Gelderhorst

Een thuis vol gebaren

KWALITEITSRAPPORT 2021

INHOUD

Inhoud **2**

1.Inleiding **3**

2. De zorgorganisatie **4**

2.1 Kerngegevens en prestaties 2021 ..... *4*

2.2 Samenwerkingspartners *5*

3. Zorgorganisatie rond de individuele cliënt **6**

3.1 Zorg en welzijn *6*

3.2 Wonen & veiligheid *7*

4. Leren en verbeteren van kwaliteit **11**

4.1 Cliënttevredenheidsonderzoek *11*

4.2 Teamreflecties *13*

4.3 Visitatie *13*

4.4. Deskundigheidsbevordering *14*

5. Wat gaat goed en wat kan beter? **16**

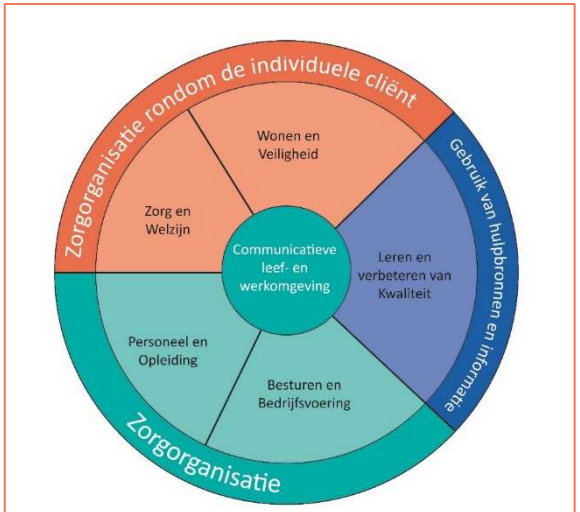
6. Wat vinden Stakeholders? **18**

1.INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2021 van De Gelderhorst. De zorg voor en begeleiding die wij de bewoners bieden, valt onder de Gehandicaptenzorg. Dit betekent dat we ons verantwoorden aan de hand van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.
Het Zorginstituut Nederland (ZIN) heeft het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 opgenomen in het register voor kwaliteitsstandaarden.
Het kwaliteitskader is ingericht op basis van 4 bouwstenen:

- Zorgproces rond de individuele cliënt
- Onderzoek naar cliëntervaringen
- Zelfreflectie in teams
- Kwaliteitsrapport en visitatie.

De Gelderhorst heeft dit kader aangevuld met kwaliteitsnormen die gelden voor de verpleeghuiszorg. De reden hiervoor is dat we steeds meer verpleeghuiszorg bieden aan bewoners met een zintuigelijke beperking. Dit heeft geresulteerd in een model dat als basis dient voor het kwaliteitsmanagementsysteem van de Gelderhorst. Het model laat zien dat er naast de zorgorganisatie rondom de individuele client en het leren en verbeteren van kwaliteit ook van belang is om de woonomgeving en de zorgorganisatie in beeld te hebben (Figuur 1).



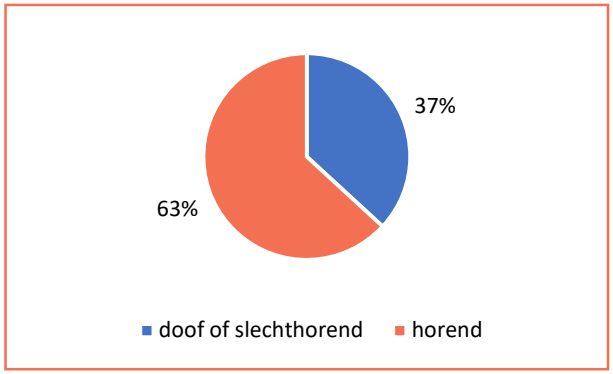
Figuur 1 Schematische weergave kwaliteitsmodel Gelderhorst

Dit kwaliteitsrapport geeft een beeld van kwaliteit in de Gelderhorst en hoe we hieraan werken.
In dit kwaliteitsrapport staan met name de bouwstenen van het zorgproces rondom de individuele cliënt, het onderzoek naar cliëntervaringen en de visitatie centraal. De audits in het kader van het kwaliteitskeurmerk zien wij als externe visitatie.

De organisatie brengt ieder kwartaal een rapportage Kwaliteit & Veiligheid uit. Hierin wordt gerapporteerd over prestatie indicatoren van belangrijke processen over bewoners, personeel en gegevensbescherming. In voorliggend document wordt onder meer gerapporteerd over de prestatie indicatoren m.b.t. de veiligheid van bewoners. In de Directiebeoordeling wordt gerapporteerd over de prestatie indicatoren gegevensbescherming en personeel.

2. DE ZORGORGANISATIE

De Gelderhorst is een landelijk woon- en zorgcentrum voor oudere doven, het enige centrum voor oudere doven in Nederland. Wij bieden huisvesting, verzorging, verpleging en dienstverlening. We zijn een financieel gezonde en zelfstandige organisatie met 217 medewerkers (ca. 141 fte). De Gelderhorst is ook de enige organisatie in Nederland waar een groot deel van de medewerkers doof of slechthorenden is.
De Gelderhorst heeft een unieke positie als cultuurdrager van de oudere doven in Nederland en is hét kenniscentrum op het gebied van oudere doven. De Gelderhorst is uniek. Voor zover wij weten bestaat er nergens in Europa zo'n groot woon- en zorgcentrum voor oudere doven. Niet alleen bewoners, ook veel medewerkers zijn doof of slechthorend.



Figuur 2 Percentage medewerkers dat doof of slechthorend is

2.1 KERNGEGEVENS EN PRESTATIES 2021

Stichting de Gelderhorst is gevestigd op één locatie en is één rechtspersoon. De kerngegevens over het aantal woningen en indicaties in 2021 zijn samengevat in Figuur 3 en Figuur 4.

Figuur 3 Aantal woningen

Figuur 4 Indicaties zorg en ondersteuning

2.2 SAMENWERKINGSPARTNERS

De Gelderhorst onderhoudt goede relaties met netwerkpartners, zowel binnen de eigen sector als in de regio. De Gelderhorst onderhoudt regulier contact met het Zorgkantoor, zorgverzekeraars en de gemeente Ede over de financiering van zorg- en dienstverlening. De Gelderhorst heeft een samenwerkingsovereenkomst met Opella. De specialisten ouderengeneeskunde van Opella behandelen bewoners van De Gelderhorst en indien nodig kan een beroep worden gedaan op verpleegkundigen van Opella voor bereikbaarheidsdiensten in De Gelderhorst. De Gelderhorst werkt ook nauw met Opella samen om (structureel) activiteiten te ondernemen ter verbetering van de kwaliteit van beide organisaties.

De bestuurder van de Gelderhorst is lid van de Stichting SIAC, Samenwerkingen Instellingen voor mensen met Auditieve en/of Communicatieve beperkingen. Binnen het SIAC is onder andere aandacht voor het vergroten van de mogelijkheden voor dove en slechthorende jongeren om een opleiding te volgen en te voltooien. De Gelderhorst heeft een samenwerking met de Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn Midden en Zuidwest-Gelderland (WZW) en de ROC's Gelderland. Hierbij is aandacht voor het zorgen voor de inzet van goede faciliteiten voor de doelgroep dove en slechthorende jongeren op het gebied van scholing, stage en werk.

Tot slot is de Gelderhorst aangesloten bij de regionale samenwerking op het gebied van duurzaamheid. De zorgaanbieders in Foodvalley regio, gemeente Ede, de Omgevingsdienst De Vallei (Oddevallei), provincie Gelderland en het Milieuplatform Zorgsector willen, ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid, samen invulling geven aan de afspraken uit het Klimaatakkoord van 2019 en het rijksbeleid voor toekomstbestendig energie- en klimaatbeleid. Door energie te besparen, efficiënter met grondstoffen, afval en water om te gaan en te kijken naar voedselverspilling en de vervoersbewegingen van personeel worden de milieuprestaties van de organisaties verbeterd. Daarom hebben zij met elkaar Green Deal afspraken gemaakt. Deze Green Deal ligt in lijn met een landelijke Green Deal Zorg 2.0 die wordt gesteund door onder andere het Ministerie van VWS, de zorgbranches, de verzekeraars en de banken. De Gelderhorst is een van de partners in de Green Deal Zorg Foodvalley.

Deze samenwerkingen op de verschillende niveaus in de organisaties wordt als goed en van toegevoegde waarde ervaren.

3. ZORGORGANISATIE ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

De bouwsteen “het zorgproces rondom de individuele cliënt” zien we als basis van waaruit de Gelderhorst haar bestaansreden ontleent. De Gelderhorst streeft hoogwaardige kwaliteit na van verpleging, zorg, dagbesteding en begeleiding voor de verschillende doelgroepen. Daarnaast vinden we het belangrijk dat de bewoners een passend huis ervaren. In 2021 lag het accent in het letterlijk passend maken van het gebouw door de voorbereidingen en start van de renovatie van het zorghuis.

3.1 ZORG EN WELZIJN

Aan kwaliteit wordt primair op het niveau van de bewoner invulling gegeven. Dit wordt vastgelegd in een persoonlijk zorgplan, opgenomen in het elektronisch cliëntdossier (ECD). Om de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg en begeleiding te verbeteren is in 2021 gestart met de pilot geïntegreerd werken. Vrijwilligers leveren een bijdrage aan de persoonsgerichte zorg en begeleiding van de bewoners. In 2022 wordt deze pilot geëvalueerd.

3.1.1. PERSOONSGERICHTE ZORG VASTGELEGD IN HET ELECTRONISCH CLIENTDOSSIER (ECD)

De afspraken die wij met de cliënten maken over de kwaliteit van zorg, begeleiding en leven, worden vastgelegd in het ECD. Het ECD bestaat uit verschillende onderdelen waar het zorgplan een centrale plaats inneemt. Het zorgplan helpt om samen met de bewoner te bepalen wat belangrijk is. Hierbij wordt sinds 2021 gebruik gemaakt van de methodiek van MIKZO (meetinstrument kwaliteit van zorg), zowel in de intramurale- als in de extramurale zorg. Aan de hand van MIKZO worden samen met de bewoner en/ of de eerste contactpersoon de zorgdoelen in kaart gebracht. Daartoe worden 34 gebieden in beeld gebracht die verdeeld zijn over verschillende domeinen: persoonsgerichte zorg, wonen, welzijn, veiligheid en gezondheid. We vinden het belangrijk om te kijken naar wat er nog wel kan in plaats van wat niet meer kan. Een belangrijk onderdeel van het ECD is “mijn verhaal” van de bewoner. Hierin wordt beschreven wie de bewoners is, wat zijn levensverhaal is, wie of wat belangrijk is, hoe er gecommuniceerd wordt met de bewoner en wat zijn of haar wensen en behoeften zijn. Hiermee leggen we een basis die nodig is om écht gezien te worden. In het ECD worden de gezondheidsrisico’s weergegeven, die worden vastgelegd voorafgaand aan het jaarlijkse multidisciplinaire overleg en/of bij wijziging van de gezondheidstoestand van de bewoner.
In 2020 is een verbetertraject ECD opgestart, wat in 2021 vervolg kreeg. Doel van het verbetertraject was om niet alleen te voldoen aan de wet- en regelgeving maar ook aan het gebruikersvriendelijk maken van het ECD. Naast verschillende inhoudelijke verbeteringen in het ECD zijn ook de scholingen voor alle gebruikers in 2021 afgerond. Onderdeel van de scholing was de rapportage. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over de manier van rapporteren, namelijk door middel van de zogenaamde SOAP methode (Subjectief, Objectief, Analyse en Plan). Na de scholing werden de rapportages ook zichtbaar gemaakt voor bewoners en/of eerste contactpersonen via het clientportaal. Eerder was het zorgplan al digitaal inzichtelijk via dit portaal.
In het kader van de veiligheid van de persoonlijke gegevens van de bewoners zijn de rechten van de verschillende functies aangepast.

3.1.2. PILOT GEÏNTEGREERD WERKEN

In de organisatiefilosofie van de Gelderhorst is opgenomen dat geïntegreerd werken belangrijk is voor het verlenen van persoonsgerichte zorg en voortdurend te blijven verbeteren en ontwikkelen. Binnen de dienst zorg en welzijn is in mei 2021 gestart met een pilot geïntegreerd werken. In een geïntegreerd team werken verschillende functies nauwer en beter afgestemd samen ten dienste van de bewoner. Er wordt vanuit verschillende invalshoeken en functies naar de individuele bewoner gekeken en de verschillende functies werken samen en stemmen continu af op de bewoner en elkaar. Op één van de afdelingen psychogeriatrie is in 2021 gestart met een pilot geïntegreerd werken De evaluatie van de pilot vindt in het eerste kwartaal van 2022 plaats. De ervaringen vanuit de pilot worden meegenomen in de verdere implementatie van het geïntegreerd werken binnen de dienst zorg en welzijn.

3.1.3 DE INZET VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers hebben grote toegevoegde waarde bij de inrichting van de persoonsgerichte zorg en begeleiding in de Gelderhorst. Er werken ongeveer honderd vrijwilligers. Zij worden ingezet bij veel verschillende activiteiten. Het gaat hierbij zowel individuele activiteiten (bijvoorbeeld het bezoeken van bewoners) als om grote activiteiten voor alle bewoners. Dankzij de inzet van vrijwilligers kon dit jaar opnieuw “vakantie in eigen huis” worden georganiseerd. Ook de wandel3daagse was in 2021, mede door de hulp van vrijwilligers weer een groot succes: zowel bewoners van het zorghuis als de zelfstandig wonenden konden hun medaille verdienen. Hoewel 2021 nog steeds in het teken stond van de Covid-19 maatregelen en dus niet alle activiteiten als vanouds plaats konden vinden waren de bewoners en vrijwilligers blij dat er in de loop van het jaar steeds meer activiteiten konden worden opgepakt.

We vinden het belangrijk dat vrijwilligers goed kunnen communiceren met bewoners. Vrijwilligers worden daarom gestimuleerd de cursus gebarentaal te volgen. Het is goed te zien dat veruit de meesten hiervan gebruik maken.

3.2 WONEN & VEILIGHEID

Het thema wonen en veiligheid hebben we verdeeld in de verbouwing van het hoofdgebouw (het zorghuis) van de Gelderhorst en de prestatie indicatoren over veiligheid: de meldingen incidenten cliënten (MIC), de gemelde klachten en de toepassing van onvrijwillige zorg.

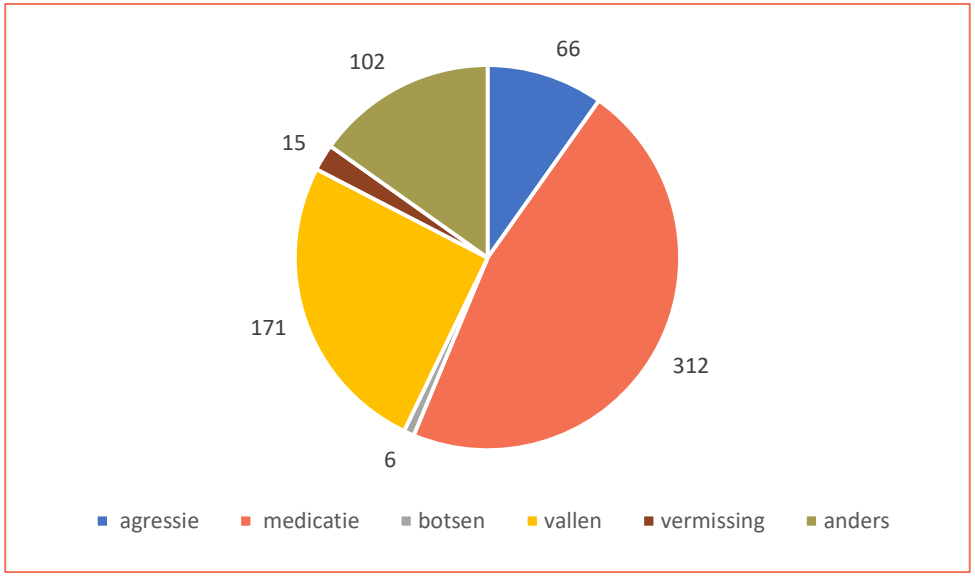
3.2.1 RENOVATIE

Om te kunnen anticiperen op de toekomstige zorgbehoefte van bewoners van de Gelderhorst, is in 2020 het project “Toekomstbestendig Zorghuis” gestart. Tijdens dit project is uitgewerkt aan welke eisen het zorghuis zou moeten voldoen om onze steeds zorgbehoeftiger bewoner te verzorgen en te begeleiden met behoud van zoveel mogelijk eigen regie en zelfstandigheid. Aan de hand van een renovatieplan is in september 2021 gestart met de verbouwing, die volgens plan eind 2022 zal zijn afgerond. De renovatie betekent onder andere dat de badkamers gedeeltelijk worden vergroot en opgefrist, verlichting wordt aangepast en dat het klimaat op de afdelingen wordt verbeterd. In 2021 hebben we ook gekozen voor een nieuwe externe ICT-leverancier, ook voor domotica toepassingen. Tot onze tevredenheid is het nieuwe systeem stabieler. Domotica is

een verzamelnaam voor slimme elektronische voorzieningen die het wooncomfort en de veiligheid vergroten. Bijvoorbeeld sensoren om te signaleren als iemand uit bed gaat of een GPS tracker.

3.2.2 MELDINGEN INCIDENTEN BEWONERS (CLIËNTEN)

Incidenten met betrekking tot de bewoners worden geregistreerd via het elektronisch cliënten dossier (ECD). In 2021 zijn er 672 incidenten gemeld (zie Figuur 5).



Figuur 5 Aantal incidenten in 2021, uitgesplitst naar type incident

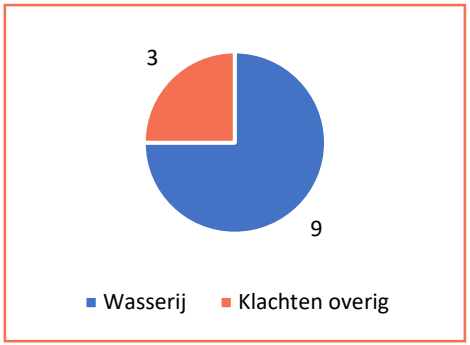
Incident medicatie

Een groot deel van de incidenten betreft incidenten met medicatie. Het gaat hierbij o.a. om medicatie die niet is ingenomen, niet is gegeven of is op de grond is aangetroffen. Een groot aantal meldingen kan een signaal zijn van een goede meldcultuur, waarbij medewerkers laagdrempelig afwijkingen melden. Aan de andere kant, kan het een signaal zijn dat een onderdeel van het proces nog niet goed loopt. De MIC commissie heeft besloten in 2022 de incidenten m.b.t. medicatie meer in detail te analyseren. Op basis hiervan zullen gerichte acties worden opgesteld.

Valincident:
Eind 2021 zijn twee valincidenten onderzocht met behulp van een PRISMA analyse. Een PRISMA analyse is een methode om de onderliggende oorzaken van het incident te onderzoeken. Bij beide incidenten was er sprake van een val, waarbij de bewoner een fractuur opliep, werd opgenomen in het ziekenhuis voor operatie en een aantal dagen daarna overleed aan complicates na operatie. Op basis van de analyses in geconcludeerd dat extra aandacht nodig is voor het valbeleid en het inschatten van het valrisico bij bewoners. Een aantal verbeteracties is geformuleerd. Die verbeteracties worden in het eerste kwartaal van 2022 opgepakt. Eén van de valincidenten is gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) omdat er twijfel was of hier sprake was van een calamiteit. Zekerheidshalve en omwille van de transparantie hebben we daarom melding gemaakt.

3.2.3 KLACHTEN BEWONERS (CLIËNTEN)

Klachten betreffen vaak klachten over de wasserij. In 2021 is een nieuwe werkwijze ingevoerd waarbij iedere bewoner zelf een contract sluit met de wasserij. We hebben een maandelijks spreekuur ingesteld om eventuele klachten te kunnen bespreken. In 2021 zijn drie formele klachten ingediend door familie van bewoners. Twee klachten gingen over de geleverde zorg en begeleiding. Eén klacht ging over de tijdelijke verhuizingen van een bewoner in verband met de verbouwing in de Gelderhorst. Alle klachten zijn uiteindelijk naar tevredenheid opgelost.

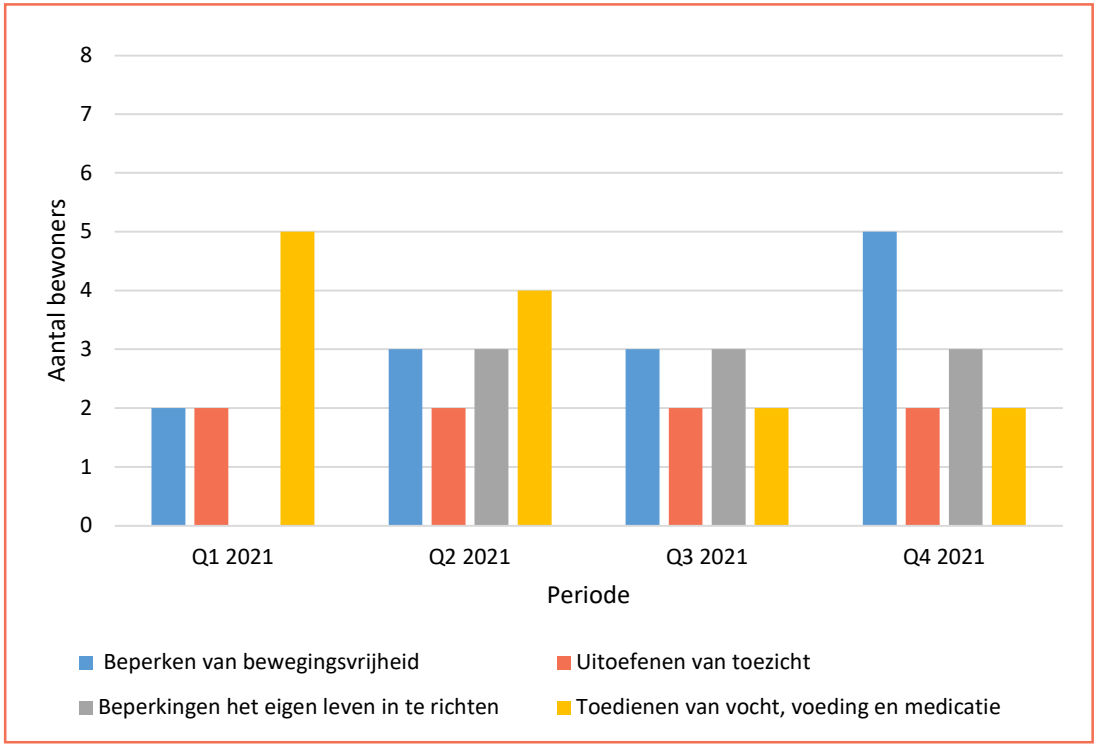


Figuur 6 Aantal klachten gemeld in 2021

3.2.4 ONVRIJWILLIGE ZORG
Vanaf 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) van kracht. De WZD regelt de stappen die een organisatie moet doorlopen als iemand tegen zijn wil onvrijwillige zorg nodig heeft. Binnen de Gelderhorst is een aantal maatregelen getroffen om onvrijwillige zorg terug te dringen. Elke drie maanden vinden multidisciplinaire overleggen over onvrijwillige zorg plaats. Tijdens deze overleggen wordt per bewoner de ingezette onvrijwillige zorg en mogelijke alternatieven geëvalueerd. In de Gelderhorst zijn alle zorg- en welzijnsmedewerkers geschoold over de WZD en de inzet van alternatieven.

Door middel van het hanteren van het stappenplan, het bespreken van de onvrijwillige zorg in de daarvoor geplande MDO's en de analyse in de commissie WZD vindt een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de (on)vrijwillige zorg plaats. De overzichten met betrekking

tot de onvrijwillige zorg zijn besproken met de cliëntenraad die een positief advies hebben uitgebracht over de manier waarop in de Gelderhorst met de WZD wordt omgegaan. Dit advies en de overzichten zijn gerapporteerd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)



Figuur 7 Aantal bewoners bij wie onvrijwillige zorg is toegepast in 2021, uitgesplitst naar type onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg is in 2021 toegepast bij tien bewoners. Bij enkele bewoners zijn meer dan één type onvrijwillige zorg toegepast. Het aantal bewoners bij wie onvrijwillige zorg wordt toegepast is redelijk stabiel.

De toepassing van onvrijwillige zorg vindt plaats bij een beperkte groep bewoners. We zien dat er een toename is in het aantal mensen bij wie de bewegingsvrijheid is beperkt. Dit komt mede door de toenemende zorgzwaarte. Het betreft hier onder andere om drie bewoners bij wie sprake is van overige beperkingen in de bewegingsvrijheid. Het gaat hierbij om de inzet van extra lage bedden, zodat iemand niet zelf kan opstaan. Dit is minder belastend dan bijvoorbeeld het plaatsen van bedhekken. We zien daarnaast een afname in de toediening van medicatie. Het toedienen van medicatie is veel geëvalueerd tijdens specifiek besprekingen over onvrijwillige zorg.

4. LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

Het leren en verbeteren van kwaliteit heeft op verschillende manieren plaatsgevonden. Ten eerste is het driejaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek eind 2021 uitgevoerd. Omdat in 2020 en deels ook in 2021 prioriteit gegeven moest worden aan de maatregelen als gevolg van de Covid-19 pandemie, kwam de opzet en implementatie van interne audits op een lager pitje te staan. De uitvoering van het scholingsplan moest door Covid-19 ook gedeeltelijk worden aangepast. De teamreflecties die ieder jaar een bepaalde thema hebben, hadden in 2021 Covid-19 als centraal thema. De externe audit die jaarlijks wordt uitgevoerd zien we als externe visitatie en is een belangrijke basis voor de kwaliteit binnen de Gelderhorst.

4.1 CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Eind 2021 hebben we onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de bewoners. We hebben het onderzoek uitgevoerd aan de hand van de vragenlijst 'Cliënten aan het woord' van Ipso Facto. Deze vragenlijst is opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten en voldoet aan het kwaliteitskader van de VGN. Zowel de bewoners van de zelfstandige woningen als de bewoners en/of eerste contactpersonen van bewoners van het zorghuis zijn benaderd om de vragenlijst in te vullen. In 2021 is gekozen om de vragen ook te vertalen in Nederlandse Gebarentaal (NGT). Dit betekende dat de vragen ook met een filmpje via een QR-code te zien waren. De vragenlijsten werden door de bewoners of hun contactpersoon online of op papier ingevuld. In de praktijk bleek deze werkwijze toch voor sommige bewoners te moeilijk. Er zijn toen spreekuren georganiseerd voor bewoners van zelfstandig wonen en er was ondersteuning voor bewoners in het zorghuis door medewerkers van de afdeling Communicatie, Training & Advies. Ondanks deze inspanningen was de respons teleurstellend, namelijk 28% (24% bij zelfstandig wonen en 41% bij bewoners van het zorghuis, inclusief Noorderlicht). In 2022 zullen we bezien of en op welke wijze we dit in de toekomst zouden kunnen verhogen.

De rapportage van de meting hebben we begin 2022 ontvangen. Figuur 9 geeft een samenvatting van de resultaten. Inhoudelijk zien we dat ruim 80% van de bewoners tevreden is over het wonen bij De Gelderhorst. 70% van alle respondenten is tevreden over de verzorging, begeleiding en dienstverlening. 80% van de deelnemers is tevreden over de activiteiten. Bijna driekwart van alle respondenten zou de Gelderhorst (waarschijnlijk) aanbevelen bij anderen. De bewoners hebben ook een aantal suggesties voor verbetering gedaan. Een aantal verbeterpunten die uit het onderzoek komen zijn:

- Dienstverlening
- Bewoners beter informeren over mogelijke activiteiten;
- Communicatie: elkaar beter begrijpen
- Ondersteuning en informatie bieden over het omgaan met digitale mogelijkheden.

In het vervolg van 2022 wordt een plan uitgewerkt over welke verbeteringen hoe ingezet kunnen worden. Voor sommige onderwerpen is daarvoor meer gedetailleerde informatie nodig over wat precies anders kan of moet. In 2022 worden die onderwerpen verder uitgediept.

Tevreden over het wonen in De Gelderhorst

heel tevreden	beetje tevreden	niet altijd tevreden	beetje ontevreden	heel ontevreden
59%	23%	13%	3%	2%

Tevreden over verzorging, begeleiding en dienstverlening in De Gelderhorst

heel tevreden	beetje tevreden	niet altijd tevreden	beetje ontevreden	heel ontevreden
48%	22%	28%	-	2%

Tevreden over activiteiten in De Gelderhorst

heel tevreden	beetje tevreden	niet altijd tevreden	beetje ontevreden	heel ontevreden
43%	37%	18%	2%	

Zou u de Gelderhorst aanbevelen bij dove kennissen of familie?

ja, zeker	ja, waarschijnlijk wel	misschien	nee, waarschijnlijk niet	nee, zeker niet
48%	25%	17%	8%	1%

Figuur 8 Samenvatting uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek 2021

4.2 TEAMREFLECTIES

De Gelderhorst heeft ten tijde van de Covid-19 pandemie een zware periode gekend, die iedereen op eigen wijze heeft beleefd. Eind 2020 overleden in een korte tijd overleden 16 bewoners, andere bewoners raakten besmet, medewerkers werden ziek en vielen uit en er kwam zelfs hulp vanuit defensie. Dit veroorzaakte aanzienlijke werkdruk, stress en een hoog verzuim bij de medewerkers. Om de ervaringen uit deze periode met elkaar te kunnen delen, hebben we teamreflecties georganiseerd. In februari en april 2021 werden de eerste bijeenkomsten georganiseerd Tijdens de teamreflecties gingen medewerkers met elkaar in gesprek en werd er stilgestaan bij het begrip stress en hoe daarmee om te gaan.
De medewerkers konden hun emoties en gevoelens delen met anderen en hebben opgeschreven wat hen verder zouden helpen om stressvolle situaties goed door te kunnen komen. Er hebben in totaal 113 deelnemers meegedaan aan de teamreflectiebijeenkomsten. De bijeenkomsten werden door de medewerkers als waardevol ervaren.
In mei en juni 2021 zijn vervolgbijeenkomsten gehouden waarbij aandacht werd besteed aan gespreksvaardigheden en het geïntroduceerde buddy-systeem, in gesprek gaan met een vaste collega om stress op het werk te kunnen verminderen.

4.3 VISITATIE

De audits in het kader van het kwaliteitskeurmerk zien we als een vorm van visitatie. Op 18 en 19 mei 2021 is de tweede opvolgaudit HKZ uitgevoerd. In deze audit zijn geen tekortkomingen geconstateerd. Wel is een aantal mogelijkheden voor verbetering benoemd. Op basis hiervan hebben we een plan van aanpak opgesteld. De acties uit dit plan van aanpak zijn in 2021 opgepakt.
In 2020 is de samenwerking met collega-organisatie Opella opgestart in het kader van het gezamenlijk uitvoeren van interne audits. Door de pandemie en door de wisseling van de kwaliteitsmedewerker is er in 2021 zijn er maar een beperkt aantal interne audits uitgevoerd. In maart 2021 heeft de kwaliteitsmedewerker van de Gelderhorst samen met beleidsmedewerkers van Opella een interne audit uitgevoerd op de afdeling Noorderlicht. In april is een interne audit uitgevoerd op de Ster. Voor 2022 is een plan opgesteld om op alle afdelingen een interne audit uit te voeren.
De jaarlijkse audit veilig voedsel heeft in 2021 wel plaatsgevonden. Door het bedrijf Veiligvoedsel.nl werden controles gedaan op de afdelingen waar gegeten wordt of eten wordt klaar gemaakt. Uit de controle zijn wat verbeterpunten gekomen waar we mee aan de slag zijn gegaan. We hebben ons keurmerk van Veiligvoedsel.nl behouden met mooie cijfers.

Tabel 1 Scores Veiligvoedsel.nl per afdeling

Afdeling	score
De Horizon	8,57
De Regenboog	8,53
De Kameleon	9,58
De Vlinder	9,38
Maan, Huiskamer 4e etage	7,46
De Tulp	8,4
De Jasmijn	9.45
Noorderlicht	9.46
Regenboog, tijdelijke huiskamer	9.03

4.4. DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Kwaliteit wordt grotendeels gevormd door betrokken en vakbekwame medewerkers die, in gesprek met de bewoner, hun werk goed en professioneel doen. Hiervoor is niet alleen hun deskundigheid van belang maar ook de betrokkenheid van de medewerkers bij persoonsgerichte zorg voor de bewoners.

De Gelderhorst vindt het aanbieden van relevante scholing en de ontwikkeling van medewerkers heel belangrijk. Daarmee wordt de deskundigheid van medewerkers bevorderd en onderhouden. In 2021 heeft Covid-19 helaas nog steeds invloed gehad op ons scholingsaanbod. In sommige maanden konden deze geen doorgang vinden. Soms ook moesten we scholingen afzeggen vanwege ziekte. Toch hebben we een divers pallet aan scholingsactiviteiten georganiseerd.

Scholing Gelderhorst – organisatie breed

Leiderschapsprogramma
- voor Teamleiders Zorg en Welzijn, afgerond in 2021.

Verzuimmanagement
- intervisiebijeenkomsten verzuimmanagement voor leidinggevenden
- workshop 'Verzuim en Preventie' voor medewerkers

SDB Planning
- voor alle medewerkers

Herhalingstrainingen BHV
- E-Learning BHV met een vertaling in NGT is in gebruik genomen en positief ervaren
- Receptie: een BHV-training gericht op de specifieke taken in het BHV-plan.

Infectiepreventie
- scholing voor verschillende disciplines (Zorg, Huishouding, Keuken). Onder andere over handhygiëne, basishygiëne, antibioticaresistentie.
- Aandachtsvelders Infectiepreventie opgeleid.

Individuele scholingen

VIG niveau 3:	6 leerlingen hebben BBL met een diploma afgerond.
VP niveau 4:	1 Afronding VP en 1 herregistratie
HBO niveau 5:	1 afronding HBO VP
EVV:	4 medewerkers hebben EVV-opleiding afgerond

Communicatie

In 2021 hebben de cursussen op het gebied van gebarentaal (diverse niveaus voor diverse doelgroepen) weer kunnen hervatten. We werken nog met kleine groepen om de 1,5 meter maatregel te kunnen borgen in de lessetting dat maakt, samen met de in- uitstroom, het aantal groepen voor de basiscursus hoger dan voorheen. Naast de vaste medewerkers hebben we ook cursussen aangeboden aan externe medewerkers en vrijwilligers. De vervolgscholing was gericht op gebarentaalvaardigheid, waarbij collega's zelf de keuze hebben gekregen om zichzelf wel of niet op te geven. Hiermee hebben we gereageerd op de situatie op de werkvloer. Ook kregen we aanvragen binnen vanuit omliggende winkels. Hier zijn we graag op ingegaan.

Scholing Gelderhorst – communicatie

- Vervolg gebarentaalcursus uitzendbureau verzorgenden en verpleegkundigen
- NGT AB1, 7 groepen
- NGT AB2, 2 groepen
- Tactiel kennismaking, 5 groepen
- Bewoner centraal blok 1, 5 groepen
- Vervolgscholing 2021 (NGT niveau A1-A2-B1), 6 groepen
- Vrijwilligersbijeenkomst, 2 groepen
- Training voor interne vertalers
- Workshop bewoners ZW 'QR code' + 'Gebruik tolkcontactapp'
- Observatie bij de scholing zorg, communiceren over verpleegtechnische handelingen

Scholing Zorg, welzijn en dienstverlening

Fysieke weerbaarheid
- De training van 1 groep heeft plaats gevonden. De overige trainingen zijn verplaatst naar 2022.

Werkbegeleiding
- Twee trainingen werkbegeleiding gefaciliteerd voor de werkbegeleiders.
- intervisie voor werkbegeleiding opgestart.

Sensorische informatieverwerking
- 4 bijeenkomsten praktijkgerichte vervolgworkshop Sensorische Informatieverwerking.

Scholing Fysieke belasting
- Scholingen gericht op het verminderen van de fysieke belasting bij medewerkers.

Ontwikkelen functie van Zorg assistent
- In november 2021 opleidingstraject Zorg assistent opgestart met 15 Zorg assistenten. Landelijk erkend certificaat op niveau 2.

In company BIG
- Twee keer per jaar organiseren de organisatieverpleegkundigen de BIG scholing van de Gelderhorst.

HACCP
- Opfristraining HACCP voor medewerkers Zorg en Welzijn en keuken/restaurant.

Scholing Zorg en Dwang
- Door organisatieverpleegkundigen voor de medewerkers Ouderenzorg.

Incompany VIG
- Gestart in november 2019 met 12 deelnemers.

Facilitair
- Training in omgaan met producten en middelen voor medewerkers van de huishoudelijke dienst

5. WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?

Ondanks het feit dat ook 2021 nog in belangrijke mate in het teken stond van de Covid-19 pandemie zijn we trots op de behaalde resultaten. Op alles wat we wel konden doen of wel door kon gaan. Daardoor kon in 2021 het normale leven voor onze bewoners beter dan in 2020 doorgaan, ondanks alle maatregelen. Op het reflectievermogen en de veerkracht van onze medewerkers die zich ook in 2021 zich professioneel, bevlogen en betrokken hebben ingezet voor onze bewoners. Op de vrijwilligers die ons trouw bleven en zo belangrijk zijn voor ons en onze bewoners. We hebben de meeste ambities die we voor 2021 hadden, “gewoon” weten te realiseren. Dat vinden we een mooi resultaat.
Om kwaliteit te blijven verbeteren vinden we het niet alleen belangrijk om stil te staan bij wat er goed gaat in de organisatie maar ook wat we nog kunnen leren en ontwikkelen. Daarom kijken tot slot zowel terug als vooruit. Eerst naar we naar de verbeterpunten van 2020 en de hierop behaalde resultaten in 2021. Vervolgens hebben we daarna samenvattend de belangrijkste verbeterpunten en hieraan gekoppelde doelen voor 2022 geformuleerd zoals deze in dit rapport naar voren zijn gekomen.

VERBETERPUNTEN 2021

Verbeterpunten	**Doelen**	**Behaald**
Algemeen		
Het kwaliteitshandboek is niet volledig actueel.	Het kwaliteitshandboek is volledig actueel, inclusief procesbeschrijvingen van essentiële processen.	De actualiteit van het kwaliteitshandboek is verder verbeterd. Dit blijft een punt van aandacht. Er is een overzicht opgesteld waarmee de actualiteit van de documenten inzichtelijk is voor de proceseigenaren.
Zorgproces		
Doordat de Nederlandse taalvaardigheid van een aantal medewerkers nog niet voldoende is ontwikkeld zijn de rapportages in ECD niet toereikend.	De rapportages in het ECD worden beoordeeld als juist en volledig. Bewoners en eerste contactpersonen hebben de mogelijkheid om de rapportages digitaal te lezen.	In de scholingen ECD is aandacht besteed aan de SOAP methodiek om te rapporteren. Dit levert kortere duidelijker rapportages op. Bewoners en eerste contactpersonen hebben via het cliëntportaal de mogelijkheid om de rapportages digitaal te lezen.
Clienttevredenheid		
Er moet een CTO worden uitgevoerd in 2021.	In beeld brengen waar bewoners van de Gelderhorst tevreden over zijn en wat de Gelderhorst kan verbeteren	In 2021 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Er is niet in kaart gebracht wat er op het gebied van welzijn gedaan wordt binnen de Gelderhorst.	Er is een visie ontwikkeld op welzijn. De visie is vertaald in een formatieplan en een activiteitenoverzicht.	Dit doel is niet behaald vanwege andere prioriteiten. Wordt meegenomen naar 2022
Zelfroosteren		
Het zelfroosteren moet nog worden uitgerold in de gehele organisatie (nu nog in pilot fase)	Medewerkers werken volledig met het zelfroostersysteem.	Het zelfroosterprogramma is volledig geïmplementeerd op alle afdelingen.

VERBETERPUNTEN 2022

Verbeterpunten	**Doelen**
Zorgorganisatie rondom de individuele client	
Er is niet in kaart gebracht wat er op het gebied van welzijn gedaan wordt binnen de Gelderhorst.	Er is een visie ontwikkeld op welzijn. De visie is vertaald in een formatieplan en een activiteitenoverzicht.
Toekomstbestendig zorghuis	Renovatie wordt volgens plan uitgevoerd
Evaluatie geïntegreerd werken	Op basis van de evaluatie van de pilot wordt geïntegreerd werken verder uitgerold
Zorgorganisatie	
Het kwaliteitshandboek is niet volledig actueel.	Het kwaliteitshandboek is grotendeels actueel, inclusief procesbeschrijvingen van essentiële processen.
Leren en verbeteren van kwaliteit	
Uitkomsten onderzoek cliënt tevredenheid 2021 moeten nog worden opgepakt.	Er is een plan van aanpak opgesteld met verbeterpunten vanuit het CTO. Deze verbeterpunten worden opgepakt. Er is een plan opgesteld om jaarlijks aan de hand van thema's de tevredenheid van bewoners te kunnen meten.
Interne audit systematiek is onvoldoende geborgd	Er is een programma van interne audits dat onderdeel is van het kwaliteitsbeleid van de Gelderhorst.
Inbedden teamreflecties en ontwikkelen van een methodiek om de teamreflecties jaarlijks te organiseren.	Teamreflecties zijn ingebed in de manier van werken in de teams.

6. WAT VINDEN STAKEHOLDERS?

De medezeggenschapsorganen zijn de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.

6.1 DE ONDERNEMINGSRAAD (OR)

De ondernemingsraad (OR) heeft in 2021 23 keer vergaderd: 16 eigen vergaderingen, 6 vergaderingen met de bestuurder en 1 vergadering met de Raad van Toezicht. De OR heeft in 2021 gezamenlijk 3 trainingsdagen gevolgd. Hierin leerden we elkaars kwaliteiten benutten, maar gingen we ook inhoudelijk in op hoe we advies- en instemmingsaanvragen behandelen. Daarnaast bespraken we onze samenwerking met de bestuurder en onze communicatie met de achterban. De vacatures in de OR waren een aandachtspunt. Dankzij een succesvolle campagne “Wie is de OR” werd er massaal gestemd door de achterban en konden we 3 nieuwe OR-leden verwelkomen.

In totaal hebben we 3 advies- en 2 instemmingsaanvragen behandeld. Wat betreft de instemmingsaanvragen is de OR akkoord gegaan met de diensttijdenregeling in het kader van geïntegreerd werken en een bonusregeling. De adviesaanvragen gingen over de verandering van de facilitaire dienst, de aanstelling van de interim-bestuurder en daarna de benoeming van de nieuwe bestuurder. Over al deze aanvragen heeft de OR goede gesprekken kunnen voeren. Soms hebben we voorwaarden gesteld, maar altijd konden we constructief samenwerken met het oog op de toekomst van de organisatie en het belang van onze medewerkers.

6.2 DE CLIËNTENRAAD (CR)

De Covid pandemie vroeg ook in 2021 veel aandacht. Daarnaast stond de verbouwing van het Zorghuis vaak op de agenda. De behandeling van de nieuwe WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) werd afgerond. Aan het eind van het jaar is het Cliënt-tevredenheidsonderzoek besproken. Verder kregen we te maken met de nieuwe Wet Zorg en Dwang. De Gelderhorst rapporteert per halfjaar aan de Cliëntenraad in welke situaties dwang wordt toegepast om goede zorg te leveren. De Cliëntenraad heeft de indruk dat De Gelderhorst dit heel goed op orde heeft. We brachten het beleid rond doofblinde bewoners onder de aandacht. Wat is de capaciteit van De Gelderhorst voor deze bewoners? Dit is een thema voor 2022. Ook zijn technologische voorzieningen en ICT besproken. Dat betekent inzet van sensoren, robots en camera’s. Hoe gaan we daarmee om? Waar is de grens tussen veiligheid en privacy? Uitdagende vragen waarmee we in 2022 aan de slag gaan.

Tot slot heeft de cliëntenraad ingestemd met de benoeming van de nieuwe bestuurder. In oktober vertelde Judith dat ze ging stoppen bij De Gelderhorst. Dat vonden wij erg jammer. De Cliëntenraad heeft heel goed en prettig samengewerkt met Judith Reiff en vindt het jammer dat zij gestopt is bij de Gelderhorst. Judith heeft de Gelderhorst als organisatie een goede basis gegeven. Wij verwelkomen haar opvolger, Sabine Muijrers, en hopen op een goede samenwerking.

6.3 RAAD VAN TOEZICHT (RVT)

Dit rapport geeft weer aan hoe zorgvuldig de Gelderhorst het afgelopen jaar is om gegaan met transparantie, kwaliteit en verbeterdoelen. Zaken die wij ook in ons overleg zien terugkomen. De prestatie indicatoren en de cijfers zijn op orde. Er is oog voor verbeterpunten.
Kwaliteit van zorg is meer dan alleen cijfers en letters, het zijn de mensen waar het om gaat.
Zonder volledig te zijn willen wij een aantal punten uitlichten:
In 2021 is er veel aandacht geweest voor de gevolgen van de corona uitbraak in 2020. Medewerkers zijn middels teamreflecties in staat gesteld om hierover met elkaar in gesprek te gaan en handvatten te krijgen om e.e.a. plek te geven. Daarnaast is aan cliënten en verwanten de gelegenheid gegeven een herdenkingsbijeenkomst bij te wonen en zijn er blijvende gedenktekens in de vorm van een amberboom en een grote kei met gedicht erop onthuld. Typisch voor de Gelderhorst daarbij is de QR code waarmee het gedicht in gebarentaal kan worden weergeven op de mobiel.
De renovatie van het zorghuis lijkt voorspoedig te gaan, het zijn weer grote stappen vooruit in zorg verlenen zoals zorg in deze tijd hoort te zijn.
Ook bij niet altijd te vermijden incidenten is zorgvuldig gehandeld, analyse, melding enz.
Zoals de cliëntenraad ook aangeeft is het thema doofblind in hoge mate actueel, dat zal uiteraard in 2022 voortgezet worden.
Bestuurder mw. Judith Reiff is eind 2021 uit dienst gegaan, zij is per 1-1-2022 opgevolgd door mw. Sabine Muijrers. Wij hebben prettig met Judith samen mogen werken en zij heeft een prachtige organisatie achtergelaten. Wij zijn ervan overtuigd dat Sabine dit voort zal kunnen zetten en ook haar visie in de Gelderhorst kan neerzetten.