



**savant**  
**zorg**

## **Kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg 2019**

### *Het verhaal van Savant Zorg*

Lekker lang uitslapen of juist vroeg uit bed. Een bakje koffie drinken met je buurvrouw. Even een praatje maken of herinneringen ophalen met muziek van vroeger. Kinderen die op bezoek komen. Een extra stuk van je favoriete taart op je verjaardag. Als het om fijn leven gaat zijn het de alledaagse kleine dingen die het leven mooi en waardevol maken. Daar worden mensen gelukkig van.

Om voor onze cliënten het leven zo mooi en waardevol mogelijk te maken, nemen wij, als medewerkers van Savant Zorg, ruimte en initiatief in ons werk. Ondanks een wereld met regels en procedures, creëren wij binnen onze eigen teams zelf passende oplossingen en afspraken. Omdat wij geloven dat aandacht voor zaken waar cliënten blij van worden, ervoor zorgt dat zij langer actief, veerkrachtig en zelfstandig zijn. Dat is voor ons ook gezondheid!

Wij luisteren naar de verlangens van onze cliënten. Ons vakmanschap helpt ons de juiste keuzes te maken, samen met familie en mantelzorgers. We zorgen voor veiligheid en vertrouwen, samen voelen we ons hiervoor verantwoordelijk. Interesse tonen, liefde en persoonlijke aandacht geven, praten en luisteren, echt iets betekenen voor onze cliënten. Het is ons vak en bovenal onze passie. Samen pakken we de verantwoordelijkheid. Wat de verlangens van onze cliënten ook zijn: Savant Zorg luistert.

## Inleiding

Belangrijke leidraad voor het kwaliteitsbeleid van de verpleeghuiszorg van Savant Zorg is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In het kwaliteitskader staan de volgende uitgangspunten:

- De cliënt als mens is altijd het vertrekpunt in de zorg
- Leren is de basis voor verbetering in de zorg
- Bij toezicht en verantwoording gaat het meer om het leren dan om de lijstjes
- Versterken van het vertrouwen in zorgverleners en hun relatie met de cliënt
- Samen leren is belangrijk, zowel binnen de organisatie als met anderen
- Minder bureaucratie
- Liefdevolle, persoonsgerichte en veilige zorg voor cliënten
- Goede personeelssamenstelling
- In het kwaliteitskader staan de basisnormen, het is goed om naar nog betere zorg te streven

Het kwaliteitskader beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. In dit kwaliteitsverslag blikken we terug op het jaar 2019. Het gaat hierbij steeds om een beschrijvend onderdeel op de speerpunten die we hebben geformuleerd onder de thema's van het kwaliteitskader. Daarnaast specifieke aandacht voor uitkomsten op het gebied van veiligheid, leren en werken aan kwaliteit en de cliëntoordelen.

## Speerpunten 2019 vanuit kwaliteitsplan verpleeghuiszorg

In het kwaliteitsplan 2019 benoemden we de volgende speerpunten voor de ontwikkeling van de kwaliteit. In dit verslag kijken we hoe we in 2019 aan deze speerpunten gewerkt hebben.

Deze speerpunten waren:

- Eigenaarschap in de teams
- Zinnvolle tijdsbesteding voor de cliënten
- Ontwikkeling in het ECD
- Positieve gezondheid
- Veiligheid
- Leren en verbeteren

Daarnaast geven we de waarderingscijfers van de cliënten en mantelzorgers weer en de cijfers voor de meting van de basisveiligheidsindicatoren.

## Beschrijving van de bereikte resultaten in 2019

### 1. Eigenaarschap in de teams

Het belangrijkste speerpunt voor 2019 voor Savant was de ontwikkeling naar zelfstandige teams. Er vond (en vindt nog steeds) een transitie plaats naar zelfstandige teams in de gehele organisatie.

Eigenaarschap bij de teams heeft te maken met gelijkwaardigheid, vertrouwen en samen als team verantwoordelijkheid nemen voor het werk. We gaan bij het werken in zelfstandige teams uit van de expertise en het talent dat in de teams aanwezig is. Dit betekent voor de teams meer ruimte om zelf verbeteringen in te voeren en voor de cliënt passende oplossingen te bedenken. Volgens een meerjarenplan zijn we met begeleiding de teams gaan helpen om die eigen regie te (kunnen) nemen.

In onderstaand overzicht is te lezen welke stappen we gezet hebben naar eigenaarschap in de teams in 2019.

# Samen in Beweging

## Welke stappen zijn in 2019 gezet op weg naar zelfstandige teams bij Savant Zorg?

### 1e kwartaal

- De bestuurder is in gesprek gegaan met zorgteams Savant De Ameide en Rivierenhof over hoe zij de **ontwikkeling naar zelfstandige teams** ervaren. ([lees artikel](#))
- De **successen van teams** worden gedeeld via Savant Plein. ([lees artikel](#))
- **TOP-gesprekken** zorgteams met directeur over (ontwikkel)doelen.
- Het **instrument Teamkompas** is ontwikkeld. Dit instrument geeft inzicht over hoe het gaat met de samenwerking in het team en welke stappen nog gezet kunnen worden in de weg naar zelfstandigheid. ([bekijk het Teamkompas](#))
- Medewerkers afdeling HR (personeelszaken) houden **spreekuur op de locaties**.
- Er is een **plan gemaakt** om de **ondersteuning aan de teams** zodanig vorm te geven dat deze aansluit bij het werken met zelfstandige teams.
- Er is een plan gemaakt om de teams van de ondersteunende diensten te **begeleiden in deze ontwikkeling**.
- Het **traject van voorbereiding** op zelfstandige teams is uitgewerkt voor de teams restaurant, huishouding en technische dienst van de locaties.
- De Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad, Raad van Toezicht en het Managementteam hebben een **gezamenlijke bijeenkomst** gehouden over het werken met zelfstandige teams en wat dat betekent voor de rol van deze raden.

### 2e kwartaal

- De bestuurder heeft **gesprekken** gevoerd met zorgteams Savant Hof van Bethanië, De Eeuwse, Alphansus, Sonnehove, Zorg thuis en Thuisbegeleiding **over hoe zij de ontwikkeling naar zelfstandige teams** ervaren. N.a.v. deze gesprekken wordt extra ingezet op de vormgeving van de juiste ondersteuning aan de teams. ([lees artikel](#))
- De **successen van teams** worden gedeeld via Savant Plein. (Diverse artikelen: [Mooie resultaten door CCE traject](#), [Creatieve oplossing](#), [Rust en tijd voor bewoners](#))
- **Startbijeenkomst** voor teams restaurant, huishouding en technische dienst van de locaties. Daarin is uitleg gegeven over het voorbereidingstraject dat zij vanaf september 2019 ingaan. ([lees artikel](#))
- De teams van de ondersteunende diensten hebben een **startbijeenkomst** gehad waarin zij zijn meegenomen in de verandering in hun rol en op welke wijze zij daarin worden begeleid.

### 3e kwartaal

- **TOP-gesprekken** zorgteams met directeurs hebben plaatsgevonden waarin de (ontwikkel)doelen zijn besproken. ([lees artikel](#))
- **Breed overleg / locatieoverleg** vindt structureel plaats in alle locaties. ([lees artikel](#))
- **Project Roosterproces Zorg Thuis** afgerond met goede resultaten. ([lees artikel](#))
- **Project Roosteren en plannen Woonzorg** gestart.
- **Trainingen** Gezond samenwerken en voorkomen van verzuim voor alle teams gestart. ([lees artikel](#))
- Met de Ambassadeursclub Eigenaarschap zijn de **teamrollen geëvalueerd** en is opgehaald aan welke ondersteuning teamrolhouders behoefte hebben.
- Er is een **ambassadeursclub** voor de **ondersteunende diensten** samengesteld die de ontwikkeling van de ondersteuning passend bij zelfstandige teams mee aanjaagt en ondersteunt. Op initiatief van deze club zijn inspiratiebijeenkomsten georganiseerd voor de ondersteuning. ([bekijk presentatie](#))
- Er is een **externe adviseur** ingehuurd om te ondersteunen bij het herontwerpen van processen als onderdeel om de ondersteuning te verbeteren.

### 4e kwartaal

- De bestuurder heeft (**vervolg**)gesprekken **gevoerd** met zorgteams Savant Hof van Bethanië, Van Lenthof, Zorg thuis en Thuisbegeleiding, over hoe zij de ontwikkeling naar zelfstandige teams ervaren. N.a.v. deze gesprekken wordt extra ingezet op de vormgeving van de juiste ondersteuning aan de teams.
- De **successen van teams** worden gedeeld via Savant Plein. (Diverse artikelen: [Een warm welkom](#), [Aan de slag met kwaliteit](#), [Druppelbril](#))
- **Bijeenkomsten** gehouden voor teamrolhouders Teamzaken en Klant en Kwaliteit voor Zorg thuis om vragen te beantwoorden en ervaringen te delen.
- **Schrapessies** om administratieve lasten te verminderen hebben plaatsgevonden. ([lees artikel](#))
- **Proces herontwerp** gestart met het proces "Van inkoop tot facturatie".
- **Functie van Verbinder** is **geëvalueerd**. Geconcludeerd dat deze nog steeds passend is in de organisatie.
- **Coaching** voor de ondersteunende diensten gestart.
- **2e inspiratiesessie** voor de ondersteunende diensten heeft plaatsgevonden. ([bekijk presentatie](#))
- **Opheffen managementteam**, ontwikkeling naar een directieteam aangekondigd uiterlijk 1 juli 2020. ([bekijk aankondiging](#))
- **Verzuimtrainingen**, herijking proces verzuim n.a.v. geluiden teams. ([lees artikel](#))



## 2. Zinnvolle tijdsbesteding voor de cliënten

Elke dag zijn er op de locaties mogelijkheden om aan activiteiten deel te nemen, elkaar te ontmoeten, deel te nemen aan bewegingsactiviteiten. Op basis van behoefte worden samen met de client of de vertegenwoordiger gekeken welke activiteiten de client nog zou willen en kunnen doen. Voor de uitvoering kunnen de naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en zorgmedewerkers worden betrokken. Activiteiten kunnen zowel op individueel als in groepsverband uitgevoerd worden. Er wordt aandacht besteed aan het behouden van relaties of al bestaande tijdsbesteding van de client zodat het leven wat hij of zij had zoveel mogelijk door kan gaan.

Met de extra middelen Waardigheid en Trots is de Activiteitencarrousel ingericht, waarbij zowel op individuele basis als in groepsverband leuke interessante en zinnvolle activiteiten en belevenissen worden ingezet. Deze werd ook in 2019 weer verder uitgebreid.

Ook is geïnvesteerd in technologische voorzieningen die bij kunnen dragen aan een zinnvolle dagbesteding voor onze cliënten zoals de Tovertafel of de Qwiek up. Cliënten zijn ook enthousiast over de 'Wonderfoon', een ouderwetse telefoon waarmee naar liedjes geluisterd kan worden. In onderstaand kader het krantenartikel uit het Eindhovens Dagblad over de Wonderfoon.

### Telefoonhoorn vol geluksmomentjes voor dementerenden in Someren

**SOMEREN - Clienten van woonzorgcentrum Sonnehove in Someren gebruiken sinds kort een Wonderfoon. Een wat? Een ouderwetse telefoon waarmee dementerende ouderen naar liedjes kunnen luisteren. De ouderen zijn laaiend enthousiast.**

Ze draait met haar vinger een nummer op de Wonderfoon. Uit de hoorn klinkt *Kleine Kokette Katinka*. Monique de Wit (50) geeft de hoorn aan haar moeder, Corrie de Wit (84). Die krijgt spontaan een glimlach om haar mond. „Mijn moeder kan het niet meer zeggen, maar je ziet dat ze geniet van de liedjes. Dat is zo waardevol”, vertelt Monique met tranen in haar ogen.

Via de Wonderfoon is niet de stem van een gesprekspartner, maar liedjes te horen. *Katinka* van De Spelbrekers is er één van. Maar het kan ook *Het Dorp* van Wim Sonneveld, *Spiegelbeeld* van Willeke Alberti of een andere bekende klassieker zijn. Sinds februari hebben twee afdelingen voor dementerende ouderen van Savant Sonnehove een Wonderfoon in gebruik. Een daarvan is verpleegafdeling De Vlas, waar Corrie de Wit woont.

En zo heeft De Vlas een nieuw hulpmiddel om haar mensen 'een geluksmomentje' te bezorgen. Ouderen herkennen de telefoon -met ouderwetse draaischijf- en de liedjes van vroeger. „De telefoon is zoals mensen hem vroeger hadden. En muziek spreekt mensen met dementie heel erg aan. Je ziet dat het mensen goed doet”, legt verzorgende Monique Leuwerink uit.



Vanaf medio 2018 is in iedere huiskamer de helpende welzijn en zorg ingezet met als hoofddoel cliënten op de verpleegafdeling te ondersteunen in de zinvolle dag invulling. Deze functie is met behulp van het kwaliteitsbudget verder uitgebreid in 2019.

Daarnaast zijn onder het kwaliteitsbudget in 2019 een aantal bewegingsagogen aangesteld. Bij Savant weten we dat sporten en beweging erg belangrijk zijn binnen de ouderzorg. Een van de bewegingsagogen bij Savant Zorg geeft aan dat de ouderen uit zijn groepen vinden dat ze het sporten echt nodig hebben voor hun spieren. Bovendien creëert het voor hen een gevoel van samenzijn en worden ze er blij van. Zie ook onderstaande link voor een vlog van onze bewegingsagoog!

<https://www.facebook.com/savantzorg.nl/videos/1010267989304120/>

### 3. Ontwikkeling in het ECD

Bij Savant Zorg heeft iedere client binnen 24 uur een voorlopig multidisciplinair zorgplan dat verwerkt is in het ECD. Dit zorgplan is opgesteld door een medewerker met minimaal niveau 3. De arts stelt een voorlopig behandelplan op. Het ECD bevat dan in ieder geval:

- De primaire zorgvraag (met evt. specifieke dieetwensen)
- Het medicatieoverzicht
- Het dieet
- De gegevens van de 1e contactpersoon
- Afspraken over wat te doen bij calamiteiten.

Dit voorlopig zorg/behandelplan wordt in samenspraak met de client en/of vertegenwoordiger opgesteld.

Het zorg/behandelplan wordt binnen zes weken omgezet in een definitief multidisciplinair zorg-behandelplan na een multidisciplinair overleg waar de client of de vertegenwoordiger ook altijd bij aanwezig is. Het uitgangspunt van dit zorg/behandelplan is te allen tijde de client, zijn/haar wensen en (persoonlijke) vragen, gewoontes en voorkeuren, normen en waarden. Het zorg/behandelplan wordt door de client (of diens vertegenwoordiger) getekend.

De client, en/of zijn mantelzorger kunnen zelf op ieder gewenst moment digitaal het eigen zorgplan inzien via de module Caren Zorgt. Dit communicatieplatform binnen het dossier maakt de communicatie tussen cliënten, mantelzorgers en professionals eenvoudig.

In 2018 is de Vakgroep ECD opgestart en is gestart met ECD audits. Vanuit deze audits is gekozen voor coaching on the job aan alle collega's om zo een verbeterslag te halen in het invullen van het ECD. Eind 2019 is opnieuw een audit gedaan. Daaruit bleek dat een enorme groei is doorgemaakt; het zorgplan wordt beter gevuld zoals contactgegevens en externe zorgleveranciers. Ook worden in het zorgplan acties breder meegenomen; niet alleen het 'probleem' komt terug maar er wordt breder gekeken naar de situatie van de cliënt.

Daarnaast werden alle nieuwe medewerkers door de vakgroep ECD geschoold. Het viel op dat nieuwe medewerkers (de training vond plaats na een aantal maanden in dienst) al veel kennis hadden tijdens deze scholing/training. Met dit als ervaring en de feiten vanuit de analyse is

overlegd met het team Opleiden. Besloten is om de scholing voor nieuwe medewerkers te stoppen en op zoek te gaan naar een E-learning module waarin de werking van het ECD wordt uitgelegd. Ter aanvulling voor nieuwe medewerkers, maar ook medewerkers die lang in dienst zijn, wordt intervisie opgezet.

#### 4. Positieve gezondheid

Savant Zorg heeft de ambitie om organisatiebreed te werken vanuit een positieve kijk op gezondheid. Onze positieve kijk op gezondheid wordt breed doorleefd. Het omarmt alle goede dingen die we in de zorg en dienstverlening realiseren. Met betrekking tot welzijn werken we samen met partijen die daarin gespecialiseerd zijn.

Alle medewerkers hebben in 2019 kennis gemaakt met positieve kijk op gezondheid, via Savant Plein, Savant magazine, verhalen van collega's en de vitaliteitsweken. We hebben ervaring opgedaan met 3 pilotteams met een teamscan, coaching, "het andere gesprek" en het gebruiken van instrument positieve gezondheid. Op basis van deze ervaring vindt doorontwikkeling plaats naar alle teams.

In september 2019 is Savant samen met Vilans gestart met de training 'Werken met Positieve Gezondheid'. In de training leren medewerkers cliënten bewust aan te spreken op hun eigen kracht en hoe ze ervoor zorgen dat cliënten zelf nadenken over hun gezondheid. Zo motiveren cliënten zichzelf en nemen zij de regie in eigen hand. Niet de ziekte, maar de lichamelijke, sociale en spirituele behoeften van cliënten staan hierbij centraal.

#### **Andere acties in het kader van positieve gezondheid:**

In de woonzorgcentra biedt Savant diverse activiteiten voor cliënten aan, waarbij bewegen en ontmoeten centraal staan. We ontwikkelen steeds nieuwe initiatieven. In 2019 is bijvoorbeeld 'Samen Fit gestart', het actief sporten in de buitenlucht voor inwoners van Mierlo-Hout. Het 'Lang Leve Cultuur' evenement heeft plaatsgevonden, waarbij cliënten van Savant de Ameide aan de slag gingen met Street Art. Tijdens de seniorenvakantieweek was er een verwenmiddag voor cliënten van Savant Alphonsus. Cliënten van Savant Sonnehove brachten een bezoek aan de Efteling.

Ongeveer vijfhonderd medewerkers en vrijwilligers van Savant hebben meegedaan aan de tweejaarlijkse vitaliteitsweken. Ze hadden de keuze uit tientallen workshops waarin gezond bewegen, ontspannen en gezonde voeding centraal stonden. Zo wil Savant zijn medewerkers en vrijwilligers bewust maken van vitaliteit en de noodzaak gezond en energiek te blijven en dragen we bij aan meer werkgeluk.

#### 5. Veiligheid

Onze cliënten, zowel thuis als in een van onze woonzorgcentra, kunnen erop vertrouwen dat onze zorg veilig is. Bij Savant werken we volgens wet- en regelgeving die voor onze zorg- en dienstverlening van toepassing is om veilige zorg te garanderen. Veiligheid binnen Savant is gericht op 4 gebieden:

**Veiligheid van de zorg;** vakbekwame zorg die bij de cliënten past en hen geen schade toebrengt.

**Veiligheid van het werk;** arbeidsveiligheid zodat medewerkers veilig, verantwoord en met plezier kunnen werken.

**Veiligheid van gebouwen;** veiligheid van de woonplek van cliënten en de werkplek van medewerkers.

**Veiligheid van de bedrijfsvoering;** continuïteit en kwaliteit van de bedrijfsvoering.

## 5.1 Indicatoren basisveiligheid

Het oorspronkelijke Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bevat 4 indicatoren die de basisveiligheid van zorg meten. Dit waren medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advanced care planning (= zorg rondom het levenseinde). In 2019 zijn in de set indicatoren een aantal wijzigingen doorgevoerd.

Voor 2019 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid. Advance Care Planning (ACP), bespreken medicatiefouten in het team en Aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast moeten minimaal twee indicatoren gekozen worden die worden aangeleverd bij het zorginstituut. Iedere locatie van Savant heeft hierin een eigen keuze gemaakt, in samenspraak met de lokale cliëntenraad.

De uitkomsten van deze indicatoren leveren informatie op voor onze organisatie. Op basis hiervan kunnen wij leren en verbeteren om onze zorg zo veilig mogelijk te maken. Zorgmedewerkers moeten veiligheid van zorg voortdurend afwegen tegenover wat cliënten zelf kunnen en willen doen om zoveel mogelijk eigen regie te voeren.

### 1. Advanced care planning

Met cliënten wordt door de behandelend arts besproken wat de wensen en beleid zijn rondom het levenseinde, in ieder geval als het gaat om wel of niet reanimeren. Dit wordt vastgelegd in het ECD.

De keuze van de cliënt staat centraal, ook de keuze met betrekking tot reanimatie. De huisarts of de specialist ouderengeneeskunde voert het inhoudelijke gesprek over reanimatie met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. Dit behoort niet tot de bevoegdheid van de verzorgende of verpleegkundige.

De uitkomsten van de meting zien er per locatie als volgt uit:

	Ameide	Rivierenhof	De Eeuwsels	Alphonsus	Sonnehove	De Lisse	HvBethanie	van Lenth
<b>Aantal cliënten op locatie</b>	50 (KSW en VPT)	35 (KSW en VPT)	66 (met en zonder behandeling)	70 (met en zonder behandeling)	135 (cliënten met en zonder behandeling)	109 (cliënten met en zonder behandeling)	74 (cliënten met en zonder behandeling)	30 (VPT)
<b>Verplichte indicatoren</b>								
2. Advanced Care Planning: aantal cliënten waarbij minimaal 1 afspraak rondom het levenseinde in het ECD is vastgelegd	50 (100%)	35 (100%)	60 (90,9%)	63 (90%)	78 (57,8%)	74 (67,9%)	71 (95, 9%)	30 (100%)

Over het algemeen zien we hierbij dat daar waar wij als Savant de medische eindverantwoordelijkheid hebben, de wens rondom reanimatie in het ECD is vastgelegd. Daar waar de huisarts de medische eindverantwoordelijkheid heeft, komt het vaker voor dat dit niet in het ECD is vastgelegd.

### 2. Medicatieveiligheid



Bij Savant Zorg doen wij er alles aan de medicatieveiligheid te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren. Het uiteindelijke doel is dat men het juiste medicijn, op de juiste tijd, in de juiste hoeveelheid en dosering en op de juiste wijze krijgt toegediend. Savant Zorg volgt de landelijke richtlijnen veilige principes in de medicatieketen en heeft daarvoor een farmaceutisch beleid opgesteld.

Binnen de teams van Savant Zorg onderzoeken en analyseren we de MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten). We zijn erop gericht om van de fouten te leren en deze in de toekomst te voorkomen. Elk team behandelt structureel in het teamoverleg de gemelde incidenten en probeert hier een rode draad uit te halen. Daar waar mogelijk voert men verbeteringen door om toekomstige fouten te voorkomen. De meeste MIC-meldingen bij Savant Zorg betreffen val- en medicijnincidenten.

Bij de meting van de indicator 'bespreken medicatiefouten in het team' zien we hierbij dan ook een 100% score.

### **3. Vrijheidsbeperkende maatregelen**

Savant Zorg is sinds een aantal jaren een fixatievrije zorginstelling onder het waarborgzegel van de Innovatiekring Dementie. In 2017 zijn de drie sterren behaald. Dat betekent dat bij cliënten geen fixatiemiddelen worden gebruikt. Als voor de veiligheid van de cliënten hulpmiddelen nodig zijn, wordt telkens gezocht naar de minst vrijheidsbeperkende vorm. Daarnaast hanteren wij het professioneel wegingskader bij onbegrepen gedrag.

Als er een vrijheidsbeperkende maatregel (geen fixatiemiddel) wordt ingezet wordt de reden, alsmede de afbouw en de evaluatie geregistreerd in het individuele cliëntdossier.

Psychofarmaca zijn kalmerende medicijnen. Savant Zorg gaat bewust en zeer terughoudend om met het voorschrijven en geven van psychofarmaca. Wij zetten ons in om het gebruik van psychofarmaca zoveel mogelijk te beperken. Het is een terugkerend agendapunt voor het overleg van de artsen met de apotheker. Het overzicht van het gebruik in psychofarmaca wordt besproken in het artsenuitvoeringsoverleg en daar waar mogelijk worden acties ondernomen.

In 2019 zijn we ons gaan voorbereiden op de komst van de wet zorg en dwang. Er is projectplan opgeleverd en er is een projectstructuur ingericht. Met een werkgroep PG medewerkers onderzoeken we hoe het stappenplan van de WZD in de praktijk toegepast kan worden. Daarnaast bereidden we ons voor op scholing van de medewerkers in de WZD. Omdat Savant al jaren uitgaat van het principe 'Dwang, alleen als het echt niet anders kan', is de overgang van Wet BOPZ naar Wet Zorg en Dwang minder groot en zijn medewerkers 'gewend' om te handelen volgens dit principe.

### **4. Aandacht voor eten en drinken**

Een belangrijk onderdeel voor het welbevinden is het bieden van smakelijke maaltijden aan cliënten. De maaltijden worden immers door veel cliënten beschouwd als 'hoogtepunten' van de dag. Maaltijden geven veelal structuur en een zinvolle betekenis aan de dag. Zo heeft elke locatie van Savant een restaurant waar in een sfeervolle ambiance een smakelijke maaltijd kan worden genuttigd. Waar nodig is er passende hulp bij het eten en drinken door geïnstrueerde medewerkers.

De indicator 'aandacht voor eten en drinken' is nieuw. Met de indicator worden de afspraken getoetst die gemaakt zijn met cliënten over eten en drinken.

	Ameide	Rivierenhof	De Eeuwsels	Alphonsus	Sonnehove	De Lisse	HvBethanie	van Lenthof
<b>Aantal cliënten op locatie</b>	50 (KSW en VPT)	35 (KSW en VPT)	66 (met en zonder behandeling)	70 (met en zonder behandeling)	135 (cliënten met en zonder behandeling)	109 (cliënten met en zonder behandeling)	74 (cliënten met en zonder behandeling)	30 (VPT)
6. Aandacht voor eten en drinken: - aantal cliënten waarbij voedselvoorkeuren zijn besproken en vastgelegd	37 (74%)	26 (74,3%)	30 (45,5%)	39 (55,7%)	87 (71,3%)	81 (74,3%)	51 (68,9%)	10 (33,3%)
- aantal cliënten waarbij voedselvoorkeuren niet zijn besproken en vastgelegd	13 (26%)	9 (25,7%)	24 (36,4%)	31 (44,3%)	0	0	23 (31,1%)	20 (66,7%)
- aantal cliënten waarbij dit onbekend is	0%	0%	12 (18,2%)	0%	35 (28,7%)	28 (25,7%)	0%	0%
- welke afspraken worden meest vastgelegd	voorkeuren omtrent aanbieden van eten en drinken, gewenste hulp	voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren voor het aanbieden van eten en drinken, gewenste hulp, voorkeuren voor tijd en plaats, gebruik dieet	voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren bij het aanbieden van eten en drinken, gewenste hulp,	voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren bij het aanbieden van eten en drinken, gewenste hulp, voorkeuren voor tijd en plaats	voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren voor aanbieden van eten en drinken, gewenste hulp, voorkeuren voor tijd en plaats	voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren bij het aanbieden van eten en drinken, gewenste hulp, voorkeuren voor tijd en plaats	voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren bij het aanbieden van eten en drinken, gewenste hulp, voorkeuren voor tijd en plaats	gewenste

## Keuze indicatoren

Iedere locatie heeft 2 keuze indicatoren gemeten. De keuze voor de indicatoren kwam tot stand tussen de verpleegkundigen en de lokale cliëntenraad.

	Ameide	Rivierenhof	De Eeuwsels	Alphonsus	Sonnehove	De Lisse	HvBethanie	van Lenthof
<b>Aantal cliënten op locatie</b>	50 (KSW en VPT)	35 (KSW en VPT)		70 (met en zonder behandeling)	135 (cliënten met en zonder behandeling)	109 (cliënten met en zonder behandeling)	74 (cliënten met en zonder behandeling)	30 (VPT)
<b>Keuze indicatoren (min 2 per locatie)</b>								
1.1 Aantal cliënten met decubitus cat 2 of hoger	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	1 (3,3%)
1.2 Decubitus casuïstiekbespreking	nvt	nvt	nvt	nvt	50% (1 van de 2 afdelingen)	66,7% (2 van de 3 afdelingen)	nvt	nvt
3.2 Aantal cliënten waarbij een medicatiereview met apotheker, SO en zorgmedewerker wordt gehouden	0%	nvt	10 (15,6%)	60 (100%)	45 (78,9%)	100%	nvt	nvt
4.1 Inzet van vrijheidsbeperking	nvt	1 cliënt fysiek, 2 cliënten farmacologisch, 2 cliënten psychologisch	nvt	nvt	nvt	nvt	6 cliënten mechanisch, 1 cliënt fysiek, 9 cliënten farmacologisch, 5 elektronisch, 1 een op een toezicht, 1 plukpak	2 cliënten farmacologisch (6,7%)
5. Continëntie: aantal cliënten waarbij een plan voor de zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het ECD	50 (100%)	20 (57,1%)	40 (60,6%)	67 (95,7%)	nvt	nvt	49 (66,2%)	nvt

## Afspraken voor het vervolg meten indicatoren

Deze indicatoren zijn begin 2020 gemeten door een verpleegkundige per locatie. Er is afgesproken dat deze verpleegkundige

- de eigen resultaten mee terug neemt naar de locatie en deze bespreekt met het eigen team en met de andere teams op de locatie
- leder koppelt de resultaten, evt. met analyse terug aan de cliëntenraad op locatie
- Men kiest op basis van de resultaten de eigen verbeterpunten en gaat hiermee aan de slag
- In oktober 2020 wordt bijeenkomst om de voortgang te bespreken en te onderzoeken wat we eventueel gezamenlijk nog oppakken.

## 6. Leren en verbeteren

Leren en verbeteren vormen een belangrijke voorwaarde om cliënten goede zorg- en dienstverlening te geven. Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn noodzakelijke voorwaarden hiervoor. Leren en ontwikkelen gaat beter naarmate er een cultuur van gezamenlijk verbeteren ontstaat. Samen kom je verder: een bekende spreuk waar Savant Zorg in gelooft.

Kwaliteit ontstaat in de relatie tussen medewerker en client; medewerkers hebben de vrijheid om in te kunnen gaan op de vraag en behoefte van de cliënten. De zorg- en dienstverlening willen we steeds verder verbeteren door te werken volgens de Plan, Do, Check Act cirkel.

### Leer- en ontwikkelbeleid

Competente medewerkers zijn essentieel om de strategische doelstellingen van Savant Zorg te behalen. Medewerkers zetten zich actief in om de missie en visie van Savant Zorg te realiseren met een hoge mate van servicegerichtheid.

Savant gelooft in de kracht en vakmanschap van zijn medewerkers. Daarom wordt regelruimte zoveel mogelijk in de teams zelf neergelegd. Savant faciliteert de medewerkers waar nodig zodat zij in staat zijn te werken conform onze visie op zorg.

Opleiden is een manier om de benodigde competenties van medewerkers te ontwikkelen en te borgen. In de uitvoering van de zorg zijn de medewerkers betrouwbaar. Savant biedt zorg en wonen met zorg met een hoge servicegraad waarbij gastvrijheid hoog in het vaandel staat.

### Samen leren

Savant Zorg is een erkend leerbedrijf en biedt dus (jonge) professionals de gelegenheid zich te ontwikkelen. Het hele jaar door worden er korte en langere scholingstrajecten geboden waardoor er meerdere doorgroeimogelijkheden voor medewerkers zijn. Hierbij wordt er ook samengewerkt binnen Zorgcampus De Peel met de verschillende zorgaanbieders in de regio.

Daarnaast vinden wij het belangrijk dat er ook intern van elkaar wordt geleerd en kennis met elkaar wordt uitgewisseld; binnen de teams maar ook tussen de verschillende locaties. In 2019 zijn verschillende initiatieven ontstaan om meer verbinding met elkaar te maken en van elkaar te leren.

Hieronder nog enkele voorbeelden van initiatieven rondom leren en verbeteren in 2019, binnen de organisatie maar ook met andere spelers in het (zorg)veld.

- Savant heeft een aantal restaurantmedewerkers getraind en gecoacht om de restaurants verder te professionaliseren en de gastvrijheid naar een hoger niveau te tillen. De restaurants van onze woonzorgcentra zijn de ontmoetingsplek voor cliënten en bezoekers.
- Savant is een fixatievrije zorgorganisatie. Dit houdt in dat we optimale bewegingsvrijheid garanderen voor cliënten met dementie. In 2019 is de looptijd van ons waarborgzegel voor een fixatievrije zorginstelling verlengd.
- Soms vertonen cliënten met dementie onbegrepen gedrag. Om hier goed mee om te gaan, gebruiken we een individueel interventieplan. We bekijken met behulp van een pilot of 'therapeutic touch' voor cliënten van de verpleegafdelingen van Savant onderdeel van dit

plan kan worden. Uitgangspunt bij 'therapeutic touch' is de gedachte dat de mens behalve uit lichaam, geest en ziel, ook uit energie bestaat.

- Savant gaat samen met de Zorgboog en GGZ-Oostbrabant een team en een afdeling opzetten voor mensen met dementie in combinatie met ernstige gedragsproblematiek. Dit is zowel bedoeld voor mensen die nog thuis wonen als voor cliënten die in de locaties van Savant wonen.
- Het spoedzorgnetwerk in Helmond en de Peel wordt toekomstbestendig gemaakt. Alle belangrijke zorgspelers in de regio, waaronder Savant, hebben de handen ineen geslagen om te zorgen dat alle inwoners van de regio ook in de toekomst kunnen blijven rekenen op goede zorg bij spoedgevallen.
- Er is een kerngroep zorgtechnologie gevormd met medewerkers van Savant. De kerngroep heeft voorstellen voor het gebruik van zorgtechnologie bekeken en uitgewerkt. Twee verpleegkundigen zijn gestart met de opleiding zorgtechnologie bij Fontys. In startsessies in het tweede kwartaal is de behoefte vanuit de zorg opgehaald voor digivaardigheden. Dat is verder uitgewerkt in de tweede helft van het jaar.

### Herontwerp processen

Het werken met zelfstandige teams en het organiseren op basis van de besturingsvisie en organisatieprincipes, vraagt ook om het herinrichten van ondersteunende processen. Daarom zijn we in 2019 begonnen met het opnieuw inrichten van een 8 -tal processen die om aandacht vroegen. Twee daarvan zijn het proces rondom het beheer van documenten en het MIC – MIM proces.

Hiervoor is samen met een externe projectleider een plan van aanpak opgesteld en worden volgens de stappen Ontwerpen – Toetsen – In praktijk brengen – en Borgen de processen herontworpen volgens het principe van 'the whole system in the room'. Dit herontwerpen loopt door in 2020 waarbij we ervan uitgaan dat we eind 2020 deze processen in praktijk kunnen brengen.

### 7. Meten cliënttevredenheid

Savant Zorg wil ondersteunend zijn in een zo aangenaam mogelijk leven. Wij zetten ons daar graag voor in. Of we daarin slagen, horen we graag. Het oordeel van de cliënten en hun naasten is een belangrijke graadmeter voor de zorg en ondersteuning die wij leveren.

Wij toetsen de tevredenheid op verschillende manieren :

- Zorgkaart Nederland
- Complimenten en Klachten
- In de dagelijkse zorg en ondersteuning
- Evaluatie van het zorgleefplan
- Organiseren van familieavonden

We blijven aandacht besteden aan cliënttevredenheid om te kunnen aansluiten bij de veranderde behoeften van onze doelgroep. We peilen deze tevredenheid tijdens informele ontmoetingen met de client en/of zijn naasten, tijdens het MDO, familiecontactavonden en eindgesprekken na overlijden of verhuizing.

Door het wegvallen van de CQi-meting richten we ons op het stimuleren van deelname door cliënten en/of hun naasten aan Zorgkaart Nederland. We merken daarbij wel dat het waarderen

van de zorg via Zorgkaart Nederland bij onze doelgroep lastig is. Dit zien we dan ook terug in het aantal waarderingen dat geplaatst is op Zorgkaart Nederland.:

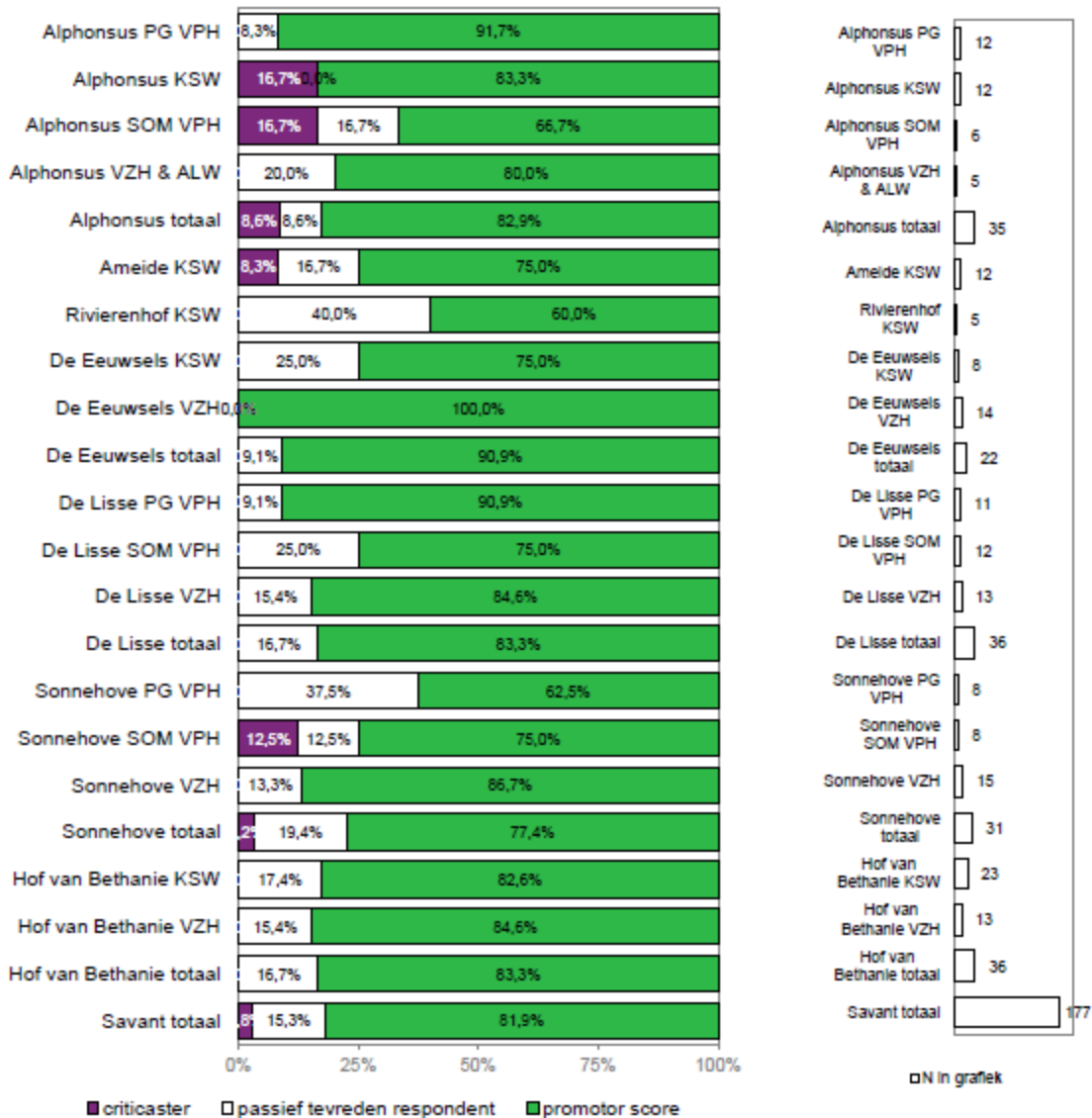
Locatie	Gemiddeld rapportcijfer 2019	Aanbevelingsscore
De Eeuwsels	Geen waarderingen in 2019	Te weinig waarderingen om dit te berekenen (28)
De Ameide	9 (4 waarderingen)	95% (obv 37 waarderingen vanaf 2010)
Rivierenhof	Geen waarderingen in 2019	Te weinig waarderingen om dit te berekenen (26)
Alphonsus	Geen waarderingen in 2019	94% (obv 31 waarderingen vanaf 2017)
Sonnehove	9.1 (obv 6 waarderingen)	94% (obv 47 waarderingen sinds 2017)
De Lisse	8.8 (20 waarderingen)	98% (obv 58 waarderingen sinds 2013)
Hof van Bethanie	8.8 (12 waarderingen)	100% (op basis van 39 waarderingen sinds 2017)
Van Lenthof	8.8 (15 waarderingen)	Te weinig waarderingen <sup>1</sup> (totaal 15)

Omdat het aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland achterbleef hebben we eind 2019 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgezet via een onderzoeksbureau onder onze cliënten en mantelzorgers in de locaties. De vragen die zijn opgenomen in dit onderzoek komen overeen met de vragen die in Zorgkaart Nederland worden gevraagd.

Hieronder een overzicht van de score op de NPS (aanbevelingsvraag) per locatie en afdeling.

**NPS**

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



De uitkomsten van de onderzoeken zijn gedeeld en besproken op de locaties en in de teams, daarnaast ook gedeeld en besproken met de cliëntenraden.