



Jaarverslag 2022

Inhoud

Voorwoord	5
Missie en visie	7
Evaluatie 2022	8
Persoonsgerichte zorg	8
Kwaliteit	9
Interne audits	11
Cliënttevredenheid	12
Veiligheid	13
Medewerkers	14
Talma Urk en haar netwerk	16
Bedrijfsvoering/duurzaamheid	17
Medezeggenschap	20
Talma Urk in 2022 in cijfers	23
Meerjarenbeleidsplan	23
Cliëntreis	25
Locaties Talma Urk	26



Jaarverslag 2022

Terugkijkend op 2022 zijn we trots op onze prestaties en zijn we erin geslaagd goede zorg te geven aan bewoners en cliënten.

In dit jaarverslag geven we een beeld van het afgelopen jaar. Een jaar dat bij aanvang nog gedomineerd werd door corona, in de loop van de tijd werd dit steeds minder. Op allerlei terreinen binnen onze organisatie hebben medewerkers zich ingezet voor de zorg. We mochten veel nieuwe collega's begroeten vanwege de toenemende zorgvraag op de locaties Talma Haven, Het Dok en in de wijkverpleging. De opening van De Hofstee in februari was een hoogtepunt met de komst van nieuwe zelfstandig wonende bewoners. Met de Hofstee is een nieuw zorgteam en zijn nieuwe huishoudelijk medewerkers, welzijnsmedewerkers en een tweede dagbestedingslocatie gestart.

We hebben dit jaar te maken gehad met het nieuwe beleid van de minister voor Langdurige Zorg en Sport. Het programma Wonen, Ondersteunen en Zorg voor Ouderen (WOZO) draagt bij aan de brede maatschappelijke beweging voor een transitie in de zorg. Een perspectief op de ouder wordende samenleving. Op een aantal terreinen geeft het nieuwe beleid herkenning en een bevestiging dat we op koers liggen. Op andere terreinen konden we de effecten van het nieuwe beleid afstemmen en meenemen in ons nieuw Meerjarenbeleidsplan 2022-2026 en het Masterplan Vastgoed. Het is en blijft spannend en uitdagend hoe we onze ouderenzorg toekomstbestendig gaan maken met een blijvende aandacht voor bewoners, cliënten en medewerkers.

Vanwege de groei van Talma Urk qua productie, kennis en medewerkers hebben we de opzet van de organisatieontwikkeling afgerond en zijn alle managementfuncties ingevuld. De ontwikkeling van de



organisatie is continu in beweging en we zullen op basis van onze ambities in 2023 blijven werken aan de kwaliteit van zorg.

Veel aandacht is uitgegaan naar scholingen, trainingen, reflectie en intervisie. Heel mooi dat medewerkers hun talenten inzetten en zich ook persoonlijk ontwikkelen. Dit zullen we ook in het nieuwe jaar blijven stimuleren. Samenwerken met je team aan een mooie dag voor de bewoner of de cliënt – waar die ook woont; daar werken we met elkaar aan en daar gaan we in 2023 mee door.

Ik ben trots en dankbaar voor hetgeen we met elkaar in 2022 hebben bereikt!

Wilfred Muller
Bestuurder Talma Urk



Missie en visie

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

1. 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.
2. Wij hebben oog voor de cliënt en voor elkaar. We werken samen en stimuleren elkaar in persoonlijke en professionele ontwikkeling.
3. 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.

Evaluatie 2022

Persoonsgerichte zorg

Iedere cliënt is uniek. Daarom staat persoonsgerichte zorg binnen Talma Urk centraal. De zorg en welzijn wordt aangepast aan de wensen, behoeften en interesses van de cliënt. Het behoud van eigen regie is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Hierbij kijken we samen naar hoe wij kunnen ondersteunen en zorg kunnen bieden zodat de cliënt het leven voort kan zetten zoals hij of zij gewend was.

Hoe hebben we persoonsgerichte zorg vormgegeven?

Scholing:

- De gehele organisatie, zowel de zorgmedewerkers, als de medewerkers vanuit de keuken, kantoor en facilitaire dienst, zijn geschoold door middel van de geaccrediteerde programma's van Gerke de Boer, **'U woont nu hier'** en **'Achter de voordeur'**. Ook mantelzorgers van cliënten uit de thuiszorg hebben deelgenomen aan de training.
- Twee collega's hebben over verschillende onderwerpen uit de training informatieve vlogs gemaakt en gedeeld op intranet. In de **vlogs** werden handvatten gegeven hoe persoonsgerichte zorg toegepast kan worden. Denk hierbij aan: woongewoontes, het levensboek en familieparticipatie.
- Er is een scholing **'help ik sta op de groep'** georganiseerd door welzijnsmedewerkers. Met deze scholing trainen de welzijnsmedewerkers hun zorgcollega's in het nog beter creëren van de juiste sfeer en het organiseren van een fijne dag voor de bewoners.

In de praktijk:

- Er is een familieavond georganiseerd.
- Er zijn extra welzijnsmedewerkers aangenomen die de teams ondersteunen op welzijnsactiviteiten en een op een aandacht geven aan de cliënt.
- Het verenigingsleven is uitgebreid. Denk aan: bewegen, het bijbeluurtje, klapskoel, welfare, handwerkclub steekje los, schilderclub, soosavond, houtbewerking en mannensoos. Familie wordt betrokken bij de wandelactiviteiten, bij uitjes en bij grote activiteiten zoals wintermarkt en kerstavond.
- DCM (dementie care mapping) is opnieuw gestart om de medewerkers te ondersteunen in het juist inspelen op stemming en gedrag van de cliënt.
- In onze procesbeschrijving waar de cliëntreis staat beschreven, is de warme overdracht van thuis naar het verpleeghuis centraal gesteld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan dat de EVV'er de nieuwe bewoner thuis bezoekt voor de verhuizing naar het verpleeghuis.
- Bij alle nieuwe bewoners is het levensboek ingezet. Het levensboek vullen de naasten met de cliënt in: het levensverhaal, maar ook interesses, levensovertuigingen, het sociale netwerk enz. wordt hierin beschreven. Op deze manier leren de medewerkers de cliënt nog beter kennen en wordt de zorg en welzijn aangepast op wensen en behoeften van de cliënt.

Kwaliteit

Transmuraal werken: leren van elkaar

Binnen Talma Urk zijn verschillende werkgroepen transmuraal actief: wondzorg, mondzorg, palliatieve zorg, hygiëne en infectiepreventie, wzd, arbo, ouderenmishandeling, farmacie en dementie. Deze werkgroepen delen informatie binnen de zorgteams door middel van posters, themamaanden, filmpjes, teamoverleg, zakkaartjes, bezoeken van de afdelingen enz.

Er is besloten om in 2023 ook een werkgroep niet aangeboren hersenletsel toe te voegen.

Ontwikkelingen aandachtsvelden 2022:

Wondzorg

- ➔ Inzet en gebruik van de ONS wondapp onder de medewerkers.
- ➔ Wondcongres en roadshow van Mediq bezocht.

Dementie

- ➔ DCM valt nu onder de werkgroep dementie. Hierdoor heeft de werkgroep dementie samen met de mappers en teams samen aan casussen kunnen werken waar mooie actiepunten uit kwamen.
- ➔ Door voor elk dementie overleg contact te zoeken met alle huiskamers met de vraag of ze een hulpvraag hebben omtrent dementie, kregen we casussen binnen die we als team bespraken en weer terugkoppelden aan onze collega's.
- ➔ De werkgroep heeft klinische lessen gegeven aan collega's.

Ouderenmishandeling

- ➔ Talma Urk heeft Keurmerk Huiselijk Geweld van LVAK behaald. In ONS is een formulier ontwikkeld om de meldcode te hanteren en te documenteren.
- ➔ Er is signalenkaart ouderenmishandeling gemaakt en uitgedeeld onder alle medewerkers.

Arbo

- ➔ Alle verpleegkundigen zijn BHV'ers geschoold.

Hygiëne en infectiepreventie

- ➔ De GGD heeft een audit gedaan op Het Dok, de uitkomst was positief en de verbeterpunten zijn opgepakt.
- ➔ Talma Urk is gaan werken met de CareBag, een wegwerpzak voor in de po.
- ➔ Samenwerking GGD Flevoland: bij een prikaccident belt de medewerker de GGD voor advies en opvolging.

Farmacie

- ➔ De sloten op de medicatiekasten en sleutelkastjes zijn vervangen om de medicatieveiligheid nog beter te waarborgen.

Mondzorg

- ➔ De pilot mondzorginventarisatie is opgestart door de aandachtsvelder.
- ➔ De aandachtsvelder heeft meegekeken bij de uitvoering van de mondzorg van collega's en adviezen gegeven.
- ➔ We betrekken zo veel als mogelijk stagiaires bij het geven van voorlichting.

Palliatieve zorg

- ➔ De waaklamp is geïntroduceerd.
- ➔ Pilot gedaan met de inzet van het zorgpad stervensfase intramuraal.
- ➔ De surprise Question ingezet/gedeeld en voor het netwerk hier een triggerbox van gemaakt.





Talma Leert

In 2022 is het nieuwe leermanagementsysteem TalmaLeert! in gebruik genomen. Met behulp van TalmaLeert! kunnen medewerkers trainingen en scholingen volgen en hebben medewerkers zelf meer de regie op het bevoegd en bekwaam blijven. De grote bibliotheek in TalmaLeert! biedt de mogelijkheid om extra kennis op te doen. In de nieuwe skills-ruimte in Talma Haven kunnen kennis en vaardigheden ook in de praktijk worden geoefend en getoetst.

Prezo keurmerk

Talma ontving in 2021 twee gouden PREZO-keurmerken. Eén voor onze thuiszorg en de ander voor onze zorg binnen de vestigingen Talma Haven en Het Dok. Een prestatie waar we trots op zijn! In 2022 is na een opvolgaudit het keurmerk verlengd.

Het is goed om bevestigd te zien dat het leveren van persoonsgerichte zorg voor de auditor zichtbaar was in de gesprekken met cliënten en medewerkers. Cliënten zijn vol lof over de geboden zorg en dienstverlening. De auditor gaf aan "bevlogen medewerkers met passie voor hun werk" aan te treffen.

We zijn dankbaar voor het mooie resultaat en blijven natuurlijk steeds werken om voor nu maar ook voor de toekomst de beste zorg- en dienstverlening te kunnen leveren. In februari 2023 zal de eindaudit plaatsvinden.



Subsidie

In 2022 heeft Talma Urk mooie projecten op kunnen zetten vanuit de subsidie Ondersteuning Wijkverpleging.

- **In 2022 hebben we binnen de thuiszorg intervisie, brainstormsessies en moreel beraad opnieuw leven in geblazen.** Het is belangrijk om als team samen stil te staan en bepaalde casussen of vraagstukken te bespreken. Er is een werkwijze opgesteld waarmee de teams zelf deze bijeenkomsten kunnen houden en de verschillende taken kunnen verdelen. Denk hierbij aan taken zoals gespreksleider, het schrijven van plan van aanpak en een tijdbewaker. In 2023 willen we deze nieuwe werkwijze ook intramuraal toe gaan passen.
- **Leidraad verantwoorde personeelssamenstelling:** samen met de teams is gekeken naar wat er beter kan binnen het team om zo betere zorg te kunnen leveren. Er zijn gezamenlijk actiepunten opgesteld die frequent terugkomen op het teamoverleg totdat de actiepunten zijn afgerond.
- **Intercollegiale toetsing:** Wijkverpleegkundigen hebben de training intercollegiale toetsing gevolgd. Intercollegiale toetsing wordt periodiek uitgevoerd en heeft als doel: kennis en inzichten delen, waardoor wijkverpleegkundigen meer op dezelfde manier gaan indiceren.
- **Inzetten van mijnkwaliteitvanleven.nl.** Dit is een digitale vragenlijst waarbij de kwaliteit van leven van de cliënt centraal staat. De cliënt kan deze vragenlijst invullen, eventueel met hulp van een naaste of medewerkers van Talma Thuiszorg, ter voorbereiding op het zorgleefplangesprek.

De SOW-projecten binnen Talma Urk lopen erg goed. We merken dat er kwaliteitslagen gemaakt worden en dat de projecten leven onder de medewerkers.

“Bevlogen medewerkers met passie voor hun werk”

Interne audits

Het toetsen en aanpassen van werkprocessen binnen Talma Urk vindt regelmatig plaats door het jaar heen. Zo zijn in 2022 de meeste zorgprocesbeschrijvingen geëvalueerd en herschreven. Hierbij is vooral geprobeerd om persoonsgerichte zorg in te bedden in de zorgprocessen vanuit, de door al het personeel gevolgde scholing, “u woont nu hier” en “achter de voordeur”.

Het plan was om in 2022 het auditen ook meer onderdeel te laten zijn van de verpleegkundige kwaliteitstaken. Echter door de herpositionering van de verpleegkundigen in de nieuwe organisatiestructuur zal dit verschoven worden naar 2023. In 2022 zijn de volgende audits uitgevoerd.

Meetweek

Gewoonlijk wordt in de meetweek een gerichte steekproef op enkele ECD's gehouden om in te schatten wat de stand van zaken is van alle cliëntdossiers. Dit jaar hebben we ervoor gekozen om alle dossiers door te nemen. Dit is uitgevoerd in Q4. Hier is onder andere voor gekozen omdat tijdens de coronaperiode de meetweken op een heel laag pitje hebben gestaan, maar ook omdat intramuraal de functie van EVV er bij is gekomen waardoor de nieuwe rol van EVV en verpleegkundige ook de nodige invloed op het dossier kan hebben gehad. Hierdoor was het goed om alle dossiers een keer gezamenlijk door te nemen. Er is een analyse gemaakt van alle uitkomsten, vervolgens zijn er adviezen gegeven aan het MT ter verbetering. Belangrijkste constatering waren dat de ECD op de belangrijkste punten goed is ingevuld, maar dat er op het gebied van eenduidig gebruik en kennis van ONS nog wel een verbeterstap gemaakt kan worden.

Welzijn Hofstee

Aan het einde van 2022 draaien de dagbestedingsgroepen, met nieuwe medewerkers en cliënten, in De Hofstee bijna een jaar. We hebben een audit uitgevoerd op de procesbeschrijving t.o.v. de uitvoering van welzijn in de praktijk. We trekken de conclusie dat medewerkers het afgelopen jaar veel werk verzet hebben, met vallen en opstaan. Het opstarten van



nieuwe groepen met een nieuw team, het inspelen op een nieuwe cliëntenpopulatie met andere zorgvraag heeft en blijft het nodige vragen van alle betrokkenen. De beschrijving van het proces is hierbij een goed ondersteuningsmiddel gebleken. Dit gaf houvast voor de medewerkers om op die manier methodisch de cliënt te kunnen begeleiden afhankelijk van diens zorgvraag en daarnaast ook de vastlegging hiervan op de juiste manier uit te voeren. In 2023 is er nog op enkele vlakken aandacht nodig voor de samenwerking en communicatie tussen de verschillende betrokkenen om het proces nog beter te laten verlopen. De leidinggevenden van de welzijn en de thuiszorg hebben hiervoor een plan gemaakt.

Toetsingskader Medicatieveiligheid in de verpleeghuiszorg en de zorg thuis

Er is een audit gehouden aan de hand van het document van de IGJ “Toetsingskader Medicatieveiligheid in de verpleeghuiszorg en de zorg thuis”. Aan de hand van dit document zijn gesprekken gevoerd met verpleegkundigen en artsen die werkzaam zijn in de wijkverpleging en intramuraal.

Grotendeels is de medicatieveiligheid goed ingebed in de organisatie en het zorgproces. Het gebruik van Medimo en de Baxterrol en de samenwerking hierin met de plaatselijke apotheker geeft dat er op dat gebied een veilige keten bestaat. Ook de aanwezigheid van een stabiel en betrokken behandelteam binnen de organisatie maakt dat het proces goed verloopt. Goed op elkaar ingespeeld zijn is belangrijk. We zien echter ook weer dat bij veranderingen (zoals een nieuwe apotheker) er ineens weer onduidelijkheden in het proces kunnen optreden. Goede, proactieve communicatie tussen de betrokken partijen vraagt en verdient dan even weer meer aandacht. Hier is goed oog voor.

Cliënttevredenheid

In november 2022 zijn de jaarlijkse cliënttevredenheidsmetingen gehouden, namelijk Verpleeghuiszorg 2022 en PREM. Deze onderzoeken zijn uitgevoerd door Triqs, een onafhankelijk onderzoeksbureau. Voor beide metingen is gebruik gemaakt van een vragenlijst van Zorgkaart Nederland. Ook dit jaar mocht Talma Urk weer mooie cijfers ontvangen.

'De menselijke benadering en de aandacht die zij geven, zeer liefdevol.'

Talma Thuiszorg – PREM



Talma Het Dok



Talma Haven



Voor de meting Verpleeghuiszorg zijn twee extra vragen toegevoegd die betrekking hadden op het ervaren van welzijn door de cliënt tijdens de daginvulling.

- *Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?*
- *Wordt u geholpen om uw vrije tijd leuk en zinvol door te brengen?*

Op beide vragen gaf het merendeel van de cliënten antwoord met "meestal" of "vaak", dit is goed om te horen.

Naast de metingen door onderzoeksbureau Triqs vinden er continu metingen plaats door de dagelijkse contacten met de cliënten. Hier komen vaak mooie gesprekken uit voort waarbij bovenal geuit wordt dat men de zorg waardeert. Komen er punten naar voren waarmee we onze zorg kunnen verbeteren dan nemen we dat zeker ter harte. Reacties en waarderingen, vanuit de jaarlijkse metingen en vanuit gesprekken, worden in de teams besproken.

's Avonds na het eten is er de mogelijkheid voor een kopje thee of een spel aan de grote tafel op de afdeling. Dat is heel fijn. Ik vind het belangrijk om te kunnen bewegen en dat wordt hier ook gefaciliteerd.'

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, infectiepreventie 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. Ten slotte wordt cliëntveiligheid onder andere geborgd door het monitoren van veiligheidsindicatoren, deze worden in het teamoverleg besproken.

Meldingen incidenten

In 2022 is de MIC-commissie vier keer samengekomen om alle meldingen binnen de organisatie te bespreken. We hebben ons dit jaar meer gefocust op proactief werken en sneller zoeken naar oplossingen en inspelen op voorkomende situaties en het verbeteren van de processen.

De meeste meldingen vinden nog steeds plaats op het gebied van medicatie. Voornamelijk op het niet innemen van medicatie. Bij de bespreking van de meldingen proberen we vooral te achterhalen wat de oorzaken waren en of deze meldingen te voorkomen waren. Aan de hand hiervan zijn er ook weer gesprekken gevoerd en acties uitgezet bij afdelingen en teams.

Afstemming en overleg met de leverende apotheker is ook een punt van aandacht. De samenwerking hierin is prima maar goede communicatie en afstemming is blijvend nodig om een veilige medicatieketen te kunnen

garanderen. Naast het overleg met de artsen zal de apotheker ook door de MIC-commissie hierom vaker uitgenodigd worden.

Daarnaast is vallen een regelmatig voorkomende melding. We hebben geconstateerd dat dit voornamelijk te wijten is aan de verslechterende situatie van de zorgvragers. Meestal was dit aanleiding om de situatie te bespreken met cliënt en/of familie en de afspraken omtrent de risico's vast te leggen.

Kort gezegd kunnen we constateren dat in 2022 de volgende punten aandacht nodig hadden en ook gekregen hebben:

- Risicosignalering en proactieve zorgverlening door de medewerkers.
- Incidentbespreking en opvolging in de teams.
- Goede en adequate samenwerking met behandelaren om incidenten voor te zijn, voornamelijk wanneer het onbegrepen gedrag betreft.
- Korte lijnen en goede samenwerking en afstemming met apotheek om zaken die niet goed gaan direct op te lossen.
- Actief en kritisch blijven op de werkprocessen en aanpassen wanneer de situatie dit vraagt.

WZD

We hebben gemerkt dat door multidisciplinair, persoonsgericht en proactief te werken we veelal kunnen voorkomen om onvrijwillige zorg toe te passen. In 2022 is er bij één cliënt van Talma Urk onvrijwillige zorg toegepast. Het betrof het verdekt aanbieden van onrust-medicatie.

Medewerkers

Vrijwilligers

Talma Urk werkt nauw samen met Caritas Urk, waar de organisatie van de vrijwilligers is belegd. In 2022 waren er 215 vrijwilligers actief binnen Talma Urk.

Vervolgstappen MTO

Het MTO is in 2021 uitgevoerd. P&O heeft daarna met alle teams afzonderlijk de uitkomsten van het MTO besproken. Ieder team heeft nagedacht over wat ze willen veranderen en welke zaken dan prioriteit hebben. De leidinggevenden zorgen ervoor dat het tijdens teamoverleg onderwerp van gesprek blijft.

Ontwikkelingen functioneringsgesprekken

In 2022 is er gestart met het voeren van functioneringsgesprekken aan de hand van de CanMeds-rollen. Door deze rollen als leidraad te gebruiken in gesprek met de zorgmedewerker worden alle facetten van de functie besproken. Uiteraard is er ruimte gebleven om extra onderwerpen te bespreken. In 2023 wordt dit geëvalueerd om een standaard te kunnen ontwikkelen

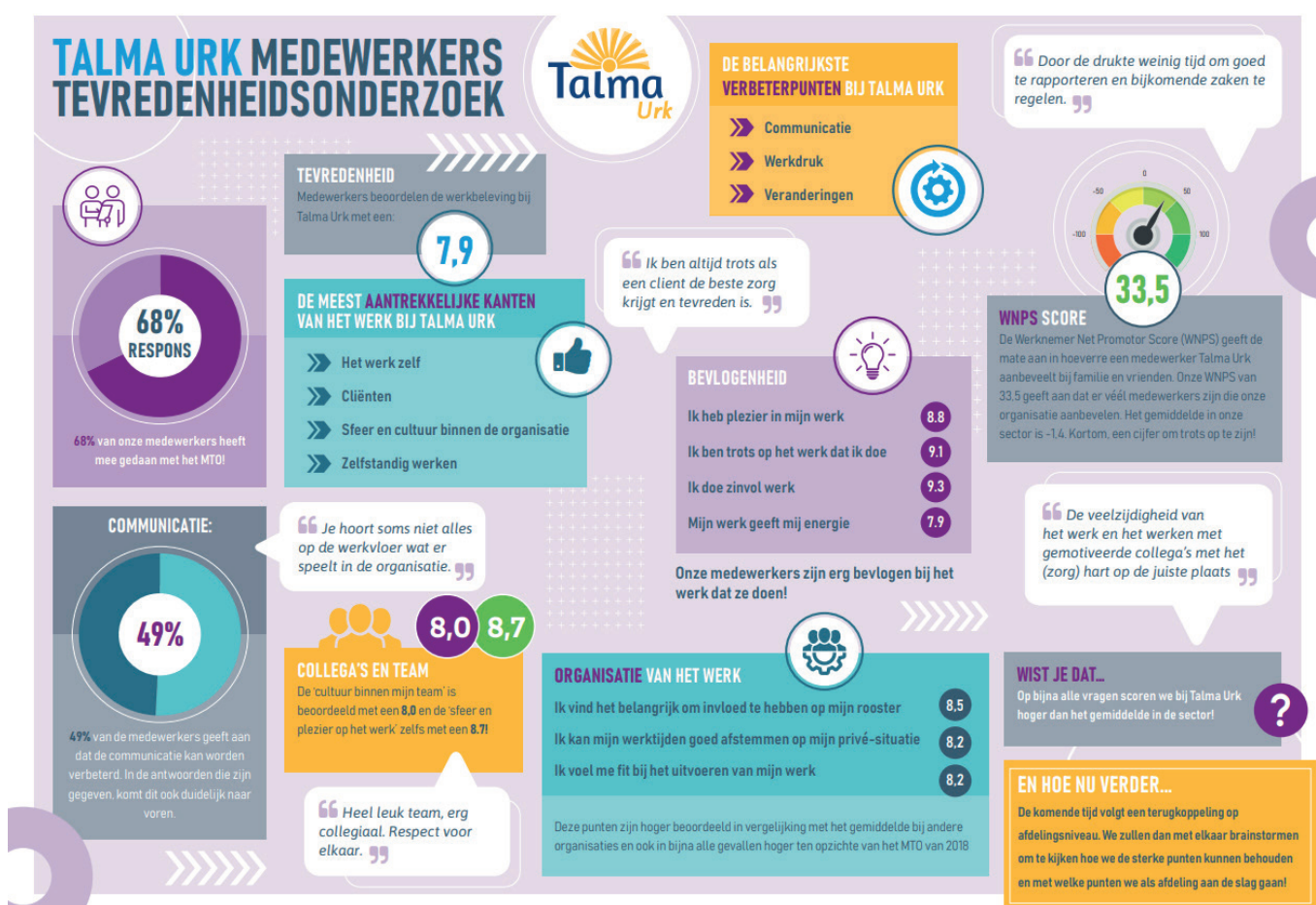
voor het voeren van functioneringsgesprekken.

Ontwikkelingen arbeidsvoorwaarden

Met ingang van maart 2022 is de cao VVT gewijzigd. Als gevolg van deze wijziging was het noodzakelijk een groot aantal protocollen en werkwijzen te herzien, zodat ze aan blijven sluiten op de cao. Dit hebben we meteen aangegrepen om een aantal arbeidsvoorwaarden onder de loep te nemen zoals de reiskostenvergoeding, VOG-vergoeding, vergoeding voor bereikbaarheidsdienst, het contractbeleid en ook het balansbudget en de regeling vervroegd uittreden zijn geïmplementeerd.

Ontwikkelingen functieomschrijvingen

In voorgaande jaren is er een start gemaakt met het opnieuw beschrijven van een groot aantal functies. In 2022 is hier een vervolg aan gegeven en is er een afronding gekomen van het beschrijven en vaststellen van een aantal veel voorkomende functies. De opzet van de functiebeschrijvingen is aangepast en de Canmeds-



rollen zijn in de beschrijvingen verwerkt. Al met al zijn de functiebeschrijvingen van de meest voorkomende functies nu up-to-date.

Analyse personeelsbestand

Op 31 december 2022 telde ons personeelsbestand 334 medewerkers en in totaal 154 FTE. Ons personeelsbestand is, ten opzichte van 31 december 2021, met 16,8% gegroeid in medewerkers en 11,6% in FTE. De verdeling per functie zag er op de peildatum als volgt uit:

Functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
BBL-niveau 2	1	0,4
BBL-niveau 3	8	5,3
Behandeldienst	3	2,4
Directie, managers, adviseurs, administratie	21	13,6
Coördinerend wijkverpleegkundige	2	1,6
Wijkverpleegkundige	3	1,5
Eerst verantwoordelijk verzorgende	15	9,7
Facilitaire dienst	37	17,4
Helpende zorg en welzijn	47	16,2
Medewerker welzijn	21	8,3
Verpleegkundige in de wijk	20	8,4
Verpleegkundige intramuraal	7	4,7
Verzorgende IG extramuraal	39	17,5
Verzorgende IG intramuraal	84	38,4
Voeding	20	5,8

Vanwege de opening van de Hofstee is ons personeelsbestand flink toegenomen. We hebben veel medewerkers aan weten te trekken waarvan een groot aantal met een relatief klein aantal contracturen.

Ziekteverzuim

Talma Urk kent een laag ziekteverzuim, namelijk: 4,7%. Dit is een daling ten opzichte van 2021 waarin we een verzuimpercentage van 5,2% hadden, deels toe te schrijven aan corona. De meldingsfrequentie was in 2022 1,07. Dit geeft aan hoe vaak werknemers zich gemiddeld ziekmelden.

Strategische personeelsplanning

Het project strategische personeelsplanning is dit jaar gestart en geeft inzicht in de personele inzet versus de zorgzwaarte. Daarnaast zijn de

eerste stappen gezet in het schrijven van het strategisch personeelsbeleid.

Organisatieontwikkeling

In 2022 is er een nieuwe laag aan de organisatie toegevoegd, waarin twee zorgmanagers en een financieel manager ondergebracht zijn. Ook is afgelopen jaar de functie van eerst verantwoordelijk verzorgende nieuw toegevoegd aan ons functiehuis.

Communicatie

De eerste punten uit het communicatieplan zijn in 2022 opgepakt. Zo worden iedere maand nieuwe medewerkers op intranet voorgesteld, is er een jaarplanning voor de nieuwsbrieven en voor het personeelsblad, heeft het bestuur vaste koffiemomenten op de afdelingen en is er een contentkalender opgesteld. Ook leeft intranet steeds meer en wordt de Talma mail meer gebruikt, de cijfers zien er goed uit.

Talmaatjes

In het najaar is ons nieuwe personeelsblad 'Talmaatjes' geïntroduceerd. Talmaatjes is gemaakt voor en door collega's. Nieuwtjes over collega's, een team of ontwikkelingen op het gebied van personeelszaken worden hierin gedeeld. Afsproken is om Talmaatjes minimaal één keer per jaar en mogelijk twee keer per jaar uit te geven.



Talma Urk en haar netwerk

Community care

Het aantal ouderen neemt de komende jaren toe. Tegelijkertijd neemt ook de levensverwachting toe, waardoor sprake is van een dubbele vergrijzing. Dit leidt tot een toename van de ondersteunings- en zorgvraag. Daarbij wordt er een arbeidskrachte binnen de zorg verwacht.

Door meer te focussen op de wijk en preventie en door cliëntsystemen en het informele netwerk beter in zijn kracht te zetten hoopt Talma Urk voorbereid te zijn op deze veranderingen in zorgland.

Talma Urk doet dit o.a. door:

- **BOS-team:** de cliëntadviseur, casemanager en wijkverpleegkundige van Talma Urk werken hierin samen met andere casemanagers, POH'ers en Caritas (vrijwilligersorganisatie) om kwetsbare inwoners van Urk in beeld brengen en de juiste zorg te bieden.
- **OWZ:** organisatie wijkgerichte zorginfrastructuur-Gezond op Urk. Dit is de samenwerking tussen verschillende zorgverleners (huisartsen, praktijkondersteuners, apothekers, fysiotherapeuten, welzijnswerkers, professionals in de ouderenzorg, diëtisten, eerstelijns psychologen en andere eerstelijns zorgverleners).
- **Project zorgcoördinatie:** Zorgcoördinatie NOP/Urk richt zich op een optimale samenwerking tussen de ketenpartners in de ANW-uren in NOP/Urk, zodat we meer gebruik maken van elkaars expertise en patiënten de juiste zorg op de juiste plek krijgen. Via zorgcoördinatie wordt beter afgestemd wie het beste welke zorg kan verlenen (bij opvolging). Patiënten worden hierdoor bijvoorbeeld minder opgenomen in het ziekenhuis, wanneer zorg georganiseerd kan worden in de thuissituatie. Ook de lange wachttijden bij de HAP en SEH kunnen hierdoor worden voorkomen.

- **VPT in de wijk:** Talma Thuiszorg biedt Wlz-zorg in de leveringsvorm Volledig Pakket Thuis in de wijk. Hierbij levert Talma Thuiszorg 24-uurszorg bij de cliënt thuis, inclusief maaltijden, huishoudelijke hulp en dagbesteding. Dat gebeurt door een vast team. Kortom VPT in de wijk is verpleeghuiszorg in de eigen woning, op deze manier kan de cliënt langer thuis blijven wonen.
- **Coördinatie onplanbare zorg op Urk:** Alle onplanbare zorg in de wijk op Urk wordt door Talma Urk opgepakt.

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.

Lerend netwerk

Talma Urk vormt een lerend netwerk met andere organisatie uit het Talma Lectoraat en uit de regio, maar denk ook aan ketenzorg dementie, algemeen netwerk Flevoland, kwaliteitsnetwerk enz.

Bedrijfsvoering/ duurzaamheid

Ontwikkelingen in de keuken

In februari is de Brasserie in de Hofstee geopend. Hier kunnen van maandag tot en met vrijdag de warme maaltijden worden genuttigd en vanaf het begin wordt hier goed gebruik van gemaakt. De warme maaltijd wordt in de centrale keuken van Talma Haven bereid en door een vaste chauffeur naar De Hofstee gebracht. Het is de bedoeling om ook meer mensen van buitenaf aan te trekken en dit begint langzaam op gang te komen. Voor 2023 staat uitbreiding van producten op de planning.

In 2022 is Talma Urk gezonder en duurzamer gaan koken. De nieuwe keuken is opgeleverd waarin duurzame en energiezuinige apparatuur staat waardoor er voor het keukenteam nieuwe mogelijkheden liggen. Dagelijks wordt er verse soep (zonder e-nummers) gemaakt, ook worden de bouillon en bindmiddel zelf gemaakt. In 2023 willen we onze groente en fruit regionaal gaan

inkopen wat ook weer duurzamer is. Het keukenteam is momenteel een sterk team wat zeer enthousiast is en in 2023 een slag wil maken in verduurzaming en gezonder koken zonder verlies van kwaliteit.

De keuken is in 2022 twee keer gekeurd door de GGD. Talma Urk is als groene locatie aangemerkt na deze keuringen. Vanaf 2023 zullen de audits in eigen beheer komen en worden uitgevoerd met behulp van een registratie app van Gullimex, genaamd Rmoniweb. In deze app worden van alle locaties de verplichte registraties gedaan. Er is een planning voor het hele jaar gemaakt zodat alle afdelingen twee keer per jaar een audit krijgen. De audit voor de keuken en de brasserie wordt door een onafhankelijk persoon uitgevoerd om zo een onafhankelijke keuring te krijgen.





Zorgtechnologie en ICT

- In 2022 is er binnen Talma Urk een onderzoek gestart naar de inzet van SmartGlass: wat is er allemaal mogelijk en hoe kunnen we dit het best inzetten binnen Talma Urk?
- Talma Urk is innovatief in het gebruik van toekomstbestendige zuster oproep systemen, draadloze infrastructuur (denk aan elektronische sloten) en telefonie in samenwerking met HerTek.
- In de Hofstee hebben alle deuren elektronische sloten, deze zijn allemaal nieuw ingesteld zodat de juiste personen toegang krijgen tot de juiste ruimtes en appartementen

AVG

Afgelopen jaar lag de focus op het gebied van AVG op bewustwording. Er is een aantal stukken gepubliceerd: hand-out datalekken, opslagbeperking, bewaartermijnen beleid en het registratieformulier databeveiligingsincident.

Behandeldienst

De behandeldienst kent een volledige dekking met eigen SO's. De anw-diensten worden ingevuld door ZONL. Talma Urk beschikt over een psycholoog en GZ-psycholoog. Door de dekking is een kwaliteitsslag gemaakt. Alle cliënten zijn in beeld. Er vinden 2 keer per jaar MDO's plaats. Ook voor de cliënten in de wijk is de behandeldienst beschikbaar. Ook is er afgelopen jaar gewerkt aan intensievere samenwerking tussen specialist ouderengeneeskunde en de huisarts.

Op weg naar duurzame zorg

Duurzaamheid is een belangrijk thema, ook in de zorg. In 2050 moeten alle zorgorganisaties klimaatneutraal werken, dat staat in de zogenaamde Green Deal. Talma Urk heeft al flinke stappen gezet op het gebied van duurzaamheid en zal hier de komende jaren mee doorgaan. Een greep uit de bestaande duurzaamheidsactiviteiten:

De Hofstee is een compleet gasloos gebouw. Het gebouw is voorzien van een centrale warmtepomp voor alle woningen en de algemene ruimtes. Ieder appartement heeft zijn eigen WTW (ventilatie met warmte terugwinning en triple glas). Het dak ligt vol met zonnepanelen en met behulp van batterijen wordt deze energie opgeslagen.

De nieuwe rolstoelbus van Talma Urk is volledig elektrisch. Dat betekent: geen CO₂-uitstoot en geluidloos rijden. De bus wordt opgeladen bij de oplaadplek bij De Hofstee, die weer wordt gevoed door onze eigen zonnepanelen. Ook Talma Haven krijgt binnenkort een eigen oplaadpunt. De bus wordt dagelijks gebruikt voor cliënten van de dagbesteding en het welzijn van de cliënten, bijvoorbeeld voor een rondje over de haven en andere uitstapjes.



De Hofstee en Talma Haven zijn compleet voorzien van LED-verlichting. Voor Het Dok staat dit ook op de



In 2022 draaide de keuken van Talma Haven een proef met een compostmachine. In de keuken worden dagelijks vele maaltijden bereid. Met behulp van de machine kregen de etensresten een nieuwe bestemming. Van 25 liter afval creëerde de machine binnen 24 uur compost. De proef is zeer positief ontvangen en krijgt wellicht een vervolg.

De keuken van Talma Haven is in 2021 volledig gerenoveerd en voldoet aan de modernste eisen op het gebied van maaltijdbereiding. Deze maaltijden zijn voor alle locaties en voor de maaltijden aan huis (Tafeltje Dekje). De keuken is volledig elektrisch met een energie management systeem.



Talma Haven zet zich in voor afvalscheiding van onder andere glas, papier en plastic.

**VOOR DE AFVAL-
VERWERKING VAN
HET INCONTINENTIE-
MATERIAAL HEEFT TALMA
URK EEN VACUÛMMACHINE
AANGESCHAFT, WAARDOOR
DE VOLUMES IN DE
CONTAINER VEEL MINDER
ZIJN EN DE CONTAINERS
MINDER VAAK GELEEGD
HOEVEN TE WORDEN.**

vers&gezond

De voedingsdienst zet steeds meer in op verse, gezonde en lokale producten voor onze cliënten. Het bevorderen van een gezonde levensstijl voorkomt ziekte of stelt deze uit.

Medezeggenschap



Clëntenraad

De cliëntenraad kwam in 2022 vijf keer samen. De tweede vergadering werd gehouden in De Hofstee – de nieuwe locatie van Talma Urk. Na afloop kregen de leden van de cliëntenraad een rondleiding door het gebouw, wat erg op prijs werd gesteld. In de loop van het jaar werd de cliëntenraad ook aangevuld met een nieuw lid vanuit De Hofstee.

Belangrijke ontwikkelingen waarin de cliëntenraad werd meegenomen waren het Masterplan Vastgoed en het meerjarenbeleidsplan. In februari schoof Cisca Appelman, cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem, aan bij de vergadering. Vanuit de Wet Zorg en Dwang is zij aan Talma Urk verbonden. Haar bezoek was bedoeld om haar zichtbaarheid binnen de organisatie, voor familieleden van cliënten, te vergroten.

De cliëntenraad is daarnaast vertegenwoordigd geweest bij gesprekken met het zorgkantoor en de Raad van Toezicht.

Overige punten die in 2022 zijn besproken:

- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Organisatieontwikkeling – aanstellen managers

- Kwaliteitsplan
- Huurreglement De Hofstee
- Begroting 2023
- Jaarrekening

De rol van de cliëntenraad groeit en zowel de cliëntenraad als de organisatie is hier blij mee.

VVAR

De VVAR was in april 2022 vertegenwoordigd bij de beleidsochtend, waarin input werd gegenereerd voor het meerjarenbeleidsplan. Ook dacht de VVAR mee over de vraag: welke doelgroepen gaan we bedienen?

Op 22 november vond opnieuw een beleidsochtend plaats. Hierin was het meerjarenbeleidsplan het onderwerp van gesprek. Elke afdeling of elk orgaan binnen de organisatie mocht meedenken over de belangrijkste speerpunten voor de komende jaren. Ook de VVAR presenteerde deze ochtend haar plan voor 2023. Onder andere het werven van nieuwe leden en de verdere professionalisering van de VVAR staan voor komend jaar op de agenda.

Ondernemingsraad

Aantal vergaderingen:

- 8 keer met de bestuurder en P&O
- Met de OR zijn we halverwege dit jaar wekelijks bij elkaar gekomen.
- In april heeft de OR een incompany cursus gevolgd van Rendement.

Nieuwe leden

De OR is op zoek naar nieuwe leden.

De punten die dit jaar behandeld zijn:

- Balansbudget • Jaarrekening • Kwaliteitsjaarverslag
- Samenwerkingsovereenkomst Philadelphia
- MTO (medewerkers tevredenheidsonderzoek)
- Bestuursrapportage • Fietsplan • Meerjarenbeleidsplan
- Bestuursverslag • Begroting 2023
- Verlenging contract arbodienst

Instemming verleend voor:

- Inzet leerlingen
- Wijziging reiskostenvergoeding
- Periodieken voor medewerkers met een oproepcontract
- Verlenging contract arbodienst
- Begroting 2023

Raad van Toezicht Talma Urk

Naam	Aandachtsgebied	Uitvoerend beroep	Nevenfuncties
Dhr. drs. L.J. Kramer	• Voorzitter RvT • Lid Commissie Vastgoed	Interim Manager	Commissaris bij Aqua Spark
Dhr. F. de Jong MBA	• Vicevoorzitter RvT • Lid Financiële Commissie	Manager Inkoop & Facilitaire services Treat Zorggroep	• Officier (reserve) specifieke deskundigheid Koninklijke Landmacht • Voorzitter Basketbalvereniging Orca's • Lid Klankbordgroep Intraankoop namens de Nederlandse ziekenhuizen
Mevr. E. Hoekman MSc	• Lid RvT • Lid Commissie Kwaliteit en Veiligheid	Senior docent Viaa	• Directeur A. en L. Hoekman Beheer
Dhr. A. Woord	• Lid RvT • Lid Commissie Vastgoed	Projectleider/opzichter bij Patrimonium Urk	• Ledenraadslid Rabobank • Het Nieuwe Land • Eigenaar Orcinus software ontwikkeling
Dhr. H.J. Brouwer MSc RA	• Lid RvT • Lid Financiële Commissie	Concern Controller/ Manager bedrijfsvoering A.I. Attent Zorg en Behandeling	

Raad van Bestuur Talma Urk

Naam	Aandachtsgebied	Uitvoerend beroep	Nevenfuncties
Dhr. ing. W.F. Muller MFM	Voorzitter Raad van Bestuur	Bestuurder Talma Urk	Voorzitter Regioraad Zorggroep Noordwest-Veluwe

De Raad van Toezicht is bij elkaar geweest op:

Vergadering	Onderwerp	Datum
Sparring met bestuurder		28 januari 2022
RvT regulier		10 februari 2022
Kwaliteitscommissie	Overleg thuiszorg	Maart 2022
Sparring met bestuurder		11 maart 2022
Commissie Vastgoed		11 maart 2022
Financiële commissie	Eindcontrole accountant	17 maart 2022
RvT themabijeenkomst		7 april 2022
Kwaliteitscommissie	Overleg intramuraal	19 april 2022
Kwaliteitscommissie	Overleg intramuraal	21 april 2022
Sparring met bestuurder		22 april 2022
RvT regulier		19 mei 2022
Sparring met bestuurder		2 augustus 2022
Kwaliteitscommissie	Overleg thuiszorg	September 2022
RvT	Zelfevaluatie	2 september 2022
RvT regulier		22 september 2022
Commissie Vastgoed		13 oktober 2022
Sparring met bestuurder		13 oktober 2022
RvT themabijeenkomst		1 november 2022
RvT jaarlijks overleg met OR		4 november 2022
RvT jaarlijks overleg met CR		4 november 2022
RvT jaarlijks overleg met MT		7 november 2022
Remuneratiecommissie	Jaarevaluatie RvB	7 november 2022
Financiële commissie		16 november 2022
Sparring met bestuurder		18 november 2022
RvT regulier		1 december 2022
Kwaliteitscommissie	Overleg afdeling Beleid & Kwaliteit	19 december 2022

Klachten

In 2022 zijn er 4 klachten binnen gekomen. Klachten hadden betrekking op de te hoge temperatuur in de het appartement, tijdstip van het eten en communicatie. Daarnaast heeft Talma Urk zelf een voorgeval omtrent een externe arts als klacht behandeld. Alle klachten zijn uiteraard serieus opgepakt en afgesloten op een voor alle partijen bevredigende manier.

Vertrouwenspersoon

Afgelopen jaren is er geen gebruik gemaakt van de externe vertrouwenspersoon. Intern zijn er in de corona periode twee collega's tijdelijk aangesteld als vertrouwenspersoon. Deze collega's worden nog steeds benaderd. In 2022 is het beleid rondom vertrouwenspersonen geactualiseerd. Zodra ons beleid duidelijk is gaan we dit ook communiceren en meer bekendheid geven aan onze externe vertrouwenspersoon.

Talma Urk in 2022 in cijfers

	2021	2022
Aantal dagen met verblijf - Wlz excl. Behandeling	15.364	16.983
Aantal dagen met verblijf - Wlz incl. Behandeling	13.406	15.575
Aantal dagen met verblijf - eerstelijnsverblijf	784	832
Aantal dagen kortdurendverblijf - Wmo	57	71
Aantal dagdelen dagactiviteiten - Wlz	679	1.031
Aantal dagdelen dagactiviteiten - Wmo	1.120	4.337
Aantal uren MPT - Wlz	546	931
Aantal dagen VPT - Wlz	10.452	16.983
Aantal uren wijkverpleging - Zvw	12.758	14.274

Meerjarenbeleidsplan

Het meerjarenbeleidsplan 2022-2026 is opgesteld met behulp van het ingevulde INK model, de regiovisie en de confrontatiematrix. In het meerjarenbeleidsplan staan ontwikkelingen, doelen en actielijnen beschreven. Het kwaliteitskader wijkverpleging en kwaliteitskader verpleeghuiszorg vormen de basis van het meerjarenbeleidsplan.

Het landelijke programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) is ook (deels) verwerkt in het meerjarenbeleidsplan 2022-2026. Het uitgangspunt van het WOZO programma is: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

De actielijnen uit het meerjarenbeleidsplan zijn verdeeld over de volgende thema's:

- **Wijkgericht werken:** SO-loket en community care
- **Medewerkers:** scholing en ontwikkeling extramuraal, intervisie, lerende organisatie, strategische personeelsplanning
- **Groei en samenwerking:** zorgpaden, profileren, samenwerking huisarts, samenwerking maatschappelijke organisatie, juiste zorg op de juiste plek
- **Organisatie:** PDCA, zorg adviesteam, communicatie, personeelsdossiers
- **Financiën:** risicobeheersing
- **Technologie:** ICT, inzet zorgtechnologie
- **Woonvisie:** masterplan vastgoed en duurzaamheid



Cliëntreis



Talma Thuiszorg
 Zo lang mogelijk thuis blijven wonen



Wonen met zorg

- Wijkverpleging
- Huishoudelijke ondersteuning
- Dagbesteding
- Individuele begeleiding
- Tafeltje Dekje
- Respijtzorg (tijdelijke logeren) en eerstelijnsverblijf
- Casemanagement dementie
- Verpleeghuiszorg thuis: VPT/MPT
- Behandeldienst

- Kleinschalig wonen
- Somatische en psychogeriatrische zorg
- Behandeldienst



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 komst 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.



Talma Haven

Talma haven biedt intramurale zorg en behandeling: zowel psychogeriatrische zorg als somatische zorg. Er zijn 52 appartementen, verdeeld over 7 kleinschalige woongroepen. Talma Haven beschikt over een dagbesteding en een restaurant, waarin zowel bezoekers van de dagbesteding als ouderen uit de wijk welkom zijn.

De keuken in Talma Haven bereidt dagelijkse verse maaltijden voor bewoners van de locaties van Talma Urk, voor iedereen die aan wil schuiven in het restaurant en voor ouderen waarbij de maaltijd thuis wordt bezorgd (Tafeltje dekje).

Het Dok

Het Dok biedt intramurale zorg: zowel psychogeriatrische zorg als somatische zorg. Er zijn 20 appartementen, verdeeld over 3 kleinschalige woongroepen. Daarnaast biedt het Dok eerstelijnsverblijf voor cliënten die tijdelijk extra zorg behoeven en nog niet verantwoord in hun eigen woonomgeving kunnen verblijven. Dit betreft eerstelijnsverblijf vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw).



De Hofstee

De Hofstee bestaat uit 24 zorgappartementen en 40 levensloopbestendige appartementen. Ook zijn er 2 huiskamers en een dagbestedingsruimte. Daarnaast heeft de Hofstee een logeer appartement. Binnen de Hofstee wordt Talma thuiszorg geboden.

Het Ankerlicht

Talma Urk heeft 24 appartementen met zorgtoewijzing in het Ankerlicht. Binnen het Ankerlicht wordt Talma Thuiszorg geboden.



www.talma-urk.nl

