

Een reflectie op ons handelen op het jaar 2023

Voor u ligt onze kwaliteitskrant met reflecties uit het jaar 2023. Dat doen we aan de hand van verhalen en bespiegelingen op ons handelen. Voor de eerste keer hebben we gekozen voor één kwaliteitskrant voor al onze locaties en bewoners, cliënten en gasten van Kalorama. Het vertellen van verhalen gebeurde al in de oertijd. Door elkaar verhalen te vertellen delen we ervaringen, en geven we betekenis. Met verhalen kunt u zich inleven, de inhoud blijft u bij. Een verhaal kan je in je hart raken. De verschillende verhalen hebben we opgehaald door met elkaar in gesprek te gaan. We luisteren en blijven leren van elkaars perspectieven.

2023 was voor ons het jaar van het 100 jarig bestaan van Kalorama en dit hebben we afgesloten met een prachtig slotfeest. Helaas stond de tweede helft van het jaar ook in het teken van maatregelen om Kalorama financieel gezond en toekomstbestendig te maken en te houden. Ondanks alle uitdagingen van deze tijd binnen de zorg geloof ik in de kracht van onze bewoners, cliënten, gasten en hun netwerk, collega's en vrijwilligers, samen maken we Kalorama!



Fieke van Deutekom
bestuurder

'Samen werken aan kwaliteit uit liefde voor onze bewoners, cliënten en gasten'

Uit: kwaliteitskompas gehandicaptenzorg



Inhoud

Speerpunten voor 2023	2
Kennen van wensen en behoeften en samen organiseren	3
Het werk organiseren	6
Kennis en kunde	9
Financieel gezond en toekomstbestendig	11
Feiten en cijfers	12
Reflecties en nieuwe speerpunten	16
Gebaar van de week	18

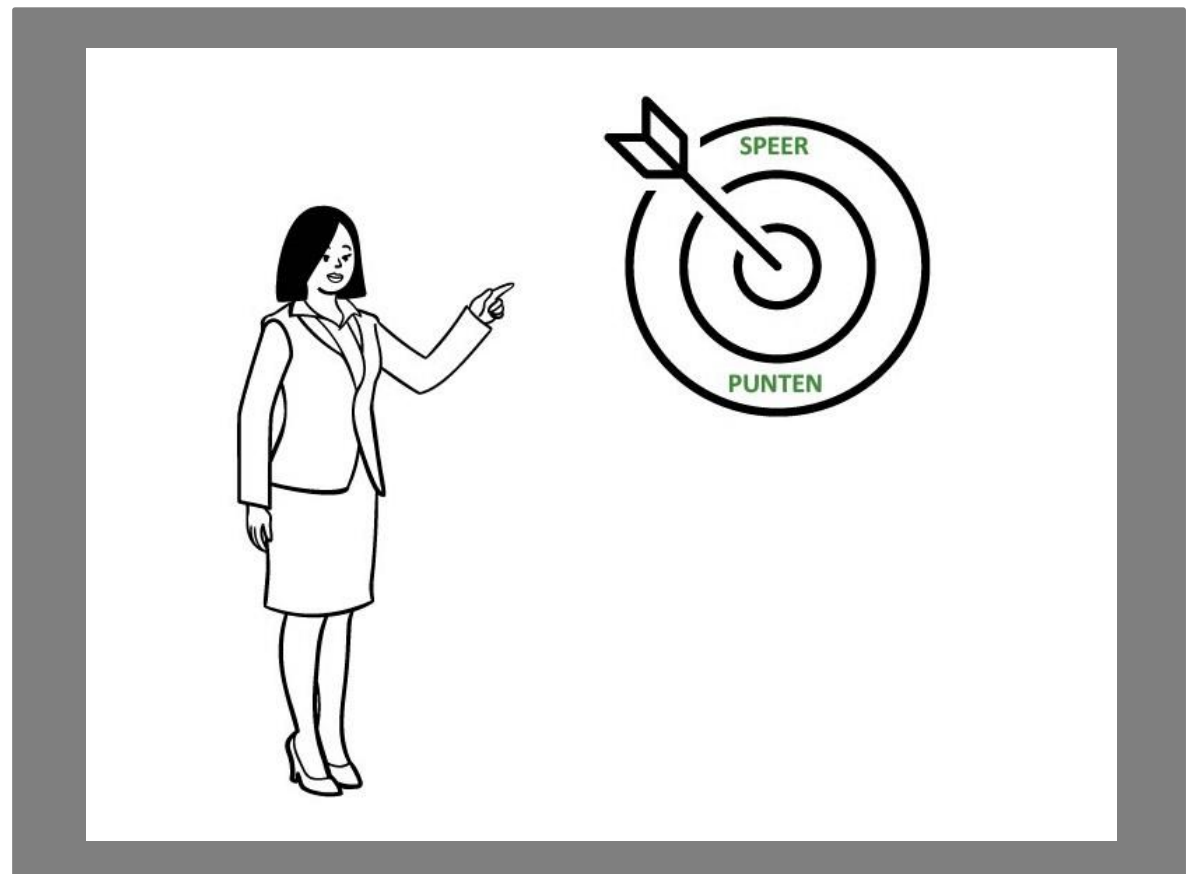
Deze krant verschijnt 1 x per jaar en is voor bewoners, cliënten en gasten en haar netwerk, collega's en vrijwilligers van Kalorama. Daarnaast gebruiken we deze krant als document voor externe verantwoording. We kiezen voor 2023 om te reflecteren op de waarden uit het kwaliteitskompas GZ, VVT en Prezo hospicezorg met als richtpunt: kwaliteit van bestaan. In 2024 willen we uitdrukkelijk verhalen van bewoners, cliënten en gasten en hun netwerk en vrijwilligers delen. N.B. De termen bewoners, cliënten en gasten zullen ook afzonderlijk worden gebruikt daar waar ze van toepassing zijn. We gebruiken de 'zij' vorm waar ook 'hij' gelezen kan worden. En Centrum voor Doofblinden wordt afgekort tot Cvdb.

2 Speerpunten voor 2023

Op deze pagina staan de speerpunten die we hebben geformuleerd in onze verantwoording over 2022. Op de pagina's 3 t/m 11 staan verhalen en ervaringen die laten zien op welke wijze we de speerpunten hebben opgepakt of niet hebben opgepakt, welke dilemma's we tegenkwamen, hoe we ermee zijn omgegaan en hoe we ervan hebben geleerd.

Speerpunten van

- verpleeghuis locatie Kalorama
- Veste Brakkenstein
- 't Höfke
- Voorbereiding op zorg van de toekomst, waarbij thema's als familieparticipatie en de algemene ontwikkelingen in zorg en zorginnovaties een belangrijke plek krijgen.
- Voortzetten plannen informele zorg
- Voorzetting plannen complementaire zorg,
- Betere borging en uitvoering van de veilige zorgonderwerpen
- Bijeenkomsten 'In gesprek over kwaliteit' verder doorzetten
- Warm welkom voor nieuwe medewerkers verder vormgeven
- Uitvoeren van het plan van aanpak Gezond Werken
- Ondersteunen van onze collega's met een nieuw toegankelijk en laagdrempelig handboek



Speerpunten van het Hospice

- Plan maken voor het kunnen verlenen van tijdelijke zorg om mantelzorgers te ontlasten om uiteindelijk thuis te kunnen sterven
- Omgaan met andere culturen
- Meer samenwerken met andere organisaties
- Betere structuur aanbrenge in de evaluatiemomenten
- Collega's van locatie Kalorama, 't Höfke en Veste Brakkenstein scholen en begeleiden om de laatste fase van het leven van de bewoners zo aangenaam mogelijk te maken, door onze palliatieve consultants

Speerpunten van Centrum voor Doofblinden

- Bij alles wat we doen werken MET en VANUIT onze bewoner en hen bevragen en stimuleren hun eigen stem te gebruiken
- De inzet en betrokkenheid van de bewoner
- Het stimuleren en uitbreiden van de familieparticipatie
- Richten op mogelijkheden in plaats van beperkingen en risico's durven nemen
- Afstemming en samenwerking met de bewoner en haar netwerk

IK LEER GRAAG

DE ONBEKENDE WEG

Loesje

Utecht@loesje.nl

www.loesje.nl

'Doelstellingen zijn de eerste stap om het onzichtbare zichtbaar te maken'

Tony Robbins

Hé? Wat leuk, ik krijg een inkijkje in de dagelijkse gezelligheid van mijn moeder!



Kalorama wil de bewoner ECHT kennen, om zo goed mogelijk een antwoord te kunnen geven op hun vragen, wensen en behoeften. Hierbij hebben we het sociale netwerk van de bewoner nodig. Een hulpmiddel om met het sociale netwerk te communiceren is Familienet. Familienet is een online communicatie app voor collega's op de (woon)groepen waar eenvoudig berichten, foto's, video's op een veilige persoonlijke pagina kunnen worden gedeeld.

Francis Bos (kwaliteitsverpleegkundige): "In november zijn we gestart met een pilot van 3 maanden op 5 woongroepen (Hartenbeek, Keteldal, C2, Blauwe reiger, Goffert). Al snel kwamen de eerste reacties van zowel het sociale netwerk als van collega's binnen.

Sociale netwerk:

- "Ik voel me meer uitgenodigd om aan te sluiten door de berichten op de app."
- "Familienet biedt mij vanuit Amsterdam een kijkje in de dagelijkse gezelligheid die zich afspeelt op De Goffert, ook al is mijn moeder niet overal bij aanwezig; ik voel de vrolijke en lieve energie die er heerst en die zal zij ook oppikken!"
- "Leuk om op de hoogte te worden gebracht van de activiteiten die met de bewoners gedaan worden! Het doet ook mij goed dat er wat anders is dan stoel en bed."

Collega's:

- "Je wordt als medewerker bewuster van de leuke momenten."
- "Er ontstaan positievere gesprekken met de familie, het gaat nu over wat er werkelijk toe doet."
- "Ik krijg informatie van het netwerk die ik goed kan gebruiken om de bewoner nog beter te kunnen begeleiden."

In 2024 gaan we het project evalueren en kijken we hoe we Familienet nog meer kunnen gebruiken."

Familiecommunicatie via Carentzorgt

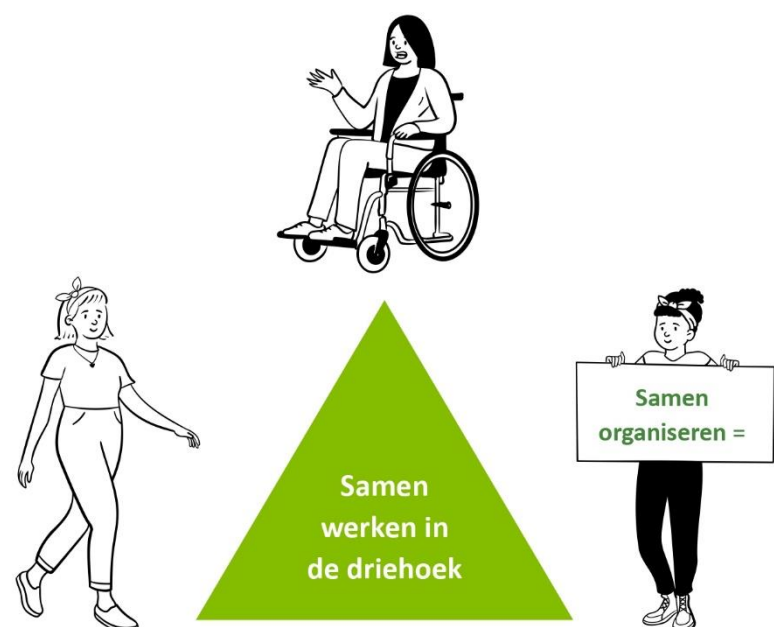
Een andere middel voor contact met het sociale netwerk van de bewoner is de familiecommunicatie in Carentzorgt.

Mieke Brandes (functioneel beheer): Een mantelzorger kan met dit middel een bericht achterlaten voor de zorgmedewerkers. Deze hebben te maken met vragen over bijvoorbeeld de behandeling of medicatie, dus anders dan bij Familienet. Samen met een groep collega's en de cliëntenraad hebben we de meerwaarde vastgesteld en besloten deze mogelijkheid "aan te zetten". Dit proces wordt eind 2024 geëvalueerd.

Samen organiseren: een noodzaak ten behoeve van de kwaliteit van bestaan

Kalorama erkent de noodzaak van verdere ontwikkeling van het 'samen organiseren' voor onze bewoners, cliënten en gasten. De kwaliteit van leven staat centraal in de menselijke interactie, inclusief contact met het sociale netwerk van bewoners, cliënten en gasten.

Sandra Sennef, Pieter Tigelaar, Monique van Bentum (coördinatoren informele zorg): "Deze ontwikkeling is essentieel vanwege veranderingen in de arbeidsmarkt en de zorgomgeving. Het samenspel tussen bewoners, formele en informele zorg loopt achter op verwachtingen en vraagt om meer aandacht en duidelijkheid. Kalorama heeft daarom ondersteuning ingeroepen van Waardigheid en Trots en heeft eind 2023 een actieplan opgesteld. Het doel is om de levenskwaliteit van bewoners, cliënten en gasten te optimaliseren, waarbij samenwerking met hun sociale netwerk vanzelfsprekend is. In 2024 wordt het plan tot uitvoering gebracht."



Een warm welkom voor bewoner en hun netwerk

Elma van de Sande (psycholoog) kondigt een vernieuwde aanpak aan voor het aanmeldproces van nieuwe bewoners voor het centrum. Het aanmeldteam is nu opgesplitst in twee teams: een aanmeldteam en een welkomsteam. Het aanmeldteam beantwoordt vragen en beoordeelt indicaties, terwijl het welkomsteam nieuwe bewoners verwelkomt. De maatschappelijk werker zal een verbindende rol spelen tussen beide teams. Deze nieuwe aanpak zal in 2024 verder worden uitgewerkt en uitgevoerd om nieuwe bewoners en hun sociale netwerk van harte welkom te heten op het Cvdb.

'De eerst benodigde kwaliteit is dapperheid!'

Winston Churchill

4 Kennen van wensen en behoeften en samen organiseren

Rust of Reuring? Naar bewust omgaan met prikkels bij dementie

Bewoners met dementie brengen een groot deel van de dag in de huiskamer door, samen met andere bewoners, met dezelfde omgevingsprikkels. Echter, iedere bewoner heeft een andere behoefte en kan niet op dezelfde wijze prikkels verwerken.

Wendy de Jong (fysiotherapeut), Aline Willems (psycholoog) en Tessa Evers (ergotherapeut):

“Om de bewoners goed te kunnen ondersteunen hebben we alle drie een opleiding gevolgd tot SI-therapeut, SI betekent Sensorische Informatieverwerking. Met onze kennis en vaardigheden kunnen we de bewoners en hun sociale netwerk ondersteunen bij het maken van bewuste keuzes bij het aanbieden van prikkels. Deze kennis en vaardigheden willen we graag delen met onze collega's, zodat zij dat ook kunnen toepassen. Daarom hebben we een plan van aanpak geschreven welke we in 2024 willen uitvoeren. Leuk is ook om te vermelden dat we met dit project een prijs ter waarde van 10.000 euro hebben gewonnen!”



Het levensgesprek: bewoners centraal!

Tim Zegers, persoonlijk begeleider, deelt enthousiast de successen van een vernieuwde aanpak in de individuele ondersteuningsplanbesprekingen, die zij het "Levensgesprek" noemen. Deze aanpak, geïntroduceerd in 2022, heeft inmiddels stevig zijn plek verworven binnen de woongroep. Bewoners worden actief betrokken en hebben de regie over wie deelneemt en waarover gesproken wordt.

Deze participatieve benadering heeft geleid tot nieuwe inzichten en een groter draagvlak binnen het team. In 2023 werd een gestructureerd format ontwikkeld om bewoners te begeleiden bij het organiseren van hun levensgesprek. Hoewel het betrekken van andere vakgerichte collega's nog een uitdaging blijft, boekt het team gestaag vooruitgang.

Het levensgesprek wordt door bewoners actief omarmd, en uit de gesprekken blijkt dat onderwerpen die voor begeleiders als onbelangrijk worden beschouwd, voor bewoners van groot belang kunnen zijn. Deze nieuwe benadering biedt ruimte voor diepgaande gesprekken en laat zien dat bewoners actief participeren in hun zorgplanning, zelfs tot aan het kiezen van gespreksonderwerpen en uitnodigen van deelnemers. We merken ook dat de impact van het levensgesprek verder reikt dan alleen het gesprek, het versterkt de relatie tussen bewoners en het team. Zegers sluit af met de opmerking dat het een inspirerend proces is om te zien hoe bewoners actief betrokken zijn bij het vormgeven van hun eigen gesprek en de uitvoering van de gemaakte afspraken.

De vergeten deur: een prachtig kunstwerk!



Marjolein Gerritsen (activiteitenbegeleider voor het centrum):

“In juni zijn wij bezig geweest met het thema Kunst.

Er bleek onder onze cliënten van de deeltijdgroep behoefte te zijn aan tastbare kunst.

Toevallig zocht Kunstenaar

Rosalie Wammes contact met het centrum.

Ze gaf aan dat toen ze jong was kunst voor mensen met een

dubbele zintuiglijke beperking heeft gezien en raakte geïnspireerd. Ze wilde ook tastbare kunst maken. Rosalie is in gesprek gegaan met de cliënten van een deeltijdgroep binnen het Kulturhus. Daar heeft ze geprobeerd hen te leren kennen en een beeld te krijgen van hun leven en vragen gesteld als: “Wat zijn jouw mooiste herinneringen? Hoe voelde dat? En hoe rook dat?” Zo probeerde ze terug te komen in dat moment met zintuigen als rode draad. De uitkomsten van deze gesprekken heeft ze verwerkt in een kunstwerk. Dit kunstwerk, genaamd “De vergeten deur”, heeft geruime tijd in de binnentuin van het centrum gestaan en veel bekijks gehad.”



Toneel Mooi uitzicht, elk jaar een prachtig feest

Elk jaar geeft theatergroep Toneel Mooi Uitzicht met bewoners, collega's en vrijwilligers van het centrum als deelnemers, een theatervoorstelling.

Casper Schimmel (toneelregisseur voor het centrum): "In juli hebben we een prachtige theatervoorstelling "ER WAS EENS" gegeven. Het is altijd fantastisch om te zien hoe bewoners hun talenten en emoties kwijt kunnen in toneel. Er zijn ook bewoners betrokken die niet meespelen, maar wel tekeningen maken voor het programmaboekje en andere rekvisieten of een decor maken. Meer dan 400 mensen zagen de voorstelling en hebben zeer positief gereageerd".

Enkele reacties:

- "Dank voor jullie hele mooie voorstelling. De warmte, aandacht en kracht spat er vanaf!"
- "Ik heb gelachen, was ontroerd, ben geraakt, en vol bewondering voor de spelers maar ook zeker voor alle vrijwilligers en medewerkers. Wat doet het toch goed om te zien dat er nog zoveel bevlogen mensen rondlopen!"
- "Het was weer een feestje... een traan, een lach, een brok in de keel soms ook... maar echt theater zoals het hoort met stralende spelers. Ik heb weer genoten, echt!"
- "Wij zijn unaniem verrast en geraakt door wat jullie samen hebben neergezet! We wisten allemaal ook niet echt wat te verwachten, maar op deze wijze met allemaal korte scenes is gewoon briljant. Vele emoties passeerden deze mooie unieke avond en dat hebben we mogen voelen, hoe mooi! Dus alle complimenten en eer aan alle bijzondere talenten."



't Höfke opent de deuren: balanceren tussen vrijheid en veiligheid

Sanne Reijers, kwaliteitsverpleegkundige deelt het besluit van 't Höfke om de deuren open te gooien, een stap die vorig jaar werd genomen na overleg met families die positief reageerden op het idee. Echter, ondanks de voordelen van meer vrijheid, zoals afleiding en welzijn, erkent Reijers dat er bezorgdheid bestaat over mogelijke risico's.

Reijers deelt een voorbeeld van een bewoner die bij de deur staat om zijn overleden vrouw te roepen, wat hem een gevoel van 'opgeslotenheid' geeft. Hoewel de familie aangeeft dat ze niet bang hoeven te zijn dat hij wegloopt, omdat hij niet van buiten houdt, moedigen ze aan om hem de vrijheid te geven om zijn overleden vrouw in het restaurant te zoeken.

Reijers benadrukt dat ze actief werken aan het vinden van een balans tussen vrijheid en veiligheid door open gesprekken te blijven voeren en elkaar te informeren. Dit proces omvat het delen van verhalen en ervaringen, met als doel om tot een betere aanpak te komen die zowel vrijheid als veiligheid waarborgt voor de bewoners van 't Höfke.

Complementaire Zorg in de Zorgpraktijk: een verrijking!



Er is een groeiende erkenning voor de waarde van complementaire zorg bij het verbeteren van het welzijn van bewoners. Wendy Willemsen, Irene Haslinghuis en Els Derksen (activiteitenbegeleiders en praktijkonderzoeker) delen hun ervaringen en inzet voor deze vorm van zorg.

Het trio benadrukt de positieve impact van niet-farmaceutische interventies (zoals muziekactiviteiten, aromazorg en aanraaktechnieken) op het welzijn van bewoners. Door een opleiding tot zorgconsulent complementaire zorg te volgen, hebben ze hun kennis vergroot en zijn ze in staat om deze interventies op een effectieve manier toe te passen, in samenspraak met bewoners. Na het afronden van hun opleiding hebben ze binnen hun werkgroep ernaar gestreefd om complementaire zorg een integraal onderdeel te maken van de dagelijkse zorgpraktijk. Wendy, bijvoorbeeld, organiseert regelmatig klassieke muziek sessies voor bewoners, waarbij ze merkt dat dit herinneringen oproept en bijdraagt aan hun welzijn.

Irene onderstreept het belang van training voor collega's, het netwerk van bewoners en vrijwilligers in het gebruik van deze interventies. Om hierin bewustzijn te creëren organiseerden ze een inspiratiemiddag waar collega's positieve ervaringen deelden over de impact op hun interacties met bewoners.

Trots delen ze dat er een [artikel](#) over hun werk is verschenen in de TT Wijzer, nr. 109, zomer 2023. We kunnen ook melden dat de subsidieaanvraag wat in dit artikel wordt genoemd nog in december 2023 is toegekend. In 2024 gaan ze hiermee aan de slag.

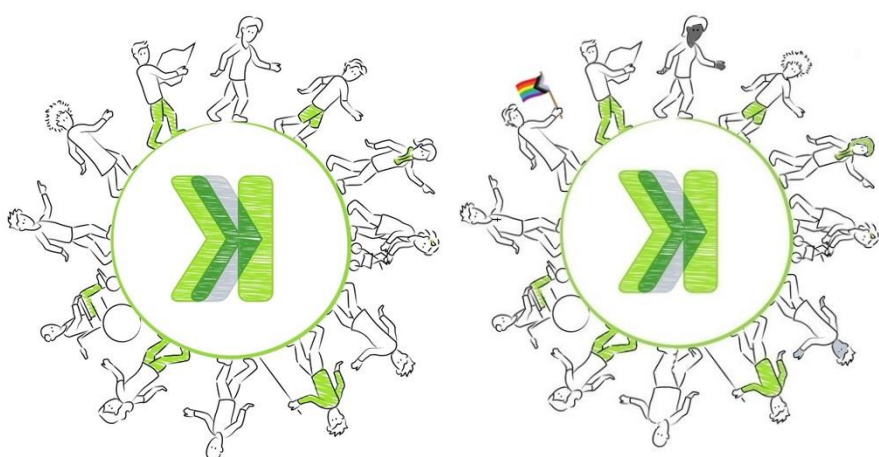
6 Het werk organiseren

Valpreventie: streven naar veiligheid en vrijheid voor mobiele bewoners

Denise Moed (ergotherapeut) benadrukt het verhoogde risico op vallen voor mobiele bewoners, wat regelmatig resulteert in valpartijen, al dan niet met letsel. In een streven om deze incidenten te minimaliseren, worden er samen met bewoners en hun netwerk maatregelen genomen, met behoud van maximale bewegingsvrijheid.

Het voorkomen van valpartijen is niet alleen van belang voor het welzijn van de bewoners, maar ook om onnodige zorgkosten te vermijden. Om ervoor te zorgen dat de genomen maatregelen voldoen aan de landelijke richtlijnen, zijn de afspraken met betrekking tot valpreventie geëvalueerd en aangescherpt. Tegen halverwege 2024 staat een evaluatie gepland om de effectiviteit van de nieuwe afspraken te beoordelen.

Kalorama omarmt inclusie en diversiteit!



Huidig gebruikte logo

Aangepaste logo

Daniella Martini, geestelijk verzorger: "Eind 2022 hebben we een werkgroep voor inclusie en diversiteit opgericht. Voor Kalorama zijn deze onderwerpen essentieel, gezien de sterke maatschappelijke discussies en veranderingen die plaatsvinden. De instelling streeft ernaar om alle bewoners en collega's een gelijkwaardige woon- en werkplek te bieden, waar ze worden gehoord, gezien en erkend om wie ze zijn, met hun eigen unieke talenten."

Martini benadrukt het belang van samenwerking en inclusiviteit, waarbij diversiteit wordt omarmd en iedereen wordt verwelkomd ongeacht hun achtergrond of identiteit. Ze legt de nadruk op "samen", waarbij elke individu tot zijn recht komt en bijdraagt aan een inspirerende, gelijkwaardige en veilige omgeving voor iedereen bij Kalorama. Martini: samen, waar het verschil er ook gewoon mag zijn. Samen staan we sterker, komen we verder en weten we meer.

In 2024 wordt er gestart met bewustwordingscampagnes en maken we de onderwerpen bespreekbaar tijdens bijeenkomsten met als doel een inclusievere en diverse woon en werkomgeving te creëren.

'Hoe je kijkt bepaalt wat je ziet'

Wayne Dyer

Het 'Gezond Werken Aanpak' werkt!

In samenwerking met het Team Radboud Gezond werken is er een Gezond Werken Aanpak ontwikkeld in 2022 met daarin 3 thema's: blijven leren en ontwikkelen, het samen doen en een gezonde werkomgeving. Ook in 2023 is deze aanpak door een collega van het centrum opgepakt in samenwerking met de vakgroep fysiotherapie van het verpleeghuis.

Cynthia van der Sluys (persoonlijk begeleider): "De vakgroep wilde graag deze aanpak uitproberen om te ondervinden wat eruit zou komen. Tijdens drie bijeenkomsten zijn de 3 thema's uit de aanpak besproken. Wat naar voren kwam tijdens deze bijeenkomsten waren de tijdsdruk en tijdsindeling met als gevolg geen afstemming met elkaar of met andere disciplines, waardoor de kwaliteit afnam. Ook werd stil gestaan bij de vraag wat ze als team willen uitstralen en waarvoor ze willen staan.

Uitkomst van deze bijeenkomsten is dat het team met de volgende oplossingen aan de slag is gegaan: meer afstemmen, meer grenzen aangeven, prioriteren, nieuwe collega aantrekken, neventaken op de I schijf zetten die opgepakt kunnen worden tijdens de niet bewoners gebonden uren, koffiepauzes inplannen, lunchpauzes blokken in de agenda. De bijeenkomsten zijn als waardevol ervaren."

Regionaal Wachtlijstbureau: Samenwerking voor toegankelijke zorg voor kwetsbare ouderen

Onze bestuurder *Fieke van Deutekom*, en lid van Netwerk Nonna, heeft aangekondigd dat zij gezamenlijk het ambitiedocument voor het Regionaal Wachtlijstbureau hebben ondertekend. Deze mijlpaal markeert een belangrijke stap in het toegankelijk houden van zorg voor kwetsbare ouderen in de regio Nijmegen.

Met de ondertekening van het document zetten de organisaties zich in voor een gezamenlijke aanpak om de plaatsing van ouderen in de regio te optimaliseren. Het Regionaal Wachtlijstbureau fungeert als een gezamenlijke entreepoort, waardoor de (door)plaatsing van ouderen efficiënter kan worden georganiseerd. Daarnaast wordt het voor verwijzers gemakkelijker om geschikte zorgplekken te vinden, terwijl de kwaliteit van plaatsingen en het plaatsingsproces worden verbeterd.

Het uiteindelijke doel van deze samenwerking is het vinden van de juiste zorg op de juiste plek voor elke cliënt. Met het ondertekenen van het ambitiedocument is de eerste fase van de inrichting van het Regionaal Wachtlijstbureau van start gegaan. Als alles volgens plan verloopt, zal het bureau naar verwachting in het najaar van 2024 feestelijk worden geopend.

* *Netwerk Nonna* is een krachtenbundeling van 14 ouderenzorgorganisaties in de regio Nijmegen. Met elkaar en met experts en betrokkenen ontdekt Nonna in baanbrekende projecten en proeftuinen de toekomst van samenleven, wonen en zorg voor ouderen. Met lef, vertrouwen en enthousiasme.

Aandacht aan grensoverschrijdend gedrag, Kalorama onderneemt actie!

Danielle Janssen, preventiemedewerker: "Dit jaar is een werkgroep opgericht die zich richt op grensoverschrijdend gedrag, geïnspireerd door recente gebeurtenissen in de media. De werkgroep is samengesteld om belangrijke vragen te bespreken, zoals hoe dit onderwerp binnen de organisatie aandacht krijgt en of de bestaande afspraken nog steeds passend zijn binnen de huidige visie en waarden."

Tijdens de evaluatie ontdekte de werkgroep dat de bestaande afspraken verouderd waren en dat er onduidelijkheid bestond over hoe klachten over grensoverschrijdend gedrag gemeld moesten worden en hoe er gehandeld moest worden in dergelijke situaties. Als reactie hierop heeft de werkgroep een plan opgesteld met verschillende interventies, waaronder het creëren van een "wegwijzer" die medewerkers informeert over hoe om te gaan met grensoverschrijdend gedrag.

In 2024 zal de werkgroep de Wegwijzer overhandigen aan het managementteam, de cliëntenraad en de ondernemingsraad, waarna zij streven naar bekendheid binnen de organisatie. De werkgroep zal blijven bestaan om het proces te monitoren, te evalueren en verdere plannen uit te voeren, als onderdeel van Kalorama's toewijding aan het creëren van een veilige en respectvolle werkomgeving voor iedereen.

Hospice wil hun diensten uitbreiden

De werkgroep kwaliteit van het hospice wil meegaan met de wensen en behoeften van de maatschappij (mensen hebben de wens om thuis te sterven) door bekendheid te geven dat het hospice ook tijdelijke opname biedt.

Dit betekent concreet:

- Als er veel klachten/symptomen zijn hebben wij specialistische expertise om een analyse te maken en klachtenbehandeling te optimaliseren bijvoorbeeld bij een delier
- Bieden van crisisopname
- Tijdelijk overnemen van de naasten

De werkgroep kwaliteit van het hospice geeft aan dat ze hierbij concrete doelen hebben gesteld, waaronder het nastreven van het principe "de juiste gast op het juiste moment en op de juiste plaats". Ook het verstevigen van hun positie in het regionale zorgpad voor palliatieve zorg en het aanpassen van hun kennis en kunde aan de veranderende samenleving willen ze aandacht geven. Belangrijk is ook om het hospice financieel gezond en toekomstbestendig te maken.

Om deze doelen te bereiken, is de werkgroep kwaliteit eind 2023 gestart met het opstellen van een businessplan en is onderzocht welke financiële middelen nodig zijn en hoe deze kunnen worden bekostigd. In 2024 hopen ze de tijdelijke zorg aan te kunnen bieden, waarmee ze hun missie om hoogwaardige zorg te bieden aan terminaal zieke mensen en hun families verder versterken.

(Red: Op het moment van schrijven is bekend dat Kalorama het besluit heeft moeten nemen om te stoppen met het verlenen van hospicezorg. Kalorama gaat zich inspannen om deze voorziening te laten voortbestaan door een zorgaanbieder te zoeken die de hospicezorg wil overnemen).

'Het leven wordt eenvoudiger als je niet meer overal verantwoordelijkheid aflegt voor wat je gedaan hebt, maar gewoon doet wat goed voelt en is.'

Voorpositiviteit.nl

Aandacht voor veilige zorg

Karin van den Heuvel (adviseur kwaliteit) geeft het belang aan van veilige zorg voor bewoners, cliënten en gasten. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg die geboden wordt veilig is.

Bij veilige zorg kun je denken aan de volgende onderwerpen: het melden van incidenten en het leren ervan, het voorkomen van onvrijwillige zorg, goede toepassing van mondgezondheid, hygiënische maatregelen en medicatieveiligheid. Ook de BIG afspraken behoren tot de gespreksonderwerpen binnen deze commissie. Om kwalitatief veilige en goede zorg te kunnen bieden zijn er maatregelen vastgelegd in samenwerking met alle betrokkenen. Regelmatig worden deze maatregelen met elkaar besproken. Ook geeft van den Heuvel aan dat het proces van borging en toetsing van de zorgonderwerpen aandacht krijgt. In 2023 is geconcludeerd dat het proces rondom hygiëne en infectiepreventie onvoldoende is geborgd en daarom is er eind 2023 een werkgroep hygiëne en infectiepreventie gestart. Deze werkgroep fungeert ook als uitbraakteam bij uitbraken van infecties. In 2024 zal de rol van de commissie veilige zorg worden geëvalueerd.



8 Het werk organiseren

Toekomstbeelden: technologische innovatie en welzijn

Kalorama heeft sinds medio 2023 een bijzondere samenwerking met de Radboud Universiteit en het InScience filmfestival onder de noemer "Toekomstbeelden". Dit project verkent de mogelijkheden en uitdagingen van technologische innovaties in de zorg, met de betrokkenheid van bewoners, medewerkers, en onderzoekers

Alice Mulder (bestuursadviseur) vertelt dat in het najaar enkele bewoners, medewerkers en wetenschappers bij elkaar zijn gekomen om samen te komen tot de ontwikkeling van drie korte films.

Een van de bewoners is Henry van Laanen. Tijdens het filmen is de filmmaker al onder de indruk van Henry. Henry kan zich vanwege zijn afasie, als gevolg van een hersenbloeding, moeilijker uiten. Toch wist hij enthousiast duidelijk te maken dat hij vanwege zijn halfzijdige verlamming heel graag robotbenen zou willen hebben. Gewone benen zijn niet persoonlijk, zo lichtte hij toe. Dat is anders dan bijvoorbeeld het gebruik maken van een spraakcomputer, daarvan liet Henry heel duidelijk merken dat hij dan zichzelf niet meer zou zijn. Een VR bril viel duidelijk in de smaak. Henry heeft in zijn leven veel gereisd en heeft veel mooie plekken van de wereld gezien. Als hij daarover vertelt en in zijn atlas de plekken aanwijst waar hij is geweest dan klaart zijn gezicht enorm op. Met een VR-bril kan Henry weer beleven dat hij weer even in Suriname rondloopt.

Omroep Gelderland heeft Henry geïnterviewd n.a.v. het project, samen met activiteiten begeleidster Anne Gribnau. Henry heeft verteld hoe hij het project heeft ervaren en heeft trots zijn kamer laten zien. Anne Gribnau: "Ondanks de huidige tekorten in de zorg, blijven we met zijn allen ons stinkende best doen om het welzijn van Henry te vergroten. Als technologie aanvullend kan zijn op het leven van Henry dan juich ik dat alleen maar toe!"

(Red: De films zijn in maart 2024 vertoond.)



Green Team Communicatie stimuleert duurzaamheid

In navolging van de landelijke campagneweek "Zorg voor Energie", heeft het Green Team Communicatie van Kalorama in oktober een eigen campagneweek georganiseerd om energieverpilling tegen te gaan en kosten te besparen. De campagne is gericht op het verminderen van energie-, voedsel- en grondstofverbruik, passend bij de gezamenlijke ambitie van Kalorama om duurzame zorg te bevorderen.

Elke dag van de campagneweek stond in het teken van een specifieke activiteit, zoals de "Fiets naar je werk"-dag om het gebruik van de fiets te stimuleren, de "Energie-bespaar-tips-dag" om tips te delen voor energiebesparing, de "Gratis Fruit"-dag waarbij gratis fruit werd uitgedeeld, de "Vegetarische dag" waar alleen vegetarische maaltijden werden aangeboden, en de "Dag van het Delen van Ervaringen" waar ervaringen en foto's werden gedeeld met als beloning een mooie prijs.

Deze initiatieven werden gecommuniceerd naar alle medewerkers en bewoners, wat resulteerde in diverse mooie en slimme initiatieven. Zo wonnen bewoners van woongroep C3 de prijs voor hun inzet om plastic medicijn-cupjes te vervangen door herbruikbare cupjes. Hoe mooi en slim is dat!

Positieve ervaringen met zorgdomotica

Frans Erinkveld, ICT/service beheerder deelt enthousiast over het gebruik van zorgdomotica in het nieuwe gebouw. Zorgdomotica omvat technologische toepassingen die de leefomgeving van bewoners ondersteunen, zoals sensoren en camera's gekoppeld aan zorgtelefoons en tablets van zorgmedewerkers.

Jeffrey Pot, evv-er, benadrukt het effect van zorgdomotica. Sensoren en camera's bieden hem de mogelijkheid om vanaf andere locaties de situatie op zijn eigen groep te monitoren, terwijl de privacy van bewoners wordt gewaarborgd.

Harry Vroom, ook ICT/service beheerder, legt uit dat de zorgtelefoons zijn uitgerust met de "Sherpa-app", waarmee meldingen ontvangen kunnen worden en toegang tot de beelden van de camera's mogelijk is. Alle medewerkers zijn getraind in het gebruik ervan.

De ervaringen met zorgdomotica zijn positief, waardoor Kalorama van plan is om in de toekomst deze technologie uit te breiden naar meer woongroepen.

Een nieuw handboek!

Werkgroep handboek Kalorama benadrukt dat er in de eerste helft van 2023 hard is gewerkt aan de inrichting van het nieuwe Handboek Kalorama om daarin informatie op te slaan die ondersteunend kan zijn aan het professioneel handelen van medewerkers. Er was een oud kwaliteitshandboek, gebaseerd op het kwaliteitssysteem van HKZ en dat was niet meer passend bij onze manier van organiseren. Veel documenten zijn ook verouderd en dienden geactualiseerd te worden. In overleg met elkaar en met andere collega's is er in de tweede helft van 2023 een overzichtelijke indeling tot stand gekomen en is begonnen met het vullen van het handboek met geactualiseerde documenten.

(Red: Half januari 2024 is dit nieuwe handboek de lucht in gegaan).

Van Learning naar Studytube: een verbeterde leeromgeving!

Karien Hendriks en Sacha Diever (leercoaches) hebben enthousiast gewerkt aan de overstap van het leerplatform Learning naar Studytube. Na een evaluatie in 2023 bleek dat Learning niet voldeed aan de wensen en behoeften van medewerkers en de organisatie. Met Studytube kan iemand leren wat zij wilt en wanneer en waar zij dat wilt. Alle trainingen en cursussen worden aangesloten op de takenpakketten waarop een medewerker inzetbaar is.

(Red: In februari 2024 is dit platform in gebruik genomen).

Waardevolle gesprekken over kwaliteit

Georgette Kempink en Karin van den Heuvel (adviseurs kwaliteit) geven het belang aan van het in gesprek gaan over kwaliteit. In 2023 hebben we daarvoor bijeenkomsten georganiseerd om met elkaar in gesprek te gaan, van elkaar te leren, kennis te delen en samen stil te staan bij processen die het welzijn van de bewoners ten goede komen. Ze vinden plaats op locatie de Veste, 't Höfke, centrum voor doofblinden en het hospice. In 2024 hopen we blijvend in gesprek te gaan en gaan we de vorm evalueren. Hieronder een greep van de verschillende gespreksonderwerpen en een paar uitspraken van collega's.

Gespreksonderwerpen

1. Wat is voor jou kwaliteit van zorg?
2. Wat willen we zelf verantwoord en zijn we verplicht te verantwoorden?
3. Hoe kunnen we het gebruik van agenda, telefoon en aanwezigheid melden/afmelden zo praktisch mogelijk regelen?
4. Hoe kunnen we leren en verbeteren stimuleren?
5. Hoe kunnen we het beste de roosters op orde brengen?
6. Op welke wijze kunnen we samen organiseren tot stand brengen? Hoe kunnen we Familienet het beste gebruiken?
7. Wat betekent een verandering van de populatie bewoners voor ons?
8. Hoe leren we de bewoner ECHT kennen?
9. Wat betekent het kwaliteitskompas VVT, GZ of Prezo hospicezorg voor mij? Wat heb ik te doen?
10. Wat is het verschil tussen kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven?
11. Wat is nodig om echt antwoord te geven op de vraag, wens of behoefte?

'Kwaliteit is de trots van vakmanschap!'

Dr. W. Edwards Deming

Wat ik vooral veel geleerd heb van deze bijeenkomsten is de waarde en noodzaak van familieparticipatie. Ik ben daarom eind 2023 ook begonnen als lid van de werkgroep familienet om dit middel in te kunnen zetten om samen organiseren tot stand te brengen

(Francis Bos, kwaliteitsverpleegkundige)



Begin 2023 hadden wij onze eerste bijeenkomst. Het was even met elkaar zoeken wat het doel was van deze bijeenkomst, maar gaande weg werd dat steeds duidelijker.

(Sandra Reijers, kwaliteitsverpleegkundige)



10 Kennis en kunde

Twee bijzondere scholingen

1. Leerprogramma centrum

Christie de Kleyne, trainer en adviseur communicatiemiddelen, geeft aan dat het vormgeven van het nieuwe leerprogramma voor medewerkers door het ontbreken van een adviseur opleiding niet door kon gaan zoals gepland. Samen met leercoach, docenten en adviseur kwaliteit hebben we onze krachten gebundeld en zelf een leerprogramma opgezet. Dit programma bestaat uit diverse modules die in 2024 in de nieuwe leeromgeving Studytube zullen worden opgenomen. In 2024 hopen we dit leerprogramma te kunnen uitrollen.

2. Palliatieve scholingen

Verpleegkundigen Gertie van Gemert en Esther van Miltenburg introduceren palliatieve scholingen die in het najaar van 2023 zijn aangeboden. Deze scholingen behandelen belangrijke aspecten van palliatieve zorg, waaronder signalering, pijnbestrijding, zorg in de stervensfase en de ondersteuning van naasten. In totaal zijn er 20 scholingen aangeboden, waar ongeveer 120 collega's aan hebben deelgenomen. De reacties waren positief, met medewerkers die de verdieping en nieuwe tools waardeerden. Naast de scholingen hebben ze ook consultaanvragen ontvangen en casuïstiekbesprekingen gehouden met aandachtsvelders palliatieve zorg.

Met elkaar in gesprek over dilemma's in de praktijk

Rachelle Wever, geestelijk verzorger deelt hoe de werkgroep ethiek in 2023 heeft gekozen voor het jaarthema: familie en/of naasten. Dit thema richt zich op dilemma's rondom goede zorg, waarbij de belangen van bewoners, medewerkers en familie/naasten elkaar kunnen overlappen of juist conflicteren.

Een voorbeeld dat is gebruikt om met elkaar het gesprek aan te gaan is het verhaal van mevrouw Jansen, een bewoner van de pg-afdeling die graag de hele dag wil lopen, maar daarbij valgevaarlijk is. Het dilemma rijst of het nastreven van meer veiligheid op verzoek van de familie conflicteert met het gunnen van mevrouw haar bewegingsvrijheid en eigen regie.

De werkgroep stelt essentiële vragen om deze dilemma's te onderzoeken, zoals: welke waarden wegen zwaarder? Hoe ga je het gesprek met naasten aan? Deze gesprekken worden als waardevol en motiverend ervaren, waarbij professionals worden uitgedaagd om in complexe situaties keuzes te maken die het welzijn van de bewoner centraal stellen.

Liefde voor jezelf en liefde voor de ander

Kalorama zet zich in voor het welzijn van haar medewerkers door middel van de training: Compassie in de zorg.

Bouwine van Roon (organisatiecoach) vertelt dat deze training zich richt op twee belangrijke pijlers: compassie voor de ander en compassie voor jezelf. Deelnemers leren hoe deze pijlers met elkaar verweven zijn, elkaar positief beïnvloeden en hoe ze kunnen omgaan met het spanningsveld tussen zorgen voor anderen en voor henzelf. Het uiteindelijke doel is om meer werkplezier te ervaren en beter bestand te zijn tegen werkdruk. De bijeenkomsten in 2023 werden goed bezocht en de terugkomdagen worden als leerzaam ervaren.



Een lintje voor onze vrijwilliger!

Monique van Bentem (coördinator informele zorg) vertelt vol enthousiasme dat een van hun vrijwilligers een lintje heeft verdiend. Mevrouw Tieleman ze zet zich al 20 jaar belangeloos in voor de zorg aan onze gasten. De burgemeester van Nijmegen, dhr. Bruls heeft haar in de kapel gehuldigd als lid van de Orde van Oranje-Nassau, in het gezelschap van familie en vrienden. Mevrouw Tieleman was totaal verrast! Het was een geweldige middag met spechen, gezang, champagne, taart en heerlijke hapjes. Ze heeft het echt verdiend!"

Ik hou van mij
Hoor je nooit zingen
Ik hou van mij
wordt nooit gezegd
Maar ik hou van mij
Ga ik toch zingen
Want ik hou van mij
van mij alleen
En ik meen het echt
Ik hou van mij

Harry Dekekers

Fieke van Deutekom (bestuurder) benadrukt dat gaandeweg 2023 meer en meer duidelijk werd dat zaken moesten worden aangepakt om Kalorama financieel gezond en toekomstbestendig te maken. In oktober zijn er 5 werkstromen opgezet:

Werkstroom 1: Personele lasten zorg

De focus in deze werkstroom is verlagings inzet PNIL, verhogen bedbezetting, verlagen ziekteverzuim, zorgen voor betere instroom en een nog betere aansluiting tussen de taken in de (zorg)teams en de kennis en vaardigheden van de mensen die we inzetten (formatie).

Financieel



Werkstroom 2: Inzet behandelaren zorg

De focus ligt op het verkrijgen van de (uren)inzet, wat die zou moeten zijn en hoe we dat gaan organiseren. Doel is om te komen tot een advies aan het MT hoe de herinrichting van de behandeldienst vorm te geven.

Gezond



Werkstroom 3: Faciliteiten, overhead en overige kosten

De focus ligt op het inrichten van plafonds op specifieke budgetten, zoals het huishoudbudget, de herinrichting van de restauratieve en de ondersteunende (overhead) functies en het maken van de nieuwe contracten en beheren van afspraken met de buitenwereld (leveranciers).

Werkstroom 4: Stuurinformatie

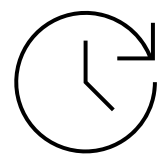
De focus ligt op het verkrijgen van inzichten van inkomsten en uitgaven per team. Met deze informatie kunnen teams zelf beter werken en kan het MT sturen op de financiële resultaten van Kalorama als geheel.

en

Werkstroom 5: Businesscases

De focus van deze werkstroom is de exploitatie van het hospice, GRZ en 't Hölke.

Toekomst-
bestendig



In 2023 zijn een groot aantal acties uitgevoerd. Een greep uit de acties:

- Aanpassing van de werkwijze ziek en betermelding
- Het bestellen van boodschappen bij een andere winkel
- Het zoveel mogelijk en daar waar het kan stoppen van de inzet van personeel niet in loondienst (PNIL)
- Aanpassing van het proces van de huur en aanschaf van zorg hulpmiddelen en verpleegkundige materialen
- De aanpak van werving en selectie van nieuwe medewerkers
- Het aanscherpen van het roosteren

De werkstromen gaan in 2024 door en er zullen ingrijpendere besluiten genomen dienen te worden. Het is een intensieve en spannende tijd waarin regelmatige en zorgvuldige communicatie met alle betrokkenen erg belangrijk is. Op intranet hebben wij regelmatig een bericht geplaatst, zie hiernaast.

Financieel Gezond en Toekomstbestendig: communicatie via intranet

Titel	Publicatiedatum	Hits
Programma Kalorama Financieel Gezond en Toekomstbestendig (KFGT) - 18 december 2023	18-12-2023	215
Programma Kalorama Financieel Gezond en Toekomstbestendig (KFGT) - 11 december 2023	11-12-2023	177
Programma Kalorama Financieel gezond en toekomstbestendig (KFGT) – 4 december 2023	04-12-2023	214
Programma Kalorama Financieel gezond en toekomstbestendig (KFGT) - 27 november 2023	27-11-2023	208
Programma Kalorama Financieel gezond en toekomstbestendig (KFGT) – 20 november 2023	20-11-2023	291
Programma Kalorama Financieel gezond en toekomstbestendig (KFGT) – 13 november 2023	13-11-2023	198
Programma Kalorama Financieel Gezond en Toekomstbestendig - 6 november 2023	06-11-2023	232
Programma Kalorama Financieel gezond en toekomstbestendig (KFGT) – 30 oktober 2023	30-10-2023	287
Communicatie programma Kalorama Financieel gezond en toekomstbestendig – 26 oktober 2023	26-10-2023	258
Communicatie programma Kalorama Financieel gezond en toekomstbestendig	20-10-2023	223
Kalorama Fit voor de Toekomst (4)	22-03-2023	464
Kalorama Fit voor de toekomst (3)	08-02-2023	402

12 Feiten en cijfers

Met deze feiten en cijfers voldoen we aan de eisen vanuit de kwaliteitskompassen VVT en GZ en Prezo hospicezorg. De cijfers en feiten zeggen niet direct of we het beter of slechter doen, maar ze vormen wel een onderwerp in onze gesprekken met onze bewoners en haar netwerk en met elkaar.

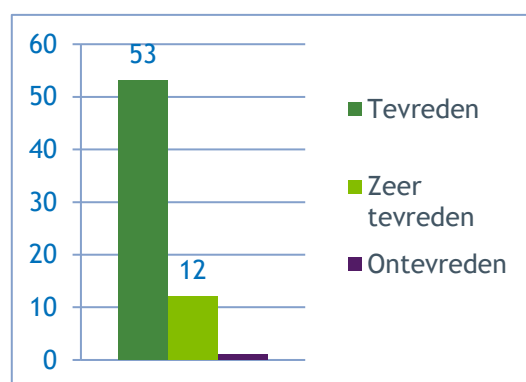
Deze pagina gaat in op de waarderingen van bewoners van het centrum over hun eigen leven

Instrument Ben Ik Tevreden (Centrum)

Enkele feiten

- 65 bewoners hebben een gesprek gevoerd met collega's
- De uitkomsten van het gesprek worden meegenomen in het ondersteuningsplan.
- De waarderingen: 1 = zeer ontevreden, 2= ontevreden, 3 = tevreden, 4 = zeer tevreden.

	Cijfer 1 – 4
Lichamelijk welbevinden	3,1
Psychisch welbevinden	3,1
Persoonlijke ontwikkeling	3,2
Zelfbepaling	3,2
Interpersoonlijke relaties	3,2
Deelname samenleving	3,2
Materieel welbevinden	3,4
Rechten	3,2
Intimiteit en seksualiteit	3,0
Gemiddeld	3,2



De uitkomsten van onze vragen over de zorgrelatie. Deze vragen worden niet door iedereen beantwoord:

Woongroep	In hoeverre ben ik tevreden				Gemiddeld
over de steun die ik ervaarover de aandacht die de begeleiding voor mij heeftdat de begeleiding aansluit bij wat ik nodig hebdat ik mij respectvol behandeld voel door de begeleiding	
B1 (N = 7)	3,5	3,4	3,4	3,4	3,4
B2 (N = 10)	3,5	3,3	3,5	3,3	3,4
B3 (N = 6)	3,5	3,2	3,2	3,7	3,4
C1 (N = 4)	3,3	3	3,3	3,3	3,2
C2 (N = 1)	3	3	3	3	3
C3 (N = 9)	3,3	3	3,2	3,5	3,3
C4 (N = 4)	3,8	3,8	3,5	3,5	3,7
Boszicht (N = 3)	3	2,7	2,7	3	2,9
Totaal	3,4	3,2	3,2	3,3	3,3

'Er valt van alles altijd wel iets verkeerd te ontdekken, maar het is handiger te letten op wat er goed aan is.'

Neala Walsch

De ontwikkeling in de tevredenheidsscores van de groepen

Over het geheel genomen scoren de groepen op alle onderdelen met "tevreden". De uitkomsten zijn t.o.v. vorige jaar per groep minimaal veranderd. Onderwerpen waar meerdere groepen (3 of meer) lager scoren dan 3 (met geel aangeduid) bespreken we in het "Gesprek over kwaliteit" om dit met elkaar te duiden. Het onderwerp seksualiteit en intimiteit blijft een lastig bespreekbaar onderwerp. In de werkgroep inclusie en diversiteit wordt hier aandacht aan besteedt.

Domeinen	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Boszicht
N = (totaal aantal ondervraagden)	10	10	10	8	8	9	7	3
Lichamelijk welbevinden	3,2	2,5	3,1	3,2	3,3	3,5	3,2	2,8
Psychisch welbevinden	3,0	2,8	3,0	3,2	3,3	3,5	3,0	2,9
Persoonlijke ontwikkeling	3,0	3,3	3,1	3,1	3,4	3,5	3,1	3,1
Zelfbepaling	2,9	3,1	3,1	3,1	3,3	3,6	3,6	3,0
Interpersoonlijke relaties	3,1	3,2	3,1	3,1	2,9	3,6	3,2	3,2
Deelname samenleving	3,1	3,0	3,1	3,0	3,3	3,6	3,1	2,9
Materieel welbevinden	3,4	3,3	3,3	3,5	3,5	3,7	3,4	3,3
Rechten	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,5	3,4	3,0
Intimiteit en seksualiteit	3,0	2,9	2,9	3,0	3,2	3,2	2,8	2,9
Totaal gemiddelde	3,1	3,0	3,1	3,2	3,2	3,5	3,3	3,0

Op deze pagina staan de ervaringen van bewoners van het verpleeghuis en 't Höfke over de geboden zorg en dienstverlening, de ervaringen van nabestaanden en de ervaringen van gasten, medewerkers en vrijwilligers op de waarden uit het vernieuwde Prezo hospicezorg centraal.

Ervaringen bewoners van het verpleeghuis en 't Höfke

Een van de uitgangspunten van het kwaliteitskompas VVT is het voeren van een open gesprek met de bewoner. Dit proces gaan we in 2024 nog meer aandacht geven. We willen samen bespreken op welke wijze we het gesprek met de bewoner nog beter kunnen aangaan zodat we onze begeleiding, zorg en behandeling daarop kunnen afstemmen.

Daarnaast leveren we elk jaar via een verplichte vragenlijst gegevens aan die iets zeggen over gemaakte afspraken, behandeling, omgang, kwaliteit van bestaan, luisteren en accommodatie. De gemiddelde scores over 2023 zijn: locatie Kalorama: 8,12 op 8 respondenten; locatie 't Höfke: 8,43 op 11 respondenten en locatie Veste Brakkenstein: 8,22 op 47 respondenten.

'Geen enkele ervaring is voor niks'

Mark Nepo

Het hospice wil graag in aanmerking komen en blijven van het keurmerk van Prezo hospicezorg. Onderstaande gegevens worden elk jaar aangeleverd voor de beeldvorming bij de waarden die het keurmerk hanteert.

Aanmeldingen, opnames en bedbezetting 2023 - 2020				
	2023	2022	2021	2020
Aantal meldingen	199	176	158	141
Aantal opgenomen gasten	120	100	88	76
Gemiddelde wachttijd in dagen	3	3	6	7
Gemiddelde opname duur in dagen	21	32	30,6	32

Ervaringen van nabestaanden van het hospice

Elk jaar vragen wij nabestaanden de vragenlijst op Qualiview in te vullen. In deze krant worden alleen de uitkomsten van 2 vragen opgenomen, het hele verslag is op te vragen bij de werkgroep kwaliteit. Wij besteden aandacht aan wat goed gaat en wat beter kan.

Vraag 1: Als u het hospice zou moeten beoordelen met een rapportcijfer, welk cijfer zou u dan geven?

Antwoord: 12 van de 23 respondenten gaven het hospice een 10, 9 respondenten gaven een 9 en 2 respondenten gaven een 8.

Vraag 2: Zou u het hospice bij bekenden en hun naasten aanbevelen? Een 0 betekent dat u het hospice zeker niet zou aanbevelen. Een 10 betekent dat u het hospice zeker wel zou aanbevelen.

Antwoord: 16 van de 23 respondenten gaven het hospice een 10, 6 respondenten een 9 en 1 respondent een 8.

Vergeleken met 2022 is het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld gehalveerd. Daar gaat de werkgroep kwaliteit onderzoek naar doen.

Ervaringen van gasten, medewerkers en vrijwilligers van het hospice

In 2023 heeft de werkgroep hospice een onderzoek verricht onder gasten, medewerkers en vrijwilligers van het hospice aan de hand van een vragenlijst dat was opgebouwd uit waarden die voor een keurmerk Prezo hospicezorg belangrijk zijn. Uit dit onderzoek zijn de volgende aandachtspunten naar voren gekomen:

1. Omgaan met andere culturen
2. Betere structuur in de evaluatie momenten
3. Feedback geven en krijgen, verbeteren van de aanspreekcultuur
4. Focus houden op medicatie veiligheid
5. Meer samenwerking met andere organisaties

Deze aandachtspunten zijn opgenomen in het meerjarenplan van de werkgroep kwaliteit.

14 Feiten en cijfers

Melding incidenten bewoners (verder: MIC-melding)

We hebben in 2023 een nieuwe MIC werkwijze doorgevoerd. Deze nieuwe werkwijze vraagt om registratie in het dossier zelf in plaats van een apart registratiesysteem. Een laagdrempelige handeling vergeleken bij voorgaande jaren, waarbij een incident zowel gemeld moest worden in het dossier en in een apart registratiesysteem. Dubbel werk dus. Wij hebben deze administratieve lasten verlicht, vooral om effectief te werk te kunnen gaan, en hebben daarom een registratiemodule in het dossier ingebouwd. We zien meteen aan de aantallen van dit jaar als we die vergelijken met voorgaande jaren dat er veel meer wordt gemeld. We kunnen deze aantallen dus NIET vergelijken met voorgaande jaren. Binnen deze werkwijze past ook een rol van de MIC aandachtsvelder. Zij monitoren en bespreken de meldingen in het team.

Een overzicht van de MIC meldingen naar soort etc. voegen we niet toe aan de krant. De losse cijfers zonder de context van een woongroep zeggen weinig.

Totaal overzicht MIC meldingen van Kalorama, met uitzondering van het hospice:

Totaal MIC-meldingen			
2020	2021	2022	2023
168	158	164	1062

Totaal overzicht MIC meldingen van het hospice:

Totaal MIC-meldingen			
2020	2021	2022	2023
48	22	25	37

'Cijfers en feiten zijn alleen maar feiten binnen een bepaalde context'

(@watzegtjan)

Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

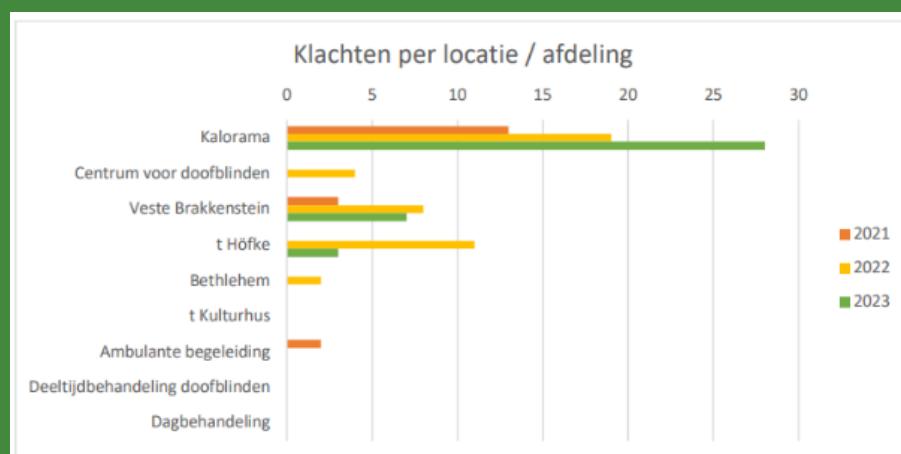
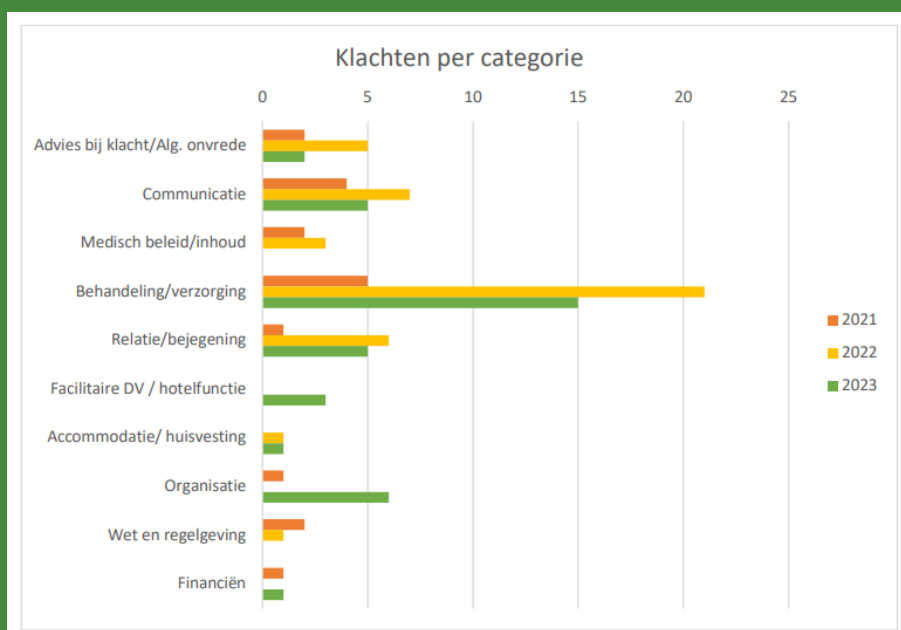
Het registreren van incidenten bij medewerkers hebben wij in 2023 een nieuwe plek gegeven. Dit betekent dat we ook niet meer kunnen vergelijken met de meldingen van voorgaande jaren. In totaal zijn er 170 meldingen. De meeste meldingen hebben te maken met agressie (134 meldingen). De meldingen worden direct door onze preventiemedewerker opgepakt en afhankelijk van de melding o.a. besproken met de melder, psycholoog (in geval van agressie) of andere betrokkenen. In 2024 geven wij met een nieuwe wegwijzer aandacht aan het kunnen melden van situaties waarin ongewenst gedrag (grensoverschrijdend gedrag) voorkomt. Daarvoor hebben we een werkgroep grensoverschrijdend gedrag opgericht.

In deze pagina staan gegevens van:

- Meldingen van incidenten (MIC)
- Klachten
- Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

Klachten

Er zijn in 2023 38 klachten ingediend bij de externe klachtenfunctionaris. Dat is iets minder dan in 2022 (44). De complexiteit van de klachten blijkt ook te zijn afgenomen. Hieronder twee schema's: klachten per categorie en klachten per locatie. Een samenvatting van het verslag is op te vragen bij ons secretariaat.



Deze pagina vertelt iets over de calamiteiten en onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg

Hoe hebben wij in 2023 gewerkt aan vrijheidsbevordering? Bij het overleg over en met de bewoner en tijdens de visite halen we telkens het thema onvrijwillige zorg aan met vraagstellingen als: is er sprake van onvrijwillige zorg?; kan deze bewoner meer vrijheden aan?; is aandacht nodig van de clientvertrouwenspersoon?; hoe maken we de afbouw bespreekbaar?; zijn we alert op het stappenplan?. Dit vergroot het bewustzijn. De werkgroep Wzd heeft in 2023 regelmatig stil gestaan bij deze vragen. Ook het project Open deuren van 't H6fke is besproken. Verder gaan we in het nieuwe leerplatform Studytube begin 2024 twee trainingen betreffende de onvrijwillige zorg opnemen. En zal er op een locatie leefcirkels worden geïntroduceerd.



Onvrijwillige zorg, NEE, TENZIJ.....

Calamiteiten

In het najaar van 2023 hebben er twee calamiteiten plaatsgevonden in het verpleeghuis. Ons PRISMA-team* heeft onderzoek gedaan naar deze calamiteiten en daaruit zijn plannen van aanpak voortgekomen die met alle betrokken zijn besproken. De acties uit het plan van aanpak zullen begin 2024 worden opgepakt en door de adviseur kwaliteit worden gemonitord. Uit onderzoek is gebleken dat de borging van de wet zorg en dwang en de samenwerking met de familie in de laatste fase aandachtspunten zijn. De twee calamiteiten zijn bij de inspectie gemeld en zij hebben het onderzoeksverslag ontvangen.

* Extra toelichting: Prisma team, bestaande uit medewerkers van diverse disciplines, maakt gebruik van een uitgebreide methode om samen tot afgewogen conclusies en adviezen te komen.

'Spreeken is zilver,
zwijgen is fout'

Roesje

16 Reflecties en nieuwe speerpunten

In onze kwaliteitskrant willen we graag benadrukken dat we de kritische reflecties en adviezen van zowel de Cliëntenraden (CR) als Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Toezicht (RvT) serieus nemen. We zien hun input als cruciaal voor onze voortdurende verbetering en ontwikkeling en delen hun zorgen.

Een speerpunt voor volgend jaar is de doorontwikkeling van onze jaarlijkse verantwoordingsmethoden o.a. via de kwaliteitskrant, waarmee we ons commitment aan continue verbetering willen laten zien. Het stelt ons in staat om onze zorgverlening nog beter af te stemmen op de behoeften en verwachtingen van onze bewoners, cliënten, collega's en Raad van Toezicht. Met deze aanpak willen we niet alleen onze kwaliteit waarborgen, maar ook de betrokkenheid van alle stakeholders vergroten en een cultuur van openheid en lerend vermogen binnen onze organisatie bevorderen.

Algemene reflectie

Wat waren onze tegengekomen hobbels en dilemma's ('de rode draden' uit deze krant)

- Personeelstekort waardoor veel projecten of activiteiten niet door konden gaan.
- Onbekend maakt onbemind, bijvoorbeeld:
 - Het project Familienet. We hebben extra tijd en energie gestoken in het informeren en enthousiasmeren van bewoners, hun netwerken en collega's.
 - Open deuren project. Er was sprake van een constante afweging tussen veiligheid en vrijheid van bewoners bij het daadwerkelijk openen van de deuren van bewoners.
- Stagnatie in doorontwikkelingen door onduidelijkheid, onzekerheid en spanning door de ontstane situatie van Kalorama.
- Onvoldoende bewustzijn dat bepaalde handelingen bijdragen aan kwaliteit van bestaan, bijv. het voeren van een open gesprek met de bewoner.

Wat is ons leerproces en hoe kunnen we dit verder ontwikkelen?

Ons leerproces omvat luisteren; voordoen, informeren, herhalen; reflecteren en actief in gesprek zijn en scholing volgen, wat een continu proces is. En we hebben een vernieuwde leerplatform voor het actief leren.

We dienen met elkaar het gesprek te blijven voeren, naar elkaar te luisteren, elkaar te stimuleren om te blijven leren en verbeteren en ontwikkelen.

Wat zijn onze behaalde doelen en hoe gaan we verder?

Ondanks tegenslagen hebben we veel doelen behaald en formuleren we de speerpunten voor 2024:

1. Continueren van lopende projecten. Veel van deze lopende projecten staan ook in het kwaliteitsplan voor 2024 beschreven. De kwaliteitsplan is als bijlage bij deze krant toegevoegd.
2. Kalorama financieel gezond en duurzaam maken. Dit zal resulteren in acties die gedurende 2024 zichtbaar zullen worden.
3. Met elkaar in gesprek gaan voor het verbeteren en verstevigen van proces 'voeren van een open gesprek'
4. Door ontwikkelen van een narratieve verantwoording vanuit bewoners, cliënten en gasten.
5. Door ontwikkelen en verstevigen van de samenwerking van formele en informele zorg.
6. Adviezen opvolgen die voortgekomen zijn uit de reflecties van CR en RvT.

Reflectie

ondernemingsraad

De ondernemingsraad is onder de indruk van de inspanning om de verbondenheid tussen de verschillende locaties te versterken en elkaar te inspireren door middel van deze krant.

'De kwaliteitskrant is - door andere zaken die voorliggen bij de OR - aan onze aandacht ontsnapt. Het is ons helaas niet gelukt een inhoudelijke reactie te geven op de krant.'

'Reflectie
wordt
het oog
van
de ziel
genoemd'

J.B. Bossuet

Reflectie van de Cliëntenraden

CR van verpleeghuis Kalorama

Er is gekozen voor een combinatie van narratieve verantwoording en cijfers voor de gehele organisatie. Uit het eerste blijkt een hele positieve gang van zaken binnen Kalorama in 2023, terwijl dit naar onze mening niet het geval is. Er mag best een stukje verschijnen over de negatieve gevolgen van bijvoorbeeld personeelstekort (veiligheid in het geding) of het niet kunnen betrekken van bewoners bij het koken. Daarnaast is het een hele lijst met telkens een opsomming van acties die voor ons niet allemaal bekend zijn. De cijfers verduidelijken het allemaal wel.

Er wordt naar onze mening te weinig aandacht wordt gegeven aan problemen die bijvoorbeeld voortkomen uit het personeelsgebrek. Problemen op het vlak van rooster invulling, veiligheid en kwaliteit van zorg. Deze ontwikkeling baart de CR zorgen want kwaliteit van zorg is in het geding!

CR van het CvDB

We zagen dat de ontwikkeling naar 'wonen met zorg' (wonen centraal) en 'de bewoner centraal' langzamerhand beter van de grond komt. Daarvan getuigen ook verhalen in deze krant.

Er zijn binnen het CvDB goede ideeën en initiatieven om de kwaliteit van leven van bewoners en cliënten nog verder te verbeteren. Het realiseren ervan gaat echter niet altijd zoals gewenst. CR ervaarde dat werkdruk, personeelsproblemen en tenslotte het programma Kalorama Financieel Gezond en Toekomstbestendig ervoor zorgden dat er stagnatie was in de realisatie.

Groot probleem was het personeelsbestand: op sommige woongroepen was er voortdurend gebrek aan personeel. Soms ook gebrek aan geschikt personeel, invalmedewerkers of ZZP-ers die bv. geen gebarentaal beheersten en derhalve niet konden communiceren met de bewoners. Dankzij de hulp van medewerkers van andere woongroepen en ook CR-leden zijn deze problemen opgevangen in drukke en moeilijke perioden.

Het 'overleg over kwaliteit', waaraan wij ook deelnemen, was een goed initiatief. De bijeenkomsten waren inspirerend! Langzamerhand nam de deelname echter af door de personeelsbezetting. Het blijft ook onduidelijk wat deelnemers doen met de opgedane kennis/ideeën en hoe dat de kwaliteit bevordert.

Er trad ook stagnatie op in het realiseren van de nieuwe medezeggenschapsvisie. De CR en leden hebben zich (volgens deze nieuwe medezeggenschapsvisie) ingezet om mee te denken en doen in verschillende werkgroepen en projecten. Door bovengenoemde zaken zijn deze echter vaak stopgezet of vertraagd. CR had daardoor weer meer met formele medezeggenschapsafspraken te maken wat niet helemaal lekker verliep.

De CR CvDB ziet graag dat de ingezette ontwikkelingen verder worden doorgezet, m.n. het centraal stellen van de bewoners. Zo zijn een aantal zaken die de CR al meerdere malen heeft aangekaart nog steeds niet opgelost: problemen in de woningen van de bewoners en directe communicatie vanuit Kalorama met bewoners die dat willen. Oplossingen daarvoor laten te lang op zich wachten.

De CR zou de plannen graag meer concreet en specifiek uitgewerkt zien, zodat we volgend jaar beter kunnen beoordelen wat gerealiseerd is en wat niet.

CR van Veste Brakkenstein

De algemene indruk is dat er weer heel positief geschreven wordt over allerlei ontwikkelingen, cursussen, bijeenkomsten etc. De kwaliteitskrant is speels opgezet, hierdoor uitnodigend om door te blijven lezen.

Maar...waar staan de stukken over familieparticipatie? Welke stappen zijn en worden er ondernomen om de mantelzorgers / gasten te betrekken bij de zorg van de bewoner En hoe is er gereageerd op de vraag in de zomer / en andere krappe personeelstijden, of mantelzorgers vrijwillig willen meehelpen in de zorg. Wat hebben we hiervan geleerd en wat is de toekomstvisie? Het familienet krijgt wel aandacht.

Als Cliëntenraad hebben we in 2023 de zorgen van bewoners, mantelzorgers, en zorgpersoneel regelmatig aangehoord en besproken met de locatie vertegenwoordiger, bestuurder, andere Cliëntenraden en de OR. Hierdoor hebben we invloed uit kunnen oefenen op de besluitvorming van de bezuinigingen. Met de bestuurder zijn wij in 2023 regelmatig in gesprek geweest over het programma KFGT. Wij maken ons grote zorgen!

Inmiddels wordt er op alle woongroepen van De Veste gekookt. De kwaliteit en diversiteit van het eten heeft extra aandacht. In de kwaliteitskrant lezen we niet hoe de bewoners de beleving van het bereiden van de maaltijden op de afdeling ervaren.

Het is als Cliëntenraad goed om te lezen dat er op de Veste door verschillende woongroepen inhoudelijk goede familie-avonden zijn georganiseerd, die ook naar tevredenheid bezocht zijn door bewoners en mantelzorgers.

CR van 't Höfke

Door omstandigheden heeft de CR geen reactie kunnen geven.

Reflectie van RvT

De Kwaliteitskrant van Kalorama geeft een interessant beeld van de dynamiek binnen de organisatie. In de krant wordt veel genoemd, en duidelijk wordt dat kwaliteit een veelzijdig aandachtspunt is. Een sterk punt is dat nu verslag wordt uitgebracht over Kalorama als geheel, in begrijpelijke taal.

De samenhang met het Kwaliteitsplan 2023 ontbreekt. Daardoor is het lastig om de voortgang te beoordelen. De Kwaliteitskrant zou aan duidelijkheid en overzichtelijkheid kunnen winnen. Met name: op wie is de kwaliteitskrant gericht: medewerkers, cliënten, andere stakeholders? Daardoor lopen onderwerpen als kwaliteit van zorgverlening, klanttevredenheid en verantwoording door elkaar.

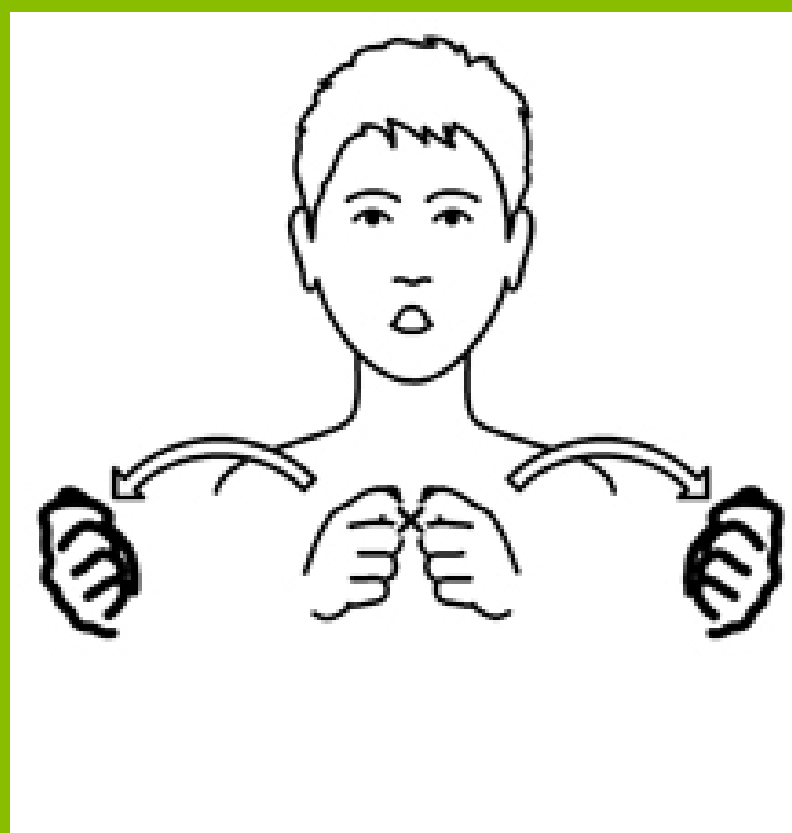
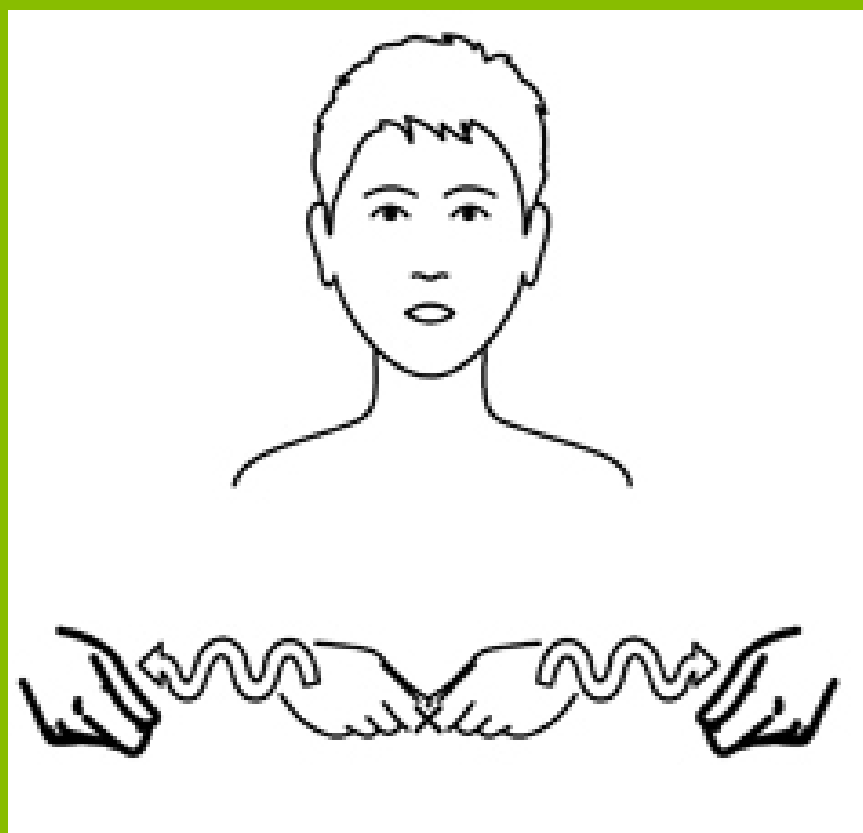
Rijnlands organiseren wordt niet genoemd in de Kwaliteitskrant. Instrumenten voor de ontwikkeling van de kwaliteit van de zorgverlening (bijvoorbeeld FOBO-registratie, incidentanalyse, interne audits) komen zijdelings aan de orde, terwijl ze toch grote impact kunnen hebben op de dagelijkse praktijk van de zorgverlening.

De Kwaliteitskrant geeft een impressie van de gegroeide praktijk, maar laat weinig zien van de druk tot verandering waaronder Kalorama staat. Er ontbreekt een dringende uitnodiging aan zorgprofessionals om anders te denken en te werken, en aan realistisch verwachtingsmanagement jegens cliënten. Met name de impact op kwaliteitsgebied van het programma Financieel Gezond en Toekomstbestendig blijft ongenoemd. Zo blijft de spanning met datgene wat door financiën, formele eisen en traditionele zorgopvattingen gedictend wordt, buiten beeld.

18 Gebaar van de week

Elke week een nieuw gebaar!

Thea Hendriks en Ellen Pranjic (docent gebarentaal):
'Elke week wordt door de bewoners van het centrum een nieuw gebaar uitgekozen die we dan als papieren versie verspreiden door heel Kalorama. We zetten ze ook op ons social media. We hebben zelf een eigen logo ontworpen hiervoor. Zo proberen wij aandacht te vragen voor dit communicatiemiddel.'



Kwaliteitskrant

COLOFON

De kwaliteitskrant 2023 is een uitgave van Kalorama, Nieuwe Holleweg 12 te Beek-Ubbergen. Vormgeving: Karin van den Heuvel. Redactie: Georgette Kempink en Karin van den Heuvel. Fotografie: collega's van Kalorama. Tekeningen: Karin van den Heuvel. Alle rechten voorbehouden. Artikelen mogen gedeeld worden met toestemming van Kalorama. Tips/ideeën? Mail naar Georgette Kempink en Karin van den Heuvel (G.Kempink@Kalorama.nl en K.vandenHeuvel@Kalorama.nl)