



## **Kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg 2018**

## Inleiding

Zoveel mogelijk actief blijven en de dingen blijven doen die je leuk vindt, zorgt ervoor dat je plezier hebt in je leven. Dat geldt ook voor onze bewoners. We willen ervoor zorgen dat mensen nog kunnen genieten, zich gewaardeerd voelen en een gevoel van eigenwaarde hebben.

*“Het is echt een uitdaging om bij iedereen te ontdekken hoe je het fijn kunt maken. Je moet flexibel inspelen op de situatie en heel creatief zijn om bij iedereen de ingang te vinden”, vertelt 1 van de nieuwe medewerkers welzijn en zorg. Als voorbeeld noemt ze de Engelstalige meneer op haar afdeling. “Het lukte mijn collega’s maar niet om hem van zijn kamer te krijgen. Hij had een vrij geïsoleerd leven. Gelukkig spreek ik aardig Engels, dus ik ben ermee begonnen om hem elke ochtend even een praatje met hem te maken. Zo kon ik hem bewegen om wel mee te komen naar de huiskamer. Het toeval wil dat er een andere bewoonster is die in oorlogstijd Engelse soldaten heeft opgevangen. Nu zitten die twee dikwijls zo mooi met elkaar te converseren. Dat heb je er dan maar weer mooi mee gewonnen! “*

Zo maar een voorbeeld uit de praktijk van het werk van de nieuwe medewerkers bij Savant: de helpende zorg en welzijn.

Belangrijke leidraad voor het kwaliteitsbeleid van de verpleeghuiszorg van Savant Zorg is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. De manier waarop wij werken aan kwaliteit wordt vastgelegd in een kwaliteitsplan en in het kwaliteitsvenster op de website.

Daarmee wil Savant Zorg transparant zijn over datgene wat ze doet, over wat goed en wat minder goed gaat en over de (verbeter)plannen.

Vanaf begin 2017 is voor de Wet Langdurige Zorg (Wlz) het kwaliteitskader verpleeghuiszorg in werking getreden en is iedere verpleeghuiszorgorganisatie voor dat onderdeel verplicht om een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag openbaar te maken. In het kwaliteitsvenster op de website staat ook informatie over de niet Wlz-doelgroepen. In dit onderliggende document is informatie te vinden die op grond van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg gevraagd wordt, dus voor de doelgroep WLZ.

## 1. Ontwikkeling naar zelfstandige teams

Het belangrijkste speerpunt voor 2018 voor Savant was de ontwikkeling naar zelfstandige teams. Er vond (en vind nog steeds) een transitie plaats naar zelfstandige teams in de gehele organisatie. Eigenaarschap bij de teams heeft te maken met gelijkwaardigheid, vertrouwen en samen als team verantwoordelijkheid nemen voor het werk. We gaan bij het werken in zelfstandige teams uit van de expertise en het talent dat in de teams aanwezig is. Dit betekent minder hiërarchie en minder managers, en voor de teams meer ruimte om zelf verbeteringen in te voeren en voor de cliënt passende oplossingen te bedenken. Volgens een meerjarenplan zijn we met begeleiding de teams gaan helpen om die eigen regie te (kunnen) nemen. De functie van teammanager Zorg is per januari 2018 vervallen; de teamrollen moesten eind 2018 in elk zorgteam operationeel zijn. Voor de meeste teams is dit gelukt. De ontwikkeling van eigenaarschap bij de teams, kent een bovenstroom en een onderstroom. De bovenstroom gaat over het deel van de organisatie waarin de 'harde' kant de structuren, werkprocessen, rollen enzovoort zijn vastgelegd. De onderstroom gaat over het psychologische deel van de organisatie waarin cultuur, dynamieken, waarden, werkovertuigingen, ingesleten gedragspatronen en emoties een rol spelen. Om de transitie naar eigenaarschap te laten slagen moet enerzijds de bovenstroom aangepast worden, en moeten alle medewerkers een transitie in de onderstroom doormaken. Middels een projectmatige aanpak werd en wordt ingezet op beide kanten.

## 2. Algemeen beschrijvend overzicht 2018

### 2.1 Welbevinden en plezier in het leven

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.

*Bewoners van een verpleegafdeling zijn getraakteerd op een dansdemonstratie van de dansschool uit de buurt. Tijdens die demonstratie kwamen heel wat dansen voorbij zoals de Engelse wals, de tango, de rumba en de Veleta. Die laatste riep veel herinneringen op. "Die dansten we bij onze bruiloft ook!" zei 1 van de bewoners. Toen de dansleraar vroeg aan de bewoners om mee te dansen op de zwoele klanken van Julien Clerc, gingen er heel wat voetjes van de vloer. Bij menigeen staat de tango nog in het geheugen gegrift. Ook bij cliënten in een wat verder stadium van dementie, maakten de muziek en de dansen emoties los. Mooi om te zien dat het danspaar ook deze cliënten bereikte. Maar zonder twijfel was de breakdance- demonstratie de grootste verrassing van de middag. Zoiets hadden de bewoners nog nooit gezien "Jeempie bestaat zoiets?" en: "Hij is echt van elastiek!" Een medewerkster: "Als we van te voren hadden geweten dat er ook een breakdance demonstratie zou zijn, hadden we misschien gedacht: dat is niets voor onze doelgroep. Maar het had juist een positief effect. Kortom: laat het gebeuren en kijk wat het brengt!"*

Savant werkt vanuit een positieve kijk op gezondheid. Inzet van vakbekwame en bevoegen medewerkers vertaalt zich goede kwaliteit van zorg. Maar zorg leveren, kunnen we niet altijd alleen. We werken nauw samen met anderen die dichtbij staan zoals mantelzorgers, casemanagers, vrijwilligers, behandelaars en huisartsen.

### 2.1.2 Omgevingszorg

De omgevingszorg richt zich op het creëren van een optimale woonomgeving voor mensen met

dementie. Mensen functioneren in relatie tot hun omgeving. Als de omgeving gunstig is (herkenbaar, overzichtelijk en duidelijk) kan iemand beter functioneren. Daardoor neemt onrust, een uiting van stress, af en wordt welbevinden en doelgericht gedrag weer mogelijk.

Bij de omgevingszorg wordt zodanig gekeken naar inrichting, bejegening en werkprocessen dat ze optimaal zijn voor mensen met dementie.

### 2.1.3 Comfortzorg

Comfortzorg richt zich op bewoners met een grote of volledige zorgafhankelijkheid. Het gaat uit van de wensen en de beleving van de bewoner en heeft tot doel: stabilisatie, het omgaan met beperkingen waarvoor geen herstel mogelijk is en het maximaal gebruiken van restactiviteit. Comfortzorg wordt verricht door professionele zorgverleners, met specifieke deskundigheid en vaardigheden. Zij nemen gedeeltelijk of volledig de zelfzorgactiviteiten van het dagelijkse leven over van de bewoner. Dagelijkse verzorging die moeizaam verloopt doordat de bewoner niet kan meewerken of zelfs (ongewild) tegenwerkt, kost veel kracht en energie van de verzorgende. Deze situatie betekent echter vooral pijn en ongemak voor de bewoner zelf. Middels comfortzorg streeft Savant na deze situaties tot een minimum te beperken.

### 2.1.4 Positieve kijk op gezondheid

Positieve gezondheid (Machteld Huber, 2012) gaat uit van het vermogen van mensen om met fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. In deze visie is gezondheid niet langer meer strikt het domein van de zorgprofessionals, maar van ons allemaal. We zien gezondheid niet langer als de af- of aanwezigheid van ziekte. Het gaat immers om het vermogen om met veranderende omstandigheden om te kunnen gaan!

We kijken naar zes gezondheidsdimensies om het 'gezondheidswelzijn' te meten:



### Wat hebben we bereikt in 2018 rondom dit thema

1. De E-learning module Omgevingszorg en comfortzorg is ontwikkeld en ingezet in de teams; dit zorgt, samen met de inzet van de Omgevingscoaches voor borging van deze methoden.

2. De benaderingskaart Omgevingszorg is ingevoerd in een aantal locaties; hierop worden de belangrijkste persoonlijke voorkeuren, eigenschappen, interesses en vaardigheden van de individuele cliënt op een eenvoudige manier in kaart gebracht.
3. De pilot Opendeuren beleid in de Eeuwsels is gestart met als doel meer bewegingsvrijheid voor onze cliënten Kleinschalig Wonen. In 2018 is vooral gewerkt aan het draagvlak voor het beleid; in 2019 vindt implementatie plaats.
4. Pilot Positieve gezondheid is gestart in Savant van Lenthof en Sonnehove
5. Inzet van de helpende zorg en welzijn in de huiskamers van de verpleegafdelingen waardoor bereikt is dat gedurende de hele dag toezicht is in de huiskamers en er nog meer aandacht is voor welbevinden. In december 2018 hebben 16 mensen hun diploma behaald en nemen nu een vaste plek op de afdelingen in.
6. Er heeft uitbreiding van de Activiteitencarrousel plaatsgevonden die bijdraagt aan een zinvolle tijdsbesteding en plezier in het leven. De activiteitencarrousel bevat nu bijna 70 activiteiten waaruit voor alle cliënten een bijpassende activiteit gekozen kan worden. Alle afdelingen verpleeghuiszorg en verzorgingshuiszorg maken hier gebruik van voor de bewoners.
7. Er is een bewegingsagoog ingezet in de Lisse en Sonnehove waardoor er nog meer aandacht is voor bewegen van de cliënten.
8. Het functiehuis is opnieuw ingericht.
9. In het licht van de zelfstandige teams wordt gekeken of de functie van kwaliteitscoach zoals genoemd in het kwaliteitsplan 2017-2018 onderdeel wordt van de functie van de regieverpleegkundige of dat dit op een andere manier wordt ingericht.
10. Ook onderzoeken we nog hoe verpleegkundig leiderschap vorm gegeven kan worden binnen de ontwikkeling naar zelfstandige teams.

## 2.2 Tevredenheid en waardering van cliënten en mantelzorgers

*“Mijn vader en moeder hebben 7 jaar gewoond in Savant De Eeuwsels en zijn zeer goed verzorgd en verpleegd en hebben er gouden laatste jaren mogen beleven.”*

*Zoon of dochter van cliënten in woonzorgcentrum De Eeuwsels op Zorgkaart Nederland*

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

Wij toetsen de tevredenheid op verschillende manieren :

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

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

Door het wegvallen van de CQi-meting richten we ons op het stimuleren van deelname door cliënten en/of hun naasten aan Zorgkaart Nederland. We merken daarbij wel dat het waarderen van de zorg via Zorgkaart Nederland bij onze doelgroep lastig is. Dit zien we dan ook terug in het aantal waarderingen dat in 2018 geplaatst is op Zorgkaart Nederland.

### Wat hebben we bereikt in 2018 rondom dit thema

#### 1. Zorgkaart Nederland:

Locatie	Gemiddeld rapportcijfer	Aanbevelingsscore
De Eeuwsels	7.9	Te weinig waarderingen <sup>1</sup>
De Ameide	8.2	94%
Rivierenhof	7.7	87%
Alphonsus	7.9	94%
Sonnehove	8.0	91%
De Lisse	8.3	97%
Hof van Bethanie	7.8	Te weinig waarderingen <sup>1</sup>
Van lenthof	8.8	Te weinig waarderingen <sup>1</sup>

Het medium Zorgkaart Nederland blijft een lastig instrument om clienttevredenheid te peilen; mantelzorgers of bewoners moeten zelf actief een waardering plaatsen. Als wij hen niet heel actief stimuleren dit te doen, blijven de waarderingen uit. Dit zien we terug in het aantal waarderingen in 2018.

<sup>1</sup> Om de aanbevelingsscore weet te kunnen geven, moeten er minimaal 30 waarderingen geplaatst zijn.

Daar waar men een negatieve mening gaf op Zorgkaart Nederland is, waar mogelijk direct contact gezocht om tot een oplossing te komen. Daar waar mogelijk werden direct verbeterpunten doorgevoerd.

2. In 2018 heeft Savant Zorg geen algemeen tevredenheidsonderzoek uit laten voeren. In samenwerking met de VVAR en de Cliëntenraad is er gekozen voor het meten van de clienttevredenheid via het bureau Facit; deze meting wordt in 2019 uitgezet. Hier zal in ieder geval een NPS meting deel van uit maken.
3. Op individueel clientniveau wordt continu gemeten of cliënten en mantelzorgers tevreden zijn.
4. Aantal klachten: De onafhankelijke klachtencommissie van Savant heeft in 2018 vier klachten behandeld. Dit betroffen geen klachten van cliënten verpleeghuiszorg.

## 2.3 Veiligheid

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

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

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

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

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

### 2.3.1 Indicatoren basisveiligheid

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bevat 4 indicatoren die de basisveiligheid van zorg meten. Dit zijn medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advanced care planning (= zorg rondom het levenseinde).

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

Hieronder beschrijven we hoe Savant Zorg haar kwaliteit en veiligheid van zorg waarborgt en verbetert voor iedere indicator.

#### 1. Medicatieveiligheid

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

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

#### 2. Decubituspreventie

Wat doen we eraan om decubitus te voorkomen:

Bij cliënten met risico op decubitus:

- dagelijkse inspectie van de huid
- het regelmatig veranderen van de houding/ wisselgigging
- het voorkomen van wrijving
- goede hygiëne, o.a. het goed droog houden van de huid
- inzet van een antidecubitusmatras of kussen
- advies van een diëtiste i.v.m. inname voldoende voedingsstoffen om de huid in een goede conditie te houden

Decubitus is helaas niet altijd te voorkomen. Indien er toch een wond optreedt, wordt er samen met de cliënt of naaste een wondbehandelplan opgesteld. Decubitus vraagt alertheid van iedereen die bij de zorg betrokken is. Op iedere locatie zijn experts huidletsel aanwezig. Zij kunnen directe collega's adviseren over passende acties om decubitus te voorkomen. Savant Zorg heeft een



wondverpleegkundige beschikbaar. De vakgroep wondzorg volgt de landelijke ontwikkelingen en zorgt ervoor dat de juiste acties binnen Savant Zorg worden uitgezet om decubitus en ander huidletsel te voorkomen.

### **3. Vrijheid en veiligheid (fixatievrije zorg)**

Savant Zorg helpt cliënten om lichamelijk en geestelijk zo fit mogelijk te blijven en zet zich extra in voor een veilige, actieve en aangename leefomgeving. Daarom heeft Savant Zorg een non-fixatiebeleid. Dit betekent dat er bij cliënten met een dementie of delier geen fixatiemiddelen worden gebruikt. Ook wordt er zeer terughoudend omgegaan met versuffende en gedragsbeïnvloedende medicatie. U kunt zich voorstellen dat deze middelen en medicatie leiden tot verzwakking van lichaam en geest waardoor de kwaliteit van leven vermindert. Het niet toepassen van deze middelen kan risico's met zich meebrengen, maar dit staat niet in verhouding tot de negatieve gevolgen die iemand ondervindt door het wel toepassen ervan. Soms kan het voor iemands veiligheid toch nodig zijn om vrijheidsbeperkende middelen te gebruiken. Er wordt dan gekozen voor middelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten en het gebruik gaat altijd in overleg met de cliënt en zijn of haar naasten. Mocht er in een zeer uitzonderlijke geval geen goede oplossing te vinden zijn (zonder vrijheidsbeperking), dan schakelt Savant Zorg hier een externe deskundige voor in.

### **4. Advanced care planning**

Met bewoners wordt door de behandelend arts besproken wat de wensen en beleid zijn rondom het levenseinde, in ieder geval als het gaat om wel of niet reanimeren. Dit wordt vastgelegd in het ECD. De keuze van de cliënt staat centraal, ook de keuze met betrekking tot reanimatie. De huisarts of de specialist ouderengeneeskunde voert het inhoudelijke gesprek over reanimatie met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. Dit behoort niet tot de bevoegdheid van de verzorgende of verpleegkundige. Voor de psycho-geriatrische verpleeghuiszorg geldt: niet reanimeren tenzij...

### **5. Melding incidenten cliënten**

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

### **Wat hebben we bereikt in 2018**

1. Verbetering van het beheer van de werkvoorraden medicatie op de locaties; twee maal per jaar wordt een audit gehouden op de werkvoorraden door de leverancier van de medicatie (Brocacef). De uitkomsten worden besproken met de beheerders van de werkvoorraad. Tevens komen de verslagen van de audits terug in de farmaceutische distributielcommissie.
2. De MIC en MIM (meldingen incidenten medewerkers) worden per team verzameld, geanalyseerd en in de teamoverleggen besproken.
3. Cijfers met betrekking tot de Wet BOPZ :
  - Dwangbehandelingen: in 2018 zijn 3 dwangbehandelingen gemeld bij inspectie
  - Er zijn 4 cliënten opgenomen met een RM. Dit leek vorig jaar toe te nemen, maar dit jaar is het gestabiliseerd. Gemiddeld blijven 4 tot 6 cliënten bij Savant Zorg met een status van verzet.

- Conclusie is dat er minder vrijheidsbeperking wordt ingezet ten opzichte van 2017 en ook is er minder inzet van psychofarmaca in verband met probleemgedrag. Het antipsychotica gebruik is stabiel. Het antidepressiva gebruik is gedaald.

In cijfers:

- 31 cliënten gebruiken psychofarmaca in het kader van onbegrepen gedrag, dit is 17% van de PG verpleeghuisbewoners.
- Antidepressiva gebruik = 27% (in 2017 was dit 33%)
- Antipsychotica gebruik = 21% (in 2017 was dit 22%)
- Aantal geregistreerde vrijheidsbeperkingen in november 2018: 63 (in november 2017 waren dit er 77)
- Aantal keren registratie van gebruik psychofarmaca bij probleemgedrag november 2018: 31 (in november 2017 waren dit er 45)

### Cijfers basisveiligheid verpleeghuiszorg

<b>Medicatieveiligheid</b>	Alphonsus	Ameide	De Eeuwse	Rivierenhof	De Lisse	Sonnehove	Hof van Bethanie	Van Lenthof
% afdelingen waar medicatiefouten tenminste 1 keer per kwartaal worden besproken in teamoverleg	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% cliënten waarbij een medicatiereview heeft plaatsgevonden	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	nvt

<b>Decubituspreventie</b>	Alphonsus	Ameide	De Eeuwse	Rivierenhof	De Lisse	Sonnehove	Hof van Bethanie	Van Lenthof
Aantal cliënten met decubitus categorie 2 en hoger	1	0	2	0	0	3	0	0
% afdelingen waar een casuïstiek-bespreking over decubitus heeft plaatsgevonden.	100%	nvt	0%	nvt	nvt	100%	nvt	nvt

<b>Advanced care planning</b>	Alphonsus	Ameide	De Eeuwsels	Rivierenhof	De Lisse	Sonnehove	Hof van Bethanie	Van Lenthof
% cliënten waarbij beleidsafspraken zijn vastgelegd in ECD	100% <sup>2</sup>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<b>Vrijheidsbeperkende maatregelen</b>	Alphonsus	Ameide	De Eeuwsels	Rivierenhof	De Lisse	Sonnehove	Hof van Bethanie	Van Lenthof
Aantal cliënten bij wie in de afgelopen 30 dagen een VBM is toegepast	30	5	9	4	7	5	9	0%

<sup>2</sup> Bij alle cliënten verpleeghuiszorg is vastgelegd of men wel of niet gereanimeerd wil worden, deze indicator gaat alleen over de cliënten met verblijf en behandeling.

## 2.4. Leren en werken aan kwaliteit

*Savant is op weg naar zelfstandige teams. Veel collega's zetten in 2018 de eerste stappen op dit gebied. Verzorgenden Loes en Esther van het nieuwe Savant van Lenthof uit Nuenen vertellen over hun jonge team. In het begin is het wennen om te werken in een zelfstandig team, maar Loes leert hier veel van. De medewerkers doen alle teamtaken zelf, vertelt Esther en dit vergt flexibiliteit. In het team ervaren ze dat verschillende kwaliteiten zijn samengebracht.*

In het kwaliteitskader staat het continu werken aan betere kwaliteit centraal. Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context continu samen aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend, maar is de norm voor goede kwaliteit van zorg.

### 2.4.1 Eigenaarschap in de teams

Op basis van het koersplan Savant 2017-2020 'Samen in Beweging' is in 2018 gestart met de ontwikkeling naar meer eigenaarschap in professionele teams. Daarbij is gekozen voor een veranderaanpak waarbij we vooral insteken op het faciliteren van het ontdekken van nieuwe werkovertuigingen door de dialoog daarover te voeren en al doende leren. 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. Zij werken vanuit de kernwaarden die centraal staan in de omgang met onze cliënten: betrouwbaar, verbindend en vooruitstrevend.

De beweging naar zelfstandige teams is een enorme omschakeling voor de organisatie en vraagt een andere manier van werken van alle onderdelen van de organisatie. Deze omslag heeft in 2018 dan ook veel energie van de organisatie gevegd en zal in 2019 ook nog veel energie vergen.

### 2.4.2 Leer- en ontwikkelbeleid

Competente medewerkers zijn essentieel om de strategische doelstellingen van Savant Zorg te behalen. Medewerkers zetten zich actief in om de missie en visie van Savant Zorg te realiseren met een hoge mate van servicegerichtheid. Savant gelooft in de kracht en vakmanschap van zijn medewerkers. Daarom wordt regelruimte zoveel mogelijk in de teams zelf neergelegd. Savant faciliteert de medewerkers waar nodig zodat zij in staat zijn te werken conform onze visie op zorg.

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

### 2.4.3. Samen leren

Savant Zorg is een erkend leerbedrijf en biedt dus (jonge) professionals de gelegenheid zich te ontwikkelen. Het hele jaar door worden er korte en langere scholingstrajecten geboden waardoor er meerdere doorgroeimogelijkheden voor medewerkers zijn. Hierbij wordt er ook samengewerkt binnen Zorgcampus De Peel met de verschillende zorgaanbieders in de regio. Zowel landelijk als regionaal lopen de voorspelde tekorten aan gekwalificeerde verzorgenden en verpleegkundigen komend jaar verder op. In 2018 wordt dit knelpunt op verschillende niveaus aangepakt: op organisatieniveau wordt middels een project gezocht naar oplossingen, waarbij onder andere gekeken wordt naar andere inzet van

recruitment, inzet van anders opgeleiden, betere planning, bieden van grotere contracten, uitbreiding opleidingscapaciteit. Daarnaast wordt op regionaal niveau binnen de Zorgcampus de Peel ingezet op een vergroting van de regionale opleidingscapaciteit, behoud van medewerkers voor de sector en het verbeteren van het imago.

Met de Catharina Stichting uit Brielle vormen we een lerend netwerk waarin vooral op directieniveau ideeën worden uitgewisseld met betrekking tot thema's uit het Kwaliteitskader maar ook met betrekking tot het Rijnlands organiseren.

Ook binnen het VVT-platform wordt op bestuurlijk niveau kennis gedeeld en samengewerkt tussen de verschillende VVT organisaties in de regio.

Daarnaast vinden wij het belangrijk dat er ook intern van elkaar wordt geleerd en kennis met elkaar wordt uitgewisseld; binnen de teams maar ook tussen de verschillende locaties. In 2018 zijn verschillende initiatieven ontstaan om meer verbinding met elkaar te maken en van elkaar te leren.

### **Wat hebben we bereikt in 2018**

1. Er is in 2018 geïnvesteerd in onze organisatie-brede ontwikkeling naar zelfstandige teams. Teams krijgen ruimte voor ontwikkeling van het eigen team en de zorg-en dienstverlening. Uitgangspunten zijn eigenaarschap, verantwoordelijkheid en initiatief zo laag mogelijk in de organisatie.
2. Er zijn leerkringen kwaliteit in de locaties opgericht met als doel gezamenlijk te kijken hoe kwaliteit in locatie verbeterd kan worden en als teams van elkaar te leren.
3. Er is vormgegeven aan de teamrol klant en kwaliteit
4. Het Verbeterbord is geïntroduceerd als instrument om de kwaliteit van de zorg op een eenvoudige manier te verbeteren.
5. Lerend netwerk gevormd met De Catharina Stichting uit Brielle. In 2019 wordt onderzocht hoe we dit verder uit kunnen breiden.
6. Het gezamenlijk opleidingstraject Zorgcampus de Peel is van start gegaan in samenwerking met ROC Ter Aa en Fontys Hogeschool. 25 zorgcampusleerlingen gaan gedurende hun MBO of HBO verpleegkundigen opleiding ervaring opdoen in de vijf zorgorganisaties van Zorgcampus om op deze manier kennis te maken met diverse klantdoelgroepen.
7. We hebben de Participatiekliniek en het Ontzorgfestival georganiseerd waarin een grote groep medewerkers (van Savant en de Zorgboog) heeft kunnen ervaren hoe het is om oud en hulpbehoevend te zijn.
8. Betrekken van medewerkers, cliënten, mantelzorgers en cliëntenraden in opstellen Kwaliteitsplan 2019 ; na de zomer van 2018 zijn bijeenkomsten gepland waarin gezamenlijk nagedacht werd over input voor het Kwaliteitsplan 2019 en teams mede bepaalden hoe zij het Kwaliteitsbudget in willen zetten.
9. Training on the job door ECD vakgroep in methodisch werken en verdere verbetering van gebruik van het ECD.
10. Training van GGZ 'veilig in contact' nav complexer wordende clientgroep
11. Samenwerkingsproject met GGZ en Zorgboog gestart ihkv kwetsbare ouderen met probleemgedrag.

## 2.5. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

De benodigde hoeveelheid van medewerkers en het niveau van de medewerkers wordt afgestemd op de vraag van de cliënten. Afdelingen die aanpalend aan elkaar zijn werken samen ten aanzien van het toezicht. Maar ook ten aanzien van het gewenste niveau van de medewerker t.b.v. verpleegtechnische handelingen.

De planner maakt de planning binnen het aangereikte kader en het schema van de benodigde diensten met het daarbij noodzakelijke niveau van de medewerker. Ook houdt hij / zij rekening met 24 uur per dag aanwezigheid van een BHV-er.

In de locaties waar Savant Zorg verpleeghuiszorg biedt, is Novicare de samenwerkingspartner op het gebied van behandeling. Novicare is gespecialiseerd in het behandelen van mensen met 1 of meerdere chronische aandoeningen. Zij leveren daarbij specialisten ouderengeneeskunde en psychologen als ook paramedici als fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten en diëtisten. Dit gebeurt in multidisciplinaire teams en altijd in samenwerking met de zorg. Er wordt niet alleen bewonerszorg geleverd, maar ook ondersteuning en vertegenwoordiging in bijvoorbeeld een kwaliteits- en BOPZ-commissie.

Uitgangspunten voor de samenstelling per groep bewoners met dementie

- Voor iedere groep bewoners is minimaal een niveau 4 verpleegkundige beschikbaar
- De basiszorg bestaat uit minimaal verzorgenden IG niveau 3
- Daarnaast is een helpende en/of een gastvrouw aanwezig
- Er is continu bezetting en toezicht aanwezig, als er werkdruk is wordt extra personeel ingezet
- Medewerkers zijn opgeleid en gespecialiseerd in dementiegerichte zorg
- Voor de schoonmaak van de privé en gezamenlijke ruimtes is de beschikking over een huishoudelijke dienst

### Wat hebben we bereikt in 2018

1. De inzet van medewerkers wordt mede afgeleid van de financiële kaders, op basis van het aantal plaatsen en de ZZP zwaarte van de bewonersgroep. De teams staan zelf aan het roer voor hun inzet en teams/planners worden hierin ondersteund door een roosterinstrument. De teamplanner zorgt in overleg met het team voor een passende inzet van uren. Dit betekent dat wordt gekeken naar drukke momenten op de dag en de benodigde kwaliteit van medewerkers.
2. Extra inzet van helpende welzijn en zorg op alle huiskamers waardoor er altijd aandacht, aanwezigheid en toezicht in de huiskamers is.
3. Voor teamsessies in het kader van de ontwikkeling naar zelfstandigheid zijn extra uren beschikbaar gesteld.
4. Teams worden in hun ontwikkeling ondersteund door de teamcoach en de verbinder.
5. Teams zijn georganiseerd rondom een vaste groep bewoners. Teams bestaan uit 12- 16 personen. Zo zijn medewerkers nauw verbonden met de bewoners. Daarnaast hebben de bewoners van de verpleegafdelingen de beschikking over een vaste specialist ouderengeneeskunde, paramedici, verpleegkundig specialist, bopz arts, tandarts, mondhygiëniste.
6. Het nieuwe functiehuis is opgeleverd.

## 2.6. Leiderschap, governance en management

Dit onderdeel gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

In het Kwaliteitskader worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management.

1. Visie op zorg.
2. Sturen op kernwaarden.
3. Leiderschap en goed bestuur.
4. Rol en positie interne organen en toezichthouders.
5. Inzicht hebben en geven.
6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

Het Kwaliteitskader geeft daarnaast een aantal lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- De persoonsgerichte zorg en ondersteuning van de cliënt en het belang van de relatie tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie voor de kwaliteit van zorg
- Het faciliteren en in hun kracht zetten van de zorgverleners
- Het niet vrijblijvende dynamische ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van kwaliteit van zorg met verantwoording die daaraan dienend is.

De rol en het leiderschap van de RvB van de zorgorganisatie is hieraan actief ondersteunend en stimulerend. De RvT ziet toe op de uitvoering hiervan.

De RvT heeft drie commissies. Een van de commissies is *De commissie kwaliteit en veiligheid*:

De commissie heeft tot doel de toezichthoudende, advies- en klankbordrol van de Raad van Toezicht te ondersteunen in zake de kwaliteit van en veiligheid van zorg voor cliënten, met inachtneming van de belangen van relevante stakeholders. De commissie heeft tot taak het toezicht van de Raad van Toezicht op kwaliteit en veiligheid van zorg meer diepgang te geven. In haar nieuwe samenstelling komt de commissie in februari 2019 voor de eerste keer bijeen. De taken en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in een reglement dat de Raad van Toezicht in de vergadering van maart 2019 ter goedkeuring wordt aangeboden. De Raad van Toezicht ontvangt de schriftelijke verslagen van de commissie kwaliteit en veiligheid. De commissie bestaat uit drie leden van de Raad van Toezicht. Aan de vergaderingen nemen voorts deel de bestuurder, de kartrekker pijler klanten en de bestuurssecretaris.

### Wat hebben we bereikt in 2018

1. Sinds 1 januari 2018 maakt Savant Zorg in de locaties de ontwikkeling door naar zelfstandige teams, op basis van Rijnlandse principes. Hiermee werken we aan een cliëntgerichte organisatie met zoveel mogelijk eigen regie van de cliënt en de professional. Zelfstandigheid is een voorwaarde om eigen regie te stimuleren: professionals zijn voor wat betreft hun eigen proces, clientenzorg en welzijn in de lead.
2. Als team geven medewerkers vorm aan hun inzet voor de bewoners, binnen de kaders/speelruimte van de organisatie en vigerende wet en regelgeving. De teams worden in hun werken en ontwikkeling ondersteund door interne coaches, verbinders en de ondersteunende diensten.
3. In 2018 hebben de leden van de Raad van Toezicht diverse locaties en cliënten van Zorg Thuis bezocht. Op deze wijze vindt toezicht "zienderogen" plaats en kunnen de leden zelf zien hoe kwaliteit beleefd wordt. Er is tijdens een bezoek direct contact met cliënten en medewerkers. De leden van de Raad van Toezicht maken een verslag van hun bezoek aan de locaties of Zorg Thuis. Deze verslagen worden ter informatie geagendeerd bij het agendapunt Kwaliteit en Veiligheid.