

In verbinding voor klein geluk

Jaarverslag 2021



kleingeluk

zorg van grote waarde

Samen de schouders eronder: verdieping met de blik vooruit

Terugblikkend op 2021, is het onvermijdelijk al snel aan de coronacrisis te denken, die immers het gehele jaar een grote impact heeft gehad.

Ik zie echter vooral dat er heel veel bereikt is, zowel binnen KleinGeluk als in de regio en landelijk. En dat er perspectief is om te reflecteren op voortdurende ontwikkeling en verbetering, en ook om de blik verder vooruit te richten.

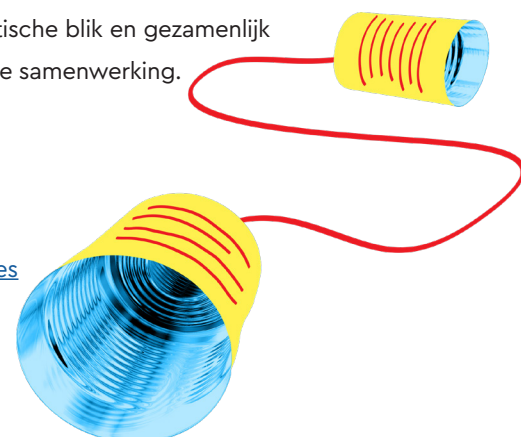
Wat de coronacrisis betreft: wie had begin 2021 kunnen denken dat de crisis nog het gehele jaar zou aanhouden? En dat we steeds weer moesten accepteren dat deze voortduurde, met alle ziekte, druk op personele bezetting, maatregelen en beperkingen. Met gerichte maatregelen op maat hebben we zoveel mogelijk de balans trachten te houden tussen enerzijds veiligheid en anderzijds welzijn en kwaliteit van leven. Ik ben er trots op dat we er hierbij gezamenlijk in zijn geslaagd de continuïteit in de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te waarborgen. Dat we meer hebben gedaan dan enkel het waarborgen van de continuïteit, blijkt uit de mooie cijfers die cliënten KleinGeluk hebben gegeven: gemiddeld een 8,3 via ZorgkaartNederland, een 8,7 voor wijkverpleging en een 9,1 voor hulp in de huishouding. Juist om deze kwaliteit te kunnen blijven leveren, deden zich ook moeilijke keuzes voor, zoals de ingrijpende beslissing om kleinschalig wonen Kristal te sluiten. Hiertoe helaas genoodzaakt door de steeds complexer wordende zorgverlening met het erbij behorende toezicht; waarbij we de kwaliteit niet meer op niveau konden houden en het niet meer haalbaar was om de locatie financieel gezond te houden. Met geschikte alternatieve locaties voorhanden, hebben we zo goed mogelijk de wensen van individuele cliënten en hun naasten gevolgd. Met een ruime keuze voor zowel cliënten als medewerkers, levert KleinGeluk graag haar bijdrage aan goede zorg in Apeldoorn. Onze locaties, met een eigen 'couleur locale' zijn alle gunstig gelegen op mooie plekken in de stad. Binnen onze thuiszorg richten we ons op het vormen van een stabiele basis thuis en mogelijkheden om in te spelen op ontwikkelingen.



Bedrijfseconomisch werd in 2021 bereikt dat we de financieel zware jaren achter ons hebben gelaten met een bescheiden positief resultaat van € 76.660. Met geleidelijk aan meer rust en stabiliteit in de organisatie. De invoering van een eigen manager per locatie heeft hier in belangrijke mate aan bijgedragen. Het in gang gezette 'verdiepingsplan' is vooral gericht op het realiseren van kwaliteit: voor de cliënt, in het werkgeverschap en m.b.t. interne processen en systemen. Tegelijkertijd richt KleinGeluk de blik naar voren richting 2025 en volgende jaren. In een strategisch plan staat de vraag centraal hoe KleinGeluk zo goed mogelijk kan inspelen op behoeften, ontwikkelingen in het zorgveld voor zowel cliënten als medewerkers. Tot slot spreek ik graag dank uit aan onze medewerkers en vrijwilligers voor hun niet aflatende inzet en betrokkenheid, aan onze cliënten en naasten voor hun keuze voor onze organisatie, aan onze cliëntenraad, ondernemingsraad, VVAR en raad van toezicht voor hun kritische blik en gezamenlijk bouwen aan onze organisatie en aan onze externe partners voor de goede samenwerking.

Bestuur KleinGeluk
Bert Blaauw

Lees ook het interview met Bert Blaauw op www.kleingeluk.nl/publicaties



Kwaliteit binnen KleinGeluk

2020 was door corona en alle gevolgen voor cliënten en bewoners een roerig jaar. We waren benieuwd wat 2021 voor ons in petto had. Terugkijkend blijkt dat, ondanks dat corona weer regelmatig de kop opstak, het ons toch aardig gelukt is om handen en voeten te kunnen geven aan ons kwaliteitsbeleid. Dit dankzij alle medewerkers en vrijwilligers van KleinGeluk, die zich dagelijks gedreven en met toewijding inzetten en daarmee waarde en kwaliteit toevoegen aan de levens van onze cliënten.

Cliënttevredenheid

Binnen KleinGeluk onderzoeken we de cliënttevredenheid regelmatig. Over 2021 leverde dit de volgende resultaten op. Ten behoeve van het traject 'Waardigheid & Trots op Locatie' (WOL) hebben we de ervaringen en meningen van cliënten en familie geïnventariseerd, via ZorgkaartNederland. Er werd gemiddeld een 8,3 gegeven aan KleinGeluk. Per locatie zijn gerichte verbeterplannen opgesteld.

Onze cliënten in de wijkverpleging gaven KleinGeluk gemiddeld een 8.7. Met voor de meeste onderwerpen een heel goede beoordeling. Dit betreft o.a. aandacht en deskundigheid. Ook werd aangegeven dat cliënten zich uitermate op hun gemak voelen bij medewerkers en hun wensen zeer goed zijn meegenomen bij het bepalen van de zorg. Het onderwerp 'afgesproken tijd' laat als enige een gemiddelde score zien.

Voor hulp in de huishouding gaven cliënten gemiddeld een 9.1.

De cliënten van de 5 dagbestedingslocaties

zijn tevreden over het dagprogramma, de vriendelijkheid van de begeleiders en hebben vertrouwen in hun deskundigheid. Ook werd aangegeven dat de locaties over het algemeen goed bereikbaar zijn, het vervoer goed geregeld is en de sfeer goed is. De verbeterpunten zijn meegenomen in een verbeterplan.

Resultaten Audits

KleinGeluk werkt samen met het Care&Quality Institute. Zij auditen, samen met een aantal medewerkers van KleinGeluk, elk jaar een aantal teams. Onze praktijk wordt dan getoetst aan geldende wet- en regelgeving en beroepsnormen. In 2021 zijn 25 audits uitgevoerd, bestaande uit een initiële en vervolgaudit. Per team is een gedetailleerd rapport beschikbaar waarmee zij verbeteringen kunnen starten. We zien over het algemeen verbetering van de teams; na een audit neemt het team maatregelen die bij de vervolgaudit ook verbeterd blijken. Van de 25 audits zijn er 14 voldoende afgerond en 11 niet behaald.

We zijn blij te zien dat het de teams lukt om die verbeterslag te maken. Er zijn o.a. verbetermaatregelen uitgevoerd t.a.v. medicatieveiligheid, risicosignalering, infectiepreventie, voeding en hygiëne en inrichting ECD.

Acties vanuit het verdiepingsplan

In 2021 zijn de volgende onderwerpen opgepakt:

- Er is gestart met het werken met 1 manager per locatie, zodat zij beter zichtbaar en benaderbaar zijn en zo meer voeling hebben met cliënten en medewerkers.



Daarnaast is de functie van manager WWZ formeel geworden en is er een manager aangesteld. We horen terug dat deze nieuwe structuur en de invulling hiervan, gewaardeerd wordt en veel pluspunten oplevert.

- KleinGeluk is gestart met deelname aan het landelijk programma Waardigheid en Trots op Locatie (WOL). Om gericht te werken aan de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening in de intramurale locaties, conform de kaders van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In 2022 wordt op 4 locaties vervolg gegeven aan het traject, met begeleiding van coaches. De voor alle locaties geldende aandachtspunten en verbeteracties zijn opgenomen in het jaarplan.
- Er is een thuiszorgplan opgesteld. Gericht op het vormen van een stabiele basis voor het bieden van thuiszorg, op een financieel verantwoorde manier, met daarbij goede aandacht voor cliënten en medewerkers en het borgen van de kwaliteit van zorg. Een van de resultaten is de versterking van het management met het aanstellen van tweede manager Thuiszorg.
- De dagbesteding van KleinGeluk is van grote meerwaarde voor inwoners van Apeldoorn. Om het meer bekendheid te geven en financieel gezonder te maken, is een plan opgesteld, waar in 2022 uitvoering aan wordt gegeven.
- Er is een werkgroep gestart om te bekijken of het systeem van het ECD vereenvoudigd en gebruiksvriendelijker kan worden gemaakt: o.a. wat betreft hoeveelheid formulieren, het classificatiesysteem en het meer persoonsgericht kunnen registreren.
- Het melden en bespreken van incidenten zien we als een goede manier om de kwaliteit en veiligheid te verbeteren en te borgen.

Er is al veel op dit gebied bereikt, maar er zijn ook nog verbeterpunten

die doorlopen in 2022. Om betere analyses te kunnen maken, wordt samen met aandachtsvelders onderzocht hoe zij beter gefaciliteerd kunnen worden. Ook zal het MIC formulier vereenvoudigd worden.

- Om kwaliteit en veiligheid middels de PCDA cyclus te borgen binnen KleinGeluk is het kwaliteitsoverleg gestart, lean samengesteld om slagvaardig en effectief te kunnen werken. Mede door de inzet van dit overleg zien we o.a. dat er een grote slag is gemaakt met de harmonisatie van de beleidsdocumenten, die te vinden zijn in het Handboek Zorg.
- KleinGeluk heeft de subsidie ondersteuning wijkverpleging (SOW) aangevraagd en toegewezen gekregen. Wat mogelijkheden geeft tot financiering van projecten als: het verbeteren van de deskundigheid van het desbetreffende team wijkverpleging; het terugdringen van administratieve lasten en het verbeteren van de basisinfrastructuur met betrekking tot ICT.
- Er is een start gemaakt met het ontwikkelen van het Leerplein, dat in februari 2022 daadwerkelijk van start is gegaan. Op dit leerplatform is overzichtelijk het aanbod van scholingen te vinden, afgestemd op de functie van de medewerker.
- Sinds 1 december is de Cordaan site op het Werkportaal actief, waardoor voor zorgmedewerkers makkelijker te bepalen is wanneer een arts ingeschakeld moet worden. Het zorgt voor een betere voorbereiding en verminderde inzet (en daarmee verlaging van hoge kosten) van de behandelaren van Novicare. In de thuiszorg wordt de communicatie met de huisartsen verbeterd.

Lees het volledige Kwaliteitsverslag op:

www.kleingeluk.nl/over-kleingeluk-kwaliteit

KleinGeluk in de praktijk

Onze grote complimenten voor alle inzet en toewijding die onze medewerkers en vrijwilligers aan de dag hebben gelegd en het organiserend vermogen hierbij. We hebben met elkaar de schouders eronder gezet en stappen gezet tot verdieping, ontwikkeling en verbetering.
(Peter Ruigrok, voorzitter rvt)

De CCR is positief over de cliënttevredenheid, die op een goed niveau is gebleven. In coronatijd heeft de organisatie hard gewerkt om cliënten toch goede zorg te kunnen bieden. De inzet van 1 manager per locatie heeft rust gebracht, waardoor meer aandacht voor medewerkers mogelijk.
(Marja Berkhoff, secretaris Centrale Cliëntenraad)

Belangrijke aandachtspunten stonden centraal, er zijn een aantal stappen vooruit gezet en de OR is 'On Tour' gegaan voor contact met de achterban. Belangrijk uitgangspunt blijft om de basis op orde te hebben zodat medewerkers fijn kunnen werken en het naar hun zin hebben bij KleinGeluk.
(Ondernemingsraad)

Het is hier fijn wonen en de zorg is goed. Ik doe zoveel mogelijk aan de activiteiten mee. Ik word blij van mooie bloemen en de vaas die ik met bingo heb gewonnen. Ook kan ik enorm genieten van een lekker glaasje wijn en van mijn kinderen en kleinkinderen.
(Mevrouw Nieland, bewoonster Veldhuis)

Het geeft mij energie om de wens en behoefte van een bewoner zo goed mogelijk in kaart te brengen. Kleine geluismomenten zijn voor mij wanneer een bewoner dankbaar is voor je begeleiding, oprechte aandacht door een gesprek, een luisterend oor, compliment of glimlach.
(Jeanette van Leeuwen, leerling VIG/MZ op De Matenhof)

Voor vrijwilligers geldt dat ze graag naar de locatie komen om met elkaar de bewoners geluismomenten te kunnen bezorgen. Dat de bewoners de dag als prettig ervaren. Dat ze 's morgens de dag gezellig kunnen beginnen en bij het naar bed gaan kunnen zeggen 'Dit was een leuke dag!'
(José Huisink en Bettine Mons, coördinatoren vrijwillige inzet)

Alle verschillende dingen maakt dit werk leuk en mijn hersenen blijven ook bezig, dus het is een win-win situatie. Ik geniet van de gesprekken, zowel over leuke als minder leuke dingen. Het is een supergezellige locatie waar veel aandacht is voor eenieder.
(Coby Boks, vrijwilliger op Avondzon)

Lees de gehele interviews op www.kleingeluk.nl/publicaties



Intramurale productie 2021

(Wlz) per locatie

Locatie	Aantal dagen	Aantal plaatsen
Sainte Marie	17.779	115
Kristal (KSW) *	6.020	36
De Groene Hoven (KSW)*	11.252	31
Veldhuis	30.462	86
Avondzon	14.015	38
De Matenhof	26.820	76
Juliana	23.951	76
Totaal	130.299	458

492
vrijwilligers

In- en uitstroom medewerkers

In = 263
(92,01 fte)

Uit = 223
(92,44 fte)

Kengetallen

8,7

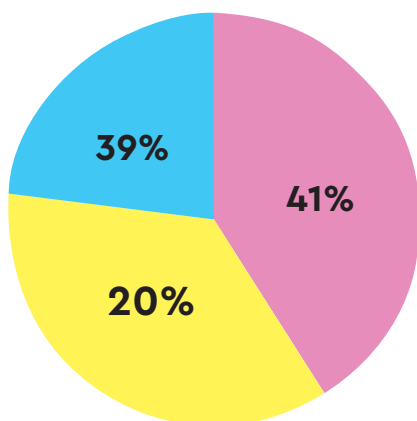
Cliënttevredenheidsonderzoek
thuiszorg (PREM-score)

8,3

Ervaring cliënten
ZorgkaartNederland

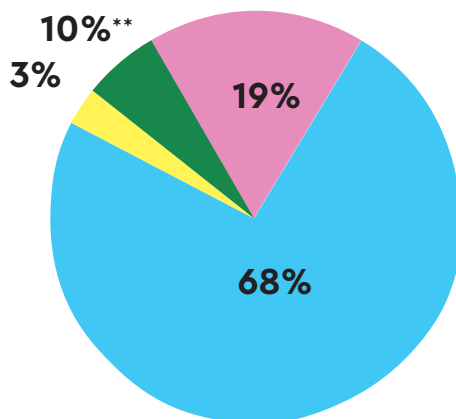
Cliënten

1.181



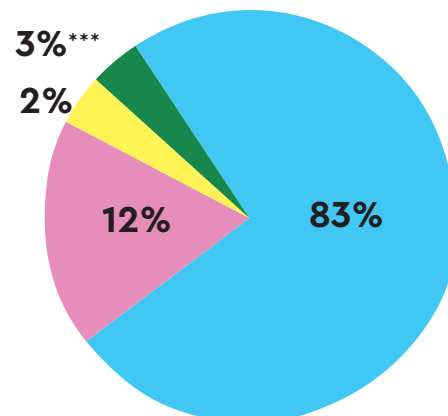
Medewerkers

884 (469,6 fte)



Omzet

€ 41.702.323



Wmo Wlz Zvw Overig

*Kleinschalig wonen
**Staf/ondersteunend.
*** Subsidies e.d.

Colofon

Adres

Kanaal Noord 350
7323 AM Apeldoorn

Postadres

Postbus 1114
7301 BJ Apeldoorn

Informatie

De Zorglijn 0800-0604
zorglijn@kleingeluk.nl
www.kleingeluk.nl

Volg ons

www.facebook.com/KleinGelukZorgVanGroteWaarde
www.linkedin.com/company/kleingeluk



www.kleingeluk.nl