

# Jaarverslag 2021

---

## *Savant, Organisatie voor zorg*

Versie 2 mei 2022

|   |
|---|
| Vastgesteld door de RvB d.d. 2 mei 2022 |
|---|

|  |
|--|
| Goedgekeurd door de RvT d.d. 12 mei 2022 |
|--|

## Inhoud

|  |    |
|--|----|
| Inleiding .....  | 3  |
| 1. Profielbeschrijving .....                                       | 3  |
| 2. Organisatiestructuur .....                                      | 3  |
| 2.1 Missie en visie.....   | 3  |
| 2.2 Besturingsmodel.....   | 4  |
| 3. Medezeggenschap.....  | 4  |
| 4. Financiële terugblik 2021 .....                                 | 4  |
| 4.1 Gang van zaken boekjaar .....                                  | 4  |
| 4.2 Omzet .....  | 5  |
| 4.3 Resultaten.....  | 5  |
| 4.4 Financiële positie.....  | 5  |
| 4.5 Verwachte gang van zaken.....                                  | 5  |
| 4.6 Ratio's .....  | 5  |
| 4.7 Medewerkers .....  | 6  |
| 5. Algemene terugblik 2021 .....                                   | 6  |
| 5.1 Corona .....   | 6  |
| 5.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn ..... | 7  |
| 5.3 Veiligheid .....   | 9  |
| 5.4 Leren en verbeteren van kwaliteit .....                        | 11 |
| 5.5 Medewerkersstelling .....                                      | 12 |
| 5.6 Leiderschap en governance.....                                 | 13 |
| 5.7 Gebruik van hulpbronnen .....                                  | 14 |
| 5.8 Gebruik van informatie .....                                   | 15 |
| 6. Risico-inventarisatie .....                                     | 16 |
| 7. Vooruitblik 2022 .....  | 17 |

## Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van Savant Zorg. Hierin doen wij verslag van de prestaties in het afgelopen jaar en leggen wij verantwoording af. Er is voor gekozen om het jaarverslag en kwaliteitsverslag te bundelen in één document.

In dit jaarverslag 2021 legt Savant verantwoording af over het invullen van haar maatschappelijke opdracht, de prestaties en bedrijfsvoering. Het gaat daarbij over de voortgang van het beleid, kwaliteit, goed bestuur, medewerkers, financiële prestaties en productie. Met het financiële deel (de jaarrekening) en DIGIMV (het digitale verantwoordingsplatform) wordt voldaan aan de jaarlijkse verantwoordingsverplichtingen.

Met dit jaarverslag geeft Savant Zorg ook invulling aan de verantwoordingsplicht vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het verslag is grotendeels opgebouwd aan de hand van de acht thema's uit het kwaliteitskader. Het hoofddoel van Savant Zorg is cliënten te ondersteunen bij een betekenisvol leven, uitgaande van veerkracht en eigen regie.

## 1. Profielbeschrijving

Savant Zorg is een ISO-gecertificeerde organisatie voor verpleging en verzorging.

We bieden een breed pakket zorg- en dienstverlening bij cliënten thuis en in woonzorgcentra.

Savant Zorg is in bezit van het ISO-certificaat en werkt continu aan kwaliteitsverbetering.

We werken nauw samen met huisartsen, ziekenhuizen, andere zorgaanbieders en met gemeenten.

De financiers van Savant Zorg zijn de gemeenten (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), het zorgkantoor (Wet Langdurige Zorg) en de zorgverzekeraar (Zorgverzekeringswet).

Savant Zorg heeft 482 plaatsen verblijf (inclusief of exclusief behandeling en kort verblijf) en 510 woningen voor Wonen met Zorg en Service (VPT of ZVW).

Ongeveer 1.800 medewerkers en 620 vrijwilligers zetten zich gemiddeld dagelijks in om 4.100 klanten te ondersteunen bij het zo zelfstandig mogelijk wonen.

Als maatschappelijk ondernemer ziet Savant Zorg het als haar opdracht de veerkracht van mensen te stimuleren en te mobiliseren om de zelf- en samenredzaamheid te vergroten.

Savant Zorg heeft een belangrijke maatschappelijke functie en hanteert het maatschappelijk profiel, zoals omschreven in de Zorgbrede Governance Code.

| Algemene identificatiegegevens |  |
|--------------------------------|--|
| Naam                           | Stichting Savant Zorg, organisatie voor zorg               |
| Adres                          | Postbus 222  |
| Postcode                       | 5700 AE  |
| Plaats                         | Helmond  |
| Telefoon                       | 0492-572000 (cliënten), 0492- 572111 (zakelijk)            |
| KvK-nummer                     | 17126402   |
| Internet                       | <a href="http://www.savant-zorg.nl">www.savant-zorg.nl</a> |
| E-mailadres                    | klantenservice@savant-zorg.nl                              |

## 2. Organisatiestructuur

### 2.1 Missie en visie

Savant Zorg is een expert in het helpen van mensen een betekenisvol leven te leiden waarbij we uitgaan van veerkracht en eigen regie. Savant verzorgt, verpleegt, behandelt en begeleidt ongeveer 4.100 voornamelijk oudere mensen in de regio Helmond en de Peel.

We ondersteunen de cliënt en zijn mantelzorger zodat zij de regie kunnen voeren op keuzes die er voor hen toe doen. Samen en in verbinding met anderen binnen het netwerk. Zodat cliënten zelfstandig kunnen blijven in hun doen en laten, thuis of in één van onze acht woonzorgcentra.

We zetten ons in om de kwaliteit van leven van onze cliënten zoveel mogelijk te vergroten. Kwetsbaarheid door ziekte, ouderdom of handicap zorgt ervoor dat mensen gaan nadenken over wat echt belangrijk is in het leven. Wij willen ervoor zorgen dat de mens achter de cliënt zich goed voelt en de regie houdt. Dát is ons doel.

We werken volgens de kernwaardes betrouwbaar, verbindend, vooruitstrevend.

## 2.2 Besturingsmodel

Savant Zorg kent een Raad van Toezicht model met een eenhoofdige Raad van Bestuur.

Op 16 juni 2021 ben ik, Monique Hertogs, gestart als bestuurder bij Savant Zorg.

Na het vertrek van de vorige bestuurder, de heer P. Bosselaar en tot 16 juni, hebben mw. M. van Engelenburg, directeur Zorg Thuis en financieel directeur de heer G. Laureijssen de bestuurlijke taken waargenomen.

De directeuren woonzorg en zorg thuis, zijn integraal verantwoordelijk voor de behaalde resultaten van hun sector. Daarnaast hebben de directeuren verantwoordelijkheden op concernniveau, onder andere op het gebied van productontwikkeling.

De aansturing door de directeuren gebeurt op basis van vertrouwen en het laag leggen van verantwoordelijkheden in de organisatie met daarbij passende bevoegdheden. Het gaat dan om het scheppen van een klimaat waarbij de energie van alle medewerkers en vrijwilligers vooral gericht is op het bieden van toegevoegde waarde voor de klant. Professionaliteit en eigenaarschap zijn de basis voor de zelfstandige teams.

De besturingsvisie van Savant is inmiddels vijf jaar oud. De afgelopen jaren is hard gewerkt om de visie handen en voeten te geven. Het organisch proces heeft zijn werk gedaan, de toekomst verandert met ons mee en daarom heeft een actualisatie van de besturingsvisie plaatsgevonden.

## 3. Medezeggenschap

De medezeggenschap van cliënten is binnen Savant Zorg op twee niveaus georganiseerd.

Er zijn acht lokale cliëntenraden. De woonzorgcentra (acht) en Savant Zorg Thuis, hebben een eigen cliëntenraad.

Cliënten worden op deze manier op lokaal niveau vertegenwoordigd. Daarnaast is er een Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR behandelt onderwerpen die Savant Zorg als geheel aangaan.

De medezeggenschap van medewerkers is geregeld via de Ondernemingsraad. Verzorgenden en verpleegkundigen zijn verenigd in de Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR) die Savant Zorg in 2016 heeft opgericht.

Met het oog op ontwikkelingen binnen Savant, wordt blijvend samen met de Ondernemingsraad (OR) en CCR gekeken naar een daarbij passende wijze van medezeggenschap.

## 4. Financiële terugblik 2021

### 4.1 Gang van zaken boekjaar

Het resultaat over het boekjaar komt uit op een positief resultaat van € 1.747.340 ten opzichte van het resultaat van € 2.467.073 voorgaand jaar. Het resultaat over 2021 bevat voor een bedrag van € 2,4 miljoen aan Corona compensatie voor omzetsderving en materiële kosten, waardoor het resultaat positief is beïnvloed. Het resultaat is toegevoegd aan het eigen vermogen van Savant Zorg dat per jaareinde € 31,1 miljoen bedraagt.

## 4.2 Omzet

De omzet van 2021 is met € 4,4 miljoen toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De omzet in de ZVW is afgenomen met € 0,6 miljoen ten opzichte van de omzet in 2020. Daartegenover staat een toename van de opbrengsten WLZ met € 4,2 miljoen als gevolg van tariefstijging en aanvullende kwaliteitsgelden. De omzet is in volume niet afgenomen door de compensatieregeling voor Corona. De opbrengsten uit de WMO, Jeugdwet en overige zorgprestaties zijn in 2021 gestegen met € 0,4 miljoen door stijging van het aantal klanten in de huishoudelijke ondersteuning.

## 4.3 Resultaten

Het resultaat wordt met € 2,4 miljoen positief beïnvloed door Corona compensatie. Daarnaast is een aantal projecten niet doorgedaan dan wel beperkt vormgegeven waardoor die projectgelden (circa € 1,6 miljoen) ten gunste van het resultaat zijn gevallen. Indien de projecten wel uitgevoerd waren, zou het resultaat nihil zijn net als vorig jaar. Dit gecorrigeerde resultaat is substantieel lager dan de jaren daarvoor, wat betekent dat Savant in 2021 net zoals in 2020 een aanzienlijk deel van de effecten van Corona voor haar rekening heeft genomen.

## 4.4 Financiële positie

Het positieve resultaat van 2021 geeft Savant Zorg de mogelijkheid de gezonde vermogenspositie te behouden. Het eigen vermogen, in relatie tot het opbrengstenniveau, ligt op circa 38%. De afgelopen jaren is bewust gespaard, om een goede vermogenspositie te hebben om de toekomstige risico's ten aanzien van de ontwikkeling in de zorg op te kunnen vangen. Daarnaast is de vermogenspositie ook nodig om de financiering van het vastgoed mogelijk te maken. De omvang van het vermogen is voor voornoemde aspecten zeker nodig en wordt toereikend geacht.

## 4.5 Verwachte gang van zaken

Ook in het begin van 2022 zal het Corona virus nog een belangrijke invloed hebben op de zorg en exploitatie van Savant Zorg. De focus zal liggen op het goede zorg te blijven bieden aan onze cliënten, ondanks het Corona Virus, met daarnaast aandacht voor onze medewerkers. Met een actief verzuimbeleid proberen we het ziekteverzuim weer naar normale proporties te brengen. Het ziekteverzuim heeft een belangrijke invloed op de exploitatie van Savant Zorg. Daarnaast zal de nodige aandacht geschonken moeten worden aan het bezetten van de vrijgekomen appartementen. De ontstane leegstand heeft ook een belangrijke invloed op het resultaat. Als de compensatie in 2022 wordt stopgezet, zal het ziekteverzuim en de leegstand zich wel naar het reguliere niveau moeten ontwikkelen om het jaar positief af te sluiten.

Door de focus op de beheersing van de effecten van Corona zal in 2022 minder nadruk liggen op groei in zowel de WLZ, ZVW en WMO.

Ondanks dat de verdere ontwikkelingen rondom Corona nog voor enige onzekerheid zorgen, is de verwachting dat met de genoemde inspanningen 2022 met een beperkt positief exploitatieresultaat afgesloten gaat worden.

## 4.6 Ratio's

| Resultaatratio               | 2021 | 2020 |
|------------------------------|------|------|
| Resultaatratio Savant Zorg   | 2,2% | 3,2% |
| Resultaat boekjaar in € mln. | 1,7  | 2,5  |

| Liquiditeit   | 2021 | 2020 |
|---|------|------|
| Liquiditeit in € mln.                               | 30,1 | 28,2 |
| Vlottende activa in € mln. (incl. liquide middelen) | 36,0 | 32,2 |
| Vlottende activa in € mln. (excl. liquide middelen) | 5,9  | 4,0  |

|                                       |      |      |
|---------------------------------------|------|------|
| Totaal kortlopende schulden in € mln. | 13,2 | 12,3 |
|---------------------------------------|------|------|

| <b>Solvabiliteit</b>                                     | <b>2021</b> | <b>2020</b> |
|--|-------------|-------------|
| Solvabiliteit (totaal eigen vermogen/balanstotaal)       | 43,7%       | 42,2%       |
| Totaal eigen vermogen in € mln.                          | 31,1        | 29,4        |
| Balanstotaal in € mln.                                   | 71,2        | 69,7        |
| Solvabiliteit (totaal eigen vermogen/totale opbrengsten) | 38,3%       | 38,3        |
| <b>Totaal opbrengsten in € mln.</b>                      | <b>81,1</b> | <b>76,7</b> |

| <b>Debt Service Coverage Ratio</b> | <b>2021</b> | <b>2020</b> |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| DSCR                               | 2,5         | 2,7         |

#### 4.7 Medewerkers

| Fte's                        | 2021       | 2020       | 2019       | 2018       |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Woonzorg                     | 509        | 522        | 499        | 468        |
| Wijkzorg                     | 159        | 156        | 157        | 157        |
| Huishoudelijke ondersteuning | 148        | 136        | 113        | 88         |
| Thuisbegeleiding             | 20         | 21         | 21         | 20         |
| Gespecialiseerde verpleging  | 26         | 26         | 24         | 23         |
| Algemeen beheer              | 120        | 76         | 71         | 71         |
| Woning exploitatie           | 8          | 9          | 9          | 10         |
|                              | <b>989</b> | <b>946</b> | <b>894</b> | <b>837</b> |

De stijging van het aantal FTE binnen Algemeen Beheer betreft geen uitbreiding van het aantal medewerkers, maar wordt veroorzaakt doordat binnen de organisatiestructuur ondersteunende medewerkers die voorheen onder de zorgonderdelen vielen, nu onder Algemeen Beheer gepresenteerd worden. Op basis van de onderverdeling van voorgaande jaren, blijft het aantal medewerkers in Algemeen beheer ongeveer gelijk aan 2020.

## 5. Algemene terugblik 2021

In deze algemene terugblik op 2021 geven we inzicht in wat we ondernomen hebben rondom onze ambities en de staande organisatie, voortkomend uit ons koersplan en jaarplan. De ambities en de basisthema's hebben we ingedeeld in de thema's van het kwaliteitskader. We beginnen met een terugblik op de Coronacrisis en wat dat heeft betekend voor onze organisatie.

### 5.1 Corona

Helaas was ook 2021, net als 2020, een heel roerig jaar. In het voorjaar van 2020 ontstond de Coronacrisis in Nederland. En sinds maart van dat jaar is sprake van een pandemie. Ook in 2021 wordt de maatschappij nog steeds verstoord door het Coronavirus en is terugkeer naar het 'oude normaal', ondanks het hoge aantal gevaccineerden, ook nu nog niet mogelijk. Begin 2022 is het aantal besmettingen ten gevolge van de Omikronvariant, die besmettelijker is dan de vorige varianten, heel erg hoog. Wel is het in de regel zo, dat mensen van deze variant minder ziek worden en het verloop van het ziekteproces meestal redelijk mild is. Het aantal ziekenhuisopnames is veel lager. Vanaf 25 februari 2022 is een aantal maatregelen verdwenen en dat zorgt voor meer bewegingsvrijheid.

In 2021 waren de overheidsmaatregelen, gericht op een verdere verspreiding van het Coronavirus, streng. Savant heeft bij de aanvang van de crisis een crisisteam ingesteld (dat op afstand vergadert).

Daarnaast zijn er decentrale crisisteam. Savant Zorg volgt de maatregelen van RIVM en GGD op, stelt de eigen processen bij indien nodig en informeert de medewerkers via Savant Plein, e-mail en eventueel persoonlijk. Een draaiboek Pandemie is tot stand gekomen. Gebleken is dat het ondersteuningsteam waaronder de coach, verbinder, kwaliteitsverpleegkundige en geestelijk verzorger belangrijk is voor onze medewerkers.

Gelukkig kon in januari gestart worden met vaccineren. In Nederland werden de zorgmedewerkers in de ouderenzorg en de gehandicaptenzorg als een van de eersten gevaccineerd tegen Corona. Daar hoorde Savant Zorg ook bij.

Het verzuim is ten gevolge van Corona hoog. Ook in verband met de regels rondom quarantaine. Het herstel van sommige medewerkers duurt lang. Vermoedelijk is het aantal medewerkers dat zich heeft laten vaccineren hoog. Uit privacyoverwegingen wordt dit niet verder onderzocht. Het is belangrijk het gesprek te voeren over 'hoe hoger de vaccinatiegraad, hoe lager het risico'.

De Coronapandemie betekent inperking van vrijheid, het moeten opvolgen van maatregelen en met minder personeel meer doen. Het kost enorm veel inspanning en de medewerkers van Savant leveren deze inspanning. De veerkracht van de organisatie is groot.

## 5.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle domeinen van zijn leven uitgangspunt is van de zorg- en dienstverlening. Het doel is om de kwaliteit van leven zo optimaal mogelijk te laten zijn. Zowel bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning als bij wonen en welzijn gaat het om de totale beleving van de cliënt. De visie op zorg van Savant omvat al deze aspecten.

### Ambitie Positieve Gezondheid

Werken en leven vanuit de visie 'Positieve Gezondheid' is kijken vanuit een geïntegreerde blik op gezondheid. Niet alleen de lichamelijke kanten van gezondheid staan centraal maar ook welbevinden, het vermogen je aan te passen, eigen regie, veerkracht, participatie en zingeving. Onze ervaring is dat het van belang is dat er aandacht is voor de Positieve Gezondheid van onze medewerkers. Pas dan kunnen zij met dezelfde bril kijken naar onze cliënten en de benodigde ondersteuning bieden. De ambitie Positieve Gezondheid richt zich dan ook op zowel onze medewerkers als onze cliënten en hun netwerk.

#### Activiteiten 2021:

- Vanuit het Rijnlands organiseren en Positieve Gezondheid, beweegt, verandert, leert en ontwikkelt Savant zich in rap tempo. Waarbij Savant daarnaast onderhevig is aan tal van externe factoren die van invloed zijn op processen, cultuur, eigenaarschap en structuur. Verschillende transformaties lopen vaak parallel aan elkaar. Daarbij gaat het concreet om andere manieren van samenwerken binnen en buiten de organisatie en om verbindingen te leggen vanuit waardesystemen.  
We streven ernaar dat onze medewerkers hun talenten optimaal kunnen benutten, waar eigenaarschap van binnenuit kan ontstaan en gedragsverandering als een vanzelfsprekendheid wordt ervaren. Dit vraagt van de medewerker een overstijgende blik en het vermogen om het geheel te overzien. De ambitie Positieve Gezondheid wordt steeds meer een paraplu en de verbindende factor met andere projecten binnen Savant. Denk aan Savant Vitaal, Levensboek, KMS, RI&E (PSA), herstelplan, moreel beraad, etc. Deze verbindingen monitoren we vanuit de kerngroep Positieve Gezondheid.
- We merken vanuit teams een toenemende vraag om hen mee te nemen in het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Zo is in 2021 een subsidie toegekend ten behoeve van teams in de wijk om, gekoppeld aan het thema zelfredzaamheid, met Positieve Gezondheid aan de slag te gaan.
- Om te voldoen aan de toenemende vraag, dient de capaciteit van de beoogde trainers uitgebreid te worden. Dit zal een groeimodel zijn met een verwachte inzet van gemiddeld 20 uur per week

in 2022. Het is een bewuste keuze om te werken met meer trainers vanwege de flexibiliteit. Bovendien is het minder kwetsbaar.

- Scholing gefaciliteerd voor de trainers ter ondersteuning van een effectief veranderproces naar eigenaarschap vanuit visie op Positieve Gezondheid. Vanwege Corona en krapte in de personele bezetting, hebben minder trainingen en inspiratiesessies plaatsgevonden in 2021.
- Vanuit het herstelplan 'Rust en ruimte na Corona' is de behoefte uitgesproken om, datgene dat we geleerd en ervaren hebben, vast te houden en mee te nemen in de inspiratiesessies van Positieve Gezondheid. De trainers nemen dit mee in de sessies.

### Ambitie Optimale dementiezorg

We ondersteunen thuiswonende mensen met dementie in hun zelfstandigheid. Daarbij hebben we uiteraard ook aandacht voor de mantelzorger. We zetten in op eigen regie en veerkracht van cliënten, omdat dit helpt actief te blijven. Er zijn ook uitdagingen: jongeren interesseren voor de zorg voor mensen met dementie, huidige professionals behouden voor het vakgebied én ouderen en mantelzorgers beter helpen zorgen voor elkaar.

Welke activiteiten vonden in 2021 plaats?

- Het aantal mensen met dementie blijft de komende jaren groeien en ongeveer 79% van deze mensen woont thuis. Vanuit hun eigen omgeving proberen ze zo lang mogelijk een betekenisvol leven te leiden. Dat betekent dat dementiezorg niet alleen medisch, maar vooral een sociaal maatschappelijke uitdaging is. Verregaande samenwerking tussen alle betrokkenen is daarmee noodzakelijk. Savant en de Zorgboog hebben om die reden de regionale keten dementie weer opgestart: netwerk dementie Helmond, de Peel. Naast zorgaanbieders neemt ook de gemeente deel, evenals de LEV-groep en de Alzheimer Stichting. Savant regelt de coördinatie van deze ketensamenwerking.
- In 2021 is een vakgroep Dementie opgericht. Het is onze opdracht komende jaren onze visie op dementie Savantbreed uit te dragen en te borgen. De vakgroep richt zich onder meer op het ondersteunen en samenwerken met mantelzorgers en het in dienst houden en aantrekken van medewerkers.
- Verspreid over de PG afdelingen zijn inmiddels veertien verpleegkundigen, vijf kwaliteitsverpleegkundigen en twee wijkverpleegkundigen opgeleid tot zorgverantwoordelijke onder de Wet Zorg en Dwang. Zij zijn de spin in het web als het gaat om het volgen van het Wet Zorg en Dwang stappenplan. Vanuit de afdelingen somatiek hebben veertien medewerkers een traject gevolgd rondom kernbegrippen als: wat is onvrijwillige zorg, hoe voorkom je dat en hoe herken je verzet. Begin 2022 worden nog twee mensen opgeleid.
- Savant neemt met zes mensen deel aan het Helmondse project GoedVoorMekaarBox. In dit project gaan we bij mantelzorgers op bezoek. Ze krijgen een GoedVoorMekaarBox vol informatie over de ondersteuningsmogelijkheden in Helmond. Daarna krijgen ze op maat tips en handvatten om ook aandacht voor zichzelf te hebben en te houden.
- We hebben twee VR brillen tot onze beschikking met daarop een interactief filmpje over een persoon met dementie. We zetten de brillen in, in het netwerk van een cliënt met dementie en stellen deze beschikbaar voor (nieuwe) medewerkers. Het geeft een beeld van de omstandigheden waarin iemand met dementie tegen problemen en grenzen aan loopt. Het filmpje is gericht op beginnende dementie. In de loop van 2022 verschijnt een versie die gericht is op een gevorderde vorm van dementie.
- Savant vindt het onwenselijk dat mensen met dementie, die hun hele leven lang van hun vrijheid hebben genoten, achter een gesloten deur moeten wonen. Met een projectgroep zijn daarom al flinke stappen gezet om open deuren binnen Savant de Eeuwsels te realiseren. Het idee is de deuren van de verpleegafdelingen elektronisch te openen. De deuren gaan pas open als de cliënt deze mag en kan openen. Voor alle cliënten stellen we persoonlijke, elektronische leefcirkels in. Met het behandelend team en de familie wordt bepaald wat de bewegingsruimte van iedere cliënt is en worden risico's besproken.



### Welke andere activiteiten zijn onder persoonsgerichte zorg en welzijn nog meer ondernomen?

- Voor Pasen hebben alle cliënten van Savant Zorg paaseitjes ontvangen. In de locaties zijn de bewoners verwend met een paasontbijtje. We vinden het binnen Savant Zorg belangrijk -juist in deze moeilijke tijd- iets leuks te doen voor onze cliënten.
- In de locaties zijn veel activiteiten voor bewoners georganiseerd. Ook rondom een bepaald thema zoals bewegen, gezond eten, foto's en muziek van vroeger.
- In het voorjaar zijn twee geestelijk verzorgers/levenscoaches gestart bij Savant. Zij bieden een luisterend oor en leveren graag met betrokkenen samen, een bijdrage aan een fijne, betekenisvolle dag.
- We willen dat iedereen zich thuis voelt bij Savant. Dit geldt zowel voor bewoners als hun naasten, medewerkers en vrijwilligers. We stonden om die reden dit jaar ook weer stil bij de landelijke week van respect. Eén van de acties was dat in alle Savantlocaties medewerkers en bewoners tijdens de maaltijd vertelden wat respect voor hen betekent.
- In Helmond is in oktober 'Praatjesmakers' gestart. Dit is een initiatief om één-op-één met ouderen (65+) in gesprek te gaan. Aan de hand van een aantal onderwerpen worden ouderen aan mensen met dezelfde belangstelling gekoppeld. Een koffertje met materialen helpt om de praatjes op gang te brengen. Klikt het goed en is voldoende gespreksstof aanwezig, kunnen ze samen meer praatjes maken. De praatjes vinden plaats bij de ouderen thuis of ergens in de stad of in de wijk.
- GGZ Oost Brabant, Savant Zorg en de Zorgboog hebben een Integraal expertisecentrum ouderen (IECO) ontwikkeld. Met dit centrum willen we de deskundigheid bundelen, zodat we ervoor kunnen zorgen dat kwetsbare ouderen met probleemgedrag de juiste zorg op de juiste tijd en de juiste plaats krijgen. Het expertisecentrum gaat eerst van start met ambulante zorg.

### De herontwikkeling van Savant Alphonsus

Gelijktijdig met het dorpsplein in Mierlo-Hout, ondergaat Alphonsus komende jaren een metamorfose.

Savant Zorg stelt hiermee de bewoner in staat om zijn zelfredzaamheid te behouden en zijn persoonlijk leefplezier te borgen. Savant Zorg staat derhalve voor onbezorgd en verzorgd wonen in het centrum van Mierlo-Hout. Het betreft een vernieuwend wonen- en zorgconcept, een andere manier van bouwen en vernieuwende manier van werken.

Het geeft optimale uitdrukking aan de missie, visie en maatschappelijke opdracht van Savant Zorg. Met de herontwikkeling willen we een nadrukkelijke bijdrage leveren aan een inclusieve samenleving. Een samenleving waar mensen op een zo natuurlijk mogelijke manier aandacht aan elkaar willen schenken en elkaars potentieel kunnen aanboren.

### 5.3 Veiligheid

Veiligheid van zorg heeft verschillende invalshoeken. Denk daarbij aan gezondheidsrisico's, veiligheid van hulpmiddelen en materialen, veiligheid van de woon- en leefomgeving, maar ook verminderen van vrijheidsbeperking en het verminderen van incidenten.

Hierbij kijken we niet enkel naar veiligheid, maar juist naar de balans tussen veiligheid en kwaliteit van leven. Samen met cliënt en familie zoeken we naar oplossingen die passen bij de cliënt. Het is een balans tussen zelfregie, bewegingsvrijheid en kwaliteit van leven enerzijds en bescherming en veiligheid anderzijds. In dialoog met elkaar bespreken we de dilemma's en alternatieven, altijd kijkend naar behoefte van de cliënt.

We werken volgens wet- en regelgeving die voor onze dienstverlening van toepassing is om veilige zorg te garanderen. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bevat indicatoren die de basisveiligheid van zorg meten. Daarnaast monitoren we de meldingen incidenten cliënten.

### Wat hebben we gedaan in 2021?

- Vakgroepen basiskwaliteit zijn verder geprofessionaliseerd. Zij hebben een kader voor de werkwijze van de vakgroep opgesteld en zijn gestart met een jaarplan en jaaroverzicht.
- Protocollen rondom hygiëne en infectiepreventie zijn geactualiseerd.
- Aandachtsvelders hygiëne en infectiepreventie zijn aangesteld, geschoold en hebben eerste acties uitgezet.
- Alle teams verpleeghuiszorg zijn overgestapt naar het digitaal aftekenen van medicatie in Medimo, het elektronisch voorschrijfsysteem.
- Op twee afdelingen verpleeghuiszorg zijn audits medicatieveiligheid uitgevoerd. Verbeterpunten zijn opgepakt.
- Er is een jaaroverzicht MIC/MIM opgeleverd waaruit verbeterpunten voor het komende jaar zijn gehaald.
- We hebben voorbereidingen getroffen om in 2022 over te stappen naar een volledig digitaal ondersteund meldingssysteem.
- Vernieuwingen in ONS Nedap zijn onderzocht en geïmplementeerd binnen de zorgteams.
- Conform de interne auditplanning, zijn in 2021 interne audits uitgevoerd, op de onderwerpen: medicatieveiligheid, HACCP, Brandveiligheid (BWI), RI&E, Controle zorgdossier. Het is alleen niet gelukt om de ECD-audit uit te voeren. Deze staat nu op de planning voor 2022.

### Meting kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg

In de eerste maanden van 2022 is door de kwaliteitsverpleegkundigen de meting van de kwaliteitsindicatoren uitgevoerd. Bij cliënten die vallen onder de reikwijdte van het kwaliteitskader, worden de indicatoren gemeten. Elke locatie meet de drie verplichte indicatoren en maakt, in samenspraak met de cliëntenraad, een keuze uit de andere zeven indicatoren.

De kwaliteitsverpleegkundigen bespreken op de locatie en met elkaar de uitkomsten van de indicatoren en stemmen af over de werkwijze en verbetercyclus.

### Analyse Onvrijwillige Zorg

Savant Zorg heeft in 2021 verdere acties uitgezet om te voldoen aan de Wet Zorg en Dwang. Binnen de PG zorg was dat:

- Borging zorgverantwoordelijken PG: intervisie bijeenkomsten (onder begeleiding van een psycholoog) en het opleiden van een tweede lichter PG zorgverantwoordelijken.
- Teams PG: medewerkers volgen e-learning en aanvullend een praktijkbijeenkomst met de zorgverantwoordelijke en psycholoog. Inhoud van het programma is centraal opgesteld. Borging gebeurt via de bewonersbespreking.
- Gelijktijdig zijn twee interne medewerkers getraind om zelf toekomstige zorgverantwoordelijken op te leiden ('train de trainer').
- In de Eeuwsels zijn minimale vorderingen gemaakt met het opendeurenbeleid. Vooral de techniek van de leefcirkels bleek hierin een knelpunt.

In de somatische verpleeghuiszorg en verzorgingshuis:

- Er zijn 'kartrekkers' per locatie opgeleid. Zij verzorgen een workshop in hun teams/nemen hun teams mee en zij benoemen een zorgverantwoordelijke vanuit de groep kartrekkers. De zorgverantwoordelijken, kartrekkers verzorgingshuis en de kwaliteitsverpleegkundige vormen samen het Wzd team op locatie.
- Er is een start gemaakt met een plan van aanpak voor teams op locatie.

Wijkzorg - VPT - Ameide – Rivierenhof:

- Medewerkers kunnen e-learning volgen.
- Workshop teamrollhouders klant en kwaliteit georganiseerd.

Algemeen:

- Korte artikelen op Savantplein geplaatst met uitleg over Wzd.

Conclusie is dat we binnen de PG afdelingen op dit moment voldoen aan de Wet Zorg en Dwang. Er is een start gemaakt met de uitrol naar somatiek en verzorgingshuis. Dit zal verder verstevigd moeten worden in 2022; vooral de samenwerking met de huisartsen is daarin een knelpunt. Dat geldt ook voor de wijkzorg. In 2022 zullen we de medewerkers verder ondersteunen met (proces)informatie, documentatie en scholing.

Ook zijn de halfjaarlijkse overzichten onvrijwillige zorg opgeleverd en aangeleverd aan de Inspectie. De analyse van de overzichten moet nog plaatsvinden. Deze zullen wij op een later moment toevoegen aan dit verslag (voor juni 2022).

## 5.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

### Ambitie Leren en ontwikkelen

Binnen Savant starten jaarlijks zo'n zestig medewerkers met een werk-leertraject, BBL genoemd. Zij leren het vak in de praktijk in combinatie met één schooldag per week. Savant werkt in deze trajecten samen met het ROC TER AA en Fontys Hogescholen. Daarnaast zijn we partner van Zorgcampus de Peel. Dit is een initiatief van zorgaanbieders en opleidingscentra om de zorg in de Peelregio aantrekkelijk te maken. En uiteraard om bestaande zorgmedewerkers te behouden en hen carrièrekansen te bieden.

Savant geeft iedere medewerker de mogelijkheid te leren en zich te ontwikkelen. De komende jaren maken we dat nog gemakkelijker. Informatie en kennis wordt toegankelijker binnen Savant.

We helpen medewerkers onderling meer kennis te delen. We laten hen oefenen met nieuw gedrag. Een opleidingsplan wordt opgesteld met stimulans voor een leven lang leren.

Welke activiteiten vonden in 2021 plaats?

- Savant wil een leerklimaat waarin elke collega zich kan en mag ontwikkelen. Het is de bedoeling mensen te verbinden, zodat ze van elkaar en met elkaar leren. Opleidingsvragen, passend bij de ontwikkeling van de medewerker, het team en Savant, worden gestimuleerd. Zo ontstaat een nieuw leerklimaat met drie pijlers voor leren en ontwikkelen: professionele ontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling en teamontwikkeling. Die pijlers zijn ook zichtbaar in Samen Leren in Maatwerk (SLIM). SLIM is de nieuwe digitale leeromgeving voor medewerkers. Deze is flexibel in te richten en sluit aan bij de visie van Savant.
- Eind november is een groep medewerkers gestart met een opleiding om het certificaat individuele basiszorg te behalen. Het certificaat is onderdeel van MBO niveau 2, helpende zorg en welzijn. Na het behalen van het certificaat, kunnen deze medewerkers basiszorg verlenen.

### Andere activiteiten die zijn ondernomen in 2021

- Voorbereidingen om een keuze te maken voor een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem en documentbeheersysteem. Deze keuze is begin 2022 gemaakt. We kunnen daarna verder met het inrichten van beide systemen en het testen ervan. De implementatie en uitrol KMS-DMS in de teams zal naar verwachting in oktober – december 2022 plaatsvinden.
- Visie op kwaliteit is geschreven
- In mei 2021 zijn we geaudit om te zien of Savant voldoet aan de kwaliteitsnormen voor zorg- en dienstverlening. Naar aanleiding daarvan is ons weer een ISO certificaat toegekend voor drie jaar. Op 6 juli bracht de Inspectie een bezoek aan de locatie Hof van Bethanië in het kader van reguliere bezoeken die zij aflegt aan alle zorgaanbieders. De inspectie concludeert dat Hof van Bethanië op 9 van de 11 getoetste normen voldoet. Onderdelen van de normen deskundige medewerker en beschikbaarheid medewerkers hebben aandacht nodig volgens de Inspectie. Hier zijn vervolgcacties voor ingezet. De Inspectie heeft voldoende vertrouwen in de wijze waarop Savant stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg en concludeert dat geen vervolgtoezicht nodig is. De Inspectie ziet geen aanleiding Hof van Bethanië of andere locaties (opnieuw) te bezoeken.

## 5.5 Medewerkerssamenstelling

Gelukkige medewerkers vormen de basis van Savant. We zijn dan ook continu bezig met het doorontwikkelen van een plezierige werkomgeving waarin gelukkige medewerkers centraal staan. Savant Vitaal en de ambitie leren en ontwikkelen zijn daar mooie voorbeelden van. Gelukkige medewerkers zijn belangrijk voor de toekomst van Savant en daar hoort ook een duidelijk HR-toekomstbeeld bij. Een HR-toekomstbeeld dat enerzijds de visie en richting aangeeft voor gelukkige medewerkers. En anderzijds inzichtelijk maakt hoe teams worden ondersteund door HR bij de teamtaak teamzaken. De komende drie maanden gaan we aan de slag met het opstellen van het HR-toekomstbeeld. Daarvoor worden gesprekken gevoerd in de organisatie om zo informatie op te halen voor het maken van een gedragen HR-toekomstbeeld.

Als gevolg van de pandemie hebben we helaas een aantal doelstellingen in 2021 niet kunnen bereiken. De belangrijkste die we niet gehaald hebben is het vergroten van de inzetbaarheid van medewerkers. 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 2021 kampen we met een verzuimpercentage van rond de 10%, daar waar 6% de doelstelling is. Reden om in 2021 stevig te investeren in extra aandacht voor de teams in gezonde samenwerking en extra inzet van bedrijfsarts te realiseren.

Per 1 januari jl. heeft Savant Zorg een nieuwe arbodienst: BakxWagenaar.

Daarmee is de dalende trend nog niet ingezet en wordt volop actie ondernomen om het verzuim terug te dringen. Voor 2022 een blijvend speerpunt met hoge prioriteit.

Acties op dit vlak:

- Er zijn veel inspanningen verricht om anders opgeleiden, bijvoorbeeld zorgassistenten, in de zorg in te zetten.
- Inzet van flex-consulenten ter ondersteuning is geoptimaliseerd.
- Rooster-regisseurs zijn in hun rol gegroeid.
- Het zelfroosteren op locaties is gestart.

Ondanks alle zorgen mogen we zeggen dat de teams over het algemeen veel veerkracht hebben en na dieptepunten ook weer kansen en ruimte zien om vooruit te gaan. Het herstelplan Corona dat op basis van evaluatie is vastgesteld, heeft hier aandacht en ruimte voor.

## Zelfstandige teams

Savant Zorg is een organisatie die het Rijnlands gedachtegoed heeft omarmd. We leggen de verantwoordelijkheid zo laag als mogelijk in de organisatie. 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.

Savant Zorg is er van overtuigd dat iedereen zo zelfstandig mogelijk en zinvol wil leven, in elke fase van het leven. Soms is daarbij ondersteuning nodig. In principe door familie en het eigen sociale netwerk en pas in tweede instantie door een professioneel netwerk. Gestreefd wordt naar het mogelijk maken van '*maximale zelfredzaamheid*' en '*Positieve Gezondheid*'.

Dat geldt ook richting medewerkers. Voor de medewerker vertaalt dit zich in 'eigenaarschap, verantwoordelijkheid en initiatief zo laag mogelijk in de organisatie'. Dat de organisatie 'flexibeler' is geworden, heeft de Coronapandemie bewezen. Met grote doortastendheid, ondanks vele onduidelijkheden rondom het virus (zeker tijdens de eerste golf), hebben de medewerkers in korte tijd werkwijzen en processen omgegooid, is de samenwerking in de locaties verbeterd en neemt men haar of zijn verantwoordelijkheid.

#### Dit hebben we gedaan in 2021:

- We zijn doorgegaan met het gericht aandacht geven aan medewerkers en samenwerking in de teams zodat medewerkers zich eigenaar voelen van de zorg- en dienstverlening die ze leveren ('we zijn er van', 'we ervaren ruimte en we verantwoorden er graag over'). Extra inzet voor wat betreft de samenwerking tussen de ondersteuning en de teams.
- Het organiseren van Rijnlandse dagen is niet gelukt, wel zijn er door diverse medewerkers inspiratiesessies rondom Rijnlands werken gevolgd en aangeboden. Tevens is door een groep medewerkers het Rijnlands Festival bezocht. Dit gaat vervolg krijgen in 2022, dan worden Rijnlandse weken georganiseerd.
- We hebben invulling gegeven aan de Cao-afspraken inzake 'balansbudget' en 'landingsbaan'.
- Het herontwerpen van processen is langzamer gegaan vanwege de Corona-crisis. De geplande herontwerpen zijn in afrondende fase en worden in 2022 afgerond en in werking gesteld.
- Verlichten van de administratieve lasten en alleen datgene registreren, opschrijven, mailen, verantwoorden enzovoorts, wat strikt noodzakelijk is.
- Groeiplan Eigenaarschap is opgesteld.
- Voor de medewerkers zijn workshops en trainingen georganiseerd over zelfstandig organiseren. Vaak zijn de onderwerpen door medewerkers zelf aangedragen.
- In de locaties zijn kistjes met fruit geplaatst voor alle medewerkers en vrijwilligers.
- Afgelopen jaren is veel gevraagd van onze medewerkers. De werkgroep RI&E - waarin ook de OR is vertegenwoordigd – heeft de verschillende gezondheidsrisico's binnen de locaties, huishoudelijke ondersteuning en in de wijken, in kaart gebracht als het gaat om veilig en gezond werken.
- Rondom gezonde samenwerking en verzuim zijn veel stappen gezet, waaronder het overgaan naar een nieuwe arbodienst (BakxWagenaar) per januari 2022 en een herpositionering van de teamrollen verzuim en adviseurs inzetbaarheid.
- De aanvraag voor een Subsidieregeling Ondersteuning Wijkverpleging (SOW) is goedgekeurd. Dit betekent dat we voor de wijk subsidie ontvangen voor onder meer trainingen in het kader van Positieve Gezondheid.
- Er wordt medio januari 2022 een zogenaamd werkbelevingsonderzoek gestart onder alle medewerkers. Daarin wordt onder meer gevraagd naar de Positieve Gezondheid. Medewerkers krijgen hiervan een individuele terugkoppeling en daarnaast worden per team de resultaten teruggekoppeld. Teams kunnen vervolgens met de resultaten aan de slag via hun teamcoach of manager (huishoudelijke ondersteuning).

#### 5.6 Leiderschap en governance

- Het koersplan is herijkt. Van tevoren hebben thema-bijeenkomsten plaatsgevonden. Eerder is in het strategisch overleg besloten dat het koersplan 2017-2020 in hoofdlijnen wordt voortgezet. Zo blijven onder meer de ambities zoals ze zijn. Ondertitel van het herijkte plan luidt 'Samen op reis'. Cliënten, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers worden gevraagd mee op reis te gaan.
- De Raad van Toezicht heeft in verband met het vertrek van twee leden en het aanstaande vertrek van een lid in 2022, drie nieuwe leden benoemd. De Raad bestaat in 2021 uit zeven personen.

- De Raad van Toezicht legt verantwoording af in een afzonderlijk verslag dat op 25 maart 2022 is vastgesteld en te vinden is op de website van Savant.

## 5.7 Gebruik van hulpbronnen

### Ambitie Zorgtechnologie

Dankzij de inzet van zorgtechnologie kunnen mensen langer thuis blijven wonen en wordt de zorg ontlast. Savant zet nieuwe technologieën in die bijdragen aan de eigen regie van cliënten en de zorgmedewerkers ondersteunen. Op deze manier kunnen we de kwaliteit van de zorg verhogen en de zorgkosten verlagen.

In 2021 zijn we blijven investeren in digivaardigheden en zorgtechnologie. Er zijn digi-coaches opgeleid vanuit een subsidieregeling. Daarnaast zijn twee adviseurs zorgtechnologie afgestudeerd en zijn zij volledig vrij gemaakt om de verbinding te leggen tussen zorg en technologie. Daarnaast zijn we ook blijven investeren in het gebruik van zorgtechnologie ten aanzien van de volgende onderwerpen:

- Het project medicijndispenser vanuit de SET subsidie (C-Med+ en Medido) is vanaf april volledig geïmplementeerd en zorgt ervoor dat de inzet daarvan ten opzichte van vorig jaar al verdubbeld is. In het tweede kwartaal van 2022 introduceren we de cMed Plus in de somatische verpleeghuiszorg. Hiermee zijn we landelijk een van de eerste organisaties die dit intramuraal uitrolt.
- Vanuit de SET subsidie is Sensara (leefstijlmonitoring) en Compaan (beeldbellen) geselecteerd als leverancier en worden de processen in het najaar ingericht om te zorgen dat ze verder opgeschaald kunnen worden in aantallen.
- Projecten zoals de Luna (digitale agenda in fotolijst voor mensen met beginnende dementie) en GPS-tracker zijn verder opgepakt door de kerngroep zorgtechnologie.
- De personenalarmering is op twee locaties gemoderniseerd in de vorm van zorgalarmering en inzet technologie door inzet van CLB met bijbehorende infrastructuur (Kadex paraplu en pand dekkende wifi). Een e-learning voor medewerkers is geregeld en ook dat zorgcoaches vanuit CLB meekijken met medewerkers.
- De centrale woningtoegang in de wijk is samen met de partners in de regio vormgegeven met behulp van Telelock. Eind 2021 is ook de keuze gemaakt zijn voor de zorgcentrale in combinatie met wijkalarmering en een elektronisch slot voor de individuele woningtoegang.
- Training op de inzet van diverse technologieën is verder vormgegeven, maar is wel vertraagd door Corona.
- De digitaliseringsvisie is in concept uitgewerkt en zal in combinatie met een andere ondersteuningsstructuur vanuit I&A in 2022 worden vormgegeven.
- In Savant de Lisse is een latera bed en een vendlet bed geplaatst. Het latera bed is van grote meerwaarde voor de passieve zorgvrager en biedt zodanige verlichting aan het zorgpersoneel dat tijdens piektijden maar één verzorgende nodig is. Het vendlet bed is een bed met een elektronisch draaisysteem. De cliënt kan zo gemakkelijker in bed verplaatst of gedraaid worden.

### Ambitie Duurzaamheid

De zorgsector moet duurzamer worden. Savant Zorg erkent haar rol daarin en neemt deze. Het gaat niet alleen om het verminderen van verspilling en CO<sub>2</sub>-uitstoot. We willen in 2030 de helft minder energie en 50% minder grondstoffen verbruiken dan in 2019. We willen een mooie toekomst voor de volgende generaties veilig stellen. Daarom gaan we aan de slag met duurzaamheid.

Wat hebben we op dit terrein zoal gedaan in 2021?

- De Greendeal Zorg Helmond de Peel is ondertekend. Daarmee verbinden we ons aan de doelstelling om in maart 2023 minimaal het bronzen Milieuplatform Zorgsector keurmerk te



behalen. Daarvoor moeten we zaken faciliteren, gebouwen verduurzamen en uiteraard ook duurzaam gedrag gaan vertonen.

- Het Savant-Greenteam is in 2021 opgericht.
- In november hebben we de bewustwordingscampagne 'Samen zorgen voor een goede morgen' gelanceerd. Daarmee gaan we vanuit het Greenteam de collega's, vrijwilligers, mantelzorgers en bewoners de komende drie jaar informeren, enthousiasmeren en aanmoedigen om samen ons gedrag met kleine stapjes te verduurzamen. Medewerkers en vrijwilligers hebben kennis gemaakt met Bart. Hij is het boegbeeld van de campagne en onze ambassadeur die samen met ons op zoek gaat naar manieren om het werk te kunnen verduurzamen.
- Eén van de doelstellingen uit de Greendeal Zorg Helmond/De Peel is betere afvalscheiding. Op Savant 't Trefpunt staan inmiddels op alle etages eco-units en zijn de prullenbakken op de kantoren weggehaald.
- We zijn gestart met het oprichten van locatie-Greenteams om op deze wijze op iedere locatie samen de visie op verduurzaming uit te dragen en om te zetten in concrete acties.
- Ook energiebesparing is een belangrijk onderwerp. In onder meer Savant de Ameide en Savant Rivierenhof zijn verlichtingsarmaturen, die toe waren aan vervanging, vervangen door meer duurzame en meer energiezuinige LED-verlichting. In 2022 volgt Savant de Eeuwsels.
- Op Savant Rivierenhof is door Woonpartners het dak van zonnepanelen voorzien. Ook voor Savant de Eeuwsels en Savant 't Trefpunt worden voorbereidingen getroffen voor het besparen op energieverbruik en het zelf opwekken van elektriciteit. In Savant van Lenthof wordt het bestaande pakket zonnepanelen meer dan verdubbeld in 2022.
- De benodigde elektra op Savantlocaties is 100% groen. Dat wil zeggen dat deze uit een duurzame bron afkomstig is. De volgende doelstelling is het deels zelf opwekken van elektra en het verminderen van het verbruik ervan.
- Met leveranciers, o.a. Huuskes en Pro Zero, zijn eerste afspraken gemaakt in het kader van de duurzaamheidsambities. Deze zijn vertaald in KPI's in de overeenkomst.
- Voor Savant Hof van Bethanië en Savant van Lenthof is de Greendeal Metropoolregio Eindhoven ondertekend.
- Naast het strategisch vastgoedplan is ook de duurzaamheidsambitie uitgewerkt in het duurzaam meerjarenonderhoudsplan;

## 5.8 Gebruik van informatie

### Zorgkaart Nederland

Het meerjarig gemiddelde op Zorgkaart Nederland staat eind 2021 op een 8,9. Het gemiddelde over 2021 is een 9 op basis van 248 waarderingen.

### PREM

In de zomer van 2021 is het PREM clienttevredenheidsonderzoek (Patient Reported Experience Measure) uitgevoerd onder wijkzorg cliënten van Savant Zorg, inclusief de cliënten in Rivierenhof en de Ameide. Daarbij kregen we een gemiddelde van een 8,6, een uitzonderlijk hoog gemiddelde t.o.v. andere organisaties en t.o.v. scores uit vorige jaren. Het is goed om te zien dat we in lastige tijden goede zorg kunnen bieden én dat het gewaardeerd wordt. De cliënten waarderen vooral de persoonlijke aandacht en het feit dat ze zich op hun gemak voelen bij de medewerkers. De resultaten zijn besproken met de teamrolhouders klant en kwaliteit en waar nodig worden verbetermaatregelen ingezet.

## CTO en MTO

In het laatste kwartaal van 2021 zijn de cliënttevredenheidsonderzoeken uitgezet onder de cliënten in de locaties. Daar waar cliënten niet meer zelf de vragen konden beantwoorden, zijn vragenlijsten naar de vertegenwoordigers gestuurd. De cliënten in de locaties zijn persoonlijk geïnterviewd.

De kwaliteit van de zorg is door een extern bureau door middel van zes vragen van ZorgkaartNederland onderzocht. Deze zes vragen bevatten de volgende onderwerpen: afspraken, kwaliteit van zorg, omgang medewerkers, kwaliteit van leven, luisteren en de accommodatie.

De cliënten waarderen vooral de persoonlijke aandacht en de kwaliteit en het effect van de zorg.

We hebben een 7,9 als rapportcijfer gekregen van cliënten of familie van cliënten wonend op een PG afdeling/KSW en 8,1 van bewoners uit het verzorgingshuis en somatiek.

Op de meeste onderdelen werd hoog gescoord, ook hoger dan de referentiegroep van het onderzoeksbureau. Daar zijn we uiteraard erg trots op. Voor de items die iets lager scoorden, blijven we nadenken over hoe we dit verder kunnen verbeteren.

Inmiddels hebben de kwaliteitsverpleegkundigen de uitkomsten op teamniveau ontvangen en gaan zij samen met de teams kijken of er verbeterpunten opgepakt kunnen worden.

Het MTO (medewerkertevredenheidsonderzoek) is onderdeel van de RI&E en is in januari 2022 uitgevoerd.

## Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is in 2021 zes keer benaderd door cliënten of familie. In 2020 was dit tien keer.

Van de zes klachten werd het thema bejegening drie maal benoemd. Bij twee klachten werden de afspraken niet nagekomen. Na een gesprek met verbinder, manager (ingeval van Huishoudelijke Ondersteuning) of de wijkverpleegkundige waarbij extra aandacht en uitleg werd gegeven, is wederzijds begrip ontstaan en konden de klachten opgelost worden. Uiteindelijk zijn alle zes klachten opgelost.

In 2021 zijn geen klachten aan de onafhankelijke klachtencommissie voorgelegd.

Onderstaande risico-inventarisatie geeft de belangrijkste risico's in hoofdlijnen weer voor Savant Zorg met de daarbij behorende aanpak om de risico's te mitigeren. De risicogebieden zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren en zijn overeenkomstig het jaarplan 2022.

## 6. Risico-inventarisatie

|                | <i>Risico omschrijving</i>  | <i>Risico aanpak</i>   |
|----------------|---|--|
| <b>Klanten</b> | De vraag van de klant overstijgt onze deskundigheid. Kan gaan om onbegrepen gedrag of een moreel dilemma. | Er is een expertise team (intern of extern) beschikbaar welk kan worden ingeroepen.<br><br>Moreel beraad is beschikbaar om met team een goede oplossing te kunnen genereren. |
|                | Klant of mantelzorg intimideert medewerker of vertoont (fysiek) geweld.                                   | Er is een escalatie-plan beschikbaar voor medewerkers.   |
|                | Klant ervaart intimidatie van medewerker.   | Klachtenregeling en vindbaarheid vertrouwenspersoon.   |



|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
|                                     | Vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet.   | In het kader van de WZD is er een uitgewerkt beleidsplan en zijn medewerkers geïnstrueerd.   |
| <b>Medewerkers en vrijwilligers</b> | <p>Te weinig formatie in een team waardoor de zorg kwalitatief niet meer goed verleend kan worden en de werkdruk te hoog is.</p> <p>Medewerker voelt zich onheus bejegend door klant of collega.<br/>Kan ook gaan om intimiderend gedrag of geweld.</p> <p>Ondersteuning en randvoorwaarden voor zelfstandige teams onvoldoende op orde, waardoor medewerkers werkdruk ervaren, ontevreden zijn/ de organisatie verlaten.</p> | <p>Beschikbaarheid van een escalatie-team waarmee perspectieven gezocht worden en maatregelen in gang gezet om de kwaliteit van zorg te borgen en de medewerkers voldoende te steunen. Noodscenario's in geval van een pandemie zijn aanwezig.</p> <p>Strategische personeelsplanning (SPP) o.a. met Zorgcampus en regionale samenwerking.</p> <p>Inzet zorgtechnologie deels ter compensatie van minder medewerkers.</p> <p>Er is een meldpunt bekend en werkwijze voor de ondersteuning van medewerkers bij dit soort zaken.</p> <p>Inzet coaching ondersteunende afdelingen, proces herontwerp met externe ondersteuning en project capaciteitsmanagement woonzorg.</p> |
| <b>Bedrijfsvoering</b>              | <p>Verzuim gaat niet voldoende omlaag.</p> <p>Telefonie of internet / applicaties valt/vallen uit.</p>  | <p>Plan van aanpak evalueren en aanpassen.</p> <p>Capaciteitsplanning bij woonzorg + hulp voor teams die onder formatie zitten. Rust in roosters geeft minder werkdruk, geeft minder verzuim.</p> <p>Er is een plan hoe te handelen bij uitval techniek.<br/>(ECD, telefonie, alarmering, administratieve systemen, internet) Incl. communicatieplan.</p>  |

## 7. Vooruitblik 2022

Het jaar 2021 was een zeer bewogen en roerig jaar. Corona was het hele jaar aanwezig.

Bij het schrijven van het jaarverslag zijn we in een andere fase van de Coronapandemie beland.

Versoepelingen van de maatregelen hebben plaatsgevonden. Zelfs Carnaval is in 2022, met enige beperkingen, weer gevierd. Graag willen we energiek en actief met ons jaarplan 2022 aan de slag en hopen dat we eindelijk de Coronapandemie achter ons kunnen laten.

De basis van ons jaarplan is het koersplan dat we in 2021 hebben herijkt. Samen met OR, CCR en VVAR is in het Strategisch Overleg bekeken wat de juiste vertaling van de ambities voor 2022 is.

Er is een enorme inspanning door de medewerkers en vrijwilligers van Savant geleverd.

De organisatie beschikt over veel veerkracht.

We zetten in 2022 onze koers voort en geven vervolg aan de ambities. In ons jaarplan hebben we beschreven hoe we verder werken aan de basis. Hoe hebben en houden we gelukkige medewerkers, tevreden cliënten en een gezonde bedrijfsvoering. Hoe bieden we veilige zorg en zorgen we voor een prettige woonomgeving. De hoogste prioriteit in 2022 heeft het ontwikkelen en uitvoeren van het (strategisch) HR-beleid in al haar facetten; het zorgen voor gelukkige medewerkers, het zijn

van een aantrekkelijke werkgever en het verminderen van het verzuim. Daarnaast beschrijven we hoe we willen werken aan de ambities. Wat gaan we in 2022 realiseren, zodat we weer een stap verder zijn in het bereiken van deze ambities. Samen op reis!

Helmond, mei 2022

Raad van Bestuur Savant Zorg