



Kwaliteitsverslag 2020

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Coronacrisis	4
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Ambitie positieve gezondheid.....	4
3. Wonen en welzijn	5
Zinnvolle dag.....	5
Wonen.....	5
Ambitie Zorgtechnologie.....	5
4. Veiligheid	6
Medicatieveiligheid.....	6
Hygiene en infectiepreventie.....	7
Melden van incidenten.....	7
Uitkomsten meting kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg.....	7
Onvrijwillige zorg – invoering Wet Zorg en Dwang in 2020.....	8
5. Leren en verbeteren van kwaliteit	10
Speerpunt: Regionale netwerkgzorg.....	10
Naar een eigen kwaliteitssysteem.....	11
6. Leiderschap, governance en management	11
Zelfstandige teams.....	11
Thema overleggen.....	12
Veranderingen in directie en bestuur.....	12
Koersplan 2021- 2024.....	12
20-jarig bestaan Savant.....	12
7. Medewerkersamenstelling	12
Personeelsbestand en -samenstelling.....	12
Gegevens mbt personeelssamenstelling.....	12
Speerpunt: Duurzame inzetbaarheid medewerkers en eigenaarschap.....	13
8. Gebruik van hulpbronnen	13
Ambitie: Duurzaamheid milieu.....	13
Documentmanagementsysteem (DMS).....	14
9. Gebruik van informatie	14
Clienttevredenheid onderzoeken.....	14
Uitkomsten clienttevredenheid.....	14
Klachten.....	15
Bijlage reactie cliëntenraad op overzicht onvrijwillige zorg	17

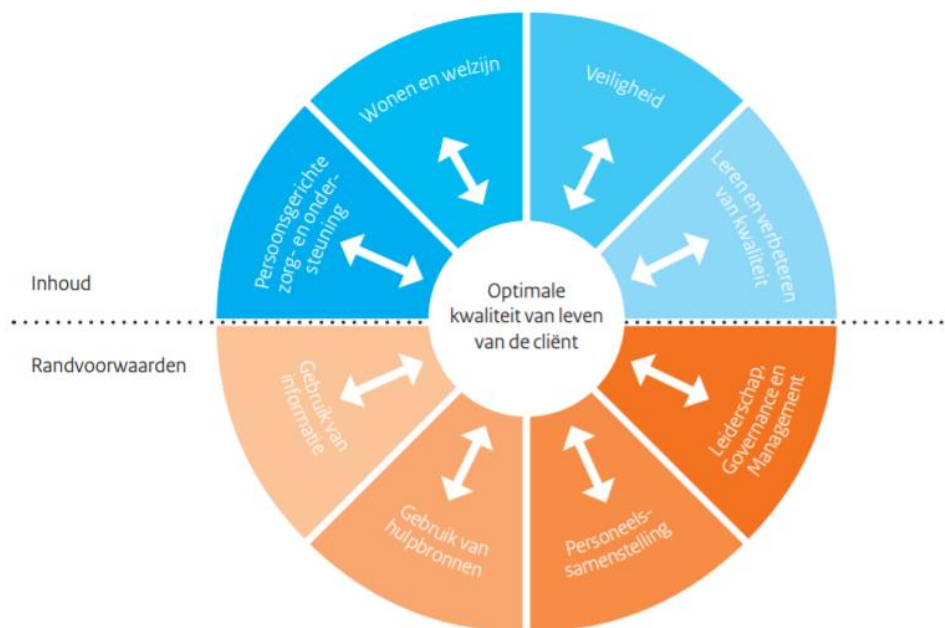
Inleiding

Jaarlijks brengen we een kwaliteitsverslag uit. Dit verslag biedt een terugblik op de doelstellingen van het kwaliteitsplan 2020.

Het kwaliteitsplan 2021 is inmiddels ook opgesteld en hierin hebben we ook een terugblik op 2020 opgenomen. Deze worden in dit verslag nogmaals genoemd; daarnaast wordt in dit document extra vermeld:

- Uitkomsten van de clientoordelen
- Uitkomsten van de basisveiligheidthema's
- Analyse van de onvrijwillige zorg/overzicht van de implementatie Wet Zorg en dwang

In dit kwaliteitsverslag geven we op hoofdlijnen aan hoe we de zorg voor kwaliteit op de 8 thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg in 2020 hebben geborgd en verbeterd.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

1. Coronacrisis

Het jaar 2020 stond in het teken van de corona crisis. Niemand heeft in kunnen schatten welke impact deze crisis op ieders leven zou hebben en hoe corona ons leven nog steeds beheerst.

We hebben in deze crisis moeilijke beslissingen moeten nemen zoals het sluiten van de deuren van onze locaties waarmee de bewoners (tijdelijk) afgesloten waren van de buitenwereld.

We zijn vaker dan ooit geconfronteerd met ziekte en definitief afscheid nemen van klanten.

Voor de medewerkers is 2020 een jaar geweest van zorgen en onzekerheid; zorgen over de klanten, maar ook in de thuissituatie waar zij ook, al dan niet persoonlijk, geconfronteerd zijn met corona en het zoeken naar nieuw evenwicht tussen hun werk- en privésituatie.

Gelukkig zagen we de verantwoordelijkheid om dit allemaal in goede banen te leiden terug in alle teams en ook in de crisisorganisatie, waarin zowel de centrale als lokale crisisteams zich enorm hebben ingespannen om deze crisis in goede banen te leiden. We zagen de verbinding terug in de samenwerkingsrelaties die zijn ontstaan om het goede voor de klanten en elkaar te doen. We zien vertrouwen in elkaar en veerkracht om er weer bovenop te komen.

We hebben kunnen constateren dat de coronapandemie ons niet klein krijgt; onze flexibele en stabiele organisatie kan grote uitdagingen aan. We kijken in dit verslag dan ook terug vanuit de krachten die ontwikkeld zijn en bouwen die in 2021 en verder met elkaar uit.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Savant Zorg neemt de vraag van de cliënt als uitgangspunt en heeft oog en respect voor zijn of haar achtergrond. Onze medewerkers tonen zich betrokken bij de cliënt en verkennen met de cliënt de eigen mogelijkheden en de mogelijkheden van de mantelzorg en overige informele zorg.

Ambitie positieve gezondheid

Binnen Savant Zorg wordt gewerkt vanuit de principes van Positieve gezondheid. Dat betekent voor ons dat we zorgen dat onze medewerkers op een gezonde en veerkrachtige manier hun werk kunnen uitvoeren, zodat zij werkgeluk ervaren en kunnen bijdragen aan het geluk van de cliënt.

Positieve gezondheid zien we als het vermogen je aan te passen en zelf regie te voeren in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven (definitie Machteld Huber, arts en onderzoeker). Dit is meer dan een definitie. Het is een manier van kijken en zit daarmee in houding en gedrag van eenieder.

Vanwege corona hebben we onze doelen voor 2020 niet allemaal kunnen realiseren. Tot juli 2020 zijn alle trainingen en bijeenkomsten afgelast. Vanaf juli hebben we een doorstart gemaakt met het kernteam Positieve gezondheid en bespreekbaar gemaakt wat er wel kan worden ingezet, rekening houdend met de maatregelen.

Wat hebben we wel gedaan:

- De samenstelling van het kernteam is aangepast. Deelnemers zijn: adviseur opleidingen, medewerker zorgontwikkeling, adviseur vitaliteit en Arbo, verpleegkundige, CCR-lid, geestelijk verzorger, directeur.
- 1 lid van het kernteam is gestart met de cursus 'train de trainer'.
- Er is een bedrijfsbezoek aan Brabant Zorg gebracht, ter inspiratie, door 2 leden van het kernteam.
- 1 team is gestart met de cursus Positieve gezondheid in oktober 2020.
- Er zijn afspraken gemaakt over de inzet van Vilans als kennispartner op het gebied van Positieve gezondheid.

- Onderzoek naar de mogelijkheden om de training via e-learning aan te bieden.
- Positieve gezondheid wordt vormgegeven in OMAHA (ECD).
- 2 leden van het kernteam zijn aangesloten bij Peel Duurzaam Gezond.
- Er is een werkgroep geformeerd om de RI&E te actualiseren. Een onderdeel hiervan is een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Er wordt onderzocht of dit gekoppeld kan worden aan de methodiek van Positieve gezondheid.
- Er is een teamsite Positieve gezondheid aangemaakt.

3. Wonen en welzijn

Savant Zorg wil ondersteunend zijn in het waardig ouder worden en in een zo aangenaam mogelijk leven. Gezondheid is daarbij meer dan afwezigheid van ziekte. Het gaat ook om contact met anderen, kunnen genieten van dingen en jezelf veilig voelen. Gebaseerd op deze missie en visie leveren wij belevingsgerichte zorg en hebben we ruime aandacht voor leefplezier.

Bij het verlenen van professionele zorg en diensten gaan medewerkers uit van de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten. Een individuele en vraag gestuurde cultuur waarin met de cliënt en diens naasten afgewogen wordt, is hierin leidend. Teams zijn zich in toenemende mate bewust van het belang van persoonsgerichte zorg waarbij we de cliënt en diens opvattingen kennen. Kwaliteitsverpleegkundigen, die in 2020 op iedere locatie zijn aangesteld, ondersteunen hierbij door middel van coaching on the job. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van leven van de cliënt.

Zinvolle dag

Door de coronamaatregelen konden veel activiteiten voor de bewoners niet doorgaan zoals we dat gewend waren. Gelukkig waren er alternatieve manieren om te zorgen dat bewoners coronaproof konden worden opgevrolijkt met zang, theater, muziek, virtuele uitjes of een mooi (luister-)boek. We hebben ingezet op meer aanwezigheid van helpenden welzijn en zorg in de huiskamers van de bewoners zodat er specifiek aandacht is voor het welbevinden van de bewoners.

Wonen

Savant Zorg is een van de partners van de herinrichting van het dorpshart van Mierlo-Hout in Helmond. Een onderdeel hiervan is nieuwbouw van woonzorgcentrum Savant Alphonsus. Het nieuwe dorpshart van Mierlo-Hout krijgt inmiddels vorm. De voorbereidingen zijn in volle gang. Meer reuring en een plek waar jong en oud samenkomen staat centraal.

Savant Rivierenhof heeft in 2020 een nieuwe woonvorm geïntroduceerd: zelfstandig wonen met verpleegzorg. Het welbevinden en het behouden van de eigen regie van de cliënten staat daarbij centraal. Met een zogenaamd Volledig Pakket Thuis ontvangen de bewoners in hun eigen huurappartement grotendeels dezelfde zorg en dienstverlening als dat ze met verblijfsindicatie ontvangen.

Ambitie Zorgtechnologie

Savant Zorg heeft de ambitie om de regionale expert te zijn in zorgtechnologie voor mensen die ouder worden. Hierbij wordt zorgtechnologie toegepast en geïntegreerd in de zorgverlening wanneer het meerwaarde heeft voor de zelfredzaamheid van de cliënt en voor de zorgverlening door de medewerker. Hiermee draagt Savant Zorg bij aan het verhogen van de kwaliteit van langdurige zorg en het verlagen van de zorgkosten.

In 2020 is in samenwerking met externe partij Wortell geïnvesteerd in de digivaardigheden van onze medewerkers. Daarnaast is ook geïnvesteerd in het gebruik van zorgtechnologie. Als gevolg van

corona heeft in 2020 het beeldbellen een grotere vlucht genomen dan vooraf voorzien was. Verder is in 2020 geïnvesteerd in de volgende onderwerpen:

- De SET subsidie aanvragen voor Medido (medicijnuitgifte), Sensara (leefstijlmonitoring) en Beeldbellen zijn goedgekeurd en hier is in projectgroepen verder uitvoering aan gegeven om te komen tot een selectie.
- Projecten zoals de Luna (digitale agenda in fotolijst voor mensen met beginnende dementie) zijn opgepakt door de kerngroep zorgtechnologie. Medio november had Savant de primeur om als eerste in Nederland, na een succesvolle pilot, de Luna in gebruik te nemen.
- De personenalarmering is op 2 locaties gemoderniseerd in de vorm van zorgalarmering en inzet technologie door inzet van CLB met bijbehorende infrastructuur (Kadex paraplu en pand dekkende wifi).
- Het programma digivaardigheid met partner Wortell is vormgegeven waarbij het thema 'We weten elkaar snel te vinden (Collega's vinden, ook op vaardigheden en expertise)' is vormgegeven.

4. Veiligheid

Onze cliënten en diens vertegenwoordigers mogen ervan uit gaan dat de zorg die wij leveren veilig is en van goede kwaliteit is. De basis zijn de normen uit het Kwaliteitskader. Deze normen moeten de basisveiligheid van de client in het verpleeghuis garanderen. Daarnaast toets de IGJ op veiligheidsthema's. Belangrijke thema's die Savant heeft vastgelegd zijn Hygiëne en Infectiepreventie, Medicatieveiligheid, (on)vrijwillige Zorg, Elektronisch Cliënten Dossier en veilig melden.

Door binnen de locaties van Savant Zorg met kwaliteitsoverleggen en met teamrolhouders klant en kwaliteit te werken borgen we de ontwikkeling en uitvoering in de zorgverlening.

In de teamopdracht van ieder team staat beschreven aan welke basisveiligheidsthema's de teams moeten voldoen.

Op belangrijke onderwerpen hebben we vakgroepen of commissies. Met de client en naaste reflecteren we op de kwaliteit van zorg in het MDO. Daarnaast toetsen we met interne audits en laten we van buitenaf meekijken door middel van de externe audit; begin 2020 vond de hercertificering van de ISO plaats. Ook denkt Savant na over een nieuw, best passend kwaliteitssysteem.

Wat hebben we gedaan in 2020

- In de notitie basiskwaliteit is beschreven hoe de verschillende actoren op het gebied van kwaliteit samenwerken.
- De iso audit is succesvol afgerond; vervolgens zijn we tot de conclusie gekomen dat het iso systeem niet meer goed past bij onze organisatie en hebben we eerste stappen genomen naar een eigen kwaliteitssysteem. In 2021 moet dit verder vorm krijgen.
- ECD audit is gedaan, er is veel vooruitgang geboekt.
- Kwaliteitsverpleegkundigen per locatie zijn aangesteld.
- Er zijn verpleegkundigen gekoppeld aan team zorgontwikkeling zodat er een directe lijn is tussen beleidsontwikkeling en de zorg.
- Kernteam veiligheid is opgericht: zij kijken naar de werkomgeving, brandveiligheid, veiligheid van werken.

Medicatieveiligheid

- Twee teams verpleeghuiszorg zijn overgestapt naar digitaal aftekenen; de overige teams stappen in 2021 over
- Ook in de extramurale zorg wordt vanaf 2020 digitaal afgetekend
- Elk jaar vindt een werkvoorraadcontrole medicatie op de locatie plaats door Brocacef

- Er heeft een audit medicatieveiligheid plaatsgevonden op 2 locaties; bevindingen worden besproken en opgepakt in de farmaceutische distributievergadering
- Er is een begin gemaakt met de vakgroep medicatieveiligheid, een doorontwikkeling vindt plaats in 2021
- Medicatie incidenten worden in de teamoverleggen besproken en geanalyseerd, de teamrolhouders klant en kwaliteit hebben hierin een belangrijke rol.

Hygiëne en infectiepreventie

- De vakgroep hygiëne en infectiepreventie is ingericht
- Audits hygiëne en infectiepreventie zijn gedaan; vervolg wordt in 2021 vorm gegeven.
- Ieder team heeft nu een Hygiëne en infectiepreventiemedewerker
- MRSA protocol, protocol handhygiëne en persoonlijke hygiëne zijn herschreven.

Melden van incidenten

- Een aantal ondersteunende processen zijn herontworpen, waaronder het MIC MIM proces; hier is een procesplaat voor opgesteld.
- We zijn overgestapt van een papieren meldsysteem voor MIC en MIM naar melden in ONS (clientendossier) waardoor medewerkers digitaal kunnen melden. Dit is een tijdelijke oplossing en nog niet de ideale situatie; in 2021 willen we doorgroeien naar een totaaloplossing in het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem.
- Analyse van incidenten vindt op teamniveau plaats zodat het lerend effect het grootst is, in 2021 willen we ook een analyse op overstijgend niveau zodat teams ook van elkaar kunnen leren. Daarvoor stellen we een vakgroep veilig melden in.

Uitkomsten meting kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg

In de eerste maanden van 2021 is door de kwaliteitsverpleegkundigen de meting van de kwaliteitsindicatoren uitgevoerd. Bij cliënten die vallen onder de reikwijdte van het kwaliteitskader (ZZP4 t/m 10 en de geclusterde VPT's) worden onderstaande indicatoren gemeten. De kwaliteitsverpleegkundigen bespreken de uitkomsten met de teams in hun locaties en stemmen zo nodig met elkaar af over de werkwijze en het vervolg.

Indicator	Ameide	Alphonus	De Lisse	De Eeuwse	Hof van Bethane	Rivhof	Sonnehove	Van Lenthof
Aantal cliënten in de meting	39	67	110	82	76	44	100	30
Verplichte indicatoren								
% ACP	72	100	86	73	82	100	81	100
% afdelingen dat medicatiefouten in team bespreekt	100	80	100	100	100	100	100	100
% cliënten waarbij afspraken staan in zorgdossier over eten en drinken	87	94	100	73	92	89	52	90
Keuze indicatoren (iedere locatie kiest samen met LCR 2 indicatoren)								
% cliënten met decubitus	5.1				2.6			3.3

% afdelingen met decubitusbespreking			50					
% cliënten waarbij medicatiereview wordt gehouden	0	100		100		100		
% cliënten met vrijheidsbeperking							16 ¹ 10 3 3	
Wijze waarop wordt gewerkt aan vrijheidsbevordering						tekstveld	tekstveld	
Continentie; % cliënten met plan rondom toiletgang		99	90	78	80			80
NPS : % cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft	75	83	83	91	83	60 ²	77	100

Onvrijwillige zorg – invoering Wet Zorg en Dwang in 2020

Visie op onvrijwillige zorg

Binnen Savant Zorg denken we vanuit Positieve Gezondheid in mogelijkheden en kansen en niet alleen in ziekten, gebreken of belemmeringen voor onze cliënten. We kijken vooral ook naar zaken waarmee we hun welzijn kunnen ondersteunen. Vrijheid is daarbij een groot goed.

Met de doelgroep mensen met dementie balanceren we vaak tussen zelfregie en vrijheid enerzijds en bescherming en veiligheid anderzijds. Het netwerk van de cliënt, naasten en zorgverlener worden daarin soms met een spanningsveld en dilemma's geconfronteerd. Dit vraagt om een gezamenlijke zoektocht naar hoe binnen het gegeven van dit spanningsveld kwaliteit van zorg en een goed en betekenisvol leven vorm krijgt. Samen zoeken betekent dan dat je in dialoog met elkaar dilemma's erkent en alternatieven bespreekt en dat je blijft kijken naar de behoefte van de cliënt en andere mogelijkheden dan onvrijwillige zorg.

Savant Zorg hanteert het principe van de Wet zorg en dwang (Wzd) : “Dwang, alleen als het echt niet anders kan” waar het onvrijwillige zorg betreft. Onvrijwillige zorg wordt niet toegepast, tenzij er zorgvuldig is afgewogen dat er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt, anderen of zijn omgeving, en er geen alternatieven zijn die het nadeel kunnen wegnemen.

Afspraken over de balans tussen vrijheid en veiligheid worden multidisciplinair, maar in ieder geval samen met de cliënt en zijn vertegenwoordiger gemaakt en de afspraken worden vastgelegd in het ECD. Het is onze bedoeling om cliënten zoveel mogelijk vrijheid te bieden en hun vrijheid zo min mogelijk te beperken.

Overgangsjaar 2020

In 2020 was sprake van een overgangsjaar van Wet Bopz naar Wzd. Savant Zorg heeft zich in 2019 én 2020 voorbereid op de Wzd. Al snel werd besloten de Wzd stapsgewijs in te voeren in de organisatie; enerzijds om het behapbaar te houden, anderzijds omdat de toepassing van de Wzd buiten de

¹ 10% van de cliënten heeft een mechanische maatregel, 16% een mechanische, 3% een farmacologische en 3% een psychologische maatregel.

² Percentage op basis van 5 respondenten

accommodaties nog te veel onduidelijkheid met zich mee bracht. Dat betekent dat we gestart zijn in de PG zorg om daarna uit te rollen naar somatische verpleeghuiszorg, intramurale zorg zonder behandeling en extramurale zorg (deze laatste twee indien randvoorwaarden geregeld zijn).

Projectstructuur

Er is een projectplan Wzd opgesteld en een projectstructuur ingericht. De regiegroep Wzd geeft het beleid vorm; deze groep bestaat uit een verpleegkundige intramuraal, vertegenwoordiger vanuit de VVAR (beide tevens zorgverantwoordelijke wzd), voorzitter centrale cliëntenraad, opleidingsadviseur, bestuurssecretaris, adviseur zorgontwikkeling, wzd functionaris en directeur. De regiegroep heeft de beleidsnotitie Wzd begin 2020 opgesteld.

Daarnaast zijn per onderwerp en per doelgroep (PG, somatische verpleeghuiszorg en verzorgingshuiszorg, extramurale zorg) verschillende werkgroepen ingericht. Deze werkgroepen hebben zich vooral gericht op de toepassing van het stappenplan Wzd bij hun cliëntenpopulatie. Andere processen en onderwerpen waaraan gewerkt is, zijn de klachtenregeling, de clientvertrouwenspersoon, de aanvragen artikel 21 indicatie, de wettelijk vertegenwoordiger, de externe deskundige en de communicatie rondom deze nieuwe wet. Zorgverantwoordelijken en Wzd functionarissen (2 specialisten ouderengeneeskunde) zijn aangesteld en getraind. De voormalige Bopz commissie kent een doorstart en deze zal verder gaan als vakgroep onvrijwillige zorg; deze vakgroep zal zich o.a. bezighouden met de registratie en analyse van de onvrijwillige zorg.

Ook belangrijk om te noemen is dat Savant Zorg een pilot heeft ingericht mbt het 'Open deurenbeleid' in woonzorgcentrum de Eeuwsels en kijkt in 2022 hoe dit verder uitgerold kan worden. Hierdoor wil Savant Zorg de onvrijwillige zorg met betrekking tot gesloten deuren beperken.

Zorgverantwoordelijken /scholing

Bij Savant Zorg hebben de verpleegkundigen de rol van zorgverantwoordelijken gekregen. Samen met de specialisten ouderengeneeskunde en de psychologen hebben zij een scholingsprogramma van de InnovatieKring Dementie gevolgd waarbij vooral het herkennen van verzet en bewustwording rondom onvrijwillige zorg centraal stond. Daarnaast het op een juiste manier volgen van de procedure zodra inderdaad sprake is van onvrijwillige zorg.

Vervolgens hebben alle overige teamleden van de PG teams de zelf ontwikkelde e-learning gevolgd en hebben een praktijkbijeenkomst gevolgd, gegeven door de zorgverantwoordelijken samen met psycholoog van het eigen team.

Op dit moment (medio 2021) scholen we kartrekkers op de drie locaties waar ook somatische verpleeghuiszorg wordt geboden. De strekking van de scholing is vooral bewustwording van inzet van onvrijwillige zorg. Zij nemen dan vervolgens de rest van de teams op de locaties hierin mee.

Omzetting behandelplannen

De Bopz behandelplannen zouden voor 1 januari 2021 zijn omgezet naar een Wzd zorgplan, conform het stappenplan van de Wzd. Vanwege de Coronacrisis zijn toen nog niet alle dossiers omgezet. De coronacrisis heeft impact gehad op de werkdruk bij behandelaren en zorgmedewerkers en op de gedragsvisites, waar de behandelplannen worden besproken. Inmiddels (medio 2021) zijn bijna alle behandelplannen omgezet. In de gedragsteams met de zorg, medisch behandelaar en de psycholoog zijn alle cliënten besproken om na te gaan of er sprake is van onvrijwillige zorg.

Wzd extramuraal

In de thuissituatie, dus in de wijkverpleging en binnen locaties zonder behandeling, past Savant Zorg de Wzd in navolging van de landelijke ontwikkelingen vooralsnog niet toe. Voordat de wet extramuraal kan worden ingezet, moet er vanuit de overheid meer duidelijkheid komen. Zo moeten de huisartsen goed aangehaakt worden, wat nog niet het geval is. Er zijn nog teveel praktische vraagstukken waar geen antwoord op is. Als de wet nu ingevoerd wordt voor de extramurale zorg,

kan dit leiden tot onduidelijkheid en onveiligheid bij zowel cliënten als medewerkers. Savant Zorg volgt hierbij de landelijke ontwikkelingen. Wel nemen we deze medewerkers mee in de ontwikkelingen, kunnen zij bijvoorbeeld de e-learning volgen en is er een workshop georganiseerd voor de casemanagers en teamrolhouders. Medewerkers hebben aangegeven behoefte te hebben aan een richtlijn; hier werken we de komende tijd aan (tweede helft 2021).

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

Savant gelooft in de eigen kracht van de medewerkers. Zij nemen als professionals zelf verantwoordelijkheid voor hun handelen en hun duurzame inzetbaarheid. Savant geeft de medewerkers daarvoor zoveel mogelijk regelruimte en ruimte om hun talenten te ontwikkelen.

We gebruiken zorgplanbesprekingen (MDO's), clientwaarderingen, audits en zorginhoudelijke kwaliteitsinformatie om onze zorg te verbeteren. In lerende netwerken (op alle niveau's) leren we van en met elkaar en inspireren we elkaar tot verbeteringen. Door in- en externe audits verbeteren we onze werkprocessen.

Daarnaast maken we gebruik van diverse vormen van opleiden: digitaal scholen (e-learning) gecombineerd met praktijkscholing, beroepsopleidingen en bedrijfsopleidingen. Steeds wordt nagedacht over nieuwe vormen van leren en welke ondersteuning daar dan bij past. Scholing is een van de mogelijkheden, maar steeds vaker kiezen we voor 'learning on the job', omdat het rendement hiervan hoger is dan een klassikale insteek. Er werken diverse specialisten op het niveau van de afdeling om kennis over te dragen.

Veel interne scholingen zijn in 2020 aangepast van fysieke bijeenkomsten naar digitale bijeenkomsten.

Afdeling Leren & Ontwikkelen is druk bezig om SLiM in te richten, een nieuwe online leeromgeving. De organisatie van Savant is de afgelopen paar jaar enorm veranderd. Zo ook de afdeling Leren & Ontwikkelen. We zijn daarom bezig met het uitwerken van een visie Leren & Ontwikkelen. We hebben daarvoor drie pilaren gemaakt: persoonlijke ontwikkeling, professionele ontwikkeling en teamontwikkeling. Deze pilaren ga je ook terug zien in SLiM.

Speerpunt: Regionale netwerkzorg

Onze ondersteuning draagt bij aan het zelfredzaam blijven van mensen die ouder worden. Wij dragen er aan bij dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen, met zo min mogelijk zorg of zo min mogelijk zware zorg. Wanneer zorg noodzakelijk is, is het uiterst belangrijk dat de cliënt 'de juiste zorg op de juiste plek' krijgt. Dit doen we in samenwerking met onze netwerkpartners.

'De juiste zorg op de juiste plek' is een belangrijke pijler geworden in hoofdlijnenakkoorden van zowel VVT als ziekenhuizen. Om dit te kunnen realiseren is netwerkzorg in de regio van belang.

Savant Zorg levert hier een wezenlijke bijdrage aan, samen met diverse partners in de regio.

Door met de netwerkpartners te kijken wat goed gaat in de regio, wat beter kan en welke zorg een regio nu en voor de toekomst nodig heeft, ontstaat een beeld van de opgave waar we als regio voor staan. Essentieel daarbij is dat we denken vanuit Positieve gezondheid, wat in het construct Peel Duurzaam Gezond ook de leidraad is.

De essentie van 'de juiste zorg op de juiste plek' is:

1. voorkomen van (duurdere) zorg;
2. verplaatsen (dichterbij mensen thuis);
3. vervangen van zorg (door andere zorg zoals E-health).

Savant zet hier actief op in, waarbij de samenwerking gezocht wordt met relevante partners.

In 2020 is gewerkt aan:

- Ketenzorg Dementie, bestaande netwerk-keten die in 2021 weer steviger in de regio wordt neergezet en aangevuld met samenwerking met gemeenten.
- Samen Sterk in de Keten, samenwerking tussen Elkerliek, Savant en de Zorgboog om verpleegtechnische zorg zoveel als mogelijk in de thuissituatie te bieden waardoor ziekenhuisopname kan worden verkort of voorkomen.
- Regionaal Expertise Team Wondzorg: complexe wonden worden tijdig gesignaleerd en behandeld door experts.
- Regionale werkgroep/stuurgroep kwetsbare ouderen, op verzoek van huisartsen worden kwetsbare ouderen thuis bezocht en waar nodig geadviseerd of begeleid naar de juiste hulp.
- Inzetten op ACP (Advanced Care Planning) waar bij kwetsbare ouderen op gestructureerde wijze ondersteuning krijgen bij het in kaart brengen van hun wensen en netwerk, teneinde zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen wonen op een plek naar keuze.
- OZO-verbindzorg, digitaal communicatie platform om als disciplines met elkaar te communiceren rondom en met een cliënt. Gemeente Helmond gebruikt dit ook.
- Spoedzorg in de keten.
- Onplanbare nachtzorg leveren voor de hele regio in samenwerking met de Zorgboog.
- Transmurale Zorgbrug: door korte lijnen tussen ziekenhuis en wijkverpleegkundigen kunnen kwetsbare ouderen na een ziekenhuisopname sneller naar huis.
- IECO, Integraal Expertise Centrum Ouderenzorg. Een samenwerking tussen GGZ Zuidoost Brabant, de Zorgboog en Savant om mensen met dementie in combinatie met ernstige gedragsproblematiek, adequate zorg en ondersteuning te geven.

Naar een eigen kwaliteitssysteem

Savant heeft in de afgelopen jaren steeds gekozen voor ISO certificering. In 2020 is met een werkgroep onderzoek gedaan naar de meest wenselijke kwaliteitscertificering vanaf 2021. Hierin werd meegenomen dat gekeken moest worden naar de optie die het best past bij ontwikkeling waar Savant zich in bevindt en hoe de inspectie, verzekeraar en andere organisaties die Rijnlands organiseren hiermee omgaan.

De optie die het beste paste bij het huidige Savant en de wensen van de medewerkers is een eigen kwaliteitssysteem dat we intern toetsen en zo mogelijk door medewerkers uit andere organisatie-onderdelen (of eventueel externe vergelijkbare organisaties) via audits laten beoordelen. In 2021 wordt dit verder uitgewerkt.

6. Leiderschap, governance en management

Zelfstandige teams

Savant Zorg organiseert vanaf 2018 de zorg in kleinschalige zelfstandige teams.

De essentie van de transitie naar zelfstandige teams, is het versterken van de relatie cliënt en medewerker. Om dit te realiseren is ingezet op teamvolwassenheid en het vergroten van eigenaarschap bij medewerkers.

Deze interne verandering is vooral noodzakelijk om aansluiting te houden op maatschappelijke veranderingen waarin de burgers meer initiatief en eigen regie nemen in het regelen van hun (professionele) zorg of ondersteuning. Zij vragen van een organisatie flexibel en snel in te spelen op hun behoeften.

Inmiddels zijn we vier jaar op weg om een organisatie te creëren waarin naast onze cliënten en bewoners, ook onze medewerkers ruimte ervaren, krijgen en nemen om datgene te doen wat vanuit hun professe bezien noodzakelijk en wenselijk is. We zien hierin prachtige stappen, al gaat het met vallen en opstaan. Dat de organisatie 'flexibeler' is geworden, heeft de coronapandemie bewezen.

We hebben ten gevolge van de pandemie helaas een aantal doelstellingen niet kunnen behalen. De belangrijkste doelstelling: het vergroten van de inzetbaarheid van medewerkers, is zelfs verkleind. Veel medewerkers zijn besmet geraakt met het coronavirus en zijn in quarantaine geweest. Psychische belasting en werkdruk waren groot, met uitval tot gevolg.

Thema overleggen

In 2020 zijn we gestart met het thema-overleg. Dit is een nieuwe werkvorm waarin medewerkers meepraten over ontwikkelingen binnen Savant. We hebben een geslaagde aftrap gemaakt met het onderwerp: 'Leren en ontwikkelen, individueel en als team'. In 2021 staat onder andere het Koersplan als onderwerp gepland.

Veranderingen in directie en bestuur

Na een lange periode bij Savant Zorg werkzaam te zijn geweest, hebben we in 2020 afscheid genomen van 2 directeuren en zijn 2 nieuwe benoemd. Zij vormen samen met 2 andere directeuren de directie.

Begin november heeft de bestuurder in 2021 aangegeven Savant te verlaten. In juni 2021 zal Monique Hertogs de nieuwe bestuurder van Savant Zorg zijn.

Koersplan 2021- 2024

We hebben ambities geformuleerd in ons koersplan. In 2020 is daar een ambitie aan toegevoegd: Duurzaamheid milieu.

In 2020 is een start gemaakt om tot een herijking van het huidige koersplan te komen. Hierbij richten we ons meer op het laden van de ambities met concrete acties en betrekken we via themabijeenkomsten de medewerkers van Savant.

20-jarig bestaan Savant

In 2020 bestond Savant Zorg twintig jaar. Graag hadden we dit met een mooi feest willen vieren. Helaas gooide ook hier de coronacrisis 'roet in het eten'.

7. Medewerkersamenstelling

Personeelsbestand en -samenstelling

Net als voorgaande jaren hadden we ook in 2020 veel aandacht voor ons personeel. De krapte op de arbeidsmarkt leidt ertoe dat we naast het blijven zoeken naar nieuwe arbeidskrachten onze focus moeten verleggen. Dat betekent dat we ons nog sterker gaan richten op het creëren van de best mogelijke werkomstandigheden met als doel dat het werken bij Savant aantrekkelijk, leuk en ontspannen is, maar bovenal betekenisvol. We zijn trots op en blij met de medewerkers die we hebben, en dat willen we zo houden.

Dat is ook nodig want de personele opgave waarvoor we staan maakt het van groot belang om huidige medewerkers (gezond en gemotiveerd) te behouden. In de regio werken we samen met de Zorgcampus om nieuwe medewerkers te vinden en op te leiden.

Gegevens mbt personeelssamenstelling

Tabel personeelssamenstelling woonzorglocaties Savant Zorg 2020 (=reikwijdte kwaliteitskader verpleeghuiszorg)

Aantal personeelsleden	866
FTE	434,51
% PNIL	7,6%

% niveau 1	8,2%
% niveau 2	13,3%
% niveau 3	54,7%
% niveau 4	7,2%
% niveau 5	2,5%
% behandelaren	Via Novicare
% leerlingen	13,7%
Aantal vrijwilligers	705
Ziekteverzuim	9,98%
% instroom	7,9%
% uitstroom	8,7%
% doorstroom	7,6%

Speerpunt: Duurzame inzetbaarheid medewerkers en eigenaarschap

Inmiddels zijn we 4 jaar op weg om een organisatie te creëren waarin onze medewerkers (en onze cliënten en bewoners) ruimte ervaren, krijgen en nemen om datgene te doen wat vanuit hun professie bezien noodzakelijk en wenselijk is. We zien hierin mooie stappen, al gaat het met vallen en opstaan. Dat de organisatie 'flexibeler' is geworden, heeft de coronapandemie bewezen. Met grote doortastendheid, ondanks vele onduidelijkheden rondom het virus (zeker in de 1^e golf), hebben de medewerkers in korte tijd werkwijzen en processen omgegooid, is de samenwerking op de locaties verbeterd en neemt men haar of zijn verantwoordelijkheid.

2020

Als gevolg van de pandemie hebben we helaas een aantal doelstellingen in 2020 niet kunnen bereiken. De belangrijkste die we niet gehaald hebben is het vergroten van de inzetbaarheid van medewerkers. Helaas is deze niet vergroot, maar zelfs verkleind. Veel medewerkers hebben een coronabesmetting doorgemaakt en/of zijn in quarantaine geweest. Ook de psychische belasting en werkdruk zijn groot geweest met uitval als gevolg. Geheel 2020 kampen we met een verzuimpercentage van rond de 9%, daar waar 6% de doelstelling is.

Wel gerealiseerd is het vitaliteitscentrum en het vitaliteitsbudget per medewerker. Ook het verlichten van de administratieve last is doorgegaan.

8. Gebruik van hulpbronnen

Ambitie: Duurzaamheid milieu

2020 was het eerste jaar dat het thema duurzaamheid als ambitie is opgenomen. In 2020 is ook officieel de Green deal voor de Peel getekend.

Als Savant willen we bewust aandacht voor duurzaamheid, niet alleen voor het reduceren van verspilling en CO2 uitstoot, maar ook om een mooie toekomst voor de volgende generaties veilig te stellen. De ambitie van Savant Zorg is dan ook om in 2030 de helft van het energieverbruik en grondstoffenverbruik gereduceerd te hebben. Voor Savant betekent duurzaamheid: Ethiek ('right thing to do') en Innovatie. We willen het ook leuk maken om met deze ambitie bezig te zijn.

2020

In 2020 hebben we het volgende vormgegeven:

- De duurzaamheidsambitie is uitgewerkt en opgenomen in de nieuwe meer jaren vastgoedstrategie.
- De nulmeting is uitgevoerd waarmee de huidige CO2 uitstoot en het huidige grondstoffengebruik in kaart is gebracht.

- Eind 2020 is een eerste ambassadeursbijeenkomst geweest die ideeën van medewerkers ophaalt en meedenkt over hoe we duurzaamheid leuk kunnen maken. Dit filmpje <https://www.youtube.com/watch?v=PFmuuK7GI9M> is de eerste opbrengst daarvan!

Documentmanagementsysteem (DMS)

Om onze medewerkers te ondersteunen in de zorg die zij geven, maken wij gebruik van een documentmanagementsysteem; Joost. Door de jaren heen sloot dit systeem minder goed aan bij de wensen van de medewerkers en waren documenten moeilijk te vinden. Door de overgang naar de zelfstandige teams bleken ook veel documenten niet meer up-to date en ook op die manier niet meer passend. In 2020 is een inventarisatie gemaakt van alle documenten en een begin gemaakt met het herschrijven van de documenten die nog van belang zijn. In 2021 wordt een keuze gemaakt voor de best passende applicatie.

9. Gebruik van informatie

Clienttevredenheid onderzoeken

We stimuleren de cliënt en de mantelzorger Zorgkaart Nederland in te vullen. Dit doen we structureel en voortdurend, oa na afloop van het halfjaarlijkse evaluatie gesprek. Vanwege corona heeft dat in 2020 in mindere mate plaatsgevonden. We zien dat ook terug in de waarderingen op Zorgkaart Nederland.

Daarnaast hebben we via Facit (onderzoeksbureau) een clienttevredenheids onderzoek uitgezet, waarin een groot gedeelte van onze cliënten of vertegenwoordigers benaderd is. Dit schriftelijk onderzoek betreft dezelfde vragen als zorgkaart nederland en daarnaast de NPS.

Uitkomsten clienttevredenheid

1. Overzicht waarderingen op Zorgkaart Nederland

Locatie	Gemiddeld rapportcijfer 2020	Gemiddeld rapportcijfer 2019
De Eeuwsels	Geen waarderingen in 2020	Geen waarderingen in 2019
De Ameide	8.8 (2 waarderingen)	9 (4 waarderingen)
Rivierenhof	Geen waarderingen in 2020	Geen waarderingen in 2019
Alphonsus	2.7 (1 waardering)	Geen waarderingen in 2019
Sonnehove	Geen waarderingen in 2020	9.1 (6 waarderingen)
De Lisse	9 (11 waarderingen)	8.8 (20 waarderingen)
Hof van Bethanie	9 (1 waardering)	8.8 (12 waarderingen)
Van Lenthof	8.4 (6 waarderingen)	8.8 (15 waarderingen)
Savant Zorg Thuis	8.9 (22 waarderingen)	8.8 (168 waarderingen)

In principe zijn bovenstaande aantallen (voor de locaties) te weinig om conclusies uit te trekken. Willen we hier meer uit halen, zullen we cliënten en of mantelzorgers nog meer moeten stimuleren om een review achter te laten.

Voor Savant Zorg thuis zien we een stabiel beeld; zowel in 2019 als in 2020 wordt bijna een 9 gescoord. In 2019 hebben we een *grootschalig* PREM onderzoek gedaan; cliënten worden daarbij gevraagd of hun review ook geplaatst mag worden op Zorgkaart nederland. Dat verklaart het hoge aantal waarderingen in 2019. In 2020 hebben we ook een PREM onderzoek uitgevoerd, echter minder grootschalig; daarom staan er ook minder reviews op zorgkaart nederland.

2. Overzicht scores op basis van WLZ cliëntenonderzoek Facit

Locatie	NPS	Aantal respondenten
Alphonsus	82,9	35
Ameide	75	12
De Eeuwsels	90,9	22
De Lisse	83,3	36
Sonnehove	77,4	31
Hof van Bethanie	83,3	36
Van Lenthof	100	12
Rivierenhof	60	5
Savant	81,6	182

Deze resultaten zijn besproken in de teams en met de cliëntenraden.

Klachten

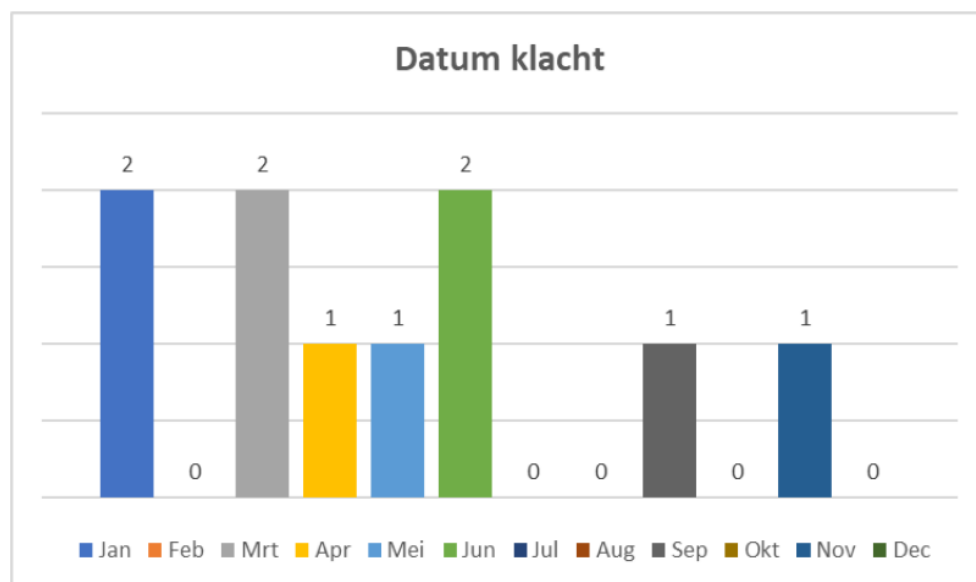
In 2020 zijn geen klachten aan de klachtencommissie voorgelegd.

De klachtenfunctionaris (voorheen cliëntvertrouwenspersoon) heeft een verslag gemaakt van 2020.

In onderstaande de belangrijkste conclusies.

Aantal meldingen/klachten

In de periode van januari tot en met december 2020 is de klachtenfunctionaris 10 keer benaderd door cliënten en/of familie.



Toelichting:

Net zoals vorig jaar is het aantal klachten gelijk gebleven.

De conclusie van de klachtenfunctionaris was dat in het jaar waarin corona centraal stond hier niets van terug was te zien in het aantal gemelde klachten.

Inhoudelijk is men vaak wel tevreden over de zorg maar de wijze waarop er gecommuniceerd wordt geeft aanleiding om een klacht in te dienen. Mogelijk zou de corona situatie een reden kunnen zijn, omdat de ervaring is dat de emoties en irritaties bij zowel cliënten, familie en medewerkers eerder

oplopen. Communicatie en het in verbinding zijn komen als aandachtspunten bij diverse klachten naar voren.
Het verslag is met de directeuren besproken en wordt verder opgepakt door de verbinders op de locaties.

Bijlage reactie cliëntenraad op overzicht onvrijwillige zorg

Betreft: Reactie op de analyse wet Zorg en Dwang.

Helmond, 29 juni 2021

Geachte mevrouw,

Naar aanleiding van uw vraag om een reactie op de analyse van de Wet Zorg en Dwang ontvangt u onderstaande opmerkingen:

Wet zorg en dwang wordt extramuraal nog niet ingevoerd, omdat de richtlijnen van de overheid nog niet duidelijk zijn. Aangegeven wordt dat het personeel wel behoefte heeft aan richtlijnen, waar door Savant aan gewerkt wordt. Worden tot die klaar zijn de richtlijnen van de BOPZ gehanteerd? Hoe wordt dit opgevangen?

De analyse geeft een duidelijke uitleg over de nieuwe wet en hoe Savant hier mee omgaat.

Het stukje over de pilot "Opendeuren" mag misschien wel wat uitgebreider. Het is niet zo dat de deuren op KSW gewoon open staan, de naam wekt misschien wel die indruk.

Savant is bezig de nieuwe wet zorg en dwang gefaseerd uit te rollen binnen de organisatie. De Centrale Cliëntenraad wordt hier nauw bij betrokken, doordat de voorzitter deelneemt aan de regiegroep die de projectstructuur inricht. Er wordt binnen Savant gestart met de invoering van de nieuwe wet op de afdelingen psychogeriatric. De pilot "Opendeuren" die al in ontwikkeling was in woonzorgcentrum de Eeuwsels sluit mooi aan bij deze nieuwe wet. De pilot geeft de bewoners op Kleinschalig Wonen meer bewegingsvrijheid, doordat zij zich door het hele gebouw kunnen begeven. Dit wordt per bewoner samen met zijn/haar vertegenwoordiger multidisciplinair bekeken. Deze pilot draagt bij tot het beperken van onvrijwillige zorg. Het is niet meer vanzelfsprekend dat de bewoners van de PG afdelingen beperkt worden in hun vrijheid door gesloten deuren.

Ik hoop dat u met bovenstaande reactie vooruit kunt.

Met hartelijke groet,

drs. B.F. Heering
Voorzitter CCR Savant-Zorg Helmond