er in mindere mate vanuit te gaan dat die zich aanpast aan de Koperhorst. Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van bewoners, werken wij met kleinschalige teams. Besluitvorming over de organisatie van de individuele zorg- en dienstverlening gebeurt binnen de teams. Ondersteuning van teams is daarbij essentieel. We zijn op weg om nog meer een lerende organisatie te worden waarbij eigen ontwikkeling, teamontwikkeling en scholing belangrijk zijn.

Vanwege haar grote maatschappelijke betrokkenheid werd voormalig bestuurder Irene Vriens tijdens haar afscheid van de Koperhorst door de burgemeester verrast die namens de gemeente Amersfoort de Sint Jorispenning uitreikte.



20 mei 2021:
Afscheid van bestuurder
Irene Vriens

Verslag Raad van Toezicht

Samenstelling en werkwijze Raad van Toezicht

Naam	Functie in toezichthoudend orgaan	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Dhr. D.J. Bakker	Voorzitter RvT tot 1-4-2021 Portefeuille: vastgoed/ zorg	Directeur vastgoed Axioncontinu	D.J. Bakker interim en advies; Lid Raad van Advies HAN
Dhr. L. Kruiswijk	Voorzitter RvT v.a. 1-4-2021 & lid tot 1-4-2021 financiële auditcommissie Portefeuille: juridisch/ financiën	Advocaat Partner bij Keistad Advocaten	-
Mw. M.J. Meulmeester	Vicevoorzitter RvT & voorzitter auditcommissie Kwaliteit & veiligheid van zorg. Portefeuille: algemene zaken (personeel/CR/OR)	Eigenaar Meulmeester Zorg advies & Lead auditor, Perspekt Kwaliteitsinstituut	Voorzitter Bestuur Hospice Zuider-Amstel. Secretaris Bestuur VPTZ De Biltse Kernen v.a. september 2021
Mw. S. Blokker-Ammeraal	Lid RvT & lid auditcommissie Kwaliteit & veiligheid van zorg	Programmamanager bij Atlant	-
Mw. D. Cuperus-Krol	Lid RvT & lid financiële auditcommissie. Portefeuille: financiën/ zorginkoop	Directeur Revalidatie en Advies, Koninklijke Visio	-
Dhr. E. Kerssies	Lid RvT (v.a. 1-7-2021) Portefeuille: vastgoed	Statutair directeur Bouw & Infra Park BV	Lid Raad van Toezicht Theater De Lieve Vrouw in Amersfoort

Verslag Raad van Toezicht

2020 was een intensief jaar waarbij de RvT in haar rol van werkgever opzoek is gegaan naar een nieuwe bestuurder. Het begin van 2021 stond in het teken van de start van de nieuwe bestuurder en de overdracht door en het afscheid van de oude bestuurder. Tijdens de zelfevaluatie is de werving en selectie van de nieuwe bestuurder geëvalueerd. Daarnaast is gesproken over het functioneren van de RvT op de onderwerpen 'Vorbereiding en organisatie van de vergaderingen', 'Werkwijze vergaderingen', 'Functioneren als team', 'Organisatie en samenstelling van de Raad', 'Functioneren van de auditcommissies'. De leden van de RvT hebben feedback gegeven op elkanders functioneren en het functioneren van de RvT als geheel.

De reglementen van de auditcommissies zijn inhoud gegeven en vastgesteld. Qua opleiding is beoordeeld op welke onderwerpen scholing gewenst is zodat op verantwoorde wijze invulling gegeven kan worden aan het scholingsplan.

Per 1 april 2021 heeft een voorzitterswisseling plaatsgevonden. De voorzitter van de RvT heeft na twee termijnen van vier jaar afscheid genomen. Dhr. L. Kruiswijk heeft het voorzitterschap overgenomen van dhr. D.J. Bakker. Per 1 juli is dhr. E. Kerssies als nieuw lid gestart met als aandachtsgebied vastgoed.

Door de coronacrisis is dit jaar vooral digitaal vergaderd. Om deze reden heeft het jaarlijkse overleg met de gehele Cliëntenraad niet plaatsgevonden. Er heeft wel telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter van de RvT en de Cliëntenraad. Met de Ondernemingsraad heeft het overleg online plaatsgevonden. In de laatste vergadering van 2021 hebben de bestuurder, de zorgmanager en de facilitair manager ieder een jaarplan toegelicht.

De leden van de RvT hebben per 1 januari 2021 bezoldiging ontvangen.

Er is geen sprake van belangenverstrengelingen binnen de RvT in 2021.

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

De bestuurder legt verantwoording af aan de RvT. In 2021 heeft de RvT in aanwezigheid van de bestuurder tien keer overleg gevoerd. Iedere vergadering is de RvT schriftelijk geïnformeerd over actuele onderwerpen. Daarnaast zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- COVID-19 pandemie. De impact van de coronapandemie op de bewoners en medewerkers van de Koperhorst besproken. Daarnaast is stilgestaan bij de financiële en organisatorische gevolgen hiervan.
- 100 dagen analyse van de bestuurder.
- Financieel beleid, waaronder financiële kwartaalrapportages, investeringsbegroting en exploitatiebegroting en de liquiditeitsprognose.
- Meerjarenonderhoudsplan.
- Kwaliteitsplan.
- Kwaliteit en veiligheid, waaronder Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, certificering, klachten, calamiteiten, tevredenheid cliënten;
- Medewerkers, waaronder verzuim, verloop, vacatures, werkbeleving.
- Jaarrekening en managementletter: besproken met de volledige RvT in aanwezigheid van de externe accountant.

De inhoudelijke onderwerpen zijn voor besproken met de leden van de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid. De auditcommissie heeft de financiële onderwerpen op de agenda gehad. De beide commissies zijn driemaal bijeen geweest en heeft haar bevindingen in de Raad van Toezicht gedeeld.

De volgende scholingen zijn door een of meer leden van de RvT in 2021 gevolgd:

- Mw. Meulmeester: Toezicht op financiën voor niet financieel toezichthouders
- Mw. Cuperus-Krol: Adequaaf toezicht bij crisis
- Dhr. Kruiswijk: Leergang voor de voorzitter



Besluiten/goedkeuring
Vaststelling reglementen Auditcommissies.
Vaststelling planning RvT-vergaderingen 2021.
Vaststelling RvT-opleidingsplan 2021.
Besluit goedkeuring door RvT voorzitter van declaratieformulieren leden RvT.
Goedkeuring Jaarrekening 2020
Goedkeuring Bestuursverslag 2020 inclusief kwaliteitsverslag
Vaststelling WNT-indeling bestuurder.
Vaststelling Frauderisicoanalyse 2020.
Benoemingsbesluit: Erik Kerssies wordt benoemd als RvT-lid per 01-07-2021
Besluit: Bij uitval Lucas Kruiswijk wordt ad hoc een vicevoorzitter benoemd. Bij verhindering van Lucas Kruiswijk wordt een technisch voorzitter benoemd.
Goedkeuring: Bestuurder trekt interimmanager aan voor een ontwikkeltraject bij de keuken.
Besluit: Liquiditeitsprognose elk kwartaal bijwerken, parallel aan de kwartaalrapportages.
Besluit: De bezoldiging RvT 2021 is vastgesteld op basis van 2019. Bezoldigingen vanaf 2022 op basis van het voorafgaande jaar.
Goedkeuring vervangingsregeling bestuurder (document geldig tot 01-01-2022).
Goedkeuring: Kwaliteitsplan 2022.
Vaststelling Begroting 2022 met de opmerking dat begin 2022 op onderdelen een terugkoppeling en eventuele scenario's worden gegeven.

Verslag Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad (CR)

Naam	Functie in CR	Vertegenwoordiging van
Mw. A. Noortman	Voorzitter	-
Mw. J.M. Boelhouwer	Lid	Zorgservice-appartementen
Mw. M. Ruckert	Lid	Zorgservice-appartementen
Mw. A. Toonen	Lid	Zorgservice-appartementen
Mw. P. Aronstein	Lid	Zorgservice-appartementen (tot 17-8-2021)
Dhr. B. Burm	Lid	Groepswonen
Dhr. L. Rooke	Lid	Groepswonen
Mw. M. Lassing	Lid	Groepswonen (tot 31-12-2021)
Dhr. L. de Bruijne	Lid	Wonen met Intensieve Zorg
Vacature	Lid	Wonen met Intensieve Zorg
Dhr. J. Roossien	Lid	Wonen met Intensieve Zorg (tot 17-12-2021)
Dhr. F. Grabowsky	Lid	Wonen met Intensieve Zorg (tot 8-12-2021)
Mw. M. Overberg	Vertrouwenspersoon	-
Mw. M. Janssen	Notulist	-

Opbouw zetels

De CR is opgebouwd uit de volgende zetels: twee vanuit Groepswonen, twee zetels van Wonen met Intensieve zorg, vier extramurale zetels vanuit de Zorgservice-appartementen en één onafhankelijke voorzitter. Daarnaast is het mogelijk meerdere aspirant-leden aan te stellen.

Medezeggenschapsstructuur

Binnen de Koperhorst functioneert een CR van 10 leden, met een samenstelling die een afspiegeling vormt van de zorgvragers binnen de Koperhorst. De helft van de leden van de CR bestaat uit bewoners van de Koperhorst en de helft bestaat uit naasten van bewoners. De CR wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter en bijgestaan door de vertrouwenspersoon uit de Koperhorst.

Taken en werkwijze Cliëntenraad

De CR heeft jaarlijks een budget waaruit het lidmaatschap van de LOC en lopende uitgaven worden gefinancierd.

De CR kwam in 2021 twaalf keer bijeen voor onderling overleg. Tijdens deze vergaderingen werden o.a. de vergaderingen met de bestuurder voorbereid. Bij deze vergaderingen was de vertrouwenspersoon

aanwezig om de CR terzijde te staan. In totaal waren er zes vergaderingen tussen de CR en de bestuurder. Bij de laatste vergadering is de accountmanager van het zorgkantoor aangeschoven.

Samenwerking met de bestuurder

De CR vindt het belangrijk dat er een goed en open contact met de bestuurder is, met daarbij een wederzijds positief kritische houding. De Koperhorst hecht veel waarde aan de input vanuit de CR. De samenwerking is tussentijds geëvalueerd en de samenwerking wordt van beide kanten als prettig en constructief ervaren.

Adviesaanvragen

De jaarrekening 2020 en de begroting 2022 zijn met de CR besproken en positief beoordeeld.

Het kwaliteitsverslag 2020 en de jaarplannen 2022 zijn besproken en de CR heeft instemming gegeven.

Besproken is de vernieuwing van de informatiemap voor de nieuwe bewoners en de zorg- en huurovereenkomsten die de Koperhorst sluit met bewoners of cliënten. Onderdeel daarvan was de aanpassing van de opzegtermijn voor bewoners Koperhorst per 1 juli 2021. Deze aanpassingen zijn goedgekeurd.

De prijslijst voor diensten en producten in 2022 is besproken en aangepast op verzoek van de CR. Vervolgens is deze goedgekeurd.

De CR geen gebruik heeft gemaakt van het bindend voordracht recht bij de vacature van een RvT-lid. Een lid van de CR heeft zitting gehad in de selectiecommissie en de CR heeft een positief advies uitgebracht omtrent het voorgedragen lid.



De Cliëntenraad, april 2021

Onderwerpen besproken met de bestuurder

In nauw overleg met de CR zijn gedurende het gehele jaar de maatregelen en versoepelingen vastgesteld en gecommuniceerd naar de bewoners. Ook over de vaccinatie en het organiseren van activiteiten en festiviteiten is regelmatig gesproken in het overleg van de bestuurder met de CR.

In aangepaste vorm hebben we gedachtensbijeenkomsten kunnen organiseren. Online was de bijeenkomst te volgen. Met Kerst hebben bewoners samen van het kerstdiner kunnen genieten. Op oudjaarsavond is voor bewoners op 1,5 meter afstand een gezellige avond met bingo georganiseerd.

Presentatie 100 dagen analyse door de bestuurder. De bestuurder heeft na haar eerste 100 dagen een analyse gemaakt. Op hoofdlijnen heeft ze deze analyse gepresenteerd aan de CR. De CR herkende de punten uit de analyse. De ontwikkelpunten zijn verwerkt in de jaarplannen.

Per kwartaal zijn de rapportages over de voortgang van de gestelde doelen in de jaarplannen met de CR besproken. Daarnaast zijn de financiële kwartaalrapportages toegelicht en besproken.

Ziekteverzuim binnen de Koperhorst. Mede vanwege corona is het ziekteverzuim hoog. De consequenties voor de bewoners zijn besproken.

Er is gesproken over het organiseren van de bootreis. De bootreis is in 2021 niet doorgegaan. In verband met onzekerheid door corona is de bootreis verplaatst naar het najaar 2022.

Onderwerpen besproken in aanwezigheid van de facilitair manager

Ontmantelen bestaande menucommissie en oprichten commissie Voeding van de toekomst

Planning van verbouwingen.

Follow up inventarisatie brandveiligheid.

Aanpassing prijslijst diensten.

Overlast van vogels.

Voorstel creëren nieuwe stilleruimte in de Koperhorst.

Onderwerpen besproken in aanwezigheid van de manager Zorg

Werkdruk en vervanging van personeel in de vakantieperiode

Klachten over tijdigheid van levering producten door enkele leveranciers.

Organisatie mantelzorgbijeenkomsten.

Deelname aan de Dag van het Vocht. Op originele wijze zijn in de zomer vochtrijke producten aangeboden door medewerkers van de Koperhorst en leden van de CR.

Onderwerpen besproken in aanwezigheid van de manager ontwikkeling en kwaliteit

Clëntenraadpleging: PREM; de resultaten van de PREM zijn besproken.

Clëntenraadpleging: Groepswonen: In 2021 zijn de bewoners van groepswonen geïnterviewd. De verhalen van de bewoners zijn opgetekend en vertaald naar zowel positieve als verbeterpunten. Interpretatie van de verkregen informatie vindt plaats binnen de verschillende zorgeenheden.

Verslag Ondernemingsraad

Samenstelling Ondernemingsraad

Naam	Functie in OR
Thalitha Glismeyer	Voorzitter
Sonja Zwemmer	Vicevoorzitter (v.a. 1-8-2021)
Anja v.d. Grootevheen	Vicevoorzitter (tot 1-8-2021)
Janet Gaasbeek	Secretaris
Patricia Metaal	Notulist
Karin Blom	Lid (tot 1-12-2021)
Victor van der Vliet	Lid (v.a. 1-10-2021)
Simone van Ree	Lid (v.a. 1-8-2021)
Desiree Priem	Lid

Er zijn nog twee vacatures voor medewerkers uit de technische dienst, receptie, administratie of de Zorgservice-appartementen om de OR te komen versterken.

Voorwoord

Met dit jaarverslag wil de OR van de Koperhorst iedereen die als medewerker van de Koperhorst tot de achterban van de Ondernemingsraad behoort, informeren over de belangrijkste OR-gebeurtenissen van 2021.

Overleg met de bestuurder

De OR heeft in 2021 formeel 10 keer overleg gehad met de bestuurder.

Deze bijeenkomsten hebben plaatsgevonden in: februari, maart, april, mei, juni, augustus, september, oktober, november en december. Dit was of op locatie of online.

Naast dit formele overleg heeft de OR 10 keer vergaderd met elkaar. Dit was of op locatie of via teams.

Besprekpunten 2021

Corona, ook dit jaar elke maand weer besproken.

De jaarplannen en begroting zijn doorgesproken.

De jaarrekening, het bestuursverslag en het kwaliteitsverslag zijn besproken.

De kwartaalrapportages en evaluaties zijn besproken.

Project groepsontwikkeling (Koperhorst op Koers), twee OR leden hebben meegekeken en feedback te geven op het programma.

Het ziekteverzuim in de Koperhorst is heel erg hoog, ziekmeldingen worden nu beter gemonitord waarbij de Wet Poortwachter wordt bewaakt. Preventief worden er workshops over migraine, leefstijl, levensfase, combi privé en werk georganiseerd. Ieder kwartaal zal een analyse gemaakt worden om inzicht te krijgen en op zoek te gaan naar patronen en trends om middellang en lang verzuim tegen te gaan.

Door Corona liepen we achter in het realiseren van het scholingsplan. Dit was best wel zorgelijk omdat de Koperhorst aan bepaalde verplichtingen moet voldoen. In hoog tempo is er een groep vakbekwaam gemaakt. Twee instructeurs werden als extra dienst ingezet naast de werkbegeleiders om medewerkers te helpen met hun scholing om een inhaalslag te maken op verpleegtechnische vaardigheden, dit zijn 19 modules. Er is afgesproken dat een week voorafgaand aan de scholing gecommuniceerd wordt met de

medewerker op welke wijze de verpleegtechnische handelingen getoetst worden.

Het Handboek Leerhuis is doorgesproken en hierop is feedback gegeven.

LSM-systeem. In de toekomst wil de Koperhorst werken met een LMS-systeem, hiermee kun je in één oogopslag zien wie er wanneer weer geschoold moet worden en wie op dat moment bevoegd en bekwaam is.

De Zorgbonus; deze is toegekend aan de medewerkers volgens (landelijke) afspraak.

Voortgang en communicatie "sloepsessies" is besproken. Dit is een meerjarenplan.

Procedure verlofaanvraag vakantie: N.a.v. een ingekomen brief heeft de OR een enquête uitgezet. Hieruit bleek dat de zomervakantie voor sommige medewerkers handig zou zijn om de deadline voor de verlofaanvraag te vervroegen. Verder bleek dat voor veel medewerkers de deadline voor aanvraag van de voorjaarsvakantie onprettig werd ervaren. In overleg met de planners en zorgmanager zijn we gekomen tot een aanpassing van de termijnen van de verlofaanvragen

Binnen de Koperhorst kunnen voor onderdelen in de organisatie eigen afspraken gemaakt worden, maar de rode draad staat in de instellingsovereenkomst. Incidenteel kan er vrij gevraagd worden, ook als het drie maanden rooster open is.

Samenwerking tussen de OR en de nieuwe bestuurder, Evelien van Dijk, is besproken. Dit verloopt goed, de onderlinge verhouding is goed.

Het rookbeleid is besproken.

De toestroom naar de Koperwiek dagopvang via de Wmo is afgenomen. Er is nu een pakket samengesteld met activiteiten om de Koperwiek draaiende te houden. In 2022 wordt de organisatie van dagactiviteiten en activiteiten meer geïntegreerd.

Wondverpleegkundige. Dit is een Pilot, over een jaar wordt er gekeken hoe we hiermee verder gaan.

Dit jaar hebben wij afscheid genomen van de leden: Anja van de Grootevheen en Karin Blom. De OR heeft er drie nieuwe leden bij gekregen: Simone van Ree, Sonja zwemmer en Victor van der Vliet.

Op verzoek van de Ondernemingsraad zijn het scholingsplan en scholingsbudget besproken. De Ondernemingsraad ziet graag dat de scholingen op tijd gedeeld worden met de medewerkers.



3 Doelstellingen & resultaten



Tegel 1: Ik voel mij hier thuis

Hier voel ik mij veilig en geborgen
Hier vind ik het schoon en gezellig
Hier vind ik de sfeer fijn

Zo werken we hier dagelijks aan

We kiezen er bewust voor een 'open huis' te zijn waar iedereen zich thuis en welkom voelt. Naast een veelheid van activiteiten zijn er ook tal van voorzieningen, waarmee we sfeer en gezelligheid creëren.

(Bewegings)vrijheid, ook voor mensen met breinschade, staat bij ons hoog in het vaandel. Dit vraagt om een actieve houding van medewerkers, de naasten van bewoners en de totale organisatie. Het werkelijk kennen van de bewoner, het afstemmen van benaderingswijze

en leefomgeving, het vroegtijdig herkennen en duiden van gedrag en de zorg voor beweging en valpreventie zijn hierbij voor ons essentiële uitgangspunten.

Wanneer er sprake is van onbegrepen gedrag wordt het interne gedragsteam ingeschakeld. Dit team bestaat uit een psycholoog, dementie-expert, een gespecialiseerd verpleegkundige en een specialist ouderengeneeskunde. Het gedragsteam begeleidt zorgenheden, naasten van bewoners en huisartsen tijdens gedragsvisites bij het krijgen van inzicht in de oorzaak van gedrag en mogelijke oplossingen.

In het kader van de Wet zorg en dwang, is de Koperhorst geregistreerd als locatie waar onvrijwillige zorg geboden mag worden, maar geen onvrijwillige opname plaats mag vinden. Hoewel we dus onvrijwillige zorg mogen inzetten, spannen we ons tot het uiterste in om dit te voorkomen.

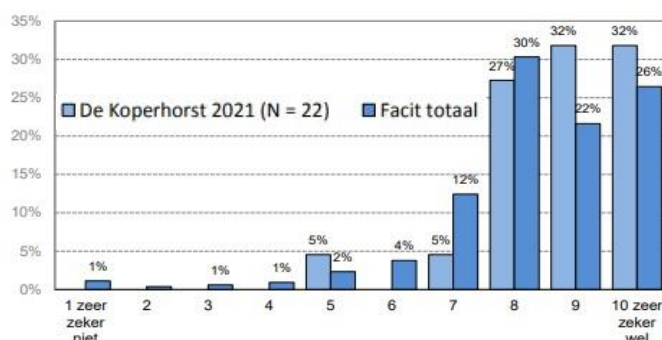
Om de Koperhorst schoon en gezellig te houden zetten we ons in voor duurzaamheid. Schone lucht en een goed milieu vinden we belangrijk.

Observaties en citaten uit het narratief onderzoek onder bewoners Groepswonen

'Haar kamer laat ze vol trots zien: ze vertelt over haar familie a.d.h.v. foto's die er hangen. Verhalen over de geschiedenis van haar familie herhalen zich. Ze vertelt dit met een constante glimlach. Ze heeft haar kamer zelf kunnen inrichten en is hier blij mee: 'Ik voel me hier wel thuis'. Haar familie kan ze goed ontvangen in de woonkamer.'

Uitkomst cliëntenraadpleging Wijkverpleging (PREM) onder bewoners Zorgservice-appartementen:

'Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?'

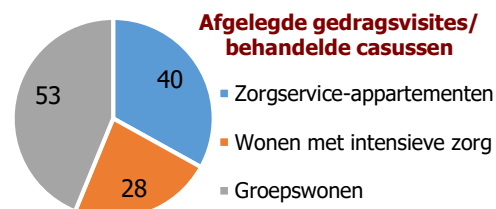


Dementie-expert

Voordat toekomstige bewoners met breinschade en een ZZP/VPT5 of hoger naar de Koperhorst verhuisden verdiepte de dementie-expert zich in hun levensverhaal en situatie. Een maal in de Koperhorst bleef zij de nieuwe bewoners volgen en ondersteunde zij de zorgenheden bij het leren kennen en begeleiden van betreffende bewoners.

Gedragsvisites

In het verslagjaar heeft het gedragsteam met de zorgenheden Koperhorstbreed naar 121 gedragscasussen gekeken. Uiteindelijk werd voor 62 bewoners een benaderingsplan opgesteld.



Woonzorgcentrum De Koperhorst

14 juli 2021 - 14

<https://www.amersfoortduurzaam.nl/nieuws/2006098.aspx>

Trots dat wij erbij zijn!

We kunnen nu een prachtig duurzaam initiatief gaan realiseren.



AMERSFOORTDUURZAAM.NL

Bijdrage Toekomstfonds voor vier duurzame initiatieven - Amersfoort duurzame stad

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Breinzorg: Implementatie Breinzorg en Geheugenvenster	- In het 4^e kwartaal zijn alle Groepswonen medewerkers geschoold in de Breinzorg uitgangspunten. - Opleiden van 5 GVP-medewerkers tot GVP-expert - Vanaf 3^e kwartaal wordt het Geheugenvenster op alle Groepswonen zorgseenheden ingezet om bewoners met breinschade mee te nemen in de dagstructuur en hen houvast te bieden.	- Ondanks de vertraging door corona is het gelukt om alle Groepswonen medewerkers de eerste training van de cyclus te laten volgen. De training wordt door eigen professionals gegeven. In de training ervaren medewerkers o.a. hoe het is om breinschade te hebben. Medewerkers zijn zo enthousiast over de training dat ze met het idee zijn gekomen om de training ook aan te bieden aan de naasten van bewoners. - Het opleiden van GVP-medewerkers tot GVP-expert is getemporiseerd. - Het gebruik van het Geheugenvenster is aan de orde geweest in de breinzorgscholing. Het programma wordt nog niet in alle zorgseenheden volledig benut.
Wet zorg en dwang	Op 1 juli heeft iedere Koperhorstmedewerker deelgenomen aan een online scholing over de Wet zorg en dwang en het beleid van de organisatie t.a.v. vrijheid en onvrijwillige zorg. Medewerkers kunnen uitleggen wat de vuistregels zijn op het moment dat er sprake kan zijn van onvrijwillige zorg. Nee, tenzij en wat moet je dan doen.	In 2021 is geen onvrijwillige zorg ingezet. In 2021 zijn de Groepswonen medewerkers geschoold over de Wet zorg en dwang en het koperhorstbeleid inzake vrijheid en vrijwilligheid van zorg. Borging van het geleerde vindt plaats in reguliere besprekingen zoals: MDO, gedragsvisites en bewonersoverleg. De zorgleefplannen worden periodiek, steekproefsgewijs doorgenomen door de verpleegkundig aandachtsvelder en de medewerker beleid en kwaliteit. De adviesgroep veilige zorg monitort of de ingezette zorg vrijwillig is.
AVG, NEN 7510, EHealth en domotica	Op 1 juni beschikken we over een plan van aanpak: resterende verplichtingen NEN-normering en eHealth.	In het kader van de NEN 7510 is met wat vertraging in oktober een risicobeoordeling en -behandelingsplan opgesteld.
Duurzaamheid	- In 2021 beschikt de Koperhorst over het MPZ Bronzen Milieuthermometer Zorg Certificaat dat ons helpt om de lange termijnstrategie. Speerpunten de komende jaren: 50% CO₂ reductie in 2030 50% reductie restafval in 2030 - Duurzaam (circulair) materiaalgebruik - Verdere Verduurzaming. o.a. terugdringen van het gebruik van gas en elektra, stimuleren gebruik van fiets en openbaar vervoer door medewerkers en het gebruik van meer duurzame producten binnen de organisatie	- We hebben het MPZ Bronzen Milieuthermometer Zorg Certificaat toegekend gekregen. - Met de provincie Utrecht en AAG is een CO₂ route kaart gerealiseerd met een doorkijk naar 2030-2050 en maatregelen om CO₂ uitstoot te reduceren. De aanbevelingen zijn opgenomen in het meerjarenonderhoudsplan. - De Koperhorst heeft vanuit het Toekomstfonds voor Duurzame Ontwikkeling subsidie ontvangen voor de aanschaf van een biovergister en vanaf 2022 zal hiermee organisch afval omgezet worden in duurzame energie.
Privacy	Realiseren eigen badkamers op een etage Groepswonen	Getemporiseerd om coronabesmetting te voorkomen. Eind 2021 is gebleken dat een automatisch deurvergrendelingssysteem een minder ingrijpend en toereikend alternatief is.



Tegel 2: Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis

Hier worden mijn naasten gastvrij ontvangen
 Hier worden mijn naasten gezien en gehoord
 Hier krijgen mijn naasten persoonlijke aandacht

Zo werken we hier dagelijks aan

We vinden het van belang behoeftes, wensen en knelpunten vanuit naasten tijdig te signaleren en op te pakken. Door het aangaan van het goede gesprek, voelt iedereen zich gehoord en serieus genomen. Verder willen we voorkomen dat verwachtingen niet helder zijn, waardoor er bijvoorbeeld ontevredenheid ontstaat.

De afspraken over de manier waarop naasten participeren in wonen, zorg en welzijn zijn vastgelegd in het zorgleefplan van de bewoner en worden regelmatig met de bewoner/diens naasten geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Actieve inzet netwerk en participatie cliënt	Uiterlijk 30 augustus zijn alle contactverzorgenden geschoold in het voeren van het goede gesprek met bewoners en naasten van bewoners. Ultimo 2021 is in de zorgleefplannen van 50% van de bewoners vastgelegd hoe hun naasten participeren in wonen, zorg en welzijn.	Voortschrijdend inzicht heeft ons ertoe gebracht de contactverzorgende taken onder te brengen bij alle daartoe bevoegde en bekwaame medewerkers. We hebben hen hierin geschoold. Hierdoor is de werklastverdeling onder medewerkers beter gespreid en is het werkplezier toegenomen. In de zorgleefplannen van bewoners is terug te vinden hoe naasten in wonen, zorg en welzijn participeren.
Netwerk & communicatie	• Twee keer per jaar organiseren van bijeenkomsten voor naasten om elkaar informeel te informeren en te horen wat er ervaren wordt/speelt • Organiseren van themamiddagen voor de mantelzorgers van bezoekers van de dagbestedingsafdeling • Optimaliseren informatievoorziening eerste contactpersonen bewoners	• Getemporeerd. Wordt in 2022 gerealiseerd. • Getemporeerd. Wordt in 2022 gerealiseerd. • De eerste contactpersonen zijn middels nieuwsbrieven geïnformeerd over o.a. het coronabeleid.
Communicatie	De Koperhorst website, folders en filmpjes zijn actueel.	De voorbereidingen zijn getroffen om hier in 2022 mee verder gegaan. Het project is getemporeerd vanwege de keuzes.
	Herzien bewegwijzing in het gebouw	In 2021 is besloten om van een totale vernieuwing van de bewegwijzing af te zien. De hoogte van de investering, het gegeven dat we een bemenste receptie hebben en de snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale bewegwijzingssystemen hebben gemaakt dat we dit project on hold hebben gezet.
	De communicatie en informatie-uitwisseling is organisatiebreed geoptimaliseerd.	De CR geeft aan dat huisblad De Bijblijver door bewoners gewaardeerd wordt en qua inhoud en vormgeving verbeterd is. Maandelijks ontvangen medewerkers informatie vanuit het managementteam waarbij beleidsmatige informatie op een aansprekende manier gebracht wordt. De eerste signalen zijn dat medewerkers deze vorm van informatievoorziening waarderen.

Kwaliteitsindicator belastbaarheid mantelzorg wijkverpleging

Vanaf meetjaar 2021 wordt de kwaliteitsindicator belastbaarheid mantelzorg wijkverpleging uitgevraagd onder aanbieders van wijkverpleging (Zvw). Zij meten de indicator op cliëntniveau en leveren de meetgegevens aan in de portal van Mediquest.

Uitkomst: In de Koperhorst wordt geen vragenlijst gebruikt om de mate van belastbaarheid van de mantelzorger in kaart te brengen.

In de zorgplannen van cliënten zijn (nog) geen doelen en/of interventies geformuleerd ten behoeve van de mantelzorger.



Tegel 3: Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden

Hier telt mijn mening en kan ik mijn eigen gang gaan
Hier word ik actief betrokken bij het dagelijks leven
Hier word ik gezien en respectvol aangesproken

Zo werken we hier dagelijks aan

In het dagelijkse contact tussen onze bewoners en medewerkers ligt de sleutel voor het uitspreken van verwachtingen en ervaringen. Verloopt er iets niet naar wens, dan horen we dit graag zo snel mogelijk. In het elektronisch cliëntdossier worden de wensen vastgelegd en regelmatig met de bewoner geëvalueerd.

Jaarlijks organiseren we een onafhankelijke cliëntraadpleging, waarin we anoniem en in een veilige omgeving naar de meningen en ervaringen vragen. De uitkomsten worden gedeeld en besproken met de zorgseenheden. De teamverpleegkundigen verwerken de verbeteracties in de teamopdrachten.

In onze ervaring geven traditionele methodes, zoals interviews onder mantelzorgers en vragenlijsten weinig inzicht in wat bewoners met breinschade zelf ervaren en belangrijk vinden. Daarom kiezen we voor deze doelgroep voor de narratieve onderzoeksmethode. Bewoners worden uitgenodigd om hun verhaal te vertellen. Het verhaal wordt als kwaliteitsinstrument ingezet. De verhalen worden door de onderzoekers geanalyseerd en geclusterd, om op die manier tot een collectief verhaal te komen.

Ook de waarderingen op Zorgkaart.nl leveren nuttige informatie over tevredenheid op. Aan het einde van het verblijf in de Koperhorst nodigen we (tijdelijke) bewoners of hun nabestaanden uit om een review achter te laten via Zorgkaart.nl. We streven naar een minimale waardering van een 8.5.

Vrijwilligers worden actief betrokken bij activiteiten overal in de Koperhorst. Daarnaast geven zij bewoners binnen de zorgseenheden extra aandacht.



Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Zorgkaart.nl minimale waardering 8.5	In 2021 een gemiddelde waardering van 8.5 op Zorgkaart.nl. Als indicator voor het verlenen van optimale zorg en gastvrijheid.	We hebben op Zorgkaart.nl 46 waarderingen mogen ontvangen wat heeft geresulteerd in een gemiddelde van een 8.9. in 2021. Begin december eindigden we in de top 10 van Zorgkaart.nl met een 9. Dit hebben we met medewerkers, leerlingen, vrijwilligers en bewoners gevierd.
Clëntenraadplegingen	60% van de bewoners per woonvorm heeft in het 3^e kwartaal aan de cliëntenraadpleging deelgenomen: - Wonen met intensieve zorg: groepsgesprek per etage - Groepswonen: narratieve raadpleging - Bewoners Zorgservice-appartementen/cliënten Wijkverpleging: ontvangen een PREM-vragenlijst. - In het 4^e kwartaal hebben de afdelingen/zorgeenheden verbeteracties geformuleerd a.d.h.v. de uitkomsten van de raadplegingen. - De uitkomsten van de raadplegingen en de verbeteracties zijn in het 4^e kwartaal besproken met de CR.	- De groepsgesprekken op WMiZ hebben we i.v.m. corona uitgesteld naar april 2022. - De respons voor de narratieve raadpleging op Groepswonen komt uit op 73%. In totaal zijn er 298 tevreden ervaringen en 64 Aandachtspunten gemeten. - De PREM is schriftelijk afgenomen en heeft een lagere respons opgeleverd dan beoogd: 42%. Bewoners geven aan een gesprek prettiger te vinden en een jaarlijkse raadpleging te vaak te vinden. - De uitkomsten van de raadplegingen zijn in de teamopdrachten van de zorgeenheden verwerkt en besproken met de CR. Zodra corona het toelaat worden er bijeenkomsten georganiseerd om uitkomsten en verbeteracties met bewoners en hun naasten te bespreken.
Medewerkersraadpleging	Op basis van de resultaten van de medewerkersraadpleging van branchevereniging Actiz zijn begin 2021 plannen van aanpak gemaakt	Overall was de communicatie naar medewerkers een aandachtspunt. Hiervoor geven we een maandelijks update vanuit het MT. Per eenheid wordt de voortgang van de plannen van aanpak geëvalueerd. De werklustbeleving is vanwege corona op een aantal plekken helaas actueel gebleven. In de aanloop naar 2022 zijn plannen gemaakt om de regelruimte in teams te vergroten (en zo meer grip te krijgen op de werklust over de dag heen).
Dagbesteding	Doorontwikkelen van maatwerk activiteiten, in aansluiting op persoonlijke wensen, op dagbestedingsafdeling de Koperwiek	Heeft vertraging opgelopen.

Clëntenraadpleging onder cliënten Wijkverpleging (PREM): gemiddelde waardering:



Verbeterpunten:

- Een vast team van zorgverleners.
- Luisteren.
- Afspraaktijd.
- Bezorging van medicijnen.
- Beter communiceren met elkaar.
- Werkindeling kan beter.
- Aanspreekpunt.
- Continuïteit.

Complimenten:

- Ze zijn liefdevol, hulpvaardig, attent en vriendelijk.
- Deskundig.
- Ze houden rekening met mijn wensen.
- Warmte van de zorg.
- Communicatie.
- Gezellig praatje.
- Goede zorg.





Tegel 4: Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning

Hier wordt mijn gezondheid in de gaten gehouden
Hier word ik op een prettige manier ondersteund
Hier zijn mijn wensen en behoeften bekend

Zo werken we hier dagelijks aan

We streven naar een evenwichtige teamsamenstelling. De teamverpleegkundigen vervullen een sleutelrol in het begeleiden en borgen van een goed leef-, leer- en zorgklimaat in de zorgseenheden. Zo spelen we ook in op de toenemende complexiteit van zorg.

De huisarts is de hoofdbehandelaar van onze bewoners. Huisartsenzorg sluit vanuit affiniteit aan op 'gewoon' wonen en leven. Huisartsen nemen

deel aan de evaluatie van het zorgleefplan: het multidisciplinair overleg. Wanneer de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit rechtstreeks vanuit de eerste lijn. Verder heeft de Koperhorst een overeenkomst met Accolade Zorg en MTC de Fysioclub voor gespecialiseerde zorg en beleidsmatige ondersteuning.

Er vindt periodiek, gestructureerd overleg plaats tussen de coördinerend verpleegkundige, manager zorg, de apotheek en de huisartsen.

Samen met MTC de Fysioclub is er doorlopend aandacht voor lichaamsbeweging. Bewoners worden gestimuleerd om individueel of samen te bewegen. Zij ontvangen beweegadviezen en coaching op maat, welke worden vastgelegd op zogenaamde beweegkaarten. Ook medewerkers kunnen bij het MTC terecht voor advies t.a.v. vitaliteit, bewegen en gezondheid.

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Geriatrische zorg totaal	Op 31 december bevat de Koperhorst Kwaliteitsbibliotheek een vastgesteld Handboek Geriatrische zorg. Het handboek bestaat uit de Koperhorstvisie op geriatrische zorg en alle geriatrische zorgroutes.	We werken volgens de inmiddels vastgestelde geriatrische zorgroutes die in de kwaliteitsbibliotheek zijn opgenomen. Een aantal zorgroutes dient nog aangepast te worden. We zijn op weg om deze te bundelen in een handboek. Vanwege corona heeft het managementteam besloten om de oplevering van het handboek uit te stellen naar 2022.
Kwetsbaar plus bij de teamverpleegkundige	Op 1 juni is er continu een actueel overzicht van de meest kwetsbare bewoners aanwezig. De coördinerend verpleegkundige houdt het overzicht up to date en reageert, conform verpleegkundige richtlijnen, op omstandigheden die voor deze groep een verhoogd risico vormen.	De doelstelling is gerealiseerd. In 2022 is het bijhouden van de risico's onderdeel van het reguliere proces; het maakt namelijk onderdeel uit van het takenpakket binnen de zorgseenheden.
Verpleegtechnische Vaardigheden	De opgelopen achterstand t.a.v. bekwaamheid van verpleegtechnische vaardigheden (VTH) is ingelopen. We beschikken over een actuele, vastgestelde procedure VTH.	De door corona in 2020 opgelopen achterstand is in 2021 volledig ingelopen. De procedure VTH is geactualiseerd en gedeeld met de Ondernemingsraad en de medewerkers.
	Er zijn VTH-vaardighedenkaarten ontwikkeld voor de niveaus 3, 4 en 6.	Door de ingebruikname van het Leermanagementsysteem (LMS) op 1 juli zijn de vaardighedenkaarten niet langer nodig.
	Het Skills-lab in is gebruik genomen voor VTH-scholingen en het oefenen van vaardigheden.	Het Skills-lab is begin 2021 in gebruik genomen. Oefenen in het Skills-lab wordt door stagiaires, leerlingen en medewerkers als zeer waardevol ervaren
Lichaamsbeweging & innovatie	Een bewoner die zich ondanks zijn beperkingen zo fit mogelijk voelt.	De bedoeling is voor iedere bewoner in zorg een beweegplan op te stellen, een

	Voortzetten gebruik innovatieve beweegactiviteiten (Zora, Silverfit, Tovertafel, Geheugenvenster, enz.)	zogenaamde beweegkaart. Bij een derde van onze bewoners is zo'n beweegkaart in het dossier gedocumenteerd. Naast de fysiotherapie heeft de welzijnsmedewerker van de Koperhorst ingezet op lichaamsbeweging voor verschillende doelgroepen. Zo zijn yoga en drummen aan het beweegaanbod toegevoegd. De welzijnsmedewerker heeft de afdelingsmedewerkers ondersteund in het gebruik van beweeginnovatiemiddelen zoals de Quik-up, de Silverfit, Zora, het Geheugenvenster en de Tovertafel.
Sensorische informatieverwerking	Voortzetten project sensorische omgeving en begeleiding	De geplande vervolgscholing 'Sensorische informatieverwerking' en het opstellen van zintuiglijke profielen voor bewoners met breinschade konden door Corona helaas niet doorgaan.



Welijnsmedewerker Mariska Hoosbeek:
'De beweegactiviteiten zijn ondanks de Corona belemmeringen het hele jaar doorgegaan. We organiseerden o.a. activiteiten op de gangen van de Zorgservice-appartementen. Er was veel belangstelling. Het enige waar de bewoner voor moest zorgen was een stoel bij de voordeur. Uiteindelijk bereikten we zo meer bewoners dan anders omdat het zo laagdrempelig was. Over een succes kunnen we dus wel spreken.'

'Ook de binnentuin hebben we voor de beweegactiviteiten ingezet waardoor er meer mensen mee konden doen. Zo lang mogelijk hebben we geprofiteerd van het lekkere weer.'





Tegel 5: Hier eet & drink ik naar wens

Hier krijg ik smakelijk, gezond en gevarieerd eten aangeboden
Hier eten we gezellig samen
Hier wordt mijn voedsel veilig gekocht, bewaard en bereid

Zo werken we hier dagelijks aan

Lekker eten en drinken is voor veel mensen belangrijk, zo ook voor de bewoners van de Koperhorst. Met het hebben van een eigen keuken kunnen we goed inspelen op de vraag van bewoners en wijkgasten. Daarnaast hebben de Infectie Preventie Adviseurs, (keuken)medewerkers en aandachtsvelders binnen de zorgseenheden oog voor de voedselveiligheid.

We merken dat bewoners met breinschade het met de tijd moeilijker vinden om te kiezen wat zij willen eten en hoe zij eten. Op een gegeven moment zijn een mes en vork vreemde voorwerpen. De keuken werkt samen met de zorgseenheden aan 'fingerfood.' Aantrekkelijk en lekker eten dat bewoners zelf kunnen uitkiezen, pakken en met hun handen kunnen opeten.

Maandelijks organiseren we het 'Sterrendiner'. Vanwege corona hebben we dit helaas on hold moeten zetten. We hopen bewoners en in een later stadium gasten uit de wijk weer te mogen verwelkomen. Als het weer veilig is kookt onze keuken de sterren van de hemel voor een grote groep liefhebbers van verfijnd, heerlijk eten in een sfeervolle ambiance.

De menucommissie komt elke 2 maanden bijeen. De menucommissie bestaat uit de chef-kok, bewoners en medewerkers uit verschillende onderdelen van de organisatie. De commissie bespreekt de wensen, opmerkingen en eventuele klachten van bewoners.

We vinden goede mondzorg van belang. Het is bekend dat gebrekkige mondzorg tot aangeschakelde risico's leidt, zoals ondervoeding, pijn, onbegrepen gedrag en een verminderd welzijn. Mondzorg wordt vastgelegd in het zorgleefplan en op de zorgkaart. De toepassing van geldende mondzorgrichtlijnen en de bijscholing van medewerkers is onder gebracht bij de verpleegkundigen. We faciliteren Mondzorgplus om deze zorg binnen de muren van de Koperhorst te bieden.

Observaties en citaten uit het narratief onderzoek onder bewoners Groepswonen

'Een medewerker neemt een bewoner in een rolstoel mee naar beneden om boodschappen te doen in het winkeltje. Ze hebben iets meegenomen uit het winkeltje wat die bewoner erg lekker lijkt te vinden: volgens mij een wolkenoetje. De gastvrouw helpt haar gelijk met het eten van het toetje.'

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Eten op maat	Eten bereikbaar maken voor al onze Bewoners.	In goede samenwerking tussen de zorg, keuken en het restaurant is de pilot Fingerfood gestart bij bewoner met breinschade. Zo wordt zelfstandig kunnen eten en de hand-mond coördinatie bevorderd. Bewoners kunnen samen genieten!

Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid verpleeghuiszorg

Jaarlijks worden er kwaliteitsindicatoren basisveiligheid uitgevraagd bij aanbieders van verpleeghuiszorg. Organisaties meten de indicatoren en leveren deze aan bij het Openbaar Databestand. → → →

Verplichte indicator: Aandacht voor eten en drinken

Resultaatmeting: De voedselvoorkeuren van 94.4% van de bewoners met een ZZP of VPT zijn vastgelegd in het zorgdossier.

De volgende afspraken rondom aandacht voor eten en drinken zijn bij het merendeel van de bewoners vastgelegd:

- ✓ Voorkeuren voor bepaald eten en drinken
- ✓ Voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm)
- ✓ Gewenste hulp bij eten en drinken
- ✓ Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken





Tegel 6: Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn

Hier staat mijn welzijn voorop
Hier staan mijn wensen centraal
Hier krijg ik oprechte aandacht

Zo werken we hier dagelijks aan

In de week voordat een toekomstige bewoner naar de Koperhorst verhuist, legt de contactverzorgende een huisbezoek af. De contactverzorgende, de nieuwe bewoner en zijn naasten leren elkaar alvast een beetje kennen. Het is spannend om op een nieuwe plek te gaan wonen. Het is fijn om dan een bekend gezicht tegen te komen. Tijdens dit huisbezoek wordt aan de hand van een gevalideerde vragenlijst ingevuld wat voor u van belang is om kwaliteit van leven te ervaren.

De Koperhorst profileert zich zowel als een woonzorgcentrum als een ontmoetingscentrum met een gevarieerd welzijnsaanbod, voor ouderen binnen én buiten de muren van de Koperhorst. Naast het reguliere aanbod, vinden we het belangrijk dat er eigentijdse activiteiten worden georganiseerd die u aanspreken. Door een scala aan (dag)activiteiten ontstaat er reuring en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Zo blijven bewoners en wijkbewoners zich een onderdeel van de samenleving voelen. Het team dagactiviteiten biedt een goed en toegankelijk aanbod activiteiten aan en zet deze op de kaart.

Voor de bewoners en de Koperhorst zijn de vrijwilligers erg belangrijk en van onschatbare waarde. Hun werkzaamheden komen direct ten goede aan het welbevinden en het welzijn van de bewoners. Daarnaast vinden wij het van groot belang dat de vrijwilligers werk doen waar zij plezier en voldoening uit halen.

We vinden het belangrijk om een inclusieve gemeenschap te zijn, waar iedereen ertoe doet, zijn eigen rol kan vervullen en plezier heeft. Daarom bieden wij ook plaats aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. We zien en ervaren een zeer positieve wisselwerking tussen de collega's van 's Heeren Loo, die in de Koperhorst een leer-/werkplek hebben en onze bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

Observaties en citaten uit het narratief onderzoek onder bewoners Groepswonen

'Mevrouw zit op haar kamer in haar rolstoel en luistert muziek. Ze heeft een vogelkooi op haar kamer met twee vogeltjes erin en ze heeft een knuffelhond op haar schoot. Ze vindt ze heel schattig, zegt ze later. Ze is blij met de man die de hele dag door mooie liedjes voor haar zingt (ze refereert aan de cd die aanstaat op haar kamer).'

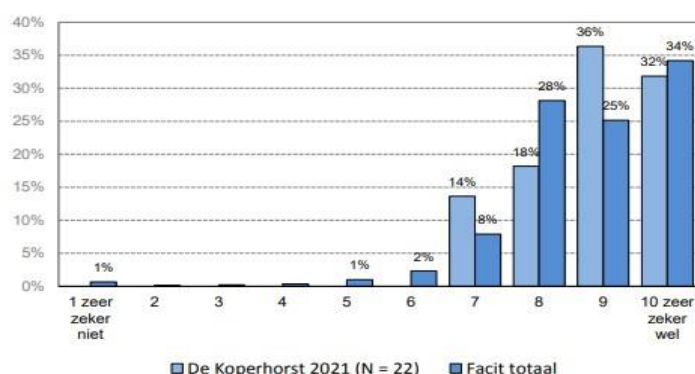
'Mevrouw ziet er heel gelukkig uit: ze lacht constant, vertelt heel graag, is heel rustig in haar overkomen, heeft het over 'vriendinnen' en geeft aan zich vrij te voelen in haar doen en laten.'

'Mevrouw zit buiten op het terras te wachten tot de zon daar komt. Ze vindt het een gezellig uitzicht met de bus die langs komt rijden en de bloemen die nu op het terras worden gezet.'

'Hij laat mij zijn kamer zien en vertelt dat hij een goede nachtrust heeft. Hij slaapt samen met zijn drie (robot) poezen die hij heel lief vindt.'

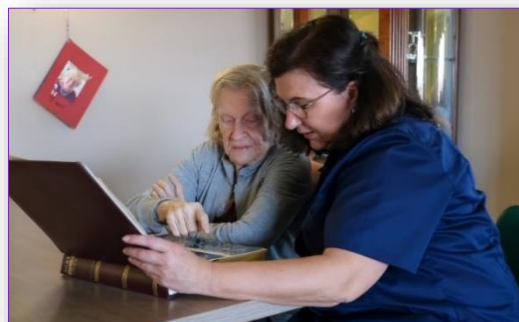
Uitkomst cliëntenraadpleging Wijkverpleging (PREM) onder bewoners Zorgservice-appartementen:

'Behandelen de zorgverleners u met aandacht?'



De Koperhorst in de Wijk

Door de corona pandemie hebben in sommige periodes activiteiten stilgelegen. Zodra het kon zijn activiteiten in aangepaste vorm aangeboden met in achtname van de 1,5 meter afstand.





Tegel 7: Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Hier word ik persoonlijk benaderd
Hier zijn mijn wensen en voorkeuren leidend
Hier worden mijn afspraken nagekomen

Zo werken we hier dagelijks aan

Zoals bij tegel zes beschreven is, onderzoeken we tijdens het huisbezoek waar uw behoeftes liggen. Daarnaast vragen wij de nieuwe bewoner en zijn naasten om samen een levensboek te maken en het 'Cliëntverhaal' in het elektronisch cliëntdossier (ECD) in te vullen. Een levensboek kan de bewoner helpen om de belangrijkste en meest waardevolle gebeurtenissen uit zijn leven opnieuw te beleven. Het levensboek en het cliëntverhaal helpen medewerkers een bewoner te

leren kennen en de zorg en begeleiding op hem/haar af te stemmen.

Alle medewerkers werken methodisch en cyclusmatig in het ECD en vanuit het zorgleefplan. Ze maken professionele afwegingen over de benodigde zorg en mogelijke risico's, op basis van wensen, welzijn, behoeftes en mogelijkheden van de bewoner.

Het eerste, voorlopige zorgleefplan komt in nauw overleg met de bewoner tot stand. Aan de hand van de evaluatie ervan, ontstaat een definitief zorgleefplan. Het zorgleefplan wordt tenminste ieder half jaar en verder bij veranderingen in de situatie van de bewoner geëvalueerd en aangepast. Waarbij een belangrijke vraag aan de bewoner is of de afspraken rondom het leefplezier nog naar wens zijn.

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Handboek veilige zorg	Vanaf het 3 ^e kwartaal is er een vastgesteld Handboek Veiligheid. Het handboek bevat alle bestaande, nieuwe en bijgestelde beleidstukken en procedures rondom veiligheid. Het handboek omvat zowel: veilig zorgen, veilig werken, veilige gebouwen en veilige organisatie.	75% van de vernieuwde en bijgestelde onderdelen van het Handboek Veiligheid zijn vastgesteld.
Handboek medicatie	Op 1 september is er een vastgesteld Handboek Medicatie. Het handboek bevat beleid, -procedures en -protocollen aangaande medicatie. Elke zorgseenheid heeft aandachtsvelders die een rol krijgen bij de implementatie in het 3 ^e kwartaal kan starten.	Het concept Handboek Medicatie is vastgesteld. We hebben ervoor gekozen om twee verpleegkundige aandachtsvelders toe te rusten i.p.v. een aandachtsvelder per zorgseenheid.

Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid verpleeghuiszorg

Jaarlijks worden er kwaliteitsindicatoren basisveiligheid uitgevraagd bij aanbieders van verpleeghuiszorg. Organisaties meten de indicatoren en leveren deze aan bij het Openbaar Databestand.

→→→



Vrije keuze indicator: Continëntie

Resultaatmeting: In de dossiers van 84.5% van de bewoners met een ZZP/VPT is een plan rondom de toiletgang aanwezig in het ECD.

In deze dossiers zijn afspraken vastgelegd over:

- ✓ Manieren waarop de bewoner ondersteund kan worden om de toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te (blijven) voeren
- ✓ De benodigde hulp bij de toiletgang
- ✓ Passend gebruik van incontinentiematerialen



Tegel 8: Hier heb ik medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw

Hier krijg ik en mijn naasten tijd en aandacht
 Hier zie ik dagelijks vertrouwde gezichten
 Hier krijg ik structuur, rust en regelmaat

Zo werken we hier dagelijks aan

We kiezen ervoor om per zorgeenheid met een team waarin verschillende functies vertegenwoordigd zijn, te werken. Elke medewerker heeft zijn kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd sprake van een goede mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid.

We werken aan en streven naar een langdurige werkrelatie met onze medewerkers, zodat we dat 'vertrouwde gezicht' waar kunnen maken.

Wij gaan zorgvuldig om met klachten. In de Koperhorst is een klachtenfunctionaris c.q. vertrouwenspersoon werkzaam die laagdrempelig bereikbaar is voor bewoners. E.e.a. conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en zoals vastgelegd is in het Klachtenreglement. Klachten worden adequaat opgepakt en periodiek, voorzien van aanbevelingen, aan het MT en de bestuurder teruggekoppeld. We vinden het belangrijk om van deze ervaringen te leren en hierdoor te verbeteren.

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 aan de commissie hoeven te worden voorgelegd.

Zowel bewoners als hun naasten, als ook de medewerkers en de vrijwilligers voelen zich in de Koperhorst veilig en op hun gemak. Er is sprake van een veilige zorgrelatie. Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkomen van en het omgaan met grensoverschrijdend gedrag, mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens een bewoner.

We beschikken over een actueel zorgcontinuïteitsplan. In dit plan hebben we vastgelegd hoe we reageren op en omgaan met een disbalans in de zorgcontinuïteit. Het MT en de bestuurder - in tijden van crisis, het crisisteam - worden jaarlijks getraind in het omgaan (grote) calamiteiten, van diverse aard.

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Leidraad veilige zorgrelatie	De Leidraad Veilige zorgrelatie gericht op medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en bewoners is op maat gemaakt voor de Koperhorst. In de Koperhorst wordt gewerkt aan de hand van de Leidraad Veilige zorgrelatie.	Met enige vertraging wordt nu de laatste hand gelegd aan de Leidraad Veilige zorgrelatie. In de Koperhorst wordt al wel gewerkt volgens de protocollen die onderdeel uitmaken van de leidraad.
Veilige zorgrelatie	Uitvoeren van het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn.	Per 1-1-2022 is het waarschuwingregister beëindigd.

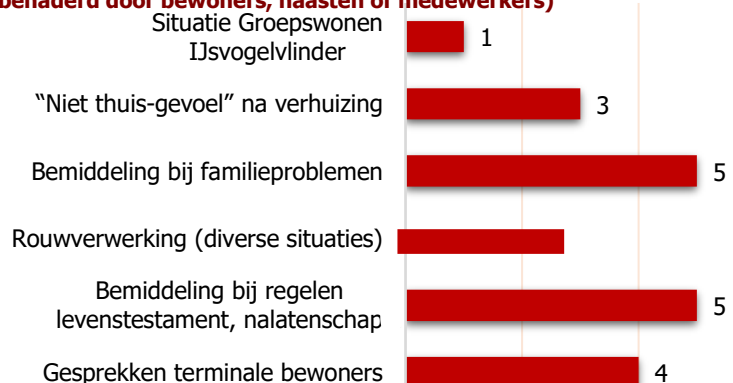
Observaties en citaten uit het narratief onderzoek onder bewoners Groepswonen

'Medewerkers gaan lief en belangstellend met bewoners om. Een verzorgende streekt de bewoner zachtjes over de arm.'

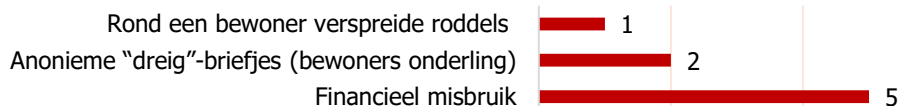
'Er wordt door een medewerker muziek opgezet waarvan wordt gezegd dat het haar lievelingsmuziek is. Ze begint direct met klappen en meebewegen op de maat zittend in haar stoel. Ze probeert soms verbaal wat duidelijk te maken, maar dit gaat lastig. Ze lijkt erg blij en rustig. Ze glimlacht bijna constant.'

Betrokkenheid cliëntenvertrouwenspersoon

Betrokkenheid cliëntenvertrouwenspersoon (benaderd door bewoners, naasten of medewerkers)



Betrokkenheid cliëntenvertrouwenspersoon bij (vermeende) ouderenmishandeling of pesten



Betrokkenheid cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd

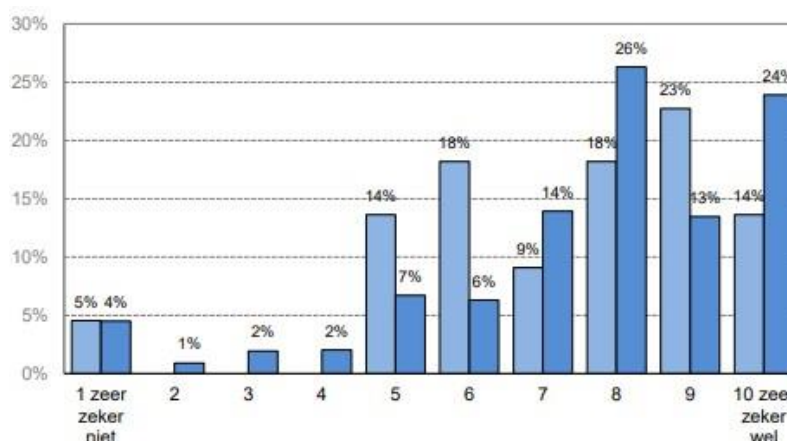
Er zijn in 2021 geen vragen ter ondersteuning binnengekomen bij de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd. Ook zijn er geen signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf geregistreerd bij de Koperhorst.

Betrokkenheid klachtenfunctionaris

Onderwerp	Onderdeel	Specifiek	Toevoeging/nadere uitleg
Bejegening	Restaurant	Weigeren aan tafel	Bewoners onderling
Bejegening	Kortdurend verblijf met zorg	Niet gehanteerde beleefdheid normen door medewerkers	Meerdere klachten
Zorg	Meerdere afdelingen	Frequente wisseling medewerkers	Meerdere klachten
Zorg	Meerdere afdelingen	Trage en/of non-reactie na oproep	Meerdere klachten
Voeding	Keuken	Maaltijden te koud geserveerd	Zorgservice-appartementen
Overig	-	Communicatie omtrent QR-code	Toonzetting
Overig	Levering derden	Veel klachten over levering medicatie en materialen	Wisseling leverancier
Overig	Zorgservice-appartementen	Communicatie	Info rond zorg van partner
Overig	Terras	Roken	Bewoners en bezoek

Uitkomst cliëntenraadpleging Wijkverpleging (PREM) onder bewoners Zorgservice-appartementen:

'Krijgt u zorg van een vast team van dienstverleners?'



Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid verpleeghuiscare

Jaarlijks worden er kwaliteitsindicatoren basisveiligheid uitgevraagd bij aanbieders van verpleeghuiscare. Organisaties meten de indicatoren en leveren deze aan bij het Openbaar Databestand.

Verplichte indicator: Advance Care Planning

Resultaatmeting: bij alle Koperhorstbewoners is ten minste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde in het zorgdossier vastgelegd.

Vastgelegde afspraken zijn:

- ✓ Wel of niet reanimeren
- ✓ Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie
- ✓ Wel of geen ziekenhuisopname





Tegel 9: Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij

Hier maken ik en mijn naasten zich geen zorgen en zijn gerust

Hier zijn de medewerkers alert op mijn gezondheidsrisico's

Hier werken alle medewerkers goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

Hier zijn medewerkers alert op bedrijfsrisico's

Zo werken we hier dagelijks aan

Risico signalerend werken betekent in de eerste plaats de bewoner kennen en daardoor zien dat er iets is veranderd. Als onderdeel van het methodisch zorgproces wordt periodiek de 'risicosignalering zorgproblemen' afgenomen. Wanneer we een risico signaleren informeren we de bewoner over het risico en de mogelijkheden die er

zijn. Ook nu staat leefplezier centraal. Risico's kunnen aanvaard worden en er kunnen acties ondernomen worden om de risico's te minimaliseren. Voorbeelden van gezondheidsrisico's zijn:

- Vallen
- Medicatie
- Decubitus en huidletsel
- Stemming, depressie en eenzaamheid
- Pijn
- (In)continentiezorg

Aan bewoners met breinschade wordt zeer terughoudend psychofarmaca voorgeschreven. Wordt er psychofarmaca voorgeschreven, dan gebeurt dit onderbouwd en volgens geldende richtlijnen. Desalniettemin zijn we altijd bezig om het gebruik van psychofarmaca terug te dringen, door structurele monitoring. We realiseren ons terdege dat er situaties zijn waarin de (weloverwogen) inzet van psychofarmaca, bewoners de kwaliteit van leven terug kan geven. Dit wordt periodiek besproken in de gedragsvisites.

Onder aanvoering van de teamverpleegkundigen zijn de zorgeenheden 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 n.a.v. voorgevallen incidenten en gevaarlijke situaties.

De adviesgroep veilige zorg heeft als doel de veiligheid van zorg in de Koperhorst te monitoren en het leren over veiligheid te stimuleren. D.w.z. binnen teams en tussen teams en op management en bestuurlijk niveau. De adviesgroep veilige zorg richt zich op de volgende onderwerpen:

- Methodisch werken.
- Risico-signalering zorgproblemen: procedureafspraken, kwaliteit en borging acties.
- Meldingen incidenten cliënten: meldproces, analyse en verbeteracties.
- Vrijwilligheid van zorg: dossieronderzoek en psychofarmaca voorschriften.
- Onbegrepen gedrag: signalering, onderzoek, plan en borging.
- De ontwikkelingen van de zorgeenheden en teamverpleegkundigen t.a.v. kwaliteit en veiligheid van zorg en leerklimaat.

De ontwikkelpunten voortkomend uit de monitoring door de adviesgroep worden integraal met de teamverpleegkundigen en teamleiders van overige diensten gedeeld. Zij reageren op de ontwikkelpunten van de adviesgroep en nemen de punten mee naar hun zorgeenheid/afdeling.

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Medicatie-veiligheid	Beschikbaar maken Medido automatische medicijndispenser voor bewoners.	Getemporiseerd.
Wondzorg	Vergroten kwaliteit wondzorg	Op iedere zorgeenheid is een aandachtsvelder wondzorg aangewezen. Allen zijn in het verslagjaar geschoold.

Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid verpleeghuiszorg

Jaarlijks worden er kwaliteitsindicatoren basisveiligheid uitgevraagd bij aanbieders van verpleeghuiszorg. Organisaties meten de indicatoren en leveren deze aan bij het Openbaar Databestand. →→→

Vrije keuze indicator decubitus

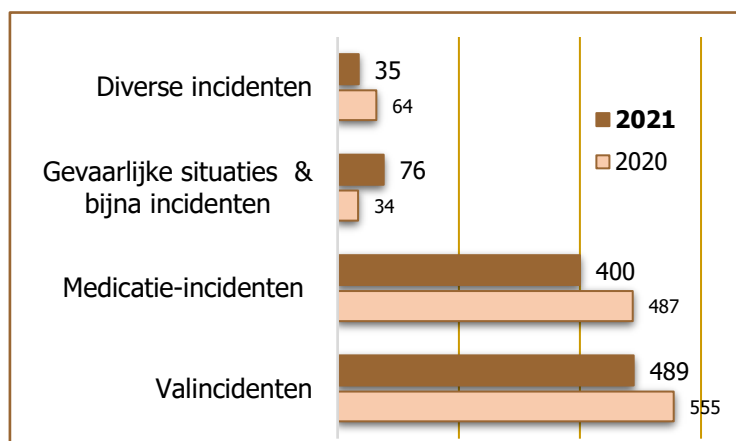
Op de meetdatum heeft bij alle bewoners met een ZPP/VPT huidinspectie plaatsgevonden. Bij één bewoner is er sprake van decubitus in categorie 2 en bij één bewoner van categorie 3. Conclusie 1.4% van de bewoners heeft bij huidinspectie een decubitus categorie 2 of 3.

Adviesgroep veilige zorg

De adviesgroep zag de teams in het verslagjaar op een constructieve manier samenwerken inzake veiligheid van zorg.

De adviesgroep heeft haar bevindingen en adviezen als ook gesignaleerde successen per kwartaal gerapporteerd en breed in de organisatie gedeeld.

Melding Incidenten cliënten



Het aantal MIC-meldingen is in 2021 gedaald van 1140 naar 1000 meldingen. Deze verschuiving hangt o.a. samen met het niet langer melden van medicatie weigering, de daling van het vergeten te geven van medicatie en de daling van valincidenten.

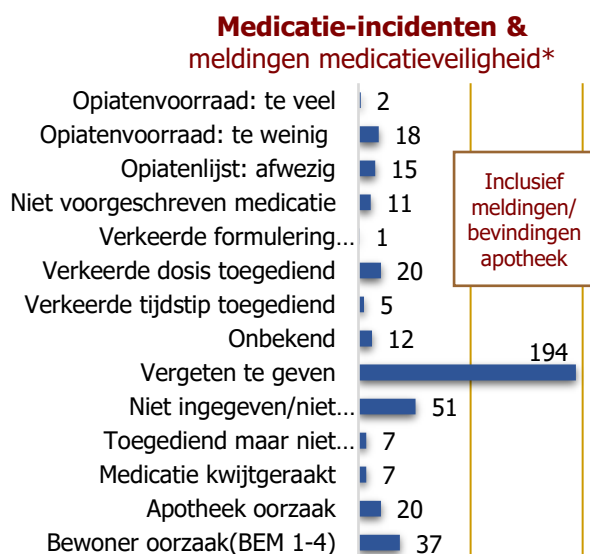
Medewerkers geven aan zich veiliger te voelen bij het melden van incidenten. De zorgvuldigheid van de incidentmeldingen en de meldingsbereidheid is als gevolg hiervan en overige in 2020 en 2021 ingezette verbeteracties flink toegenomen.

Valpreventie en vallen

Ten aanzien van valpreventie en vallen ziet de adviesgroep veilige zorg in het verslagjaar een aanzienlijke vooruitgang:

- De verpleegkundig zorgadviseur draag zorgt voor een realistisch beeld van gezondheid en risico's voordat een bewoner in de Koperhorst komt wonen.
- De teamverpleegkundigen monitoren en analyseren incidenten tijdens iedere dienst.
- Na valincidenten met een hoog risico op herhaling wordt door de zorgeenheden een (val)risicosignalering afgenomen. In overleg met de bewoner worden acties ingezet en er wordt voor gezorgd dat e.e.a. in de zorgleefplan cyclus van opvolgen, evalueren en bijstellen of afronden is vastgelegd.
- Medewerkers in de zorgeenheden reageren aanzienlijk alerter dan vorig jaar als reactie op valrisico of een valincident. Ze schalen snel op naar het juiste deskundigheidsniveau en schakelen gewenste expertise van binnen of buiten de organisatie in.

Medicatieveiligheid



De meest voorkomende medicatiefout betreft het vergeten om medicatie te geven aan bewoner/cliënt. Om hier verbetering in aan te brengen is eind 2020 op Groepswonen en Wonen met intensieve zorg het gebruik van de Medimo (toedien) applicatie ingevoerd.

Gaande 2021 daalt omissie minder dan verwacht. Bevoegde medewerkers worden in het 3e kwartaal opnieuw in het gebruik van Medimo geïnstrueerd.

In de Zorgservice-appartementen werpen de ingezette verbeteracties t.a.v. van medicatieveiligheid en de invoering van Medimo in het 3^e kwartaal van 2021, hun vruchten af. Medewerkers zijn ingenomen met Medimo. Omissie daalt bij een sterke meldingsbereidheid met 47%.

Hygiëne & infectiepreventie

Hygiëne en infectiepreventie specialismen

De hygiëne kwaliteitsmedewerker en de verpleegkundige infectiepreventie hebben in het verslagjaar de training tot Infectiepreventie Adviseur gevolgd. Zij mogen zich nu IPA (Infectiepreventie Adviseur) noemen en fungeren als de 'verlengde arm' van de (externe) Deskundige Infectiepreventie (DI) bij infectiepreventie en verandering, ter verbetering en borging van de kwaliteit van infectiepreventie.

Daarnaast beschikt de Koperhorst over HACCP-medewerker en heeft iedere zorgeenheid een aandachtsvelder infectiepreventie. De hygiëne- en infectiepreventie commissie waarborgt het hygiëne- en infectiepreventiebeleid.

Handboek en deelname aan pilot

In het verslagjaar is het 'Handboek hygiëne & Infectiepreventie' geïntroduceerd. In het handboek zijn alle beleidsstukken en procedures ondergebracht t.a.v. algemene hygiëne, voedselveiligheid, infectieziekten en infectiepreventie. Het BMRO-beleid is herzien. En de Koperhorst nam deel aan de ActiZ/ZiP-company pilot 'Je hebt meer in huis dan je denkt' bedoeld om organisaties te ondersteunen in het versterken van infectiepreventie en hygiënisch werken.

Externe audit en HIP tweejaren-cyclus

In augustus vond een externe audit plaats, de resultaten hiervan zijn door de IPA's samen met de DI verwerkt in een plan van aanpak voor 2022, waarmee de IPA's stapsgewijs aan de slag gaan met de verbeterpunten.

Er is een start gemaakt met een HIP tweejaren-cyclus. Per kwartaal worden teams zowel geïnformeerd als geaudit op een thema. Een van de audits werd in de vorm van een 'Molactie' plaats.

ICT

Om onze medewerkers meer te kunnen faciliteren in ICT-middelen, beschikken de zorgseenheden en medewerkers over mobiele devices.

We hebben een dashboard waarin de verschillende bedrijfsonderdelen inzichtelijk zijn. Hierdoor krijgen we nog meer grip op de cijfers achter de verschillende bedrijfsonderdelen. Van daaruit kunnen we ook een financiële scan maken van de wenselijke en benodigde interne bedrijfsrapportages.

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
In NEDAP ONS aanvullende diensten factureren	Aan cliënten te factureren zaken, zoals aanvullende services, verhuur en eigen bijdragen, worden, m.i.v. Q1 2022, middels de Nedap ONS facturatie software gefactureerd.	Het proces is gedigitaliseerd waardoor de kans op fouten verminderd is.
Optimalisatie dataschijf en data mappen	De mappenstructuur op de dataschijf, is m.i.v. Q1 2022, opgeschoond en opnieuw ingericht. In 2021 zijn de huidige datamappen en geïnventariseerd.	De dataschijf is geïnventariseerd in 2022 volgt een optimalisatie naar de cloud.

Interne controle (AO/IC)

In de Koperhorst worden de interne controles op de cliënt- en productieregistratie/-declaratie 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.

Productieregistratie/ -declaratie

In 2021 zijn alle zorgdeclaraties volledig, juist en op tijd volgens declaratiestandaards aangeleverd. De gedeclareerde tarieven komen overeen met de met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en de gemeentes contractueel overeengekomen tarieven.

Cliëntregistratie

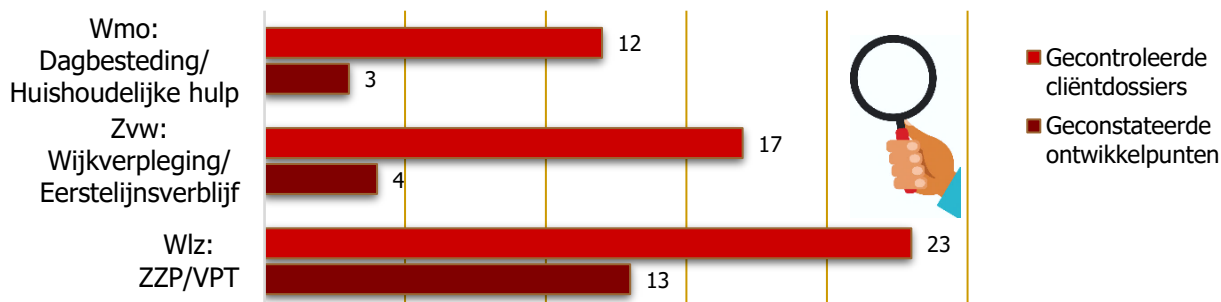
Voorbeelden van geconstateerde ontwikkelpunten zijn:

- 1^e zorgleefplan niet binnen 24 uur na aanvang zorg aanwezig;
- 1^e zorgleefplan niet op contractueel met zorgverzekeraar overeengekomen moment aanwezig
- Zorgovereenkomst niet gedocumenteerd.

Conclusie

In een jaar waarin Corona veel aandacht vroeg is de registratie van cliëntgegevens in de ECD's tamelijk constant gebleven.

Interne controle: cliëntregistratie geconstateerde ontwikkelpunten



Tegel 10: Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt

Hier ervaar ik dat medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

Hier ervaar ik dat medewerkers elkaar kennen

Hier ervaar ik dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

Zo werken we hier dagelijks aan

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers investeren we in eigenaarschap van de zorgseenheden/teams. We stimuleren het gebruik van de eigen regelruimte. Ieder team in de Koperhorst krijgt binnen de afgesproken grenzen, de regelruimte die het aankan. Dit pakt per team of zorgseenheid anders uit. Elk Mt-lid is verantwoordelijk voor de aanzwengeling,

ondersteuning en borging van dit proces, binnen het eigen bedrijfs onderdeel.

Teams hebben een belangrijke rol om te werken aan de behoud en verbetering en kwaliteit. In de teamopdracht staat beschreven wat het team wil verbeteren en hoe dat wordt gerealiseerd.

We zijn als organisatie constant in beweging om op alle veranderingen in onze omgeving in te spelen. Vanuit het meerjaren traject "Koperhorst op Koers" maken medewerkers kennis met de belangrijkste breinprincipes die een rol spelen bij groeien, ontwikkelen en veranderen. Zo wordt de basis gelegd om teams te laten komen tot groei en aanpassing aan de toekomstige behoeftes van bewoners en stakeholders.

De Koperhorst zet zich neer als een boeiende en bindende werkgever, die oog heeft voor elke medewerker. Je kunt jezelf zijn bij ons en je blijven ontwikkelen. Wij zijn een lerende organisatie in alle opzichten. Nu en in de toekomst willen we een werkgever zijn, die eigenheid toont en zich daarmee onderscheidt ten opzichte van de concullega's. Wij vinden het belangrijk om medewerkers te behouden en te zorgen voor een zo stabiel mogelijke teamsamenstelling. Om dit te realiseren, zetten we op het volgende in:

- Werkplezier
- Weloverwogen inzet van personeel niet in loondienst
- Actief leren en ontwikkelen van (nieuwe) medewerkers
- Communicatie naar medewerkers
- Onboarding van nieuwe medewerkers.

Observaties en citaten uit het narratief onderzoek onder bewoners Groepswonen

'De woonondersteuner straalt een natuurlijke rust uit en daar varen de bewoners goed op is te merken.'

'Er is zo goed als constant een medewerker in deze woonkamer aanwezig.'

'Bewoners die in de woonkamer zijn, ogen rustig: een aantal praten wat met elkaar en de gastvrouw, een andere mevrouw zit als laatste nog te ontbijten en de muziek staat zachtjes op de achtergrond aan. Een mevrouw zit met een knuffel aan tafel te neuriën.'

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Eigen regelruimte	- Vanaf het 3^e kwartaal weten de medewerkers van alle zorgeenheden wat hun eigen regelruimte is. Ze kunnen desgevraagd vertellen wat hen dit brengt, wat het van hen vraagt en wat er voor nodig is. - Ontwikkelen Handboek Eigen regelruimte	- Het bieden en nemen van eigen regelruimte komt aan de orde in het meerjaren traject 'de Koperhorst op koers'. De Koperhorst op koers is een veranderingstraject waarin passend leiderschap en eigen regelruimte hand in hand gaan. - Per 1 oktober beschikt elke zorgeenheid over een eigen personeelsbezettingsprofiel. De teams kunnen a.d.h.v. deze profielen de personeelsinzet zelf afstemmen op de verschillende zorgbehoeften van de bewoners.
Binden en boeien van medewerkers	Er worden diverse workshops gegeven die bijdragen aan een betere leefstijl en vitaliteit.	In het 4 ^e kwartaal is een workshop gegeven over migraine en leefstijl. Medewerkers voelden zich veilig en spraken vrijuit. Zij hebben handvaten en tips gekregen om mee aan de slag te gaan. Wat betreft de organisatie van andere workshops is vertraging opgetreden vanwege corona.
	Alle medewerkers die 60 jaar worden/zijn, hebben een gesprek met P&O.	Met 60% van de medewerkers van 60 jaar of ouder zijn door P&O gesprekken gevoerd.
	Er is een inwerkprogramma gemaakt en geïmplementeerd "Welkom aan boord."	Er is helaas geen inwerkprogramma ontwikkeld. De begeleiding van het ziekteverzuim heeft meer inzet gevraagd dan verwacht. In 2022 wordt het inwerkprogramma alsnog ontwikkeld en ingevoerd.
	Er is een personeelscyclus welke is vastgesteld door het MT.	Getemporeerd naar 2022.
	De Koperhorst is aangesloten bij het waarschuwingsregister.	De wettelijke verplichtstelling van het waarschuwingsregister is van de baan. Er kleven te veel praktische en juridische bezwaren aan om het verplicht te stellen.
	Er wordt met iedereen die de Koperhorst verlaat een exitgesprek gevoerd, zodat je inzichtelijk krijgt waarom medewerkers weggaan.	Met alle medewerkers op wie dit van toepassing is hebben exitgesprekken plaatsgevonden.
Top-gesprekken	Iedere medewerker is actief bezig met zijn/haar professionele ontwikkeling, met behulp van de uitkomsten van een gevoerd top (talent) gesprek. Er is een HR-cyclus rondom TOP-gesprekken.	Is doorgeschoven naar 2022.
Grip op verzuim	- Inzicht in de oorzaak van middellang en lang verzuim. - Analyse, patronen zoeken en trends/conclusies vormen.	Met de arbodienst HCC heeft de analyse plaatsgevonden van het middellang- en langdurig verzuim. Op basis daarvan zijn specifieke acties ondernomen. Zo blijkt het middellange verzuim onder leerlingen relatief hoog; hierop is door het Leerhuis actie ondernomen.

	Acties inzetten om verzuim te voorkomen, preventief beleid.	Voorbeelden van preventieve actie is de eerdergenoemde workshop rondom migraine en leefstijl.
	Voortzetten ingezette bewaking en opvolging wet poortwachter/ dossiervoering en samenwerking arbodienst HCC.	De bewaking en opvolging van de Wet Poortwachter is goed verlopen. Medewerkers zijn op tijd opgeroepen en de pva's zijn tijdig opgesteld. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden met arbodienst HCC waarin de afspraken geëvalueerd zijn. In 2021 is veel inzet van de bedrijfsarts nodig geweest.
HR-systeem implementeren en digitaliseren	- Het HR-systeem van SDB wordt verder ingericht en uitgerold. - Managers krijgen een training. - Voor MT en P&O zijn personeelsdossiers digitaal beschikbaar en inzichtelijk. - Mutaties en contracten worden via een workflow geaccordeerd en verstuurd.	Het HR-systeem is volledig ingericht. De dossiers van alle nieuwe medewerkers zijn gedigitaliseerd. De dossiers van de overige medewerkers zijn m.u.v. de historie gedigitaliseerd. De volgende stap in 2022 is de workflow rond mutaties te digitaliseren.
Informatiestromen centraal dashboard t.b.v. bestuurder/ MT/RvT	Doelstelling is te komen tot een centraal informatie dashboard, waarop sturingsinformatie terug te vinden is rondom begroting, exploitatie, HRM, LRM, zorgproductie en veiligheid en extern vereiste rapportages gegenereerd worden.	Er is maandelijks een dashboard opgeleverd waarmee stuurinformatie beschikbaar is gesteld aan de bestuurder en de managementteamleden. Het finetunen vindt in 2022 plaats.

Kerngetallen medewerkers	2021	2020
Aantal medewerkers	347	300
Aantal FTE	230	207
Instroom	92	116
Uitstroom	43	95

Ziekteverzuim	2021	2020
Vernet (excl. Zwangerschap)	9.12%	8.97%
1 ^e jaar ziektejaar	8.05%	8.53%
2 ^e jaar ziektejaar	1.07%	0.45%
Inclusief zwangerschap	10.83%	10.25%

Leeftijdsgroep	Ziekteverzuim		Personeels opbouw	
	2021	2020	2021	2020
25 & jonger	5.44%	9.30%	11.8%	13.8%
26 t/m 35	9.94%	5.65%	22.7%	19.8%
36 t/m 45	2.76%	17.27%	13.7%	12.9%
46 t/m 55	6.31%	7.44%	23.9%	27%
56 & ouder	10.78%	9.21%	7.9%	26.6%
Totaal	9.12%	8.97%	100%	100%



Het aantal medewerkers groeide in 2021 met 15%. We zijn gestart met het werken met gastvrouwen op de afdelingen om bij te dragen aan het leefplezier van onze bewoners. Zij zijn aanwezig op de groepen zodat er altijd een aanspreekpunt is en iemand is voor gezelligheid zorgt. Daarnaast is het gelukt om de flexibele schil uit te breiden. De leerlingen zijn na diplomering goed doorgestroomd binnen de Koperhorst en de uitstroom is beperkt gebleven.

Het ziekteverzuim in 2021 is met 0,15% enigszins hoger dan in 2020 en 0,66% hoger dan het branchegemiddelde in 2021. De meldingsfrequentie is toegenomen. Het hele jaar heeft corona rondgewaard. De hoge meldingsfrequentie is hierdoor te verklaren. Het strenge coronabeleid is hierop mede van invloed. Veel medewerkers hebben continu "aan" gestaan. We hechten eraan medewerkers verlof op te laten nemen. Dat maakte dat we meer uitzendkrachten hebben ingezet dan verwacht. In 2021 is veel aandacht gaat uit naar het beheersen van het ziekteverzuim. We willen de focus verleggen naar het voorkomen van uitval die aansluit bij ingrijpende fases in het leven (zoals een jong gezin, de overgang of mantelzorgbelasting).

Thema	Doelstellingen 2021	Wat hebben we bereikt in 2021?
Doorontwikkel en Leerhuis	Er is een studentenreis ontwikkeld (een route van sollicitatie t/m afstuderen of stop opleiding).	De studentenreis is samen met MBO Amersfoort ontwikkeld en bevindt zich in de afrondende fase. In april 2022 wordt de studentenreis in het LMS omgezet in een leerpad.
	Er is per team aandacht voor het leerklimaat waardoor er optimaal geleerd wordt.	De opleidingscoördinatoren hebben regelmatig overleg met de teamverpleegkundige en werkbegeleiders uit de overige diensten om de leer behoefte in beeld te brengen en op te pakken. In 2021 kon een deel van de scholing niet georganiseerd worden als gevolg van corona.
	Implementatie van een Leermanagementsysteem (LMS).	Het LMS is op 1-7-2021 geïmplementeerd. Alle scholingen worden via het LMS aangemeld bij medewerkers.
REIN	REIN is dé digitale omgeving binnen de Koperhorst om te leren: • Bij elke scholing binnen de KH wordt gekeken of deze gekoppeld kan worden aan REIN. • Elke medewerker heeft toegang tot REIN. • 80% van de medewerkers maakt gebruik van REIN. • REIN is onderdeel van de topgesprekken van elke medewerker. • REIN levert een bijdrage aan het optimaal functioneren van (zorg) teams zodat zij beter communiceren en effectiever samenwerken waardoor de kwaliteit van zorg en dienstverlening verbetert.	• Alle interne scholingen, m.u.v. de BHV-scholing, zijn nu aan REIN gekoppeld. • Elke medewerker heeft toegang tot REIN gekregen. • 89% van de medewerkers maakte gebruik van REIN • Getemporiseerd. • E.e.a. hebben we integraal onderdeel laten uitmaken van het Koperhorst op koers traject.
Optimaal leren	• Het leerhuis wordt ervaren als een faciliterende organisatie. In 2021 wordt ingezet op de deskundigheidsbevordering van 30 werkbegeleiders. • Het leerklimaat wordt door de teamverpleegkundigen, dicht bij de zorg georganiseerd en gefaciliteerd door het Leerhuis.	• De ontwikkeling is in gang gezet. Er zijn acties ondernomen om het Leerhuis meer als een faciliterend organisatieonderdeel neer te zetten. • Dit punt wordt meegenomen in exitgesprekken met stagiaires. Het is gelukt om 38 werkbegeleiders bij te scholen. Medewerkers zijn enthousiast om werkbegeleider te mogen zijn en melden zichzelf aan.
Samenwerking VMBO Het Element	Er is onderzocht of het mogelijk is om vanaf september maximaal 5 leerlingen van het vmbo-stage te laten lopen in de Koperhorst. Leerlingen ervaren zo of de opleiding HZW bij hen past.	In september 2021 zijn we met vier leerlingen gestart. De leerlingen zijn enthousiast geworden en zullen zich inschrijven voor een opleiding HZW.
Samenwerking HU	Structureel zijn er tijdens de schoolperiode 8 HU studenten aanwezig. 1 dagdeel om de week is een docent van HU aanwezig binnen de Koperhorst. Er zijn voldoende bekwame (HBO) werkbegeleiders aanwezig. Stagiaires HBO-V geven gastlessen/klinische of vaardigheidslessen aan de BOL/BBL studenten.	In 2021 is de samenwerking met de HU opgepakt. Acht studenten zijn één dag per week met een HU docent in de Koperhorst aanwezig. Er zijn voldoende werkbegeleiders aanwezig. De HU-studenten geven les aan de BOL/BBL-studenten. De HU-studenten geven terug dat Koperhorst een leerzame en prettige opleidingsomgeving is.

Vrijwilligers-werk	Ophalen behoeften aan scholing en begeleiding bij de vrijwilligers	Uitgesteld i.v.m. corona.
Digitalisering	Borgen project digitale vaardigheden	Belegd bij de KH digicoaches.

Medewerkers met BBL-leerarbeidsovereenkomst	Aantal	Gestart in 2021	Gediplomeerd in 2021	Doorstroom Koperhorst
Helpende zorg & welzijn niveau 2	2	1	1	1
Verzorgende IG niveau 3	30	6	5	5
Verpleegkundige niveau 4	7	4	0	0
Zelfstandig werkend kok niveau 3	1	0	0	0

Medewerkers, opgeleid via leereenheden (erkende MBO-certificaten)	Aantal
Leereenheid 1: Plannen ondersteunende begeleiding en zorg	1
Leereenheid 2: Ondersteunen bij wonen, leven & welzijn	13
Leereenheid 3: Individuele zorgverlening	2
Gediplomeerd als Helpende zorg & welzijn niveau 2 via leereenheden	16

"Na een lang gekoesterde droom werk ik eindelijk in de ouderenzorg en inmiddels heb ik mijn eerste MBO-certificaat behaald!"

Een greep uit de in REIN gevolgde e-learnings

1. Blaaskatheterisatie van de vrouw VV346
2. Medicatie toedienen VV346
3. Blaasspoelen VV346
4. Bloedsuiker meten VV346
5. Wondzorg VV346



Top 5 gevolgde Goodhabitz scholingen:

1. Aan de slag met ik en mijn cliënt
2. Talentanalyse & Zelfstart Feedback
3. Doen waar je blij van wordt (NL)
4. Breng de cliënt in beweging
5. Jij in gesprek met...

"Ik zag eerst tegen het leren op, maar als je eenmaal bezig bent is het toch wel heel leuk en leerzaam."

In het kader van BOL-stages werken we samen met:

MBO Amersfoort
ROC Midden Nederland
Landstede Harderwijk
Hogeschool Utrecht
Stage Pro 033
VMBO Het Element
ROC Menso Alting Zwolle
De Baander

"Ik was benieuwd hoe het hier zou gaan, kan ik mij hier wel ontwikkelen als HBO-verpleegkundige of wordt het weer dagen aftellen tot het einde van mijn stageperiode. Na een paar weken kan ik zeggen dat ik mij hier mij welkom voel en dat ik mij mag en kan ontwikkelen als een HBO-verpleegkundige."

BOL-stages	2021
Verzorgende IG niveau 3	6
Verpleegkundige niveau 4	24
Verpleegkundige niveau 5	12
Begeleider Specifieke Doelgroepen	1
Praktijkonderwijs	7
VMBO Element	4
BOL Niveau 2	22
Totaal	95

Studenten met BOL-praktijkovereenkomst	Aantal	Gestart in 2021	Gediplomeerd in 2021	Doorstroom Koperhorst
Helpende zorg & welzijn niveau 2	19	9	5	4



4 Financieel beleid

	2021	2020
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	13.548.910	12.222.755
Subsidies (exclusief Wmo)	394.961	825.644
Overige bedrijfsopbrengsten	1.928.692	1.929.958
Som der bedrijfsopbrengsten	15.872.562	14.978.356

Algemeen

Het jaarverslag laat zien dat er in 2021 stijging geweest is in de omzet en de personeelskosten. Door de coronacrisis en een tijdelijke 'dip' in de liquiditeiten zijn de meeste geplande investeringen in het vastgoed uitgebleven. De zorgomzet is gestegen door:

- Toename van gemiddeld 13,75 plaatsen VPT
- De tariefsverhoging Wlz producten
- De derde tranche kwaliteitsgelden van € 1.318.558 (2020 was € 842.008)

De personeelskosten zijn gestegen door het aantrekken van 23 FTE aan zorgpersoneel in het kader van de kwaliteitsgelden.

Door een hoog ziekteverzuim was het op peil houden van de zorgformatie in 2021 een hele uitdaging. Mede hierdoor is er voor € 1.021.251 uitgegeven aan personeel niet in loondienst.

In 2021 zijn de noodzakelijke investeringen volgens het MJOP gedaan evenals de benodigde ICT investeringen. Deze investeringen zijn uit eigen middelen gefinancierd.

Het totaal aan subsidies zijn dit jaar afgenomen vooral vanwege de lagere ontvangen (en uitbetaalde) zorgbonus.

Omzet

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

Totaal opbrengst zorgprestaties	11.327.522
Totaal Kwaliteitsgelden	1.318.558
Totaal Coronacompensatie	902.830
Totaal subsidies	394.961
Totaal overige opbrengsten	1.928.692
Totale opbrengsten	15.872.562

Resultaat

Het resultaat 2021 is in lijn met de begroting 2021 en bedraagt € 40.659 positief.

Eigen vermogen

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

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

Solvabiliteit	2021	2020
Eigen vermogen	€ 8.355.416	€ 8.314.757
Totaal opbrengsten	€ 15.872.562	€ 14.978.356
Balanstotaal	€ 16.927.278	€ 16.846.706

Omzetratio (eigen vermogen/ totale opbrengsten)	52.6%	55.5%
Solvabiliteit (eigen vermogen/ balanstotaal)	49.4%	49.4%

Uit bovenstaande opstelling blijkt dat de vermogenspositie van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst gezond is. De omzetratio is vertekend vanwege de ontvangen subsidie zorgbonus en de vergoeding extra kosten corona. Zonder deze twee componenten zou de omzetratio 56.4% zijn (2020 was 61.5%). Het exploitatieresultaat over 2021 heeft de vermogenspositie doen toenemen met 40.659

Liquiditeit en financieringsbehoefte

De liquiditeitspositie wordt uitgedrukt in een kengetal, de current ratio. Dit is de verhouding van de vlottende activa versus de vlottende passiva. Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst hanteert hiervoor "1" als norm. Dit geeft aan dat de organisatie in staat is om aan al haar kortlopende verplichtingen te voldoen met de beschikbare liquiditeiten en op korte termijn opvraagbare vorderingen. De daadwerkelijke ratio bedraagt per eind 2020 1,36 eind 2020 was deze 1,26. De liquiditeitspositie is derhalve boven de norm en gestegen ten opzichte van 2020.

In 2022 zal met als onderbouwing het MJOP, de investeringsbehoefte en de berekening van de liquiditeitsbehoefte, de liquiditeitsratio regelmatig gemonitord worden.

Maatregelen voor interne beheersing

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

Financiële rapportage en planning

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

Investerings

In het jaar 2021 is er € 448.488 geïnvesteerd. De volgende projecten hebben doorgang kunnen vinden:

- Schilderwerk
- Paneelwand praktijklokaal in de Hilt
- Vervanging deurautomaten
- Monitoringsysteem HACCP
- Isolatie van de stookruimte
- Ledverlichting
- Renovatie van de liftinstallatie
- Investerings in de luchtbehandeling.
- Overige inventarissen en computerapparatuur

Naast deze investeringen zijn er 'onderhanden projecten':

- Biovergister
- Pvc vloeren
- Aanleg legionella installatie
- Hang en sluitwerk badkamers
- RIE

Personeelsbezetting

In 2021 is het aantal FTE van 207 naar 230 gegroeid. Er was een uitbreiding van 28 FTE aan zorgpersoneel en een daling van 5 FTE aan overige functies.

Voor 2022 is uitgegaan van 222 FTE.

Met de stijging van het kwaliteitsbudget in 2021 hebben we kunnen investeren in nieuw personeel (leerlingen). De gelden van het kwaliteitsbudget moeten voor 85% ingezet worden in personeel en 15% aan overige zaken binnen bv. ICT of ontwikkelen van professionaliteit/ leren. Deze doelstellingen zijn bereikt.

Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is

Ook voor 2022 is er geen budget Wlz afgesproken met het zorgkantoor, binnen het beschikbare macrobudget wordt de persoonsvolgende bekostiging toegepast.

Net als voorgaande jaren zijn er voor de Zvw budgetplafonds ingesteld door enkele zorgverzekeraars. Daar waar nodig zijn met de verzekeraars afspraken gemaakt om het budgetplafond aan te passen.

Verwachtingen 2022

Ook in 2022 zullen de activiteiten binnen de Koperhorst nog beïnvloed worden vanwege coronabesmetting. Dit heeft invloed op zowel de opbrengsten als ook de uitgaven. De uitdaging ligt in het beheersen van de uitgaven in relatie tot de opbrengsten en het monitoren van de meerkosten die gemaakt worden vanwege Corona.

De verwachting is dat er in 2022 een grotere doorstroom van bewoners is, dit betekent meer mutatiedagen en minder omzet per bewoner.

In 2022 zullen we door gaan met noodzakelijke investeringen in de gebouwen en op ICT-gebied medewerkers efficiënter en beter te laten werken met nieuwe ICT-middelen.

Om projecten uit te voeren die passen bij ons strategisch beleidsplan zullen we in samenwerking met andere zorgorganisaties zoeken naar mogelijkheden om regionale ontwikkelgelden hier voor in te zetten.

Door de hoge inflatie zien wij de kosten voor voeding, onderhoud en energie stijgen. Dit zal in toenemende mate een kostenstijging met zich meebrengen.



Colofon de Koperhorst

Meer informatie over Stichting de Koperhorst is te vinden op www.koperhorst.nl. Hierop vindt u ook de jaarrekening 2021.