

# Kwaliteitsjaarverslag 2017



*Wat ga jij doen om  
morgen met plezier te  
werken op een plek  
waar je later zou willen  
wonen!*

*Dit jaarverslag is opgesteld in samenspraak  
met de cliëntenraad, het managementteam  
en middenkader.*

# Organisatieprofiel

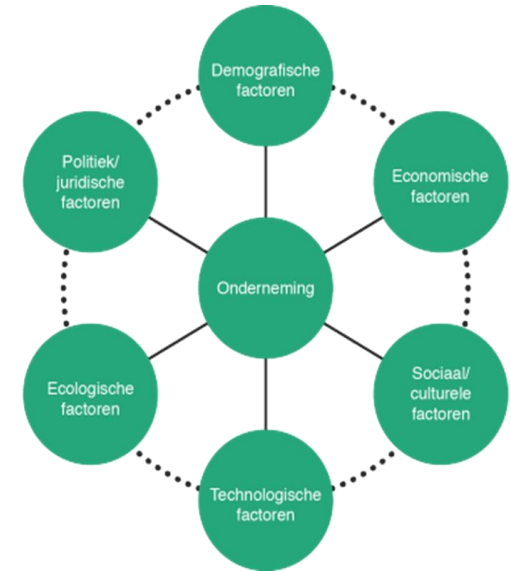
Talma Borgh bestaat in 2018, *85 jaar*. Wij zijn een ouderenzorg organisatie. Sterk geworteld en aan bedoeling niets veranderd.

In Talma Borgh staan we borg(h) voor een leuke dag! Wat betekent dat wij mensen thuis verzorgen, in de zorgwoningen en in het zorgcentrum Talma Borgh. Door de cliënt te leren kennen weten we ook wat we voor kunnen doen en wat wij niet kunnen

<b>Werkgebied</b>	<b>Talma Borgh biedt zorg- en dienstverlening in de wijken Woudhuis/ Osseveld en Welgelegen in Apeldoorn</b>
<b>Producten en diensten</b>	Wonen, welzijn (dagbesteding en activiteiten), huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, personenalarmering en kleine klussen in en om uw woning

# Context van de organisatie

- **Waar gaan we voor en waar staan we voor**
- **De ontwikkelingen in de context van de organisatie**
  - Externe omgeving
  - Interne omgeving
  - Stakeholders



- **Uitdagingen/Risico's?**
- **Wat nemen we mee in het jaarplan voor 2019?**

## Demografisch

In heel Nederland is sprake van vergrijzing, dat is in Apeldoorn en daarmee in onze wijken niet anders. De leeftijd van cliënten is hoger en dat brengt ook meer dubbele zorgvragen met zich mee. Ook zal het aantal cliënten met dementie groter zijn.

In deze wijk wonen nu veelal 50+ en ouderen die hier al langer wonen.

We moeten onze organisatie aanpassen aan de zorgvragen, we zullen dichterbij de bewoners/ cliënten moeten zijn.

### Uitdaging:

Is de kennis en de houding van medewerkers passend?

## Economisch

Cliënten zijn door de hogere leeftijd en langere zelfstandigheid, korter in zorg. De veranderingen als scheiden van wonen en zorg vraagt om uitleg en keuze mogelijkheden voor cliënten. Er is steeds minder sprake van collectiviteit en meer van individuele wensen. Ook financieel zijn er meer/grotere verschillen en zal men andere keuzes maken.

### Uitdaging:

Bewustwording van verschillen (financiële) mogelijkheden. Leggen we de afspraken goed vast en hoe borgen we de praktische uitvoering?

## Sociaal-cultureel

Het gebrek aan mantelzorg of uitvallende mantelzorg is een belangrijke reden voor het starten van zorg.

Mantelzorgers kennen 'de cliënt' als geen ander. Hoewel hun inzicht anders kan zijn dan wat de cliënt aangeeft. Hoe dan ook zijn de mantelzorgers/ familie samen met de cliënt voor ons de regisseurs.

### Uitdaging:

Hoe zorgen we voor echt samenwerken, informeren over mogelijkheden en beperkingen?

## Technologisch

Domotica kan veel mogelijkheden bieden om cliënten meer zelfredzaam te houden. Echter zal domotica in samenhang met de hogere leeftijd en de multi-problematiek niet voor iedereen een hulpmiddel zijn.

Het ECD is met behulp van een tablet altijd mee te nemen naar de cliënt, waardoor we weten wat afgesproken en gewenst is.

### Uitdaging:

Hoe kunnen we in het gebruik van domotica individuele keuzes (laten) maken?

## Ecologisch

We hebben al een warmtepomp op het gebouw. We scheiden afval en participeren in Apeldoorn duurzaam.

### Uitdaging:

Aangesloten blijven bij lokale ontwikkelingen en meedoen waar kan.

## Politiek-Juridisch

Er is meer geld beschikbaar voor de ouderenzorg. Er zijn kwaliteitskaders van kracht. Om deze niet belastend te laten zijn, laten we de door ons verwerkte kwaliteitskaders juist leidraad zijn voor ons beleid in de komende jaren, passend bij Talma Borgh. Zorgverzekeraars lijken bij grotere organisaties te willen inkopen. De inspectie en wetgeving is gewijzigd naar cliëntvolgend.

### Uitdaging:

Hoe zetten we onze uniciteit als kleine organisatie krachtig in?

# Interne ontwikkelingen

Cliënten	Medewerkers
<p>Voor Talma Borgh zien we een toename van cliënten met grondslag V&amp;V met psychiatrische problematiek. Deze gecombineerde problematiek vraagt andere kennis en vaardigheid.</p> <p>Bij Talma Thuis is zichtbaar dat er een toename is van jongere cliënten. Dat wil zeggen meer 50+.</p> <p>Cultuuromslag bij cliënten: zelf nog doen wat ze kunnen blijft wel een uitdaging evenals verwachtingen managen van en naar netwerk rondom de cliënt.</p>	<p>Binden en boeien van medewerkers blijft een uitdaging, waarbij gekeken kan worden naar flexibiliteit in contracten en inzet in de organisatie, bijvoorbeeld op diverse afdelingen.</p> <p>Deskundigheid voortdurend in beeld houden om in te kunnen inspelen op de (veranderende) zorgvraag</p> <p>Lerende netwerken werden al benut, zijn in kaart gebracht</p> <p><b>Signalerende functie HH meer benutten en integraal werken zijn acties voor ingezet.</b></p>
Zorg- en dienstverlening	Organisatie
<p>Gebouw aanpassen op de doelgroep, in het najaar is er een tweede huiskamer gerealiseerd in Talma Borgh waar cliënten overdag in groepsverband kunnen verblijven.</p> <p><b>Particuliere hulpvragen komen mondjesmaat binnen. Daar ligt nog wel een uitdaging om meer te gaan benutten.</b></p>	<p>In 2017 heeft de directeur na 32 jaar afscheid genomen van Talma Borgh en is er een nieuwe bestuurder aangesteld.</p> <p>Cultuuromslag: op naar zelfredzaamheid is in gang gezet.</p> <p>Samenwerking met stakeholders is positief verlopen.</p>

# Stakeholdersanalyse 2017

- Voor wat betreft de vastgestelde risico's in 2017 zijn maatregelen ingezet. Tot dusverre is gebleken middels monitoringsrapportages dat deze maatregelen in voldoende mate effectief zijn.
- Terugkijkend op de stakeholdersanalyse kunnen we vaststellen dat dit in combinatie met een organisatieanalyse helpt om tijdig in te kunnen spelen op risico's.

# Clientprofiel

- **Wie zijn onze cliënten**

	Doelgroepen	Aantal cliënten	Leeftijdsverdeling
A-deel	Verschillende ziektebeelden en/of gecombineerde ziektebeelden van zowel somatische als psycho-geriatrische aard (ZZP 4- 5 of 6)	53	Gemiddelde leeftijd 85 jaar
Zonnehoeve	Bewoners met Gerontopsychiatrische ziektebeelden ( 10 WMO indicaties en 5 WLZ ZZP 5)	15	Varieert tussen 60 en 90 jaar
Talma Thuis	Verschillende ziektebeelden en/of gecombineerde ziektebeelden van zowel somatische als psycho-geriatrische aard	200	Varieert tussen 50 en 90 jaar

- **Client en sociaal netwerk**

- Het netwerk rondom de cliënt is over het algemeen goed in beeld. De uitdaging is: Hoe zorgen we voor echt 'samen' werken, informeren over mogelijkheden en beperkingen?
- Caren Zorgt zal worden ingericht als hulpmiddel om efficiënter te kunnen communiceren met het netwerk rondom de cliënt. Om het gebruik van Caren Zorgt uit te leggen en te promoten zal de cliëntenraad ook een rol vervullen in de voorlichting.



# Clientprofiel



- **Zelfredzaamheid**

- De cliënt behoudt de eigen regie en bepaalt zelf welke ondersteuning hij nodig heeft.
- Iedere cliënt heeft een persoonlijk plan (zorg(leef)plan, waarin afspraken ten aanzien van wensen en behoeften en zorg- en behandelvragen worden vastgelegd.
- Binnen 24 uur heeft iedere cliënt een voorlopig persoonlijk plan, dat uiterlijk binnen 6 weken volledig en definitief wordt.
- De verantwoordelijkheid voor het opstellen van dit persoonlijk plan bij Talma Borgh is belegd bij een verzorgende van minimaal niveau 3eerste aanspreekpunt van de cliënt. Bij Talma Thuis een verpleegkundige niveau 5.

# Medewerker profiel

- **Goed werkgeverschap**

Leidinggevenden:

Voelen zich verantwoordelijk voor een prettig werkklimaat.

Vinden dat ze een signaalfunctie hebben en een ambassadeur zijn.

Geven aan het belangrijk te vinden om SAMEN het gesprek aan te gaan en naar knelpunten te kijken

Zijn nog zoekende naar mogelijkheden om collega's te blijken dat inzet wordt gewaardeerd.

In het najaar van 2018 zal een medewerkertevredenheidonderzoek worden uitgevoerd gerelateerd aan goed werkgeverschap, zelfredzaamheid en een leuke dag!

- Talma Borgh heeft de ambitie om de leukste werkgever van Apeldoorn te zijn!! Daarvoor gaan we het komend jaar aan de slag om een visie op goed werkgeverschap op te stellen, samen met onze medewerkers.

# Medewerker profiel

- **Strategische personeelsplanning**

- Ambitie is om meer maatwerk te gaan leveren. Meer mogelijkheden creëren met omvang van contracten. Vaste aanstelling aanbieden bij goede prestaties.
- Uitdaging blijft: het binden en boeien van (jonge) medewerkers!!
- Transparantie in formatieplaatsenplan is gewenst.

- **Voldoende en vakbekwaam personeel**

- Het uitgangspunt bij het vaststellen van de juiste personeelssamenstelling is de interactie tussen de cliënt, zijn netwerk en de zorgprofessional.
- De personeelssamenstelling is gepubliceerd op de website van Talma Borgh.
- Uitdaging is borging en integratie van aangeboden scholing en klinische lessen

Cliënten: 'fijn dat de teams klein zijn, goede afstemming en verbinding onderling en afspraak = afspraak'.

*Wat ga jij doen om morgen met plezier te werken op een plek waar je later zou willen wonen!*

Leerlingen: 'begeleiding en leerklimaat is erg fijn in Talma Borgh en Talma Thuis'.

# Organiseren goede woon- en werkomgeving


- Leiderschap, goed bestuur, Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)
  - Afgelopen jaar heeft er een wijziging plaatsgevonden voor wat betreft Raad van Toezicht en bestuurder.
  - Er zijn organisatieadviesgroepen in het leven geroepen als een nieuwe vorm voor medezeggenschap van medewerkers.



- Communiceren, leren en verbeteren
  - Zelfredzaamheid bevorderen en de daarbij horende verantwoordelijkheden faciliteren vraagt ook om herziening van overlegstructuren.
  - Leren van elkaar en in netwerken vindt plaats in teambesprekingen, commissies en externe lerende netwerken.
  - Door samen naar knelpunten te kijken kunnen we SAMEN leren om nog beter te communiceren.

# Organiseren goede woon- en werkomgeving

## TALMA BORGH – JAAROVERZICHT van 2017

Onze cliënten	Onze medewerkers en vrijwilligers
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Het Elektronisch Cliëntendossier wordt in gebruik genomen</li> <li>✓ De huiskamer op de 1<sup>e</sup> etage slaat aan en krijgt navolging; na de zomer start de bouw van een tweede huiskamer op de 2<sup>e</sup> etage</li> <li>✓ Thuiszorg wordt het in de B, C en Woudstaete; hierover gaan we met bewoners, cliënten en mantelzorgers in gesprek</li> <li>✓ Aanbesteding voor WMO – Welzijn – is nieuw dit jaar</li> <li>✓ Financiering Huishoudelijke zorg met indicatie vanuit de WLZ</li> <li>✓ Overheidsbeleid Passende Woningtoewijzing wijzigt; dit heeft ook gevolgen voor toewijzing zorgwoningen (B/C/W)</li> <li>✓ “Zorgentree” is een overleg waarin welzijn, thuiszorg en de cliëntadviseur samenwerken</li> <li>✓ Bewoners breien kleurige tassen voor Serious Request</li> <li>✓ De Cliëntenraad is betrokken bij de ontwikkelingen in- en extern.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veranderingen zoals het nieuwe roosterprogramma, het medewerkersportaal en het thuiszorggericht werken vragen veel van onze medewerkers</li> <li>• In diverse bijeenkomsten zoals het info- uurtje praten we over de ontwikkelingen in de organisatie</li> <li>• Het Kader Kanteling Werktijden wordt een begrip</li> <li>• De PV organiseert weer diverse geslaagde activiteiten</li> <li>• Een gezellige BBQ voor alle medewerkers, op het terras, luidt de vakantieperiode in</li> <li>• Vanuit de teams wordt meegedacht met het Jaarplan 2018</li> <li>• De RIE (Risico-Inventarisatie en Evaluatie) wordt gehouden</li> <li>• De vrijwilligers vullen een enquête in.</li> </ul>
<p data-bbox="1019 621 1248 721"></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per 1 januari wordt de financiële - en salarisadministratie door Zorgloods BV overgenomen</li> <li>• Plannings- en roosterprogramma van Nedap wordt ingevoerd</li> <li>• “Open huis” op 18 maart trekt ruime belangstelling</li> <li>• Het bestuur treft voorbereidingen voor het Raad van Toezichtmodel dat 1 maart 2018 ingaat;</li> <li>• Met succes werven we een nieuwe directeur; per 1 oktober treedt Pieter van der Hoek in dienst</li> <li>• Uitbrengen van maaltijden “buiten de deur” dragen we in december over aan Food Connect</li> <li>• Rik Brummel neemt afscheid als directeur.</li> <li>• Een druk bezochte Kerstmarkt sluit het jaar 2017 af.</li> </ul>	<p data-bbox="891 992 1248 1092"><b>Welkom!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ BHV trainingen en vakinhoudelijke scholingen zijn gevolgd</li> <li>✓ 9 leerlingen zijn in opleiding voor Verzorgende IG</li> <li>✓ De tilcoaches hebben bijscholing gevolgd</li> <li>✓ De externe audit leverde een mooi resultaat op; de acties op twee afwijkingen (cat 2) en drie observaties zijn positief beoordeeld</li> <li>✓ Het kwaliteitsteam voerde een aantal interne audits uit</li> <li>✓ Op het Talma Symposium presenteren we onze ervaringen met het opzetten van “de huiskamer” en een muziekproject</li> <li>✓ Nieuwe wet op privacy (AVG) komt op de agenda zodat we voorbereid zijn op de toekomst</li> <li>✓ Werken met het ECD zorgt voor meer uniformiteit in gebruik van diverse formulieren.</li> </ul>

Ga zo door, PV

Leren van en met elkaar

# Organiseren goede woon- en werkomgeving

Verantwoording ontwikkelafspraken zorginkoop 2017		
Thema + Doelstelling	Toelichting zorgaanbieder op het wel/niet behalen van de gemaakte ontwikkelafpraak (graag kort en concreet met verwijzing naar evt. bewijstlast)	Reactie cliëntenraad op het behalen/niet behalen van de gemaakte ontwikkelafpraak
<p>1. Samenwerking cliënt, informele zorg, zorgverlener. Realisatie van huiskamers 2016-2017. Realisatie met cliënt of familie in gesprek om het welzijn te vergroten. Eind 2016-2017 Realisatie integraal werken rondom de cliënt en zijn systeem. Bij de start van de huiskamers doorlopend 2017</p>	<p>Start bouw tweede huiskamer in het intramurale deel. Eerste huiskamer heeft zijn nut bewezen. Er wordt gewerkt aan het integrale werken met elkaar. De individuele cliëntvraag krijgt aandacht. Dit is een cultuuromslag en vergt meer tijd om te bereiken. Twee medewerkers gestart met de opleiding GVP. Zij kunnen signaleren en het team/collega's adviseren hoe om te gaan met de bewoners. Onbegrepen gedrag wat voorkomt op de huiskamers wordt geïnventariseerd en besproken met medewerkers in werkoverleg en meegenomen naar het MDO/ SOG-overleg.</p>	<p>De CR is betrokken bij de plannen, uitvoering en de evaluaties van de integrale werkwijze op de huiskamers. De CR staat positief ten opzichte van de ontwikkelingen en vindt de individuele cliëntvraag van belang. Ook het feit dat er op deze werkwijze in de huiskamer bescherming en gezelligheid geboden wordt aan de bewoners vindt zij belangrijk.</p>
<p>Niveau 2 - ervaren kwaliteit van leven - gezondheid en welbevinden *verdieping aanbrengen in het werken binnen de hygiëne en infectiepreventie. In 2e kwartaal 2016 wordt een prospectieve risicoanalyse uitgevoerd op het onderdeel hygiëne en infectiepreventie. *Verdieping aan brengen in medicatie veiligheid in de keten. In 2015 is de prospectieve risicoanalyse uitgevoerd op medicatie in de keten, om de cliënt veiligheid te vergroten. Verbeterdoelen worden gerealiseerd.</p>	<p>Veilig en beschermd werken ten behoeve van infectiepreventie wordt door de medewerkers goed uitgevoerd. ER worden beschermende maatregelen toegepast: werken met handschoenen, schorten, gebruik infectie gel, handen wassen voor en na een handeling. De protocollen van Vilans worden goed toegepast. ER heeft een audit plaatsgevonden, risicoanalyse is besproken met de CR. Naar aanleiding van de analyse zijn zeepdispensers geplaatst, papieren handdoekjes, afvalbakken en desinfectie materiaal op de appartementen.</p>	<p>De CR is op de hoogte gesteld van de risicoanalyse die gemaakt is en ervaart grote bewustwording van de medewerkers van het belang van hygiënisch werken.</p>
<p>Niveau 2 - ervaren kwaliteit van leven, de cliënt wordt gezien door de professional In 2016 door professionaliseren van medewerkers: kennis vloeibaar maken in de praktijk bij de cliënt of cliëntgroep. Talma Borgh participeert in het Talma Lectoraat in samenwerking met de Hoge School Leeuwarden. 1. Beleidskader mantelzorg herdefiniëren. 2. Op basis van de evaluatie van het symposium: Bewogen in Beweging, leerpunten aangegeven door de deelnemers vormgeven.</p>	<p>In de zomer zijn de resultaten besproken van de workshops gehouden bij het symposium van het Talma Lectoraat. Het mantelzorg beleid van Talma Borgh is herschreven en hierin is de vraag vanuit de CR opgenomen: Wat te doen als men geen mantelzorger heeft?</p>	<p>De CR heeft aangegeven het niet noodzakelijk te vinden om het beleidskader mantelzorgbeleid te ontwikkelen met de NHL, zij vonden dat kon worden volstaan met herschrijven van het beleidskader mantelzorg. De CR heeft deze goedgekeurd en kan ermee instemmen.</p>

# Kwaliteit en veiligheid van leven: leren en verbeteren

- Visie op kwaliteit en veiligheid:
  - Het bestaande document kwaliteit is op orde is op onderdelen geactualiseerd en opgenomen in het kwaliteitskader Talma Borgh.
- Kwaliteitssysteem
  - Uitkomsten systeembeoordeling 2017/2018: Het kwaliteitsmanagementsysteem blijkt doeltreffend te zijn, omdat het helpt bij het signaleren van risico's en een hulpmiddel is om (bij) te kunnen sturen. Het geeft zeker zicht op of we nog op koers zijn en/of waar we risico lopen. Het dashboard geeft een snel overzicht. Inzoomen op de KPI geeft handvaten om verder te analyseren.
- Overzicht hoofdprocessen en commissies Talma Borgh
  - Actualisatie processen in gang gezet afgestemd op interne audits en ontwikkelingen
- Monitoren kwaliteit, Veiligheid & Risico's:
  - MIS rapportages, helpen om (bij) te sturen. Worden tot dusver vooral nog op MT niveau besproken. Uitdaging voor 2018: Heeft de MIS rapportage meerwaarde voor het middenkader?

NB: voor meer informatie over kwaliteitsgegevens verwijzen we u graag naar :  
[www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)

# commissies

## Arboteam

Afgelopen jaar is er een RI&E uitgevoerd. In 2018 wordt plan van aanpak uitgerold.

## Medicatie

Medicatiebeleid is actueel. Aangezien er geen opvallende incidenten en/of risico's zijn geconstateerd is de geplande interne audit niet uitgevoerd.

## MIC

Het proces rondom incidenten is geactualiseerd. De rol van de commissie is aangepast. En analyse van incidenten is teruggebracht naar teamniveau.

## Hygiëne en veiligheid

In voorgaande jaren is flink geïnvesteerd in hygiëne en infectiepreventie. In 2017 vooral gestuurd op handhaven van beleid en afspraken. Geen opvallende risico's geconstateerd.



# Audits + PRI

## Interne audit:

Niet alle audits zijn uitgevoerd, omdat er trends en ontwikkelingen waren waardoor geen prioriteit voor audit was.

Groepsaudit cliënt centraal op proces wachtlijstbeheer en in zorg t/m komen wonen: Mooie aanzet geweest voor verbetering, vervolg nodig in 2018 om verbeterpunten nader te analyseren. Mondzorg: uitkomsten laten zien dat mondzorg goed op orde is.

## Externe audit 2017: 2 verbeterpunten:

1. Er is geen risico-inventarisatie gericht op de informatiebeveiliging; tevens is de PRI niet aantoonbaar geëvalueerd. Risico's zijn geïnventariseerd. Acties om voor 25 mei 2018 AVG proof te zijn, zijn in gang gezet.
2. Bij de beoordeling van één van de dossiers thuiszorg is er een handgemaakte deellijst met recept stickers en thuismedicatie is er handmatig bijgeschreven. Aanvullend is het geen aantoonbaar gebruik om bij dit type afwijkingen een MIC-melding in te dienen. Gesprek met betreffende apotheek is gevoerd. Betreft 1 cliënt

## PRI (prospectieve risico inventarisatie)

ECD – AVG: Risico's geïnventariseerd, gewogen, verbetermaatregelen afgestemd en uitgevoerd. Geen nadelige gevolgen van de risico's ondervonden.

# Klachten en calamiteiten

## Klachten

Wij willen leren van de klachten die wij krijgen. Klachten proberen we in eerste instantie op te lossen waar zij zijn ontstaan. Klachten worden ook gemeld bij de leidinggevenden van het team/dienst. Talma Borgh registreert de klachten, zodat we niet alleen klachten oplossen, maar er ook van kunnen leren.

is 1 klacht  
ontvangKlachten  
In 2017 en van cliënt  
/verwant. Deze klacht is  
naar tevredenheid  
afgerond.

Caren zorgt gaat ons  
helpen om het sociaal  
netwerk van de client  
beter te informeren.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Geen IGJ bezoek geweest

Er zijn geen meldingen gedaan bij de IGJ.

Er is wel een calamiteit geweest waar een PRISMA onderzoek uitgevoerd. Dit heeft geen aanleiding geven voor melding.

# Client oordelen

- Om onze zorg te verbeteren gebruiken we de ervaringen van onze cliënten + hun netwerk en medewerkers. We gebruiken het halfjaarlijks gesprek met de cliënt/netwerk over het zorgplan en [Zorgkaart Nederland](#) als informatiebron.
- Gemiddelde cijfer op Zorgkaart Nederland in 2017: 8,5.
- 93% beveelt Talma Borgh aan!

Clienttevredenheid  
Vanaf mei 2017 zijn we actiever met  
ZorgkaartNL aan de slag gegaan.

- Minimaal doen we dit ieder half jaar gekoppeld aan de evaluatie van het zorgplan. Maar in de praktijk wordt tijdens contactmomenten ook vaak gevraagd naar ervaringen.

Stand van zaken: periode 2	Stand van zaken: periode 3
<u>Talma Borgh:</u> 3 waarderingen Gemiddelde cijfer 8,3.	<u>Talma Borgh:</u> 12 waarderingen Gemiddeld cijfer 8,6
	<u>Talma Thuis:</u> geen

# Leren en verbeteren

- In 2017 zijn we gestart om op team/dienstoniveau gegevens te verzamelen om een kwaliteitsplan te kunnen schrijven op organisatieniveau. Dit heeft zeker bewustwording van trends en ontwikkelingen tot stand gebracht. Een mooie basis om te verbeteren.
- Dit heeft geresulteerd in een document: Strategische koers Talma Borgh. En een jaarplan. Daarvoor heeft ieder team/dienst maximaal 2 speerpunten uitwerkt met verbeteracties.
- Door samen naar knelpunten te kijken kunnen we SAMEN leren om nog beter te communiceren.
- Samen op zoek gaan naar kernwaarden die in ons dagelijks handelen ook zichtbaar zijn!
- We willen afscheid nemen van overbodige regels, procedures etc..

# Lerende netwerken

Een aantal activiteiten die in het kader van hiervan al gedaan worden, zijn:

- Het Talmadirectie-overleg (DOT) bestaande uit directeur-bestuurders en lector van het NHL Stenden Talmalectoraat gericht op uitwisseling, delen ervaringen, en verbinding;
- Jaarlijks Talmasymposium voor en door medewerkers van de Talma-organisaties – ieder jaar maken ruim 100 medewerkers kennis met innovaties, producten, werkwijzen van elkaars organisaties, om elkaar te inspireren en van elkaar te leren;
- Talma-innovatieprijs; de Talma-organisaties “strijden” tijdens het Talmasymposium met elkaar om de Talma-innovatieprijs die wordt toegekend aan het idee, product, project dat gericht is op verbeteren kwaliteit van zorg in de geest van A.S. Talma, de naamgever die de organisaties bindt. De organisaties pitchen hun voorstel waardoor de andere organisaties tegelijkertijd kennis maken met het idee, de werkwijze, achter de inzending van de mede-indieners
- Uitvoering inovatieve projecten in samenwerking met het NHL Stenden Talmalectoraat Wonen, Welzijn en Zorg op hoge leeftijd, concreet:
  - uitvoering praktijkgericht onderzoek ter evaluatie of onderbouwing van zorginnovaties in de Talma-organisaties gericht op verbeteren kwaliteit van zorg
- De Talmawerkgroep bestaande uit medewerkers van de Talma-organisaties en het NHL Stenden Talmalectoraat Wonen, Welzijn en Zorg op hoge leeftijd
  - uitwisseling van projecten, ontwikkelingen, producten, ervaringen
  - organisatie van het jaarlijkse Talmasymposium voor en door medewerkers
- NIEUW idee – medewerkers een kijkje te laten geven in de keuken van de collega’s werkzaam bij een van de andere Talma-organisaties door middel van het meewerken van een of meerdere diensten. Dit geldt voor iedereen werkzaam bij de organisaties van zorgpersoneel, management tot facilitaire dienst en ondersteunend personeel (kwaliteit en organisatie). De matching van geïnteresseerden krijgt een start tijdens het Talmasymposium waar een datingbord wordt opgehangen en mensen hun interesse voor een date kenbaar kunnen maken.

# Welke uitdagingen nemen we mee naar het volgende jaarplan?

- Passende kennis en de houding van medewerkers. Uitdaging is borging en integratie van aangeboden scholing en klinische lessen
- Uitdaging blijft: het binden en boeien van (jonge) medewerkers!!
- Hoe zetten we onze uniciteit als kleine organisatie krachtig in?
- Hoe kunnen we in het gebruik van domotica individuele keuzes (laten) maken?
- Bewustwording van verschillen (financiële) mogelijkheden van klanten. Leggen we de afspraken goed vast en hoe borgen we de praktische uitvoering?
- Hoe zorgen we voor echt samen werken, informeren over mogelijkheden en beperkingen?
- Cultuuromslag bij cliënten: zelf nog doen wat ze kunnen blijft wel een uitdaging evenals verwachtingen managen van en naar netwerk rondom de cliënt.
- Particuliere hulpvragen komen mondjesmaat binnen. Daar ligt nog wel een uitdaging om meer te gaan benutten.

# Reflectie lerende netwerk

Mooi compact,  
past mooi bij de  
organisatie!

Cultuuromslag (dia 6)  
moet niet alleen bij  
cliënten  
plaatsvinden, maar  
ook bij medewerkers

- Het kwaliteitsjaarverslag is besproken in het netwerk V&VT. Dit is een netwerk waarin kwaliteitsfunctionarissen participeren van zorgorganisaties uit Noord Nederland. Uitgangspunt: leren van elkaar met betrekking tot het tot stand komen van dit jaarverslag en advies over het eindproduct!

Voeg een verwijzing toe  
naar [www. Kiesbeter.nl](http://www.Kiesbeter.nl)  
voor meer informatie  
over kwaliteitsgegevens.

Vormgeving =  
creatief  
Maakt het  
lekker leesbaar  
ipv grote lappen  
tekst.

# Reflectie collega bestuurders

Ik vond het leuk om te lezen waar Talma Borgh mee bezig is.

Op een visuele wijze geven jullie aan waar de organisatie zich bevindt in het speelveld van transitie van zorg.

Veel zaken zijn in gang gezet in 2017 rondom de persoonlijke zorg met aandacht richting de cliënt en zijn netwerk.

Je ziet in je kwaliteitsverslag veel ambities.

Belangrijk aandachtspunt is voor een volgend verslag is om trends en ontwikkelingen te laten zijn op basis van een aantal feitelijke eenheden.

Bijvoorbeeld: hoe was de personeelssamenstelling en hoe is die nu (deze staat op de website, maar even als voorbeeld).

Ik merk ook wel dat het voor ons allen nog een zoektocht is om tot de ultieme kwaliteitsrapportage te komen.

Verder prettig te lezen, compact en niet te veel tekst. Complimenten aan de opstellers.

Je leest dat Talma Borgh kwaliteitszorg belangrijk vindt en dat er met een enthousiast team wordt gewerkt aan persoonsgerichte zorg.

Qua opzet vind ik het helder en verfrissend. Inhoudelijk zie ik er veel herkenning in. Dit geldt ook voor een aantal dilemma's.

Wat mij hierbij met name opvalt is dat de kernwaarden en zaken waarmee Talma Borgh zich profileert c.q. wil profileren (uniciteit) in feite niet veel onderscheidend vermogen opleveren, omdat andere zorgaanbieders (ook in de lokale context) zich op dezelfde/vergelijkbare punten profileren. Dit geldt zowel richting cliënten als richting arbeidsmarkt/personeel. Ik denk dat dit verdere verkenning vraagt, met alle lagen van de organisatie, zodat het tevens wordt ingezet als middel voor interne verbinding (van hoog naar laag dezelfde taal spreken). In het verlengde hiervan is de vraag hoe je de teamontwikkeling verder inzet; kies je voor zelforganisatie en zo ja, wat versta je hieronder, hoe zorg je voor keuzes die passen binnen de ambities en mogelijkheden van je organisatie en hoe borg je kwaliteit en veiligheid in dit proces? Een ander punt is nog een uitwerking van de ligging van Talma Borgh in de wijk/het stadsdeel en hoe deze je (stand alone en met ketenpartners) verder kan uitbouwen.

Dit zijn wat overwegingen van mijn kant bij jullie kwaliteitsjaerverslag.



# Reflectie bestuurder Talma Borgh

Sinds 1 oktober 2017 ben ik als directeur betrokken geraakt bij Talma Borgh. Wat een prachtige 85 jaar oude 'dame'. Natuurlijk liggen er uitdagingen. In deze groep van medewerkers waarmee we wonen, welzijn en zorg organiseren, passend bij de mensen die dat nodig hebben. Hoe houden we oog en oor voor de individuele mens? Met wie kunnen we samenwerken en van wie kunnen we leren? Maar een nog grotere uitdaging is om niet te verzanden in normen en kaders die we moeten opleveren, maar die écht iets opleveren in de leuke dag en de zelfredzaamheid van een (ouder geworden) mens. Dit kwaliteitsjaarverslag en het kwaliteitskader is basis geworden voor onze strategische koers.

Bedankt voor uw interesse in ons kwaliteitsjaarverslag,  
*Hartelijke groet, Pieter van der Hoek*

