

2021

Kwaliteitsjaarverslag Talma Urk 2021

DEBORA MARS | TALMA URK

Voorwoord

Het jaar 2021 was een jaar waarin het coronavirus wederom domineerde. Voor bewoners en medewerkers van Talma Haven, Talma Het Dok, cliënten van de thuiszorg en ondersteunende diensten een spannende tijd. In het begin van het jaar zijn de eerste vaccins gezet en richting de zomer keerden we richting een versoepeling van maatregelen. Aan het einde van 2021 waren daar de vierde golf en de boostervaccinaties, die ons weer bezig hielden. Verder speelt de onzekerheid over hoe de omikron-variant en corona zich in algemene zin gaan ontwikkelen in 2022.

In dit kwaliteitsjaarverslag kijken we terug op de uitvoering van het kwaliteitsplan van Zorgcentrum Talma Urk. Noemenswaardig zijn de resultaten van de PREZO-audit. Zowel de thuiszorg als ook Talma Haven, Talma het Dok en de dagbesteding behaalden in één keer het gouden keurmerk.

Op vele terreinen binnen onze organisatie hebben medewerkers zich ingezet om de persoonsgerichte zorg gestalte te geven. Scholingen en trainingen zijn gevolgd - vaak niet fysiek, maar digitaal. Corona opende deuren voor nieuwe technieken zoals beeldcommunicatie, die de thuiszorg kan inzetten bij haar cliënten.

De complexiteit en de hoeveelheid nieuwe regelgeving en inkoopvoorwaarden zorgen voor de nodige bureaucratie en helaas moeten we constateren dat dit nog steeds meer in plaats van minder wordt.

Onze samenwerking met de collega VVT-instellingen in Flevoland, met name gericht op de projecten die vanuit de regiogelden van het zorgkantoor worden gefinancierd, heeft dit jaar haar vruchten afgeworpen.

De nieuwbouw van De Hofstee met 64 zorgappartementen heeft dit jaar zijn beslag gekregen en zal per 1 februari 2022 haar deuren openen voor de bewoners. De keuken van Talma Urk is gerenoveerd als laatste fase van de totale renovatie van Talma Haven.

In 2021 is de organisatieontwikkeling afgerond en is de hoofdstructuur van Talma Urk besloten en goedgekeurd. In 2022 zal verder gewerkt worden aan de teamsamenstelling en aan de implementatie van de hoofdstructuur en de teamsamenstelling.

Alle medewerkers van het Talma-team zullen blijven werken aan kwaliteit van zorg, ook in 2022.

Wilfred Muller
Bestuurder Talma Urk

1. Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten (Kwaliteitsplan)

1.1 Talma Urk: Betrokken en professionele zorg en ondersteuning dichtbij.

Talma Urk is een prachtige organisatie waar medewerkers zich met passie inzetten voor onze cliënten. Vanuit onze christelijke identiteit, met wederzijds respect en naastenliefde, slagen we er samen in om iedere dag van waarde te zijn voor onze cliënten.

Talma Urk is van oudsher een organisatie van, voor en door Urkers. Talma Urk biedt intensieve zorg in verpleeghuiszorg, eerstelijnsverblijf/ kortdurend verblijf en zorg thuis (eventueel in combinatie met dagbesteding en Tafeltjedekje) op Urk en omgeving. Talma Urk is onder te verdelen in:

- Zorg thuis: Wijkverpleging, Casemanagement Dementie en Verpleeghuiszorg thuis (Mpt en Vpt) en huishoudelijke hulp
- Wonen met zorg: Verpleeghuiszorg met behandeling en verpleeghuiszorg zonder behandeling
- Tijdelijk bij ons: Dagbesteding (Wlz en Wmo), respijtzorg (Wmo) en Elv (Zvw)
- Services: Voeding en maaltijden (Tafeltje Dekje)
- Welzijnsdiensten: algemene voorzieningen, koffiecorner en dagbesteding

We hebben veel kennis op het gebied van somatische en psychogeriatrische problematiek. Het vertrekpunt voor professionele zorgverlening en ondersteuning is de cliënt en zijn netwerk. Binnen Talma Urk staan twee kernwaarden centraal: betrokken en professioneel. Wij bieden betrokken en professionele zorg en ondersteuning dichtbij. Dit doen wij vanuit onze christelijke identiteit. De visie van Talma Urk is beschreven vanuit onze kernwaarden:

Betrokken

- Wij kennen onze cliënten en hebben persoonlijke aandacht voor hen. We weten wat belangrijk is in hun leven en hoe zij het leven voort willen zetten vanuit eigenheid en identiteit.
- Wij hebben oog voor de cliënt en voor elkaar. We werken samen en stimuleren elkaar in persoonlijke en professionele ontwikkeling.
- Wij staan midden in de samenleving om de juiste zorg en ondersteuning op de juiste plek aan te bieden.

Professioneel

- Wij bieden tijdelijke en langdurige begeleiding, verzorging, verpleging en behandeling. Dit doen wij bij mensen thuis en op de locaties.
- Wij bieden professionele zorg en welzijn met een individuele benadering vanuit onze christelijke visie op leven en gezondheid. In samenspraak met de cliënt en diens naasten zoeken we naar de zorg, begeleiding en ondersteuning die aansluit bij de manier waarop de cliënt zijn of haar situatie beleeft.
- Wij werken met vakbekwame medewerkers en hebben kennis en kunde passend bij de zorgvragen. Leren en verbeteren staan centraal binnen Talma Urk. We gebruiken elkaars kennis en kwaliteiten. Onze medewerkers zijn innovatief en ondernemend.

Talma Urk in 2021 in cijfers

Peildatum 31-12-2021.

Locatie	Aantal cliënten 2019	Aantal cliënten 2020	Aantal cliënten 2021
Talma Haven	51	46	49
Het Dok	32	31	31
Thuiszorg	87 (waarvan 17 VPT)	97 (waarvan 25 VPT)	108 (waarvan 34 VPT)

Intramuraal

ZZP (excl. BH)	Aantal (Dok en Talma Haven) 2019	Aantal (Dok en Talma Haven) 2020	Aantal (Dok en Talma Haven) 2021
ZZP 10VV	1	16	12
VPT 10VV	-	3	-
ZZP 1VV	1	2	1
ZZP GGZ Wonen 4	-	-	-
Logeren VV	-	-	1
VPT 4VV	1	2	-
ZZP 4VV	18	21	12
ZZP 5VV	15	37	30
VPT 5VV	-	2	-
ZZP 6VV	15	35	37
VPT 6VV	-	3	-
ZZP 7VV	-	-	1
ZZP 8VV	6	7	5
VPT 8VV	-	1	-
Totaal	57	129	99

ZZP (incl. BH)	Aantal (Dok en Talma Haven) 2019	Aantal (Dok en Talma Haven) 2020	Aantal (Dok en Talma Haven) 2021
ZZP 10VV	0	15	10
ZZP 4VV	1	1	-
ZZP 5VV	10	29	32
ZZP 6VV	1	9	11
ZZP 7VV	6	8	7
ZZP 8VV	2	4	4
Totaal	20	56	64

1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Iedere cliënt is uniek. Daarom wordt binnen Talma Urk de zorg en ondersteuning aangepast aan de wensen en behoeften van de cliënt. De cliënt kan meedenken over de eigen zorg- en welzijnsdoelen en ziet deze terug in het zorgleefplan. De cliënt wordt gezien door de medewerkers, waarbij

identiteit van de client in het levensverhaal een belangrijk uitgangspunt is.

Eigen regie

Het behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden is het uitgangspunt in de zorg -en welzijnsondersteuning. Hoe kunnen wij ondersteunen en zorg bieden zodat de cliënt het leven voort kan zetten zoals hij of zij gewend was? Hierbij is het samen beslissen en het vastleggen van afspraken in het zorgleefplan onlosmakelijk verbonden. De rol van de mantelzorger en familie is hierbij van groot belang.

Familieparticipatie

In de thuissituatie maar ook wanneer een client naar een van de locaties van Talma Urk verhuist, heeft familie een belangrijke rol. In 2021 is de werkgroep familieparticipatie opgericht en is onderzoek gedaan naar de borging van familieparticipatie. Het is belangrijk aandacht te hebben voor familie die een geliefde naar het verpleeghuis brengen en de familie te betrekken. Wat betekende de familie voor de client toen hij/zij nog thuis woonde en kan dit worden doorgezet? Hoe wil familie op de hoogte gebracht worden en wil familie eventueel meedenken of meebeslissen bij bepaalde zaken? Verder kan familie vaak veel vertellen over de levensgeschiedenis en interesses van de cliënt (denk aan het invullen van het levensboek). Familieparticipatie is nog een ontwikkelpunt binnen Talma Urk. Zowel in het clientdossier ONS, maar ook in de betrokkenheid van de familie.

Cultuur omslag

In 2020 en 2021 zijn alle medewerkers geschoold door middel van de geaccrediteerde programma's van Gerke de Boer, 'U woont hier' en 'Achter de voordeur'. De gehele organisatie, zowel het primaire proces, als de medewerkers vanuit het ondersteunend proces, zijn hierin meegenomen. Ook mantelzorgers van cliënten uit de thuiszorg hebben deelgenomen aan de training. Door deze cursus ontstaat er meer bewustwording van onze houding en benadering tegenover mensen met dementie met als uitgangspunt de bewoners met dementie een prettig leven te geven. Door middel van de cursus verwachten we een cultuur omslag van het taakgericht naar het persoonsgericht werken. Het programma loopt tot 2022.

Warme overdracht

Om de persoonsgerichte zorg in de praktijk te brengen zijn we eind 2021 gestart met de werkgroep implementatie persoonsgerichte zorg. Het doel van de werkgroep is: bewustwording creëren onder medewerkers hoe je in de praktijk persoonsgericht werkt door middel van vlogs, intervisie en het inzetten van de 'warme overdracht'. Warme overdracht bestaat uit 3 fasen. Ten eerste samen thuis vooruit kijken, dit houdt in dat de thuiszorg en casemanager dementie de cliënt begeleiden in het thuis wonen, met eventueel persoonlijke begeleiding en dagbesteding. Wanneer verhuizen naar het verpleeghuis nodig is gaat fase twee in: samen een warm welkom voorbereiden. De cliënt, het netwerk, de thuiszorg, casemanager dementie en de nieuwe EVV'er werken samen toe naar een persoonsgerichte en warme verhuizing. Na de verhuizing gaat fase 3 in: samen met de cliënt en diens netwerk een thuis gevoel creëren. In 2022 hopen we dit te implementeren.

Clienttevredenheid

Persoonsgerichte zorg verlenen betekent dat de cliënt het uitgangspunt is bij de zorgverlening. Door het meten van de cliënttevredenheid wordt duidelijk wat goed gaat binnen een zorgteam of organisatie en wat beter kan, zodat naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven gestreefd kan worden. In 2021 heeft een onderzoek plaatsgevonden door studenten van de Hogeschool VIAA, met als uitkomst een instrument om het gesprek met de client te ondersteunen. Op deze manier wordt er periodiek een vast moment gepakt om met de cliënt en familie te bespreken op welke vlakken we de zorg en ondersteuning kunnen verbeteren.

Zorgproces

Het vastleggen en evalueren van de afspraken rondom zorg en welzijn zijn systematisch vastgelegd in het zorgproces. Deze zal in 2022 verder aangepast worden naar de meer persoonsgerichte manier van werken.

1.3 Wonen en welzijn

Nieuwe vormen van welzijn

Ondanks alle corona maatregelen zijn de meeste welzijnsactiviteiten doorgegaan. Er is continu naar de cliënt geluisterd wat de wens was ten aanzien van bezoek en deelname aan activiteiten. Er is meer focus gelegd op welzijn (individueel en op de groep) en nieuwe vormen van welzijn, zoals soosavond, houtbewerking en digitale hulpmiddelen. In 2022 hopen we het verenigingsleven verder uit te breiden. De inzet van extra welzijnsmedewerkers ondersteunen de teams op welzijnsactiviteiten en geven een op een aandacht aan de cliënt. Ook in de thuiszorg wordt sinds de coronapandemie meer individuele begeleiding aangeboden.

Levensboek

Bij alle nieuwe bewoners is het levensboek ingezet. Door middel van dit levensboek, welke de cliënt samen met naasten invult, leren de medewerkers de cliënt goed kennen. In dit levensboek wordt het levensverhaal, maar ook interesses, levensovertuigingen, het sociale netwerk enz. beschreven. Op deze manier wordt de zorg en welzijn aangepast op wensen en behoeften van de cliënt.

Behandeldienst.

De geestelijke verzorger in opleiding heeft een prominente rol binnen de organisatie gekregen. Geestelijke zorg is een belangrijk onderdeel voor de zingeving van de cliënt. Zingeving is een belangrijke pijler voor het leveren van persoonsgerichte zorg in de verschillende locaties van Talma Urk. Ook heeft de geestelijk verzorger het moreel beraad opgestart, na een gezamenlijke scholing met medewerkers van Coloriet.

De behandeldienst heeft vanuit een opstartfase in 2019 richting gegeven, naar een volwaardige hybride behandeldienst in een multidisciplinaire samenwerking met de betrokken behandelaren en paramedici. Naast een GZ-psycholoog heeft Talma Urk een psycholoog aangenomen. De samenwerking met de zelfstandige huisartsen in de rol van voorwacht tijdens ANW diensten is niet gecontinueerd, omdat de huisartsen onderdeel zijn geworden van Medrie. Medrie heeft de visie om geen huisartsen in de voorwachtfunctie in te zetten. De voorwachtfunctie tijdens ANW diensten wordt door ZONL uitgevoerd. Met betrekking tot schouwen kunnen wij een beroep doen op de lokale huisartsen tijdens de dagdiensten.

Ontmoetings- en belevingstuin

De ontmoetings- en belevingstuin van Talma Haven is opgeleverd. Bij de opening en bij het onderhouden van de tuin wordt samengewerkt met partnerorganisaties, zoals Philadelphia, Caritas en Concern voor Werk

Vrijwilligers

Talma Urk werkt nauw samen met Caritas, waar de organisatie van de vrijwilligers is belegd.

1.4 Veiligheid

Veiligheid houdt niet alleen de zorginhoudelijke veiligheid in. Andere veiligheidseisen waar wij aandacht aan besteden zijn veiligheid aan hulpmiddelen, brandveiligheid, aanwezigheid van een ontruimingsplan en voedselveiligheid. Ook het bieden van inspraakmogelijkheden aan medewerkers en cliënten, een toegankelijke klachtenregeling en de opvolging van de RI&E zien wij als manieren om de veiligheid te bevorderen.

Covid-19

Covid-19 heeft laten zien hoe een uitbraak de cliënten en medewerkers kunnen raken. Het is belangrijk dat Talma Urk continu haar kennis en vaardigheden op orde heeft. Het CAT (Corona Advies Team) overleg heeft een belangrijke rol in het delen van kennis; advies geven bij uitbraken op afdelingen over welke maatregelen nodig zijn en hoe het virus ingedamd kan worden; vragen van medewerkers, bewoners en familie beantwoorden; ondersteunen bij bron- en contactonderzoek en goed blijven communiceren met familie en contactpersonen tijdens lockdowns of wanneer er extra maatregelen nodig zijn. Hierbij worden afwegingen gemaakt tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant.

Kwaliteits-/veiligheidsindicator

Binnen de zorginhoudelijke commissies worden de veiligheidsthema's (medicatieveiligheid, decubitus, mondzorg, infectiepreventie, inzet vrijheidsbeperkende maatregelen en ziekenhuisopnamen) besproken. Tevens zijn er verpleegkundige aandachtsvelders met een thema, zij worden ondersteund door ambassadeurs van iedere afdeling. De kwaliteitsadviseur bewaakt het proces en de begeleiding van de aandachtsvelders. Iedere maand wordt een thema onder de aandacht gebracht bij de teams, doormiddel van een poster, bericht op intranet en eventuele scholingen. Het monitoren van veiligheidsindicatoren worden in teamoverleg besproken; hoe dit gebeurd is afhankelijk van de voorzitter, dit zal in 2022 beter worden geborgd.

WZD

Het beleid rond de Wet Zorg en Dwang is gemaakt, de borging in het werkproces heeft plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2021. Wet Zorg en Dwang is goed geregeld en bekend bij de medewerkers, er wordt zorgvuldiger omgegaan met het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. Aandacht functionarissen en ambassadeurs hebben een prominente rol in de teams gekregen om de expertise binnen de teams te borgen en als vraagbaak te dienen voor de collega's.

Arbo

Arbobeleid is in breder verband opgepakt, een van de veranderingen is de BHV structuur, met name de ondersteuning van een externe partner voor de RI&E. Op operationeel niveau is nog niets gedaan.

1.5 Leren en werken aan kwaliteit

Prezo keurmerk

De afgelopen jaren heeft Talma Urk gebruik gemaakt van HKZ om op een systematische wijze te kijken naar de (zorg)processen en de kwaliteit hiervan. In 2021 zijn we overgestapt naar Prezo. Dit systeem is meer persoonsgericht. Talma ontving twee gouden PREZO-keurmerken. Eén voor onze thuiszorg en de ander voor onze zorg binnen de vestigen Talma Haven en Het Dok. Een prestatie waar we trots op zijn!

Triqs

Talma Urk werkt sinds 2021 met Triqs om meer respons te genereren in het meten van de cliënt tevredenheid.

Functioneringsgesprekken

De functioneringsgesprekken zijn weer opgepakt, ook om zo de eigen regie over het leren op medewerkers niveau te stimuleren.

Lerend netwerk

Talma Urk vormt een lerend netwerk met andere huizen uit het Talma Lectoraat en met Leger des Heils Buitenhaeghe in Almere, maar denk ook aan ketenzorg dementie, algemeen netwerk Flevoland, kwaliteitsnetwerk enz. Het lerend netwerk is in 2021 'slapend' geweest door de coronacrisis.

Intervisie en evaluatiemomenten

In 2021 heeft geen intervisie plaatsgevonden. Moreel beraad heeft 2 keer plaatsgevonden. Dat intervisie en moreel beraad zo weinig tot niet is gedaan komt door corona maar ook door een veranderde werkwijze: vanaf dit jaar moesten teams intervisie zelf aanvragen en oppakken en was het niet meer 'verplicht'. In voorgaande jaren werden intervisies gepland door de maatschappelijk werker en de scholing coördinator. Volgend jaar willen we hier extra aandacht aan geven en de teams stimuleren om intervisie en/of moreel beraad te houden wanneer nodig.

Scholingen

Ondanks de coronamaatregelen hebben veel scholingen gewoon plaats gevonden. De trainingen Achter de Voordeur en U woont nu hier zijn in de afrondende fase. Er is nogmaals een training over SBAR en triage gegeven aan verpleegkundigen. Cursussen Magnificat, waar kennisvergroting rondom indicaties en het verbreden van kennis rondom verschillende clientgroepen, zoals LG, VG en GGZ hebben weer plaatsgevonden. Dit met het oog op de cliëntenpopulatie de Hofstee.

Scholing heeft ook plaatsgevonden op het gebied van verschillende aandachtvelden, zoals de WCS cursus wondbehandeling, scholing ouderenmishandeling, scholing mondzorg en scholing vaardigheden bij medicatie geven. Verder heeft Talma Urk medewerkers die door ontwikkelen naar HBO-V, MMZ, VPK niveau 4, verzorgende IG, BBL leerlingen verzorgende IG en geestelijk verzorger.

Vanwege corona en bijbehorende maatregelen zijn de toetsingen die gepland waren in 2020, in begin 2021 afgenomen. In oktober 2021 zijn de volgende handelingen afgetoetst voor verzorgenden IG en verpleegkundigen: Katheteriseren man/vrouw; toedienen klyasma en zuurstof toedienen en klaarmaken.

Na evaluatie van deze toetsingen is opgevallen dat veel medewerkers de Talma mail en intranet onvoldoende lezen waardoor medewerkers niet kwamen of onvoorbereid kwamen (Vilans protocollen niet kunnen lezen). In 2022 hopen we het LMS zo te ontwikkelen dat de medewerker zelf verantwoordelijk wordt voor het bijhouden van de eigen kennis en vaardigheden. Verder wordt er binnen Talma Urk een skills ruimte gemist waar medewerkers rustig handelingen kunnen oefenen.

Kritieke proces indicatoren

Aan het primaire proces van Talma Urk zijn kwaliteitsindicatoren, oftewel KPI's gekoppeld. Deze KPI's worden periodiek gemonitord om de kwaliteit van de zorg te borgen.

KPI intramuraal

- Cliënt tevredenheid moet gemiddeld een 8 zijn, bij 6,5 of lager gaan we met cliënten in gesprek.
 - Afdeling 1: voldaan. Betreffende 2021 zijn de uitkomsten positief. Een enkel punt omtrent communicatie rondom terminale zorg is opgepakt met de artsen. Als er punten uit een nazorggesprek komen dan worden deze besproken in het eerst volgende werkoverleg.
 - Afdeling 2: voldaan. Er zijn echter maar 2 waarderingen geplaatst, daarom zijn er meer interviews ingezet om meer waarderingen te krijgen. In de nazorggesprekken is een positief beeld te zien van de geleverde zorg. Families zijn heel tevreden en dankbaar.
 - Dok: voldaan. Wanneer er behoefte was aan nazorggesprek is dit gedaan, er zijn geen aandachtspunten uitgekomen.
- Reanimatiebeleid: bij 100% van de cliënten wordt bij opname het reanimatiebeleid binnen 24 uur vastgelegd en wordt jaarlijks het reanimatiebeleid met de cliënt geëvalueerd en vastgelegd (evaluatiedatum mag niet langer dan een jaar geleden zijn).
 - Afdeling 1: Voldaan. Bij opname is direct duidelijk of er wel of niet gereanimeerd wordt. Ieder MDO/zorgplan bespreking wordt het geëvalueerd en dit is 2x per jaar.
 - Afdeling 2: Niet voldaan. Bij de zorg met behandeling cliënten is dit binnen 24 uur geregeld. Bij cliënten van de huisarts is dit niet binnen 24 uur ingevuld. Blijft een punt van aandacht.
 - Dok: Niet voldaan. Reanimatie beleid is wel mondeling vastgesteld binnen 24 uur maar niet ondertekend door de arts. Deze worden ook niet jaarlijks geëvalueerd. Oplossing: sinds kort wordt het tijdens het MDO besproken en zo nodig besproken met de eigen huisarts om het beleid aan te passen.
- ECD: Bij 100% van de cliënten zijn bij aanvang zorg alle persoonlijke gegevens ingevuld door CA.
 - Afdeling 1: voldaan
 - Afdeling 2: Voldaan
 - Dok: voldaan
- ECD:100% van de ZLP zijn ingevuld en ondertekend binnen 6 weken na start zorg door ev''er.
 - Afdeling 1: voldaan
 - Afdeling 2: voldaan
 - Dok: voldaan
- 100% van de ZLP heeft een welzijnsdoel
 - Afdeling 1: voldaan
 - Afdeling 2: voldaan
 - Dok: voldaan

KPI dagbesteding

- Na (her)beschikking biedt Talma Urk (TL **Welzijn**, CA of wkvpk) ter overbrugging welzijnsondersteuning aan binnen 48 uur. Voldaan
- Bij 100% van de cliënten vindt intake plaats door medewerker dagbesteding voor start dagbesteding en voorafgaand aan de start DB zijn werkplan en begeleidingsdoelen bekend, doch uiterlijk op de 1e dag. Voldaan.

- Cliënt tevredenheid moet gemiddeld een 8 zijn, bij 6,5 of lager gaan we met cliënten in gesprek. Voldaan. Vanaf dit jaar zal de dagbesteding een aparte groep op Zorgkaart Nederland worden.

1.6 Leiderschap, governance en management

Organisatie ontwikkeling

In 2021 is de nieuwe missie en visie met de kernwaarden vastgesteld. Een gedragen visie is de basis om continu te werken aan de kwaliteit van zorg.

Tijdens de beleidsdagen was niet alleen het MT aanwezig, maar ook direct betrokkenen en de VAR. Hier werd gelegenheid gesteld om mee te denken en te doen.

Het project organisatieontwikkeling geeft richting aan de organisatie. Door het toevoegen van middenmanagement zal de afstand tussen het MT en de medewerkers worden verkleind. Anderzijds zal er meer gedelegeerd kunnen worden en rolverduidelijking plaatsvinden. Ook binnen de teamsamenstelling hebben wijzigingen plaatsgevonden. Er zal onderscheid worden gemaakt tussen de coördinatie rondom de client en coördinatie van het zorgproces. In de tweede helft van 2021 is zelforganisatie opnieuw gestart. Om zelforganisatie binnen teams te implementeren is het noodzakelijk dat het MT ook op deze wijze werkt. Er zijn afspraken gemaakt hoe er wordt samengewerkt binnen het MT.

Communicatie

Het communicatieplan en beleid is in 2021 niet opgepakt, dit zal in 2022 worden uitgewerkt.

De communicatie richting de cliënten blijft een punt van aandacht, zeker in de uitbreiding van zorg en de positionering van Talma Urk. Maar ook in de communicatie onderling zijn nog stappen te maken, communicatielijnen en -afspraken zijn niet altijd duidelijk.

VVAR

De inzet van de Verpleegkundigen en Verzorgenden Advies Raad (VVAR) geeft de bestuurder meer inzicht in het zorgproces. De VVAR van Talma Urk heeft in 2021 drie keer vergaderd.

Met name de organisatieontwikkeling is breed besproken. Onderwerpen van gesprek waren de nieuwe hoofdstructuur, de teamsamenstelling en persoonsgerichte zorg. Daarnaast bleef corona dit jaar een thema, vooral aangaande de onderwerpen bezoekersaantallen en bezoektijden.

De VVAR heeft bij de bestuurder aangekaart dat Talma Het Dok kampt met functionele beperkingen en dat er vragen leven rondom de inzet van verpleegkundigen Talma-breed. Verder heeft de VVAR aangegeven dat er met de groei van de organisatie behoefte is aan uitbreiding van de adviesraad.

De VVAR is door de bestuurder geïnformeerd over:

- Kwaliteitsplan
- Correctie aangaande de cliëntmix
- Stand van zaken verhuizing 't Kompas
- Nieuwbouw aan de Oslolaan
- PREZO-certificaat

In 2022 zal gewerkt worden aan de verdere professionalisering van de VVAR. De kwaliteitsmedewerker zal hier een rol in gaan spelen.

Cliëntenraad

In 2021 is de cliëntenraad vier keer bij elkaar geweest. Dit is minder dan de gebruikelijke zes keer. In verband met de coronamaatregelen is ervoor gekozen om iets minder vaak met alle leden bij elkaar

te komen. Tussentijds is er regelmatig telefonisch contact geweest tussen de bestuurder en de voorzitter van de cliëntenraad en zijn de leden via mail geïnformeerd.

De cliëntenraad is vertegenwoordigd geweest bij gesprekken met het zorgkantoor en de accountant.

De cliëntenraad is breed geïnformeerd en heeft meegedacht in het beleid rond het coronavirus. Belangrijke gespreksonderwerpen hierin waren het bezoekbeleid tijdens en tussen de verschillende golven, de vaccinatiegraad en de boosterprik. Helaas kon de geplande familiebijeenkomst vanwege de coronamaatregelen niet doorgaan.

Ook de plannen rond de nieuwbouw van de Oslolaan zijn door de cliëntenraad op de voet gevolgd. De wens is uitgesproken voor een nieuw lid in de cliëntenraad vanuit de nieuwe locatie.

Overige punten die in 2020 zijn behandeld:

- Organisatieontwikkeling
- Beeldschermzorg
- Zoektocht naar een nieuwe voorzitter voor de cliëntenraad
- Begroting 2022
- PREZO-audit en -uitkomst
- Jaarrekening

Voor iedere vergadering wordt door de bestuurder een bestuursrapportage geschreven waarin de belangrijkste ontwikkelingen en actuele aandachtspunten worden omschreven. Tijdens de vergaderingen is er ruimte om hier vragen over te stellen. De rol van de cliëntenraad groeit en zowel de cliëntenraad als de organisatie is hier blij mee.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft zes keer vergaderd in 2021. De nadruk heeft dit jaar met name gelegen op de organisatieontwikkeling, op corona en op de nieuwbouw aan de Oslolaan.

Betreffende de organisatieontwikkeling zijn de volgende punten behandeld: de nieuwe hoofdstructuur van de organisatie, de nieuwe functies en de teamsamenstelling.

Betreffende corona is met name aandacht geweest voor: stand van zaken, vaccinatiegraad, de twee nieuwe golven en de boostercampagne.

Betreffende de nieuwbouw is met name aandacht gegeven aan: stand van zaken, stroomvoorziening, toewijzing van de appartementen, nieuw personeel.

Daarnaast zijn de financiële stromen gemonitord door de Raad van Toezicht waaronder: begroting, jaarrekening, maandelijkse overzichten, interim controles, verbetering overzichten.

Overige punten van aandacht waren:

- Kwaliteitsplan
- Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)
- Regionale projecten
- PREZO-audit en uitkomst.
- Correctie op de cliëntmix
- Talma Urk: opleidingsplek voor psychologen
- Vacature Manager Financiële Bedrijfsvoering

De Raad van Toezicht heeft in september 2021 een zelfevaluatie uitgevoerd.

Ondernemingsraad

De OR heeft dit jaar 20 keer vergaderd, waarvan 10 keer met de bestuurder. We hebben afscheid genomen van 2 leden, en 2 nieuwe leden verwelkomd.

Dit jaar was het plan om een gezamenlijke cursus te volgen in Talma. Dit is doorgezet naar april 2022. Organisatie Rendement gaat deze in-company geven voor 2 dagen.

De punten die dit jaar behandeld zijn:

- Jaarplan
- Voortgang corona
- Zorgbonus
- Bouw Oslolaan
- Jaarverslag en jaarrekening ter inzage
- Wijziging sleutelplan
- Nieuwe uniformen personeel

Instemming verleend voor:

- Organisatie Ontwikkeling
- Leer Management Systeem
- Aanpassing beloning TD
- Begroting 2022
- Toevoeging lid IBC
- Nieuwe functies facilitair coördinator en manager financiële bedrijfsvoering
- Wijziging arbo dienstverlening naar RI&S

Samenwerking regio

Talma Urk sluit aan bij de verschillende netwerken, zowel in het bestuurlijk overleg als de bijdrage in de regionale projecten. In de regionale projecten met Coloriet, Zorggroep Oude en Nieuwe Land en Woonzorg Flevoland, heeft Talma Urk geparticipeerd en is betrokken bij het ontwerp en ontwikkeling van opleidingen ROSO en GOP. Hoewel dit een enorme interne druk legde, is Talma Urk erin geslaagd om een betrokken partner in de regio te zijn.

Arbeidsvoorwaarden

Talma Urk wil investeren in de medewerkers en de randvoorwaarden van goed werkgeverschap. In 2022 willen we ook ruimte vinden om de arbeidsvoorwaarden verder te verbeteren en aan te blijven sluiten op de cao 2019-2021.

Managementinformatie

Ook in 2021 was het lastig om de juiste managementinformatie te verkrijgen. Enerzijds zijn er de gelden vanuit de zorgzwaartepakketten, maar anderzijds ook kwaliteitsgelden. Het is echter niet altijd duidelijk hoe dat in fte vertaald kan worden. Afgelopen jaar is de BI tool verder ontwikkeld. Het heeft nog niet het gewenste resultaat om pragmatisch in te zetten.

1.6 Personeelssamenstelling

Organisatieontwikkeling

De organisatieontwikkeling heeft als project impact gehad en vroeg veel van de medewerkers in de ondersteunende diensten. Na bepaling van de besturingsfilosofie, door analyses en gesprekken met medewerkers is er een nieuw organogram opgesteld. Tevens is in deze werkgroepen nagedacht over de teamsamenstelling. In november hebben bijeenkomsten plaatsgevonden, waar ieder team is geïnformeerd over de wijzigingen binnen de organisatie. Naast de organisatieontwikkeling is het project zelforganisatie opgepakt, niet alleen de teams worden meegenomen ook het MT is betrokken bij dit proces. Door een pragmatische aanpak wil Talma Urk concrete stappen zetten ook in 2022.

Zelforganisatie

Zelforganisatie als project ligt vanwege Corona stil, teams zijn wel verder gegaan in de ontwikkeling. Zij nemen meer eigen verantwoordelijkheid en nemen zelf besluiten op cliëntniveau. Teams zijn meer als team gaan werken. Deze ontwikkeling is in versnelling gekomen door de corona crisis. Dit gaan we vasthouden, evalueren en bijstellen.

Strategische personeelsplanning

Strategische personeelsplanning is een proces van een aantal jaren. Er is gestart met de tool van het zorginstituut, waar is gekeken naar de huidige formatie en de gewenste formatie. Talma Urk wil zich meer richten op welzijn. Wanneer cliënten een fijne dag hebben, verhoogt het welbevinden en vermindert onbegrepen gedrag. Talma Urk heeft een tool ontwikkeld, waarbij de teamleider een dashboard heeft en makkelijk kan op- en afschalen met de inzet van medewerkers; er is een pilot opgestart. Tevens kan het model doorrekenen op de toekomstige zorgvraag, waarbij uit wordt gegaan van t0. Het proces van de kanteling van de zorg in relatie tot de inzet van medewerkers wordt gecontinueerd in 2022; dit kan ook makkelijker plaatsvinden omdat er beter op indicatoren kan worden gestuurd.

Teamsamenstelling

Talma Urk heeft aandacht voor de samenstelling van de teams. Door de verandering van de zorgvraag en complexiteit van deze zorgvraag dienen teams continu de samenstelling te monitoren. De leidraad verantwoorde personeelssamenstelling biedt een inhoud aan dit gesprek tussen en met de teamleden. Hierbij is het uitgangspunt persoonsgericht werken om zo het welzijn van bewoners te bevorderen, een scherpere focus op welzijn te hebben en het beter integreren van zorg en welzijn.

Functieomschrijvingen

In 2018 is Talma Urk gestart met het herinrichten van het functiehuis volgens de FWG systematiek. Nu de belangrijkste beslissingen zijn genomen is er een projectplan opgesteld voor het komen tot functiebeschrijvingen van de (op)nieuw te beschrijven functies. We hebben hierin begeleiding gevraagd van FWG Professional People. In 2021 hebben we een opzet gemaakt voor een nieuw format voor de functiebeschrijvingen en is er een start gemaakt met het beschrijven van een aantal functies. Bij het schrijven van de functiesbeschrijvingen worden de Canmedsrollen gebruikt.

P&O ontwikkelingen 2021

- Eind 2021 is het MTO afgenomen, in 2022 zullen de vervolgstappen worden opgepakt.
- Er is een keuze gemaakt m.b.t. eigenrisicodrager schap voor ziektewet
- Salarisprocessen zijn geoptimaliseerd
- Uitvoering van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) is geoptimaliseerd
- Arbeidsovereenkomsten hebben een update gehad en zijn gestandaardiseerd in Afas
- Er is een nieuwe opzet voor BHV-trainingen geïmplementeerd. De BHV-ers zijn getraind
- We hebben een keuze gemaakt voor digitale RI&E en de eerste stappen zijn daarin gezet
- Er is een keuze gemaakt voor nieuwe uniformen intramuraal en het beleid voor uniformen is opnieuw beschreven

Analyse personeelsbestand

Op 31 december 2021 telde ons personeelsbestand 286 medewerkers en in totaal 138 FTE. De verdeling per functie zag er op die peildatum als volgt uit:

Functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
(wijk)Verpleegkundigen	31	15,6
Verzorgende IG	118	59,3

Helpenden	38	13,4
Huishouding en Voeding	42	16,0
Medewerkers welzijn	13	4,4
Directie/ Adviseurs en Administratie	17	11,0
Facilitaire dienst	6	4,6
Leidinggevend in de zorg	6	5,1
Behandeldienst	4	2,6
BBL niveau 3	10	6,6
Functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE

*Dit is op basis van het personeelsbestand op 31-12-2021

Voor het aantal verzorgenden IG is het afgelopen jaar toegenomen. Hiermee sorteren we alvast voor op de werving voor de Hofstee. Ook het grote aantal zwangerschappen van medewerkers heeft ervoor gezorgd dat we extra medewerkers in het primaire proces, met name verzorgenden, moesten aannemen. Daarnaast is te zien dat door de groei van de organisatie ook een toename is van medewerkers in ondersteunende diensten zoals de facilitaire dienst. Ook het behandelteam is uitgebreid met de komst van twee psychologen.

In het najaar is een groep bestaande uit voornamelijk herintreders gestart met de BBL-opleiding verzorgende IG. Deze medewerkers hebben een arbeidsovereenkomst met gemiddeld 24 contracturen per week.

Verzuim

	2019	2020	2021
Verzuimpercentage	4,65%	4,57%	5,18%
Ziekmeldfrequentie	0,86	0,93	

Het percentage ziekteverzuim was in 2021 5,18%. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren (in 2020 was het verzuimpercentage 4,57%). Vooral na het eerste kwartaal zien we een toename verzuimpercentage. Het aantal ziekmeldingen is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Hieruit concluderen we dat het aantal uren verzuim per verzuimmelding hoger was dan in 2020.

1.8 Gebruik van informatie

Zorgtechnologie

In 2021 heeft Talma Urk meer zorgtechnologie ingezet, denk aan beeldschermcommunicatie en het gebruik van domotica. Ook zorgmail is geïmplementeerd en afgestemd met de huisartsen en de ziekenhuizen.

ICT beleid

Om de juiste zorg op de juiste plek te bieden, het eigenaarschap van de cliënt te faciliteren en de zorg betaalbaar te houden is digitalisering de basis, daarom is een ontwikkeling in het ICT beleid bij Talma Urk noodzakelijk. Punten waar nu onder andere nog tegen aan gelopen wordt:

- Gebruiksvriendelijke informatievoorziening en applicaties: afstemmen applicaties op administratieve processen en zorgprocessen, introduceren van informatiesysteem.
- Gebruiksvriendelijk LMS ontbreekt
- Documentbeheer: onoverzichtelijke Y schijf.
- Dashboard voor managementinformatie en realtime informatie wordt gemist

AVG

Wat betreft AVG, in december is de nieuwe functionaris gegevensbescherming begonnen met haar diensten en gaat eerst inlezen wat er al is, en dan gaan we samen een plan maken (op basis van het bestaande jaarplan) waar de prioriteiten liggen. Een grote uitdaging is het maken van een informatiebeveiligingsbeleid.

BI-tool

Wat betreft de BI tool maken we nog gebruik van de zorgmonitor van Accordis. Deze haalt alle data uit ONS en kan op vele manieren ondersteunen bijvoorbeeld bij het bouwen van rapportages, inzicht geven enz. Echter is het gebruik van de huidige BI tool dusdanig ingewikkeld (en duur) dat er maar door een beperkt aantal collega's gebruik van gemaakt wordt. De verwachting is dat een financieel manager daar meer mee kan en ook de vertaalslag kan maken naar de managers en teamleiders. Daarnaast moeten wij voor onszelf heel duidelijk hebben wat we precies aan output willen zien (KPI's) en daarmee kijken of dit uit de BI tool gehaald kan worden.

1.9 Gebruik van hulpbronnen

Locaties Talma Urk

De locaties van Talma Urk zijn herkenbaar in de wijk en zijn faciliterend voor de ouderen op Urk. Talma Urk is een maatschappelijk onderdeel voor de burgers op Urk en een begrip op Urk. Naast het leveren van zorg, welzijn en ondersteuning zijn de locaties van Talma Urk ontmoetingsplaatsen voor de wijk. Er worden activiteiten georganiseerd voor onze cliënten, maar ook voor de omwonenden in de wijk. Door de bouw van de Hofstee in het oude dorp heeft Talma Urk twee satelliet locaties, waar zorg wordt geleverd, maar ook een uitvalsbasis zijn voor de zorg die thuis wordt geleverd.

Financiële bedrijfsvoering

Door de groei van Talma Urk is het belangrijk dat de financiële en administratieve organisatie in eigen beheer wordt gevoerd. Financiële bedrijfsvoering is het onderdeel binnen de organisatie, waar meer output / transparante informatie van gevraagd wordt voor het primair proces, middenkader en de directie om zo beter te kunnen sturen. We hopen in 2022 een financieel manager aan te nemen die dit kan realiseren.

ECD: ONS Nedap

ONS is voortdurend in ontwikkeling. ONS functioneert op dit moment goed, verdere verdieping is noodzakelijk met name in de informatietool. Om die ontwikkelingen goed te blijven volgen zou er een functioneel applicatiebeheerder aangenomen moeten worden die de ontwikkelingen met de juiste partijen bespreekt en keuzes maakt om wel of geen gebruik te maken van de betreffende ontwikkeling.

Digitalisering

Wat betreft digitalisering ligt het grootste project nu bij P&O. in 2021 is op gebied van digitalisering van HRM het volgende gerealiseerd:

- Medewerkers hebben toegang tot Afas portal waar ze loonstroken en jaarpogaven kunnen inzien, persoonsgegevens wijzigen en certificaten vastleggen
- Optimalisatie van processen
- Er is een start gemaakt met digitalisering van personeelsdossiers
- We hebben de keuze gemaakt verzuim in Afas te registreren per 1 januari 2022. De implementatie van de verzuimmodule en afstemming met de arbodienst hebben plaatsgevonden
- Registratie van sleuteluitgifte aan medewerkers is opgenomen in Afas

- Keuze gemaakt voor een Leer management systeem

Samenwerking

In 2021 is een belevings- en ontmoetingstuin gerealiseerd, hierin wordt samengewerkt met partnerorganisaties, zoals Philadelphia, Caritas en Concern voor Werk. Op lokaal niveau is de samenwerking met huisartsen, apotheken, paramedici, gemeente Urk en ZONL (vastgelegd overeenkomst OWZ). Waar onder de stuurgroep verschillende werkgroepen zijn georganiseerd in het kader van leefstijl, samenwerking sociaal- en zorgdomein, ontwikkelingen positieve gezondheid en andere thema's op samenwerking.

Met ziekenhuizen, huisartsen, apotheken en gemeente Urk zijn ook samenwerkingsovereenkomsten in het kader van supervisie, maar ook doorverwijzing naar kortdurend verblijf.

Keuken

In 2021 is de keuken verbouwd, waarmee het behoud van de eigen keuken gewaarborgd is. Het belang van een eigen keuken is bepalend voor het welbevinden van de cliënt. De keuken is na een verbouwing van 3 maanden HACCP proof. Gas is verleden tijd in de keuken alles op elektrisch, de moderne apparatuur waar wij mee werken is energiezuinig. Alle leidingen en het elektrisch is vervangen.

2. Veiligheid, cliëntoordelen en leren en werken aan kwaliteit

2.1 Veiligheid

MIC jaarverslag

De meeste meldingen worden gedaan van medicatie- en valincidenten. Als MIC commissie kunnen we constateren dat MIC meldingen steeds beter bespreekbaar zijn op de afdelingen en tussen collega's. Het elkaar aanspreken is genormaliseerd al blijft er altijd ruimte voor verbetering.

Ook na een incident vind er actiever opvolging plaats om herhaling te voorkomen bijvoorbeeld door het multidisciplinair te bespreken of een behandelaar in te schakelen. Dit heeft ook weer invloed op het preventief en pro-actief handelen en denken om ervoor te zorgen dat het bij anderen niet voorkomt. De mogelijkheid van het uitvoeren van een risicoinventarisatie in het ECD werkt hier aan mee.

We zien punten waar verbetering en actie nodig is en zullen dit in 2022 actief aanpakken. Daarnaast vinden we het een positieve ontwikkeling dat de MIC meldingen steeds minder gezien worden als een administratieve handeling of iets waar men op afgerekend kan worden maar meer als een middel om te leren en verbeteren.

Medicatie:

In 2021 zien we een positieve beweging in het aantal meldingen die betrekking hebben op fouten m.b.t. de apotheek. We kunnen daardoor constateren dat de steeds scherpere afstemming tussen Talma Urk de apotheker en Medimo zijn vruchten afwerpt. Dit geldt voor intra- en extramuraal. Daarnaast zien we dat het aantal meldingen m.b.t. medicatie het minst voorkomen op de kleinschalige woongroepen. We denken dat dit komt doordat de cliëntengroep overzichtelijk is, de medewerkers de cliënten van dichtbij kennen en er veel toezicht op inname is.

Wat wel nog aandacht verdient is de dubbele controle na een deelronde omdat er nog steeds meldingen voor blijven komen van medicatie die niet op tijd gegeven of vergeten is.

Vallen

We kunnen constateren dat de cliëntenpopulatie met bijbehorende problematiek en de zorgvraag zwaarder wordt. We zien dat er bij enkele cliënten valincidenten voor blijven komen terwijl er wel optimaal ingezet wordt op begeleiding, ondersteuning en behandeling. Hier worden dus vaak gesprekken gevoerd over hoe verder; wordt dit b.v. een geaccepteerd risico.

2.2 Cliëntoordelen

Naast de gemeten clienttevredenheid in de persoonlijke gesprekken tussen medewerkers en cliënten/familie zijn ook in 2021 twee clienttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd binnen Talma Urk door het onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs. Deze onderzoeken hebben 3 doelen:

- Management informatie voor interne kwaliteitsverbetering in de zorg- en dienstverlening
- Externe verantwoording
- Aanleveren informatie aan Zorgkaart Nederland (patiënten federatie)

2.2.1 Zorgkaart Nederland

Naast de waarderingen die cliënten zelf op Zorgkaart Nederland achterlaten konden cliënten ook toestemming geven dat hun waarderingen van de PREM wijkverpleging en de tevredenheidsmeting Verpleeghuiszorg doorgeleverd zouden worden aan Zorgkaart Nederland. Dit maakt dat de cijfers op Zorgkaart Nederland nu als volgt zijn.

Talma haven:	8,6
Talma Het Dok:	8,5
Talma Thuiszorg:	8,7

Als organisatie en medewerkers zijn we blij met deze mooie cijfers en geeft dit aan dat we gewaardeerd worden en op de goede weg zijn om kwalitatief steeds betere zorg- en dienstverlening aan te bieden.

Als KPI hebben we vastgesteld dat we voor minimaal een 8 gaan dus deze KPI is ruimschoots behaald. De rapportage zal besproken worden met de leidinggevenden en personeel om samen te bepalen waar we nog verbeteringen aan kunnen brengen.

In 2022 zullen we de standaard vragenlijst evalueren en deze nog beter afstemmen op wat nodig en wenselijk voor Talma Urk is.

2.2.2 PREM – wijkverpleging

De meting is uitgevoerd op basis van een door Actiz en Zorgthuis ontworpen vragenlijst. De meting is onderdeel van het Kwaliteitskader.

Het gemiddelde cijfer dat de cliënten van de thuiszorg geven is een **9**.

2.2.3 Tevredenheidsmeting verpleeghuiszorg

Deze meting is uitgevoerd op basis van een door Zorgkaart Nederland ontworpen vragenlijst. Deze meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Talma Haven kreeg een **8,6** en Talma Het Dok kreeg een **8,3**
Gemiddeld een **8,5** voor de intramurale zorg.

Klachten

In 2021 zijn geen formele of informele klachten ingediend.

Vertrouwenspersoon

Er is geen gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon in 2021.

2.3 Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsverslagen aandachtsvelden

Iedere werkgroep heeft een kort jaarverslag geschreven voor het eigen aandachtsgebied, bijlage 1.

Kwaliteitsplan 2021

Het kwaliteitsplan van 2021 hebben we omgezet in een werkplan. Dit kwaliteitsplan is voor een groot deel niet uitgevoerd omdat procesverantwoordelijken niet duidelijk waren. In 2022 gaan we daarom het kwaliteitsplan verdelen over projecten, waarbij de procesverantwoordelijkheid bij projectleiders komt te liggen.

AOIC controle

Het traject van de zorgdeclaratie loopt met enkele aanbevelingen goed. In gesprekken met medewerkers van Talma Urk en de controle van de cliëntdossiers laat zien dat er blijvende aandacht moet zijn voor het vastleggen van afspraken rondom het administratieve zorgproces, het bewaken van deze afspraken en de opvolging als er verbetering nodig zijn.

Denk hierbij aan:

1. Hoe een cliënt te identificeren en welke gegevens minimaal opgevraagd en vastgelegd moeten worden,
2. De minimale eisen aan een zorgplan, bijvoorbeeld een zichtbaar akkoord van de cliënt,
3. Tijdige indicatiestelling conform eisen zorgverzekeraar,
4. Hoe te handelen bij planning = realisatie, tenzij.

Prezo

Talma ontving in 2021 twee gouden PREZO-keurmerken. Eén voor onze thuiszorg en de ander voor onze zorg binnen de vestigen Talma Haven en Het Dok. De aandachtpunten zullen worden opgepakt zodat we de auditoren hier bij de opvolgaudit ook een verbetering in kunnen laten zien.

Prezo uitslag Talma Thuiszorg

Algemene conclusie: De thuiszorg is een groeiend onderdeel van Talma Urk. Uitdaging is dan ook de grootte van de thuiszorgteams en hiermee de herkenbaarheid van vaste gezichten voor cliënten in de wijk. Dit wordt goed in de gaten gehouden. De thuiszorg groeit en daarmee ook de professionalisering. Een voorbeeld hiervan is het professionaliseren van de palliatieve zorg (verpleegkundig aandachtsveld) en de recent opgestarte pilot met beeldbellen. Het algemeen beeld van Talma Thuiszorg is vanuit clientervaring positief te benoemen. De cultuur op Urk kenmerkt zich door oprechte betrokkenheid met elkaar. Respect, betrokkenheid, ondernemend en verantwoordelijk zijn de kernwaarden van Talma Urk. Deze waarden waren herkenbaar in alle gesprekken met medewerkers en in de documenten die zijn ingezien.

Aandachtpunten

V1; achterstand functioneringsgesprekken, V3; data tevredenheid bewoners en andere verzamelde data nog niet structureel en zichtbaar vertaald naar verbeteren/borgen op centraal niveau.

Prezo uitslag Talma Haven (inclusief dagbesteding) en Talma Het Dok

Algemene conclusie: Het auditteam is onder de indruk van de manier waarop Talma Urk haar bewoners ondersteunt bij de dagelijkse zorg, de dagbesteding en hun levensgeluk. Dat de waarden van Talma Urk: verantwoordelijk, betrokken, ondernemend en respectvol hiervoor de basis is, heeft het auditteam tijdens de audit gezien, gehoord en ervaren. Talma Urk is onderdeel van de gemeenschap in het dorp, wat blijkt uit de vele vrijwilligers (107), die zich in Talma Urk inzetten. Bewoners geven meerdere malen aan erg tevreden te zijn over de zorg en het leven in Talma Urk. Talma Urk is volop in ontwikkeling. De organisatie is gegroeid en met de ontwikkeling van de nieuwbouw (40 woonzorgappartementen en 24 zorgappartementen) blijkt aanpassing van de

organisatiestructuur noodzakelijk. De inzet van de afdeling P&O, een communicatiemedewerker en de vacature voor een ICT-er laten zien dat Talma Urk inspeelt op deze ontwikkelingen.

Aandachtspunten

P3: de kwetsbaarheid van het sleutelsysteem (toegankelijkheid van de sleutelcode medicijnkast). P3: tot nu toe heeft nog geen ontruimingsoefening plaatsgevonden (uitgesteld door coronabeperkingen). V1: achterstand in functioneringsgesprekken: uit vijf dossiers blijkt laatste in 2018 of daarvoor gehouden te zijn. V3: data van cliëntervaringen, maar ook van risicosignaleringen leiden nog onvoldoende op een methodische en structurele manier tot verbeteringen op centraal niveau.

HACCP

De audit Controlesysteem Voedselveiligheid heeft tijdens het bereiden en uitgeven van de warme maaltijd plaatsgevonden. Het keukencomplex, de dagbehandeling, de Messroom, Meerzorg en kleinschalig wonen zijn beoordeeld. Alle punten krijgen de beoordeling 'goed'. Dit betekent dat de locatie voldoet en dat dit gemeld wordt aan de NVWA.

Interne audits

In 2021 zijn de audits weer “enigszins” hervat. Het kon nog steeds niet altijd volgens de planning omdat wanneer er iets gepland werd er weer een “golf” uitbrak. Hoewel het hele jaar door de PDCA cyclus gehanteerd wordt, waardoor evaluatie en aanpassing op allerlei onderwerpen en processen ook plaats vindt.

In 2022 willen we het auditten meer directer onderdeel maken van de medewerkers op de werkvloer. Zoals het er nu uitziet zal de verpleegkundige een grote rol in krijgen

Er is op de volgende onderwerpen een audit uitgevoerd:

Wet zorg en dwang (WZD)

Er is een audit verricht op de bekendheid van en het werken met de Wet Zorg en Dwang. Dit is uitgevoerd met behulp van de “zelfscan WZD” van Vilans.

We kunnen uit deze audit de volgende conclusies trekken:

Alle medewerkers zijn op de hoogte van de WZD. De gedetailleerde visie en beleid zijn nog niet heel helder en breed bekend bij de medewerkers. Dit komt mede omdat onvrijwillige zorg weinig voorkomt binnen Talma Urk. Het dagelijks spreken en afwegen van alternatieven bij het inzetten van beperkende maatregelen is wel dagelijkse praktijk en is veel verbeterd in het afgelopen jaar. Door op regelmatige basis aandacht te blijven besteden aan de WZD willen we het momentum blijven behouden en ervoor zorgen dat beleid en uitvoering van de WZD juist uitgevoerd wordt.

Levensboek

Eind 2020 is het levensboek geïntroduceerd. Als eerste is het levensboek alleen uitgereikt aan nieuwe bewoners van Talma Urk. Voordat het Talma breed uitgerold wordt is er eerst een audit uitgevoerd op het proces van uitreiken tot gebruik van het levensboek.

Uit de audit blijkt dat er op verschillende punten er nog wel meer verduidelijking en verbetering nodig is om het project goed te borgen in het zorgproces. Hiervoor zijn enkele verbeterpunten beschreven die uitgewerkt en geïmplementeerd gaan worden.

MDO

Aangezien het aantal cliënten die zorg met behandeling ontvangen steeds groter wordt was het nodig om het MDO proces onder de loep te nemen. Daarom zijn de protocollen en werkbeschrijvingen die we nu hanteren en de praktijk aan elkaar getoetst.

Het blijkt dat in 2021 iedere client 2 keer een MDO/zorgleefplanbespreking heeft gehad. Afhankelijk van de mogelijkheden van het moment in persoon of online. Daarnaast blijkt echter ook dat de huidige werkbeschrijvingen en protocollen niet altijd zo uitgevoerd kunnen worden zoals de intentie is. Dit vooral omdat de behandeldienst nog niet optimaal aanwezig kan zijn binnen Talma Urk waardoor er geen vast patroon of regelmaat is waarbinnen gepland kan worden. Dit zorgt o.a. nog wel eens voor “gedoe” met het plannen waardoor dit een arbeidsintensief karwei wordt en het ook voor moeilijk is om eenduidigheid te creëren voor de afdelingen die hiermee te maken hebben.

Er zijn 2 actiepunten uitgezet om aanpassingen en verbeteringen door te voeren. Eén op het terrein van het proces en de ander om het behandelproces en de behandeldienst verder te gaan onderzoeken d.m.v. een PRI.

PRI

Behandeldienst

In Q4 is een PRI gestart die doorloopt in 2022. Het resultaat kan hier nog niet gemeld worden.

Leveranciersbeoordeling

Zie voor de leveranciersbeoordeling bijlage 2.

Nieuw- en verbouw: ontwikkelingen meerjaren onderhoud en Hofstee

Het hele jaar stond in het teken van de nieuwbouw. De contouren en de omvang worden met de maand meer zichtbaar. In oktober was er gelegenheid voor de toekomstige huurders om een kijkje te nemen in het gebouw en enkele appartementen te bezoeken. De raad van Toezicht en het college van B&W van de gemeente Urk hebben een bezoek gebracht aan de nieuwbouw. De netwerkleverancier Liander kan geen aansluiting garanderen voor de elektrische grootverbruikers zoals de centrale warmtepomp en de rook-warmte afvoerventilatoren van het atrium. Een risico wat niet was voorzien en te wijten valt aan de grote energietransitie waarmee we als Nederland te maken hebben. Twee dieselgeneratoren zullen tot eind 2023 nu voor de stroomvoorziening zorgen.

Talma Haven heeft in 2021 een nieuw sleutelsysteem (Salto) geïntroduceerd en daarbij is de afsluitbaarheid en de toegangscontrole verbeterd en daarmee ook de veiligheid.

In het najaar is de centrale keuken gerenoveerd en is de keuken apparatuur vervangen na ruim 31 jaar.

Jaarverslagen aandachtsvelden

Wondzorg

Doel 2021

Optimaliseren van de wondapp en voorlichting geven aan collega's. Het blijkt dat de wondapp niet op iPhone werkt of collega's hebben zelf geen geschikte smartphone doordat er bijvoorbeeld onvoldoende ruimte beschikbaar is op hun telefoon. De app op de tablet werkt heel moeizaam, er zijn veel stappen nodig om uiteindelijk te kunnen inloggen.

Ontwikkelingen De wondverpleegkundige van QCARE is structureel aanwezig bij het wondoverleg.

Scholingen Vier ambassadeurs hebben de WCS algemene wondbehandeling scholing gevolgd en behaald. Een van de ambassadeurs wil graag de wondverpleegkundige opleiding doen

Leerpunten Ambassadeurs vaak afwezig tijdens wondoverleg. Dit besproken in aandachtsveldoverleg. Kwaliteitsmedewerkers gaat hier actie op ondernemen.

Doel 2022 Collega's weten de ambassadeur te vinden wanneer er wondzorg verleend moet worden, om vragen te stellen, welke actie op de wond, hulp bij wondzorgplan. Dit om te voorkomen dat de arts te snel en onnodig wordt gebeld.

Dementie

Doel 2021 Het bekend maken van de werkgroep, waarvoor staan we en wat kunnen als aandachtsvelder en ambassadeurs betekenen. We hebben wel een bericht op intranet geplaatst maar hebben voor de rest nog niks kunnen organiseren i.v.m. de maatregelen.

Ontwikkelingen

- Afgelopen jaar hebben we bij verschillende casussen binnen de Talma mogen meedenken en handvaten kunnen aanreiken naar de zorg toe. Het levensboek is ingezet en we proberen de familie. Ook zo ver te krijgen om deze in te vullen. Voor cliënten met dementie is het voor de zorg een heel mooi hulpmiddel om de cliënt te leren kennen en doordat je de cliënt leert kennen bied je hun ook veiligheid en een vertrouwd gevoel.
- Het afgelopen jaar hebben we d.m.v.. een flyer en een stuk op intranet meer bekendheid gegeven aan pijn bij dementie, hoe ziet men dit waar moeten we op letten. Vaak wordt pijn bij dementie erg onderschat, hier kregen we dan ook positieve reacties op.
- De scholing u woont nu hier is voor onze werkgroep erg positief. Doordat dit breed opgepakt begrijpen de collega's het ziektebeeld beter en snappen ze de cliënten beter.

Scholingen

- Steeds vaker krijgen we de vraag voor een klinische les over dementie, dit voor familie en medewerkers. Afgelopen jaar hebben we deze gedaan over lewy body, parkinson, en alzheimer.
- Voor 2022 staat de nursing experience gepland, hier gaan we de workshop over onbegrepen gedrag volgen.

Doelstellingen 2022

- Meer naamsbekendheid geven aan de werkgroep dementie en collega's stimuleren contact op te nemen bij vragen. Zodat we meer kennis over kunnen dragen.
- Introduceren rondetafelgesprekken . Door middel van scholing van Gerke de boer samen met familie en collega's ronde tafel gesprekken voeren.
- DCM wederom op de kaart zetten als hulpmiddel
- Meer handvaten aan familie gaan geven voor het invullen van het levensboek.

Ouderenmishandeling

Doel 2021

- Informatiefolder/flyer (over de meldcode en ouderenmishandeling) ontwikkelen voor nieuwe medewerkers. Vraag over het maken van- en belangrijke informatie is gestuurd naar de medewerker kwaliteit, tot op heden is er nog geen informatiefolder ontwikkeld.

Ontwikkelingen

- De oproep extra alert te zijn op ouderenmishandeling i.v.m. coronacrisis: ouderen zitten veel thuis, er is veel stress en overbelasting van mantelzorg. Daardoor meer risico op ouderenmishandeling. Zorgen rondom deze ontwikkeling komt ter sprake tijdens het overleg vd werkgroep, vooral als de dagopvang in Talma gesloten is ivm maatregelen.
- Aandachtsvelder heeft regelmatig contact met de coördinator van Stop Huiselijk Geweld.nu.

Leerpunten

- Er komen vanuit de organisatie geen meldingen van ouderenmishandeling binnen. Soms wel een vraag gerelateerd aan ouderenmishandeling. Meestal wordt 'het probleem' in het team opgepakt en wordt er geen stappenplan ingevuld. De casus stopt dan bij stap 1 of bij stap 2 van de meldcode. In deze gevallen wordt er niet gedocumenteerd als zijnde ouderenmishandeling omdat er in ONS geen goede plek is dit te doen. Dit gaan we nu met ONS oppakken.

Scholingen

- Op 1 juli hebben 11 medewerkers uit de organisatie deelgenomen aan de 4-uur durende Training Ouderencheck: signaleren en handelen bij ouderenmishandeling in de beroepspraktijk.

Doelstellingen 2022

- Keurmerk Meldcode aanvragen bij LVAK.
- Met de werkgroep naar een congresdag of conferentie. (i.v.m. coronamaatregelen onbekend of dit door kan gaan).
- Overleggen plannen met de werkgroep in maart en in juli 2022.
- Kennis meldcode en ouderenmishandeling up to date houden d.m.v. scholing en informatie en actualiteit op intranet delen.

Arbo

Doel 2021

- FGW opsplitsen in Arbo en preventie. Beleid moest beschreven worden, deelnemers moesten geïnformeerd worden. Beleid is bijna klaar

Ontwikkelingen

- Omdat BHV de prioriteit had is hier eerst de aandacht naar uit gegaan. Na presentatie van 2 bedrijven is gekozen voor RI&S. De rolverdeling tussen ARBO en Preventie moet nog met de preventie medewerkers besproken worden. Hier moet eerst duidelijkheid over komen binnen de ARBO groep.

Scholingen

- Er is gestart met de BHV training voor de verpleegkundigen en de teamleiders, de overige personeelsleden krijgen de training ontruiming.
- De technische dienst heeft de training Hoofd BHV gevolgd.

Doelstellingen 2022

- In 2022 zijn alle Verpleegkundigen BHV geschoold en hebben de overige medewerkers de training ontruimer gevolgd.
- Aandachtsvelder plant in de eerste helft van 2022 een overleg met de preventiemedewerkers en legt uit wat hun taak en verantwoordelijkheid is.

Hygiëne en infectiepreventie

Doel 2021

- In Q3 heeft minimaal 1 lid van de hygiëne commissie met een organisatie uit het lerend netwerk meegelopen om van elkaar te leren en nieuwe inzichten op te doen. Dit wordt in 2022 gepland, i.v.m. coronamaatregelen waren organisaties terughoudend in het meelopen.
- In Q3 is het hepatitis B vaccinatie beleid ingezet. Deze is opgesteld en ingezet.
- Eind Q3 is duidelijk of en hoe we aan de richtlijn omtrent po gebruik kunnen voldoen nu de begane grond verbouwd gaat worden, hierover maakt de HIP commissie een besluit. De HIP commissie en TD werkt samen op dit gebied. Voor nu heeft HIP geadviseerd: de pospoeler behouden, maar wel overstappen op de Carebag.
- In Q3 hebben SO en PA een AB formularium opgesteld. Nog niet voldaan, dit is overdragen naar de SO en PA.
- Eind Q3 zijn er nieuwe handwas instructie kaarten opgehangen op de locaties. Voldaan.

Ontwikkelingen

- Op de afdelingen is een proef gedraaid met vacuüm zakken om inco materiaal hygiënisch af te voeren. Ook de CareBag wordt voorzichtig geïntroduceerd.
- In de maand mei hadden we thema maand handhygiëne. Er is een poster gemaakt met praktische handhygiëne tips, zoals wanneer pas je handhygiëne toe (voor schoon, na vies, kamer in, kamer uit) enz.
- Nieuwe instructiekaarten voor het handen wassen zijn geregeld door de commissie
- Er is een samenwerking aangegaan met GGD Flevoland. We kunnen GGD bellen bij prikaccidenten. Ook voor hulp of advies van een infectiepreventie deskundige kunnen we nu bij de GGD terecht.

Scholingen

- De HIP commissie heeft webinars gevolgd over 1. Norovirus. 2. Griep en 3. BRMO. De ambassadeurs delen deze informatie in de teams.

Doelstellingen 2022

- In Q2 2022 op 1 afdeling een audit door de GGD laten doen, op overige afdelingen gaat de commissie zelf bij elkaar auditen.
- In Q3 2022 is het werken met de CareBag intramuraal geborgd
- In Q2 heeft minimaal 1 lid van de hygiëne commissie met een organisatie uit het lerend netwerk meegelopen om van elkaar te leren en nieuwe inzichten op te doen.
- In Q3 hebben SO en PA een AB formularium opgesteld.

Farmacie

Doelen

- Een plan opstellen hoe de medicatie en de opiaten veilig opgeborgen kunnen worden in de medicatie kasten volgens de richtlijnen van de inspectie. Dit punt is naar voren gekomen uit de prezo-audit afgelopen april. Het bovenstaande is nog niet behaald, er zijn wel verschillende gesprekken gevoerd met de kwaliteitsmedewerkers en de technische dienst en verschillende bedrijven. Een oplossing waar wij aan denken is het openen van de kasten met de tag.

Ontwikkelingen

- Het is nog onduidelijk hoe we de veiligheid van de opiaten kunnen waarborgen in de medicijnkarren. Medicijnkarren gaan op moment open met een code. Ook nog onduidelijk hoe dit op te lossen is in het Dok, omdat die een ander sleutel systeem hebben als Talma Haven en voornamelijk medicijnen delen vanuit de medicijnkarren.
- De apotheker heeft de noodapothek, in Talma Haven en alle medicatie kasten in Het Dok en Talma Haven (client gericht) gecontroleerd. Hier zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen, alles was op orde.

Leerpunten De doelstelling samen met de werkgroep uitwerken, de werkgroep hier actief bij betrekken

Scholingen Alle medewerkers van niveau 3,4 en 6 hebben maart/april 2021 een E-learning gevolgd over medicatieveiligheid.

Doelstellingen 2022

- Komende maanden gaat de werkgroep verder met het doel van afgelopen half jaar, omdat deze nog niet afgerond is. Het doel was als volgt: Samen met de werkgroep Farmacie een plan maken, hoe de opiaten veilig opgeruimd kunnen worden in de medicatiekast volgens de richtlijnen van de inspectie.

Palliatieve zorg

Doelen

- Er is aandacht en ruimte voor het delen van gevoelens en handelingen van de medewerkers door na een moeilijke heftige situatie een bijeenkomst/moment te creëren waarbij de medewerkers gehoord kunnen worden.
De ambassadeur/av neemt het initiatief bij constatering en pakt dit met de teamleider op.
- In 2021 zijn er concrete afspraken gemaakt over het aanbieden van scholingen en e-learning over palliatieve zorg binnen de organisatie. We wilden als werkgroep graag de e-learning van Sander de Hosson door meerdere medewerkers laten volgen. Alleen de werkgroep mocht deze volgen. De wens blijft om deze e-learning groter binnen de organisatie aan te bieden.
- In Q1 2n Q2 2021 inventariseren wat de impact is van de corona pandemie op de kwaliteit van palliatieve zorg. Hier is uit gebleken dat de zorg rondom het levenseinde weer wordt gegeven vanuit de normale normen. Familie heeft weer gewoon de ruimte voor eigen invulling, maar wel in overleg. Soms moeten hierin nog wel wat afspraken gemaakt worden in aantal bezoekers.

Ontwikkelingen Er zijn 4 waakmanden in gerealiseerd, 2 voor Talma Haven, 1 voor het Dok en 1 voor straks in de Oslolaan. Door familie wordt het als waardevol ervaren.

Leerpunten Meer doelgericht bezig gaan.

Scholingen Niet gevolgd zoals de wens was, maar de werkgroep heeft wel meegedaan met e-learningen vanuit het netwerk, hier ook info vanuit gedeeld met de verpleegkundigen Talma breed.

Doelstellingen 2022 Deze zijn nog niet opgesteld door de werkgroep.

Mondzorg

Doelen 2021

- Trainingsdag van Proda heeft de kennis van de werkgroep vergroot en deelt deze kennis op hun eigen afdelingen. De training van Proda heeft op 23 juni plaatsgevonden en was een leerzame dag en alle leden van de werkgroep waren hierbij aanwezig.
- Elk team heeft een klinische les mondzorg gehad en voorlichting over de richtlijnen van het inschakelen van Pro-da voor December 2021. Klinische lessen werd moeilijk om uit te voeren qua planning en daarom gaan we het anders doen: infographic mondzorg in maart 2022 gaan we op de afdelingen toelichten tijdens de overleggen.
- Elk kwartaal (online) samen komen als werkgroep. Elk kwartaal kwamen de leden van de werkgroep samen.

Ontwikkelingen

- n.a.v. de trainings-dag gaan we een pilot draaien van een halfjaar om bij opname van nieuwe intramurale bewoners een mondzorginventarisatie aan de hand van een checklist die we op de training hebben behandeld door aandachtsvelder Margreet. Zij zal dan gelijk een werkvoorschrift mondzorg in het ZLP van de bewoner zetten en benoemen in de rapportage. Het doel is dus dat de bewoner vroegtijdig de juiste mondzorg krijgt passend bij zijn/haar situatie door een goede inventarisatie en vastlegging in het zorgleefplan en onderdeel van de dagelijkse zorg.
- Stagiaires worden betrokken bij mondzorg voor hun opdrachten die ze moeten doen. Ze kunnen als onderdeel van 1 van hun stage-opdrachten bijv. voorlichting over een specifiek onderdeel van mondzorg geven aan collega's en/of bewoners.
- Gratis borstelservice van Proda bevat goed : elke 3 maanden krijgen alle cliënten van Proda een nieuwe tandenborstel.
- Cliënten werden het afgelopen jaar digitaal aangemeld bij Proda i.p.v. via de mail.

Leerpunten

- Mondzorg is in het ECD niet altijd goed zichtbaar als het niet wordt aangevinkt als aandachtspunt voor het ZLP in het formulier MIKZO. Het is dan alleen in de ADL kaart zichtbaar. Dit probleem is bijna zeker bij ingang van de pilot mondzorg inventarisatie bij opname vanaf medio januari verleden tijd.

Scholingen Proda training gehad op 23 juni 2021

Doelstellingen 2022

- Pilot mondzorginventarisaties draait zonder problemen en mondzorg is goed zichtbaar in ZLP
- Stagiaires zijn betrokken bij voorlichting geven voor schoolopdrachten
- Werkgroepleden leggen infographic mondzorg in maart uit op de afdeling

Bijlage 2: leveranciersbeoordeling

1 = slecht, 2 = niet goed, 3 = normaal, 4 = goed, 5 = heel goed

Leverancier	Datum beoordeling	Datum contract	Product/ Kwaliteit	Levertijd	Prijs/ Kwaliteit	Betalings- voorwaarden	Contact	Retourneren	Reclame	Product/ Kennis	Opmerkingen
Apotheek Urk	14-12-2021	Doorlopend	3	4	3	3	4	4	-	4	Sinds de komst van de behandeldienst en de nieuwe apotheker in Het Ruim gaat de samenwerking beter. De communicatielijntjes zijn korter. De leveringen en kwaliteit zijn vooruitgegaan. Mic meldingen zijn minder geworden, vermoeden is wel dat Medimo hier ook van invloed op is. Assistenten zijn beter ingewerkt in Medimo, dat werpt ook zijn vruchten af.
Van Putten Medical	14-12-2021	Start juni 2021	3	3	3	4	3	4	3	3	Moeizame start, interne afspraken (bij het bedrijf) waren niet goed gecommuniceerd waardoor er misverstanden waren. Dit is goed opgepakt.
Mathot	16-12-2021	Start 2000 (Dantuma)	4	4	3	3	3	-	-	5	Dantuma is overgenomen door Mathot. Alles gaat nu via de mail, zij komen alleen op afspraak.
Q Care	16-12-2021	Start 01-08- 2008	5	5	3	3	4	5	-	5	Q Care is een bedrijf dat weet waar ze het over hebben. Je kan niet alleen bij hen terecht voor matrassen, maar ook voor advies over bijvoorbeeld incontinentie. Op de matrassen is een goede controle. Er wordt gecontroleerd of de matrassen nog goed zijn en of ze voldoen aan de wens/behoefte van de cliënt. Ook geven zij advies.
Bakkerij De Kof	21-12-2021	Start 1-10-2021	5	4	4	4	5	4	3	5	Nu drie maanden levering en we zijn heel erg tevreden. De kwaliteit van het brood enzovoorts is verhoogd en de prijs kwaliteit verhouding is ook in orde. Wekelijks nemen we de bestelling door waardoor er geen fouten gemaakt worden.
Distrivers	14-12-2021	Start 01-09- 2019	4	4	3	4	5	4	4	5	We hebben een goede relatie met Distrivers, de kwaliteit is goed. Wel wil ik in 2022 gaan kijken om eventueel groenten en vlees via een plaatselijke ondernemer te gaan bestellen, dit kan pas na beëindiging of verlenging van het contract.