



ontplooi je mogelijkheden

Kwaliteitsverslag 2022

Nieuwe tijden, nieuwe verbindingen

Voorwoord

Graag nemen we je mee in hoe wij in 2022 werkten aan merkbare mensgerichte zorg. Aan het begin van het jaar introduceerden we onze nieuwe strategische koers 'Nieuwe tijden, nieuwe verbindingen'.

Deze koers stelden we op met 30 collega's uit de gehele organisatie. We stelden vast dat we willen blijven doen waar we goed in zijn en waar we ons vakmanschap in ontwikkelden de afgelopen tientallen jaren. We blijven staan voor en willen ons verder specialiseren in onze doelgroepen cliënten met een ernstig meervoudige beperking (EMB) en cliënten met niet-aangeboren hersenletsel (NAH).

In de strategische koers werken we dit uit aan de hand van vier ontwikkellijnen. In al deze lijnen zetten we in 2022 al mooie stappen en daar zijn we trots op. Daarom delen we ze graag met jullie in dit verslag. Ook onze kernwaarden herijkten we en brachten we in lijn met hoe we als organisatie werken en hoe we als organisatie waarde willen toevoegen aan de maatschappij: vanuit vertrouwen, verbinding en vakmanschap.

2022 was ook het jaar waarin corona niet meer de boventoon voerde maar steeds meer onderdeel werd van de dagelijkse gang van zaken. We pakten de draad weer op en merkten hoe belangrijk verbinding in een organisatie is als basis om verder te kunnen ontwikkelen. Corona heeft daar zijn sporen in achtergelaten en daarin hebben we samen nog werk te verzetten.

Tot slot kwam in 2022 onze merkbare mensgerichte zorg soms voelbaar onder druk te staan. Een hoger verzuim dan voorgaande jaren, langdurig openstaande vacatures en mede daardoor sneller veranderende teamsamenstellingen vroegen en vragen veel van onze collega's. We verwachten dat dit de komende jaren niet anders zal zijn. Daarom gaan we in 2023 aan de slag om samen te kijken hoe we met dit gegeven ook naar de toekomst toe merkbare mensgerichte zorg kunnen blijven leveren.

Jody Cath en Bertine van Winkel
Bestuurders SWZ zorg



Inleiding

“Het is onze ambitie dat SWZ zorg bekend staat als dé professionele zorgaanbieder op het gebied van merkbare mensgerichte zorg voor cliënten in Noord Oost Brabant, met betrokken, deskundige medewerkers met expertise in de ondersteuning, begeleiding en behandeling van mensen met NAH en EMB.”

In dit kwaliteitsverslag kijken we terug op 2022. Vanuit verschillende invalshoeken brengen we in beeld hoe we werkten aanmerkbare mensgerichte zorg vanuit onze vier ontwikkellijnen:

- Verdiepen van ons werk in EMB en samen doen
- Verdere ontwikkeling als expert in het aanbod voor mensen met NAH
- Ondersteuning vanuit de bedoeling
- Verbindend vakmanschap

Door in dit verslag te benoemen wat goed gaat en wat beter kan of moet, leren we wat we vooral moeten vasthouden of waar verbetermaatregelen nodig zijn. Het reflecteren hierop samen met de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht helpen ons daarbij.

Dit verslag is er niet alleen om van te leren, maar ook om ons te verantwoorden hoe onze inzet bijdraagt aan merkbare mensgerichte zorg die we zo graag willen nastreven. We doen dit niet alleen aan interne betrokkenen, zoals aan cliënten, verwanten en medewerkers, maar ook aan externe partijen, zoals

het zorgkantoor als financierder van een belangrijk deel van onze zorg. Met het delen van dit verslag zijn we transparant voor iedereen die zich bij SWZ zorg betrokken voelt.

We hopen dat het lezen van het kwaliteitsverslag leidt tot trots over de zorg die we leveren, inzicht geeft in de vervolgstappen die nodig zijn en dat het ons energie geeft om deze stappen samen te zetten. Om dit concreet te maken hebben we aan het einde van dit verslag ons jaarplan 2023 toegevoegd om met jullie te delen.



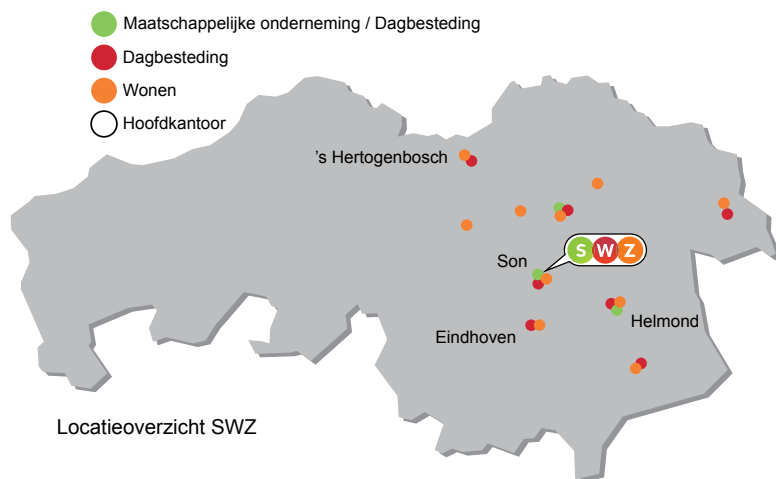
2022 in vogelvlucht

Onze visie

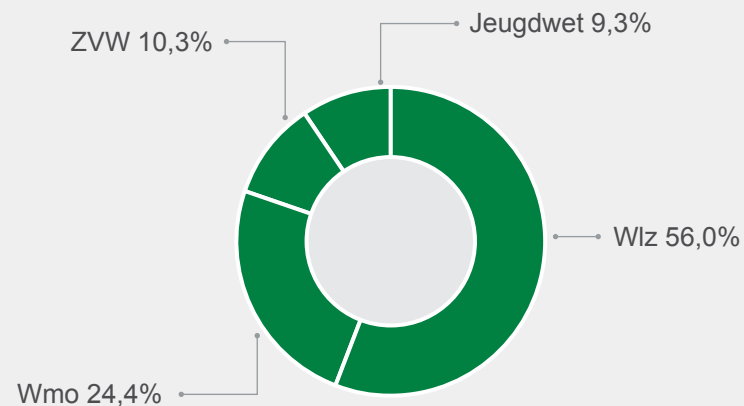
SWZ voegt waarde toe aan het leven van volwassenen en kinderen met (ernstige) meervoudige beperkingen (EMB) of niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Dit doen we door merkbare mensgerichte zorg te bieden en cliënten in staat te stellen hun eigen mogelijkheden te ontplooiën. Die toegevoegde waarde komt tot stand in de relatie tussen medewerker en cliënt, van mens tot mens met hart en hoofd.

Ons Werkgebied

SWZ wil letterlijk en figuurlijk dicht bij de cliënten staan. Cliënten met EMB ondersteunen we vanuit onze locatie Zonhove EMB. Cliënten met NAH ondersteunen we vanuit verschillende locaties in Noord Oost Brabant die samen regio NAH vormen. We bieden intramurale en extramurale ondersteuning op de volgende plaatsen in Noord Oost-Brabant:



Verdeling cliënten 2022



Totaal aantal cliënten 2022

▲ 1.489

2021: 1.483

2020: 1.396



Aantal cliënten in 2022

▲ 1.541
(Unieke cliënten in 2022)

Aantal dagdelen dagbesteding op activiteitencentra

▲ 129.821
(In 2022)

In- en uitstroom cliënten



Ingeschreven
2021: 270
2020: 167

Uitgeschreven
2021: 243
2020: 195

Verdeling mannelijke en vrouwelijke cliënten



man



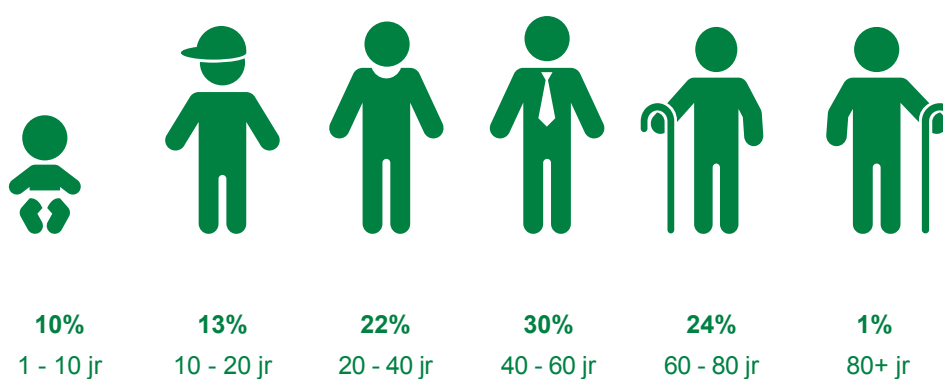
vrouw

Wiz

aantal dagen dagdelen

Aantal dagen zorg met verblijf en dagbesteding	127.191
Aantal dagen zorg met verblijf zonder dagbesteding	17.098
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	730
Aantal dagdelen dagbesteding	25.336

Leeftijdopbouw cliënten



SWZ VOEGT

WAARDE TOE AAN

HET LEVEN VAN

VOLWASSENEN

EN KINDEREN

MET (ERNSTIGE)

MEERVOUDIGE

BEPERKINGEN

(EMB) OF NIET

AANGEBOREN

HERSENLETSEL

(NAH).

Wegwijzer

2	VOORWOORD	22	ONTWIKKELLIJN NAH
3	INLEIDING	24	Ondersteuning op maat
5	2022 IN VOGELVLUCHT	24	<ul style="list-style-type: none">• Hooi op je vorkmethodiek: Clienten nog beter betrekken bij hun zorgplan
7	WEGWIJZER	25	<ul style="list-style-type: none">• Meer ruimte voor cliënten in Den Bosch
9	ONTWIKKELLIJN EMB	26	<ul style="list-style-type: none">• 3 vragen aan Michel van de Broek en Renée van den Oetelaar
11	Je eigen plek	27	<ul style="list-style-type: none">• Invulling Dagbesteding
11	<ul style="list-style-type: none">• Nieuwbouwplannen bijgesteld	28	Onze expertise uitdragen en uitbouwen
12	<ul style="list-style-type: none">• “Van uitstel komt zeker geen afstel”	28	<ul style="list-style-type: none">• Actief werken aan bekendheid
13	<ul style="list-style-type: none">• Dagbesteding	28	<ul style="list-style-type: none">• Onze expertise op het gebied van NAH uitdragen en uitbouwen
14	Ondersteuning op maat	29	<ul style="list-style-type: none">• Ouder worden cliënten vraagt om andere zorg
14	<ul style="list-style-type: none">• “LACCS leert je klein kijken naar een cliënt”	29	<ul style="list-style-type: none">• 3 vragen aan Team ondersteunend begeleider NAH Anke Ketelaars
15	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerken in de driehoek	30	ONTWIKKELLIJN ONDERSTEUNING VANUIT DE BEDOELING VAN AL ONZE DIENSTVERLENING:
15	<ul style="list-style-type: none">• “Heel SWZ zorg kan van werken in de driehoek leren”	32	Dienstbaar aan de zorg
16	<ul style="list-style-type: none">• 3 vragen aan vrijwilliger Wietze de Zwart	32	<ul style="list-style-type: none">• Teamscan: Eén bijeenkomst geeft volop energie en richting in teamontwikkeling
17	<ul style="list-style-type: none">• Regiebehandelaar: meer overzicht en inzicht bij complexe behandelingen	33	<ul style="list-style-type: none">• Teamreflectie 2022 in een notendop
18	<ul style="list-style-type: none">• De regiebehandelaar draagt bij aan merkbare mensgerichte zorg	34	<ul style="list-style-type: none">• Terugblikken om vooruit te komen
18	<ul style="list-style-type: none">• Sparren verbinden en zo zorg optimaliseren	35	<ul style="list-style-type: none">• Programma Ondersteuning
19	Specialistische zorg	36	<ul style="list-style-type: none">• 3 vragen aan Leonie van Baal, mede-initiefnemer van ‘Witte Gij’t’
19	<ul style="list-style-type: none">• Specialistische zorg in de regio behouden	37	Technologie helpt om beter te werken
20	<ul style="list-style-type: none">• “De zorg voor cliënten kon gelukkig regionaal overgenomen worden”	37	<ul style="list-style-type: none">• Technologie maakt zorg beter en betrouwbaarder
21	<ul style="list-style-type: none">• Triage helpt cliënten en artsen	37	<ul style="list-style-type: none">• Nadenken hoe technologie de zorg beter maakt
21	<ul style="list-style-type: none">• 3 vragen aan Triageverpleegkundige Rian de Moel		

- 38 • Nieuw systeem voor zorgplan
- 39 • Versterkte medicatieveiligheid
- 39 • 3 vragen aan beleidsadviseur Marian van Kempen

40 Mensen maken het verschil

- 40 • Capaciteitsplanning: inzicht geeft overzicht
- 40 • Anders rekenen met uren
- 41 • Opbrengst Taskforce Zomerperiode
- 41 • “Het was een pittige klus”
- 42 • Medewerkers in beeld
- 43 • Samen voor een groener SWZ zorg!

44 ONTWIKKELIJK VERBINDEND VAKMANSCHAP

46 Ruimte voor eigen inbreng

- 46 • Zorgen voor onze medewerkers
- 47 • Actieplan voor andere invulling teamrollen
- 48 • 3 vragen aan persoonlijk begeleider Samantha Verheijen

49 Beter en fijner werken

- 49 • Programma Preventie beroepsziekten
- 50 • Nieuw: de vrijwilligersadviseur

51 Focus op continuïteit en kwaliteit

- 51 • Ruim baan voor zij-instromers
- 52 • Kwaliteitsbegeleider helpt praktisch onze expertise te vergroten
- 53 • 3 vragen aan Kim van de Wijdeven, kwaliteitsbegeleider woonvorm Tonnaerstraat Eindhoven
- 54 • Uitbreiding Raad van Bestuur
- 55 • 3 vragen aan Jody cath en bertinen van Winkel, Raad van Bestuur
- 56 • Samenwerkingsovereenkomst SWZ zorg, Severinus en Lunet

57 VEILIGE EN VERANTWOORDE ZORG

59 De eigen regie van onze cliënten

- 59 • Cliënttevredenheidsonderzoek in 2022
- 60 • Onderzoek naar nieuwe methodiek

61 De kaders die regelgeving aan onze diensten stellen

- 61 • Meer aandacht voor incidenten
- 62 • Leren van wat er moet of kan
- 64 • Onvrijwilliger zorg? Alleen als het echt niet anders kan!
- 65 • Veiligheid voorop

66 TERUGBLIK CENTRALE CLIËNTENRAAD

67 TERUGBLIK ONDERNEMINGSRAAD

68 TERUGBLIK RAAD VAN TOEZICHT

69 JAARPLAN SWZ 2023

70 INTERNE REFLECTIE

72 EXTERNE VISITATIE CELLO AAN SWZ ZORG



Ontwikkellijn EMB

Verdieping van ons werk in EMB en meer samen doen.

Zo maakten we in 2022 werk van nog betere begeleiding van mensen met EMB:



Je eigen plek

- In november 2022 kreeg onze eerder gepresenteerde **nieuwbouwplannen** door gestegen kosten een andere vorm en fasering.
- **Dagbesteding en wonen** meer integreren: hoe doe je dat?

Ondersteuning op maat

- **Methodisch werken** helpt ons om zorg op maat te geven. Daarom rolden we de LACCS-methodiek in 2022 verder uit.
- **Zorg op maat** vraagt om een goede samenwerking en afstemming tussen cliënt, verwant en medewerker. Driehoekskunde helpt ons daarbij.
- **Regiebehandelaar** zorgt voor meer overzicht en inzicht bij complexe behandelingen.

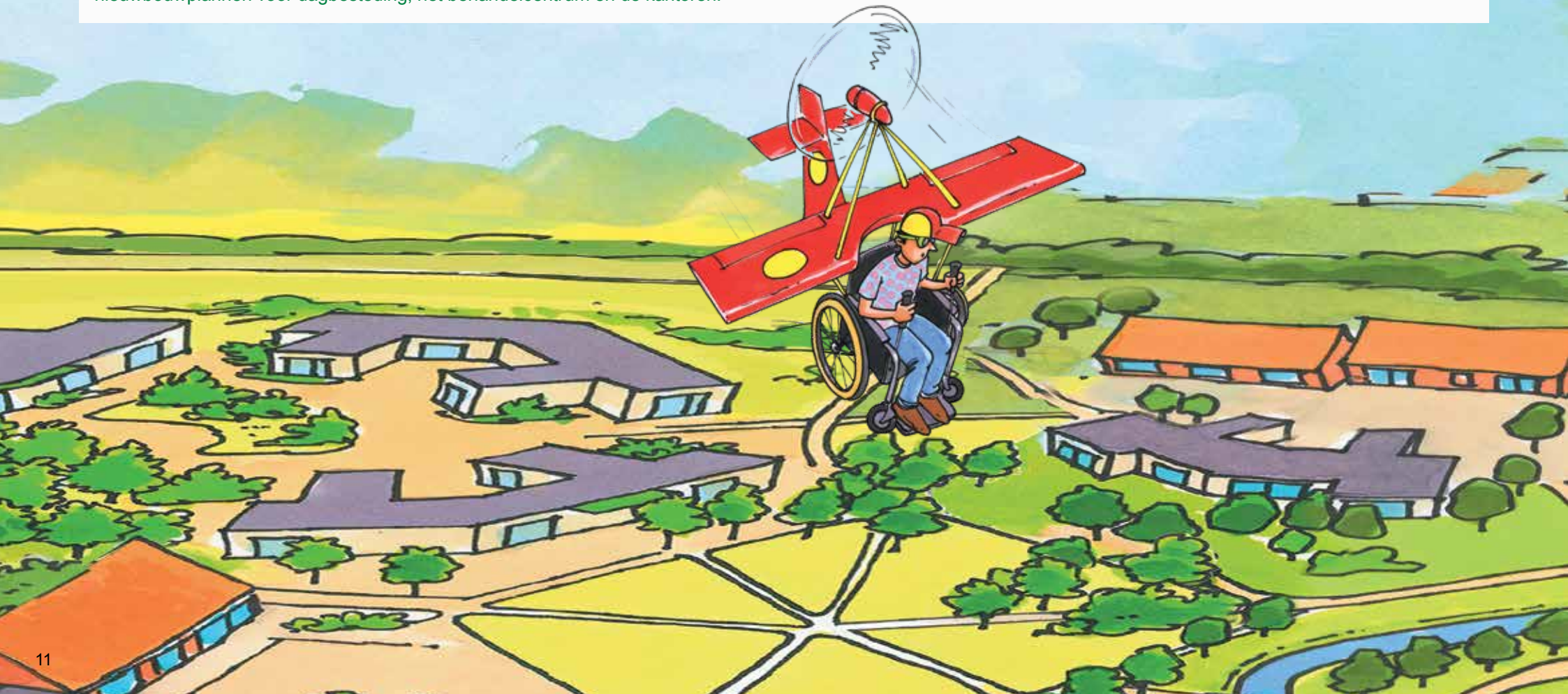
Specialistische zorg

- **Specialistische zorg** in de eigen, vertrouwde regio bleef een speerpunt in 2022. Door externe ontwikkelingen moesten we de AVG-poli in het Catharinaziekenhuis sluiten.
- **Triage** helpt om cliënten betere medische zorg te geven.

Bouwplannen bijgesteld

Wat waren we blij en trots dat we in 2021 eindelijk konden starten met de bouw van de tijdelijke huisvesting op Zonhove. Daarmee werd een begin gemaakt met de herontwikkeling van het terrein. In november 2022 moesten we besluiten dat alle eerder gepresenteerde nieuwbouwplannen een andere vorm en fasering krijgen. Stijgende prijzen van energie en bouwmaterialen en hogere rentes zorgden dat we onze plannen moesten bijstellen.

SWZ zorg heeft daarom de focus verlegd. We gaan ons richten op het uitwerken van de realisatie van drie woongebouwen voor in totaal 96 bewoners. Deze Boswoningen komen tussen de tijdelijke huisvesting en de rand van het bos en op de plaats van d'n Tref. De woningen krijgen een verdieping, voldoen aan de eisen van deze tijd, zijn toekomstbestendig en collega's kunnen hier op een prettige manier werken. De bouw van deze nieuwe woningen is financieel haalbaar. Daarna maken we een plan om aansluitend de overige woningen te realiseren. Ondertussen kijken we hoe de wereld zich verder ontwikkelt en wat dat betekent voor het vervolg van de nieuwbouwplannen voor dagbesteding, het behandelcentrum en de kantoren.



Stefan Verrijt & Dorthy Kramer-Neelis:

“Van uitstel komt zeker geen afstel”

De wereld is in 2022 op alle fronten veranderd. Door onder meer de oorlog in Oekraïne zijn de energieprijzen enorm gestegen en door de inflatie kun je met hetzelfde geld veel minder doen. Deze ontwikkelingen lieten ook hun sporen na bij SWZ zorg. Door de Raad van Bestuur is besloten om de geplande herontwikkeling van Zonhove in een andere volgorde uit te voeren. Maar van uitstel komt zeker geen afstel! Stefan Verrijt, Adviseur Vastgoed, en Dorthy Kramer-Neelis, Begeleider leggen als leden van de werkgroep Nieuwbouw uit hoe dat zit.

“Diverse externe ontwikkelingen zoals verdere stijging van de bouwkosten, de rentestijging, energielasten en druk op de zorgexploitatie zetten de bestaande bouwplannen financieel zwaar onder druk,” vat Stefan kort samen. “Daarvoor was al duidelijk geworden dat door de enorm toegenomen bouwkosten de plannen bijgesteld moesten worden,” vult Dorthy aan. “Daarom hadden we in april 2022 tijdens een bijeenkomst al kritisch gekeken waar we kosten konden drukken door dingen eenvoudiger te maken, zodat we de nieuwbouwplannen toch konden realiseren.”

Andere volgorde

Medio 2022 werd duidelijk dat de geplande fasering van de nieuwbouw financieel niet haalbaar zou zijn.

“De bedoeling was dat we eerst nieuwe ruimtes zouden bouwen voor De Boerderij, De Komeet en D’n Tref en dat een kantoor gebouwd zou worden dat eerst door Dagbesteding in gebruik genomen zou worden en dat tot slot een zogenoemde Boswoning voor 16 cliënten gebouwd zou worden,” vat Stefan samen. “Het werd duidelijk dat we dat niet volgens de planning en voor de geplande kosten konden bouwen. Dus moesten we focussen op wat wél kan en op bouwplannen die prioriteit hadden. De behoefte aan woonruimte voor cliënten met meer ruimte en privacy en prettiger werkomstandigheden voor medewerkers was en is hoog.

Daarom viel, na gedegen onderzoek en afwegingen, het besluit om 3 boswoningen te bouwen met één verdieping voor in totaal 96 cliënten. Een besluit dat breed gedragen wordt binnen SWZ zorg.” Stefan benadrukt dat de bouwplannen nu in een andere volgorde uitgevoerd gaan worden.

Omschakelen

Stefan en Dorthy begrijpen dat cliënten, medewerkers en verwanten even tijd nodig hadden om te schakelen naar de gewijzigde bouwplannen. “Ook voor mij persoonlijk was het best een domper,” vertelt Dorthy. “De omstandigheden dwongen ons besluiten te nemen om een aantal dingen niet of anders te doen. Dat vond ik

pijnlijk, maar het is wel de realiteit. Maar de basis van de plannen staat nog steeds. In de Boswoningen krijgen cliënten nog steeds meer ruimte en privacy. Medewerkers krijgen letterlijk meer ruimte om zorg te geven, onder meer in de badkamers. De vorm en uitvoering is anders dan gehoopt en verwacht, maar we maakten samen binnen de omstandigheden wel de beste keuze.” Wat Stefan en Dorthy energie gaf is dat de werkgroep en stuurgroep gezamenlijk de schouders onder de gewijzigde bouwplannen zetten. “Er was zeker teleurstelling. Maar ondanks alle wijzigingen blijven we wel kritisch kijken of straks ook alles zo goed mogelijk gebouwd gaat worden. We blijven met een constructieve en positieve blik kijken hoe we wél kunnen gaan bouwen. Samen denken in mogelijkheden: dat hielp echt bij het omschakelen naar de nieuwe plannen en fasering.”

Al het nieuws over de herontwikkeling Zonhove is te volgen op de website www.nieuwbouwzonhove.nl.

“Daarom viel, na gedegen onderzoek en afwegingen, het besluit om 3 boswoningen te bouwen.”



Dagbesteding

Corona heeft ons in 2020 een andere kijk op dagbesteding gegeven. Tijdens de eerste coronagolf moesten de activiteitscentrums noodgedwongen sluiten en werd dagbesteding bij de woonvormen aangeboden. Dat verrijkte onze kijk op dagbesteding en leidde tot het voornemen om te onderzoeken hoe we dagbesteding nog beter kunnen afstemmen op de behoeften van de cliënten.

In 2021 hebben we een werkbezoek aan ORO gebracht. Dit gaf inspiratie om in 2022 te kijken hoe we de samenwerking tussen wonen en dagbesteding konden versterken. Een bezoek van ORO aan SWZ zorg kon in 2022 niet doorgaan vanwege een corona uitbraak. Daarna vroegen andere vraagstukken binnen de organisatie onze aandacht.

In 2023 willen we de versterking wonen en dagbesteding weer op de agenda zetten. Eind 2022 kwamen een aantal casussen naar voren waarin cliënten iets anders vroegen dan wat er binnen dagbesteding geboden kon worden. Samen gaan we verder onderzoeken hoe we processen anders kunnen inrichten, zodat deze beter aansluiten bij de behoeften van onze cliënten en bijdragen aan merkbare mensgerichte zorg.

Anita van de Kerkhof:

“LACCS leert je klein kijken naar een cliënt”



JE VOLGT DE CLIËNT
GEDURENDE DE DAG
EN SPEELT DAAROP IN.

De LACCS-methode leert je klein kijken naar de cliënt en je daarop aan te passen. Is de cliënt alert, dan is het tijd voor een beleving. Anders is het tijd voor een moment van rust of ontspanning. Je volgt de cliënt gedurende de dag en speelt daarop in.” Anita van de Kerkhof, persoonlijk begeleider bij Brink 20-22, vat mooi samen wat de meerwaarde is van de LACCS-methodiek.

Ze merkt ook dat de methode helpt om de kwaliteit van leven van een cliënt nog centraler te stellen. “Omdat we steeds bewust kijken naar de cliënt gaan we steeds beter zien wat er mogelijk is en passen we onze ondersteuning daarop aan. Dat doen we in de alledaagse praktijk, maar ook in de persoonlijke plannen. Die worden omgezet naar cliëntbeeld LACCS. De halfjaarlijkse evaluatie van het plan met de wettelijk vertegenwoordigers hebben we het afgelopen jaar via de LACCS-methode gedaan. Nu bespreken we elke cliëntvergadering één cliënt via deze methodiek.”



ANITA VAN DE KERKHOF
EN AD THOMASSEN

METHODISCH WERKEN

2021

Pilots met LACCS-methodiek



2022

Uitrol LACCS-methodiek



2023

intern opleiden medewerkers in LACCS-methodiek



Wat is het effect van LACCS?

De LACCS-methodiek helpt om zorg op maat te geven aan cliënten met EMB. Daarom wilden we deze methodiek in 2022 breed uitrollen. In de praktijk bleek dit nog niet haalbaar, het opzetten van de interne opleiding nam meer tijd in beslag dan vooraf gedacht. Daarnaast kregen we te maken met personeelwisselingen, waardoor er onvoldoende gekwalificeerde trainers binnen SWZ zorg waren.

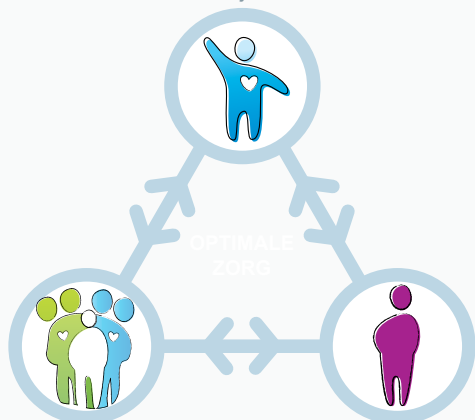
Daarom is besloten om de interne scholing niet vanaf september 2022 in te zetten, maar gefaseerd vanaf 2023. Het doel is dat alle teams in 2026 getraind zijn in de LACCS-methodiek. Daarmee geeft SWZ zorg de komende jaren een extra kwaliteitsimpuls aan zorg op maat.

Samenwerken in de driehoek

Een driehoek is een bijzonder stevige vorm. Het is een stevig fundament dat veel kracht kan dragen. Juist in onze zorg voor EMB-cliënten is de driehoek cliënt-verwant-medewerker een stevig basis voor zorg op maat. Als iedereen vanuit zijn eigen positie in deze driehoek in en met vertrouwen werkt aan goede zorg, kun je heel gericht aan zorg op maat werken. De ontwikkelcoach heeft hierin een ondersteunende rol.

Verschillende teams volgden in 2022 de training driehoekskunde. Dit vergroot het bewustzijn van zorgmedewerkers wat hun eigen aandeel in de dynamiek met cliënten en hun verwanten is. Dat is weer een mooie basis om de 'kracht van de driehoek' te verstevigen en uit te bouwen.

De zorgmedewerker moet het vertrouwen van de cliënt en zijn familie verdienen.



Ouders/verzorgers iedereen heeft bij zorg op maat zijn eigen positie en waarde.

De zorgmedewerker is de laatste die er in de driehoek bij komt en OPTIMALE ZORG verleent.

Patty Peters Rit-Jacops

“Heel SWZ zorg kan van werken in de driehoek leren!”

“Een aanrader.” Zo vat Patty Peters Rit de training driehoekskunde samen. Ze werkt als Persoonlijk Begeleider op Brink 5-7 waar kinderen en jongeren wonen. “In mijn werk is communicatie met ouders erg belangrijk. Ouders willen het allerbeste voor hun kind. Dat begrijp ik, maar soms liggen mijn professionele blik en de mening van ouders uit elkaar. Zeker tijdens corona was dat het geval. Ouders hebben toen de communicatie soms als onvoldoende of onpersoonlijk ervaren,” vertelt Patty.

“Als team worstelden we tijdens en na de coronagolf met de vraag hoe we prettiger, en beter met ouders kunnen communiceren. We wilden graag handvaten hoe we constructief kunnen communiceren, maar óók hoe we onze kaders konden begrenzen. De ontwikkelcoach wees ons op de training driehoekskunde. Die heeft ons als team veel ge-

bracht. Aan de hand van casussen uit onze eigen praktijk leerden we anders naar de communicatie met ouders te kijken. We begrijpen nu nog beter aan welke communicatie ouders behoefte hebben.

Meer bewust

Tegelijkertijd zijn we ons bewuster geworden van onze positie in de driehoek cliënt-verwant-medewerker. Soms mag je ook ‘in je driehoek blijven’ en de communicatie bijvoorbeeld aan een andere professional overlaten. In het verleden waren we geneigd om alles uit te zoeken en te communiceren. Nu weten we dat het prima, en soms ook efficiënter en duidelijker is, om bijvoorbeeld communicatie over medicatie over te laten aan de behandelaar. In de praktijk merk ik dat we bewuster communiceren en dat er daardoor minder miscommunicatie is. De training legde ook bloot wat we onbewust al merkten: vooral door corona en de strikte maatregelen

die wij als SWZ zorg hanteerden hebben een aantal ouders en verwanten het vertrouwen in de communicatie een beetje verloren. Dankzij de training driehoekskunde hebben we handvaten om dat vertrouwen te herstellen. De training zelf heb ik als bijzonder prettig en praktisch ervaren, gericht op de vragen die binnen ons team leven. Juist daardoor heb ik heel veel aan deze training gehad. Ik kan andere teams de training van harte aanraden. Sterker nog: ik denk dat elke medewerker van SWZ zorg veel van werken in de driehoek kan leren.”



PATTY PETERS-RIT

3 vragen aan...

Vrijwilliger Wietze Zwart

1 Waarom ben je al zo lang vrijwilliger bij Brink 14-16?

“21 jaar geleden ben ik via de vrijwilligerscentrale in Son en Breugel op Zonhove terecht gekomen. Ik wilde graag weer iets bijdragen in de maatschappij en na een gesprek bij de vrijwilligerscentrale zat ik een uur later binnen op Brink 14-16 voor een kennismaking. Daar ben ik toen gekoppeld aan een cliënt om één keer in de week mee te gaan zwemmen. Ik wist van te voren niet waar ik aan begon en moest zelf gaan onderzoeken hoe ik het beste met deze cliënt kon communiceren. Dat was even wennen in het begin, omdat deze cliënt niet kon praten. Al snel kreeg ik door op welke manier ik contact kon leggen. Vanuit het team werd ik ondersteund en gaven ze me het vertrouwen. De waardering die je voelt als je een cliënt zo ziet genieten in het water is erg waardevol. Na het zwemmen gaan we altijd met alle cliënten, vrijwilligers, verwanten en medewerkers die op de woning aanwezig zijn gezellig koffiedrinken. Er is dan ook tijd en aandacht voor jou als vrijwilliger en dit zorgt voor verbondenheid. De cliënt waar ik eerst mee

ging zwemmen is inmiddels overleden, maar ik ben altijd verbonden gebleven aan de groep. Nu ga ik zwemmen met de cliënt die op dat moment volgens het rooster mee mag. De medewerkers van de woning ondersteunen ons bij het omkleden van de cliënten. We doen het echt samen! Op Brink 14-16 is sprake van een hechte groep die bestaat uit vaste vrijwilligers, medewerkers en verwanten. Samen dragen we bij aan het bieden van merkbare mensgerichte zorg. De cliënten van Brink 14-16 staan centraal en het geeft me voldoening dat ik daar mijn steentje aan bij kan dragen.”



2 Hoe werken vrijwilligers samen met het team en/of verwanten?

“Er worden verschillende activiteiten georganiseerd door het team, zoals een ouderdag, waar wij als vrijwilligers ook altijd bij betrokken worden. Het team van Brink 14-16 organiseert veel voor de cliënten, maar ook voor de vrijwilligers. Daarnaast neemt het team ons altijd mee in de ontwikkelingen rondom cliënten. Na het zwemmen gaan we een paar keer per jaar even een half uurtje apart zitten en worden we bijgepraat over bijzonderheden en hoe we cliënten het beste kunnen benaderen. Sommige cliënten hebben epilepsie of zijn bijvoorbeeld geopereerd. Dan moet je wel weten wat je moet doen en waar je op moet letten. Het team staat ook altijd open voor zaken die wij signaleren als vrijwilligers. In deze samenwerking met het team en de verwanten heerst een goede sfeer en is er veel humor. Dat maakt dat je je verbonden voelt met de groep.”

3 Welke kansen en ontwikkelingen zie je op in de samenwerking binnen cliënten-verwant-medewerker?

Het zou waardevol zijn als SWZ zorg gebruikmaakt van een vacaturebank, zodat het voor iedereen inzichtelijk is waar de cliënten behoeften aan hebben. Zo kan er meer verbinding ontstaan en het geeft vrijwilligers een beeld van mogelijkheden. Ook kunnen vrijwilligers dan mensen uit hun eigen netwerk benaderen en enthousiasmeren. Persoonlijk ben ik erg benieuwd naar de andere vrijwilligers bij SWZ zorg en naar wat zij allemaal doen. Als vrijwilliger vind ik het belangrijk dat ik me ergens aan verbonden voel en ergens bij hoor. Door intensief samen te werken met de medewerkers en verwanten op Brink 14-16 voel ik me gesteund en gezien. Als mens voegen we juist in die samenstelling waarde toe aan het leven van de cliënten.

Regiebehandelaar: meer overzicht en inzicht bij complexe behandelingen



REGIEBEHANDELAREN SPELEN EEN BELANGRIJKE ROL IN DE KWALITEIT VAN ZORG EN BEHANDELING.

Cliënten met EMB willen we de beste behandeling geven. Maar hun behandelvraag is soms complex. Dan is er inzet en deskundigheid van meerdere behandelaars nodig die goed moeten samenwerken om het beste resultaat te bereiken.

Overleg en afstemming van de behandelingen vinden daarom plaats in een multidisciplinair overleg (mdo). In dit overleg worden afspraken gemaakt over maatwerk in behandelingen. Vanaf 2022 werken we bij SWZ zorg met een regiebehandelaar. Met deze nieuwe functie is het voor cliënt, verwanten, verzorgenden en behandelaars duidelijk

wie de regie, coördinatie en verantwoordelijkheid heeft over de totale behandeling en ondersteuning van een cliënt met EMB.

De regiebehandelaar bewaakt overkoepelend de voortgang van de afspraken die in het zorgplan vastgelegd zijn. Bij de intake of opname bekijkt SWZ zorg welke regiebehandelaar de meeste toegevoegde waarde heeft. Dit hangt af van de behandel- en zorgvraag van de cliënt. Afhankelijk daarvan krijgt een medisch regiebehandelaar of een gedragskundige regiebehandelaar de regie over de behandeling en ondersteuning van een cliënt.

DE ROL VAN DE REGIEBEHANDELAAR

2021

MDO bij complexe behandeling EMB-cliënten



2022

Invoering regiebehandelaar



2023

Verder invulling/opleiding functie regiebehandelaar



Chantal Dielis,

De regiebehandelaar draagt bij aan merkbare mensgerichte zorg

Een client heeft een persoonlijk begeleider bij wonen en een bij dagbesteding, maar wie voert eigenlijk de regie over de behandeling? Naar aanleiding van deze vraag heeft SWZ zorg ervoor gekozen een nieuwe rol te gaan vormgeven: de regiebehandelaar. Iemand die zicht houdt op het totaal: hoe zorgen we voor deze client voor merkbare mensgerichte zorg? Wie zijn daarbij nodig? En wat zijn de doelen voor de komende periode?

De regiebehandelaren spelen een belangrijke rol in de kwaliteit van zorg en behandeling. Doordat ze overstijgend een belangrijke adviserende rol vervullen, dragen zij bij aan de inhoud en voortgang van de ontwikkelijn EMB. En dus -zowel op clientniveau als op team- en organisatieniveau – aan merkbare mensgerichte zorg.



Chantal Dielis
Verpleegkundig specialist

Kimberley van den Berg,

Sparren, verbinden en zo zorg optimaliseren

“Ik werk als gedragskundige op locatie Zonhove en ben met behulp van de tweejarige postacademische opleiding tot orthopedagoog-generalist aan het toewerken naar het vervullen van de functie van regiebehandelaar.“

“De komende twee jaar zal ik met collega’s deze functie gaan vormgeven, zodat duidelijk wordt wat deze functie inhoudt en welke taken erbij horen. Mijn doel is om de functie zo vorm te geven dat iedereen binnen zijn rol vanuit vakmanschap, vertrouwen en met passende ondersteuning kan werken aan het bieden van optimale zorg aan onze cliënten. Een regiebehandelaar is er - wat mij betreft - om de samenwerking te verstevigen, om te sparren in complexe casuïstiek én om de verbinding te leggen vanuit de inhoud met de wetenschap en de organisatie van de zorg.



Het uiteindelijke doel? De zorg voor de cliënt te optimaliseren en onze kennis en kunde op het gebied van EMB breder op de kaart te zetten!”

Kimberley van den Berg
Regiebehandelaar i.o. / orthopedagoog i.o.t. orthopedagoog-generalist

Specialistische zorg in de regio behouden

Voor cliënten met een verstandelijke beperking is een dokters- of ziekenhuisbezoek vaak extra belastend. Maar juist bij cliënten met EMB is vaker dan gemiddeld specialistische medische zorg nodig. Om deze zorg zo laagdrempelig mogelijk te maken, had SWZ zorg een gespecialiseerde polikliniek Verstandelijk Gehandicapten in het Catharinaziekenhuis; de zogenoemde AVG-poli.

SWZ zorg bekostigde de AVG-arts (arts verstandelijk gehandicapten) van Novicare die spreekuur hield bij deze poli. Het Catharinaziekenhuis stelde secretariële ondersteuning en onderzoeks- en behandelruimte beschikbaar. Deze samenwerking verliep goed en droeg bij aan de korte lijnen tussen specialisten van het ziekenhuis en de behandelaars op Zonhove. Toch moesten we de organisatie van deze AVG-poli in 2022 onder de loep nemen. De poli was namelijk verliesgevend. Daarnaast zou SWZ zorg vanaf 1 januari 2023 vanwege wettelijke eisen een eigen administratieve applicatie moeten gaan voeren voor deze polikliniek. De financiële en procesmatige consequenties daarvan zouden groot zijn.

Niet rendabel

Intern heeft SWZ zorg onderzoek gedaan naar de kosten en baten van deze bestaande AVG-poli. Daaruit concludeerden we dat deze polikliniek niet rendabel te maken is en dat de beoogde doelstellingen, waaronder instroom van nieuwe cliënten en een efficiënt zorgproces, niet gehaald werden. Duidelijk werd dat instandhouding van de polikliniek ten koste zou gaan van behandelgeld van cliënten van SWZ zorg. Daarom is besloten niet langer te investeren in deze polikliniek. Vanaf 1 januari 2023 is de AVG-poli gesloten en zijn de cliënten bij de AVG-poli's in Helmond en Veldhoven ondergebracht.



Janneke Swinkels

“De zorg voor cliënten kon gelukkig regionaal overgenomen worden”

Het was geen leuke boodschap dat de AVG-poli in het Catharinaziekenhuis gesloten zou worden. Niet voor de cliënten, maar ook niet voor AVG-arts Janneke Swinkels die vanuit Novicare de cliënten van SWZ zorg op de poli zag. Maar Janneke is wel blij dat de cliënten specialistische zorg kunnen krijgen in de regio.

“Het besluit om te stoppen met de polikliniek is door SWZ zorg genomen. Als arts ging me dat zeker aan het hart en ik vond het lastig om de zorg voor mijn patiënten los te laten. Maar het was wel fijn dat ik SWZ zorg mocht adviseren over de communicatie rondom de afsluiting van de polikliniek en de overdracht van patiënten. Alle lof voor Programmaleider Ontwikkeling en Ondersteuning Sandra Ouwersloot en Beleidsadviseur Kwaliteit Marian van Kempen die zich ingezet hebben om de sluiting goed te laten verlopen.”

Overnemen patiënten

“Natuurlijk was mijn eerste en grootste zorg dat de patiënten die bij mij op de poli kwamen terecht konden voor specialistische zorg op een AVG-poli. Op bestuurlijk niveau werd door ORO en Severinus toegezegd dat ‘mijn’ patiënten terecht konden bij de poliklinieken in respectievelijk het Elkerliek Ziekenhuis in Helmond

en het Maxima Medisch Centrum in Veldhoven. Daar is in de praktijk ook naar gehandeld. Het was fijn dat er twee ziekenhuizen waren, omdat patiënten dan enige keuzevrijheid hadden. Ook voor de zorg was het prettig dat er patiënten over twee poliklinieken verspreid konden worden. SWZ zorg stond open voor mijn adviezen over de manier waarop de continuïteit van zorg geborgd kon worden in deze lastige situatie. Het was namelijk niet mogelijk om patiënten vanuit mijn poli over te dragen. De huisarts moest eerst een nieuwe verwijzing opstellen naar de nieuwe poli. Ik wilde dat voor de huisarts praktisch haalbaar maken. Daarom kreeg de huisarts van elke patiënt een brief met alle informatie om de verwijzing goed en efficiënt te kunnen doen. Dat wilde ik graag goed geregeld hebben, omdat je niet wilt dat de specialistische zorg voor patiënten onderbroken wordt. In die brief stond bij welke AVG-arts de huisarts terecht kon voor intercollegiaal overleg.

Goede informatie

Janneke adviseerde ook over de manier waarop patiënten, verwanten en huisartsen geïnformeerd konden worden over de sluiting van de poli en de verwijzing naar een nieuwe polikliniek. “Alle patiënten en verwanten kregen een brief met uitleg over het hoe

en waarom van de beslissing om de polikliniek te sluiten. In de brief stond ook bij wie de huisarts terecht kon voor specialistische zorg als de behandeling nog niet door een nieuwe polikliniek was overgenomen. Verder vond ik het belangrijk dat er binnen SWZ zorg één aanspreekpunt was voor vragen over de sluiting van de polikliniek. Dit werd overigens voortvarend opgepakt. Ik heb echt buikpijn gehad van het besluit om de poli te sluiten. Maar ik kijk wel tevreden terug op de manier waarop mijn adviezen over de sluiting opgevolgd zijn. Het feit dat patiënten goed geïnformeerd zijn én terecht kunnen op een AVG-poli hielpen mij om dit hoofdstuk af te sluiten.”



Triage helpt cliënten en artsen

In 2021 zijn het Medisch Team en het Team Ondersteunde Verpleegkundige (TOV) samengevoegd tot één integraal team voor medische ondersteuning van cliënten. In 2022 heeft dit team zich verder ontwikkeld door verpleegkundigen te scholen in de triage.

Deze triage is belangrijk, omdat een medische vraag dan sneller duidelijker is. Daardoor kan ook sneller de juiste zorg of zorgverlener ingezet worden. Daarnaast draagt deze triage bij aan het verlagen van de werkdruk van de arts en het verlagen van de druk op het spreekuur.

3 vragen aan...

Triageverpleegkundige Rian de Moel

1 Waarom is de triage veranderd?

“De medische dienst stond en staat altijd paraat voor cliënten. Maar net als bij andere medische diensten is de werkdruk gestegen en worden de zorgvragen complexer, mede door de ouder wordende cliënten op Zonhove. Triage helpt om vooraf de medische vraag inzichtelijker te krijgen, te bepalen hoe spoedeisend een klacht behandeld moet worden en wie de zorgvraag van een cliënt het beste kan beantwoorden.”

2 Hoe werkt de triage?

“Meestal mailt of belt een medewerker met een medische vraag over een cliënt. Bij de triage proberen we al een goed beeld te krijgen van de vraag of klacht. Daar hoort bij dat ik als triagist een cliënt zie, vaak bij de woning. Ook verricht ik een aantal metingen, zoals temperatuur en bloeddruk. Waar nodig stel ik aanvullende vragen. Samen met mijn observatie kunnen we dan indien nodig een afspraak bij de juiste zorgverlener van de medische dienst inplannen.”

3 Wat levert deze werkwijze op?

“Allereerst dat we nu volgens een duidelijk stappenplan de triage verrichten. We hebben ook heel duidelijk in het medisch team afspraken gemaakt wie wat doet. Dat schept duidelijkheid binnen het team, maar ook bij cliënten. Triage zorgt ook dat het spreekuur van de arts beheersbaar blijft en dat cliënten die snel gezien moeten worden ook ingepland kunnen worden.”





Ontwikkellijn NAH

Verdere ontwikkeling als expert in het aanbod voor mensen met NAH.

Zo gaven we in 2022 een impuls aan onze ontwikkeling tot expert in het begeleiden van mensen met NAH:



Ondersteuning op maat

- Methodisch werken helpt ons om zorg op maat te geven. Daarom rolden we de **hooi op je vork methodiek** in 2022 verder uit.
- **Meer woonruimte** voor cliënten in Den Bosch.

Onze expertise uitdragen en uitbouwen

- **We maakten in 2022 werk van onze zichtbaarheid als expert in NAH.** Daardoor weten meer verwijzers en cliënten wat wij kunnen betekenen in de ondersteuning voor mensen met NAH.
- **We bouwden ons netwerk uit** en deelden actief onze expertise met andere (zorg)aanbieders. Dat helpt om mensen met NAH zo snel mogelijk de juiste ondersteuning op maat te geven.
- **De vergrijzing** is ook bij SWZ zorg een feit. Hoe geven we de ouder wordende cliënt optimale ondersteuning? Met die vraag gingen we in 2022 aan de slag.

Hooi op je vork

Cliënten nog beter betrekken bij hun zorgplan



EEN METHODIEK
OM CLIËNTEN EEN
BIJDRAGE TE LATEN
LEVEREN AAN HUN
ZORGPLAN

METHODISCH WERKEN

2021

Pilot met Hooi op je vorkmethodiek



2022

Uitrol Hooi op je vorkmethodiek



2023

Intern opleiden medewerkers in Hooi op je vorkmethodiek



De hooi op je vork methodiek helpt praktisch om samen met cliënten met NAH het zorgplan af te stemmen op individuele behoeften. In 2022 hebben 22 medewerkers de training voor deze methodiek gevolgd. Dit was een mix van medewerkers die bij wonen en dagbesteding cliënten met NAH ondersteunen.

Deze medewerkers hebben in hun eigen teams de opgedane kennis aan collega's overgedragen. Hiermee is in 2022 een goed vervolg gegeven aan de pilot die in 2021 bij SWZ zorg met de Hooi op je vorkmethodiek gedraaid werd. Net als in 2021 waren ook in 2022 de reacties van deelnemers heel positief. Deze praktische methodiek geeft medewerkers handvaten om de cliënt een belangrijke bijdrage te laten leveren aan het individuele zorgplan. Dat draagt weer bij aan zorg en ondersteuning op maat. Het werken met deze methodiek wordt stapsgewijs verder uitgerold. Het werken met Hooi op je vork levert namelijk veel inzicht op, maar het kost ook veel tijd om het goed te doen. Daarom kiezen we ervoor om niet alle zorgplannen tegelijk te veranderen. We streven ernaar om over uiterlijk drie jaar voor iedere cliënt een zorgplan vanuit de methodiek Hooi op je vork klaar te hebben.

Wat is de Hooi op je vorkmethodiek?

Hooi op je vork is een model voor het ondersteunen van mensen met NAH, zowel ambulante als in dagbesteding en op woonlocaties. Het model is bij uitstek geschikt om in de praktijk vraaggericht te werken en te streven naar maximale autonomie en regie.



Meer ruimte voor cliënten in Den Bosch

SWZ zorg heeft de ambitie om de expert te zijn in de begeleiding van cliënten met NAH.

Tegelijkertijd is bekend dat er in de regio Noordoost-Brabant behoefte is aan passende woonruimte voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel waar zij met passende begeleiding zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen. Daarnaast zijn onze huidige woningen niet meer van deze tijd. De cliënten hebben behoefte aan meer ruimte en modernere appartementen met meer privacy. In 2022 is een business case gemaakt voor de bouw van 37 appartementen met zorg en ondersteunende ruimten. De bedoeling is dat deze bouw in 2025 opgeleverd wordt.



3 vragen aan...

Michel van den Broek (cliënt) en Renée van den Oetelaar (persoonlijk begeleider)

1 Waarom ben je blij met de nieuwbouwplannen?

Michel: “Waar ik heel blij mee zou zijn is een nieuw gebouw zonder (hopelijk) technische gebreken. Dit zal op dat vlak veel rust geven. Mijn ideaalbeeld zou zijn als mijn woning nu geen gebreken zou hebben en dat we gewoon hier kunnen blijven. Maar hoe fijn is het als ik straks een altijd werkende verwarming heb, een eigen meterkast en dat medewerkers zich meer kunnen richten op ons als bewoners.

Renée: ““Het wordt een frisse start, een nieuwe werkplek, met nieuwe collega’s, samenwerkingen en cliënten. Erg spannend allemaal! Zoals Michel aangeeft, verwacht ik dat er op de nieuwe locatie veel minder gebouwtechnische problemen zullen zijn. Onze locatie heeft op het moment erg veel mankementen wat het werk en de sfeer weleens kan belemmeren. Ik hoop ook op mooie ontwikkelingen op het gebied van zorgtechnologie en hulpmiddelen. “

2 Hoe heb je kunnen meedenken of meepraten over de plannen?

Michel: “ Ik zit in de werkgroep. Daar kan ik goed meedenken en meepraten over alle plannen en kan ik mijn wensen delen rondom een voor mij passende woning. Ik ervaar dat er naar me geluisterd wordt en dat er waar mogelijk ook echt iets mee gedaan wordt. Ik voel me gesteund door de andere bewoner in de werkgroep en vind het fijn dat ik mijn medebewoners kan vertegenwoordigen.”

Renée: “ Ik vind het fijn om mee te mogen denken over de plannen. De werkgroep bestaat uit mensen met verschillende functies. Iedereen kijkt net weer wat anders naar de plannen. Ook ben ik echt heel blij dat bewoners van beide locaties deelnemen aan deze werkgroep. Zij weten toch echt het beste waar een gebouw aan moet voldoen.”

3 Waar verheug je je op bij de nieuwbouw?

Michel: “Voor nu verheug ik me er niet op. Zoals ik nu woon ervaar ik als zeer prettig. Ik vind het heel waardevol om bij valide mensen in één appartementencomplex te wonen. Hierdoor sta ik echt midden in de maatschappij. Het grootschalig wonen voelt voor mij als weer een stapje terug. Ook zie ik op tegen het samenvoegen van de woonvormen, omdat mogelijk de visie zal veranderen waar we hier zo hard voor gewerkt hebben.”

Renée: “Persoonlijk vind ik het leuk om een grotere cliëntengroep te leren kennen en te mogen begeleiden. Ik ben vooral heel erg benieuwd wat het gaat doen met de groepsdynamica. Hoe mooi zou het bijvoorbeeld zijn als het netwerk van bepaalde bewoners verrijkt gaat worden en hun hulpvraag rondom eenzaamheid beantwoord wordt. Verandering zorgt daarbij ook voor weerstand, zo ook op onze woonvorm. Het is goed om hierover samen in gesprek te blijven gaan samen en dat doen we dus ook.”

Invulling Dagbesteding

Uitgaan van wat een cliënt kan en wil: dat is in een notendop de visie van SWZ zorg op dagbesteding voor cliënten met NAH.

In 2022 is een werkgroep aan de slag gegaan met een nieuwe invulling van de dag voor deze cliënten. We merkten namelijk dat de behoefte van deze groep cliënten de afgelopen jaren is veranderd. Voorheen stond ons aanbod in dagbesteding centraal. Maar we willen juist meer en beter inspelen op de behoeften, talenten en interesses van een cliënt.

In deze nieuwe benadering houden we er ook terdege rekening mee dat cliënten meer in de maatschappij willen staan en dat ze meer keuzevrijheid willen hebben. Sociale en technische innovaties maken dit mogelijk. De werkgroep heeft in 2022 werkbezoeken gebracht aan collega-instellingen en intern collega's naar hun visie op dagbesteding gevraagd.



Actief werken aan bekendheid

Hersenz bestaat sinds 2014, maar in 2022 hebben we actief meer bekendheid gegeven aan dit programma. Er kwam een nieuwe website, nieuwe folder en een landelijke promotiecampagne. Daarmee werken we naast een passende behandeling van cliënten met NAH ook aan onze eigen bekendheid als expert in de behandeling en begeleiding van mensen met NAH.

UITBOUWEN EN VERDIEPEN NAH-NETWERK

2021

Invoering nieuwe TOP-cyclus



2022

Meer pragmatische invulling TOP met onder andere teamscan



2023

Consolideren nieuwe TOP-cyclus



Onze expertise op het gebied van NAH uitdragen en uitbouwen

SWZ zorg heeft de ambitie om zich in haar werkgebied verder te ontwikkelen tot de expert in de ondersteuning van mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Deze expertise willen we ook delen met andere (zorg)partners, zodat cliënt zo snel mogelijk de juiste ondersteuning op maat krijgt.

In 2022 hebben we daarom extra aandacht gegeven aan het verstevigen en uitbouwen van de samenwerking met (zorg)partners. Dit heeft geleid tot kortere lijnen met onder meer transferverpleegkundigen van o.a. Vivent, Brabantzorg en Pantein, het mantelzorgsteunpunt in het land van Cuijk en GGZ Oost-Brabant. Ook was er afstemmingsoverleg met revalidatiecentra, waaronder De Tolbrug en Blixembosch. Daarnaast werken we samen met Stichting Mee en Stichting Zelfhulpnetwerk

en zijn we actief partner in het NAH Netwerk Zuidoost-Brabant. Bij dit netwerk zijn veel zorgaanbieders én een groep van ervaringsdeskundigen aangesloten. Met zorgaanbieder SGL uit Limburg overlegden we regelmatig over gezamenlijke vraagstukken om zo de zorg- en dienstverlening te optimaliseren en beter te laten aansluiten op de cliëntbehoeften. Vanuit onze expertise zijn we partner in Café Brein en NAH Young. Deze initiatieven brengen mensen met NAH met elkaar in contact. Er worden diverse thema's bespreekbaar gemaakt en bezoekers (mensen met NAH en hun partners, mantelzorgers en professionals) worden geïnformeerd hoe zij kunnen omgaan met zaken waar zij in de praktijk tegenaan lopen.

Wat is Hersenz?

Hersenz is een landelijk behandelprogramma voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel in de chronische fase. Deze fase begint als de focus van medisch herstel verlegd wordt naar het oppakken van het dagelijks leven. Als mensen hierin vastlopen kunnen ze een behandeling krijgen bij Hersenz. SWZ zorg is aangesloten bij dit landelijke behandelprogramma. Wij ondersteunen mensen met NAH bij het leren omgaan met de gevolgen van het hersenletsel en het accepteren

van deze gevolgen. De behandeling werd in eerste instantie alleen ingezet bij mensen die thuis wonen. In een landelijke pilot, waaraan SWZ zorg in 2022 meedeed, werd onderzocht of het Hersenz-programma ook gegeven kan worden aan mensen die in een zorginstelling wonen en wat het effect daarvan is. In oktober 2022 zijn vijf deelnemers gestart met deze pilot. Zij kregen een combinatie van groepstherapie en thuisbehandeling. Deze pilot loopt nog door in 2023, maar de eerste ervaringen zijn positief.

Ouder worden cliënten vraagt om andere zorg

Het is een feit dat de gemiddelde leeftijd van cliënten die bij SWZ zorg wonen stijgt. Deze ouder wordende cliënten vragen om andere zorg. Maar hoe geef je die? En hoe ga je om met bijvoorbeeld palliatieve of terminale zorg? Vragen die bij verschillende zorgteams leven en waar een werkgroep ouder wordende cliënt over na gaat denken. Eind 2022 werd deze werkgroep gevormd en was er een eerste brainstormsessie. In 2023 zal de werkgroep bij elkaar komen om ervaringen en ideeën uit te wisselen. Doel is om kennis te delen en verbindingen te leggen tussen teams die dezelfde vragen hebben over de zorg voor ouder wordende cliënten.

3 vragen aan...

Team ondersteunend begeleider NAH Anke Ketelaars

1 Waarom is er behoefte aan een werkgroep ouder wordende cliënt?

“Zelf werk ik bij Woonvorm Eekelhof in Schijndel. Daar ondersteunen wij steeds meer oudere cliënten. Ik vond dat ik eigenlijk onvoldoende kennis had om te weten hoe we dat het beste kunnen doen. Het riep bij mij vragen op, bijvoorbeeld of en wanneer je een cliënt laat opnemen in een verpleeghuis. Maar ik vroeg me ook af hoe we bijvoorbeeld palliatieve of terminale zorg kunnen geven. Tijdens de pilot kwaliteitsbegeleider kwam ik in contact met collega's van andere locaties waar deze vraagstukken ook bleken te leven. Zo ontstond het idee om met een aantal collega's uit verschillende teams te brainstormen over dingen waar we in de praktijk tegen aan lopen als het gaat om het bieden van zorg aan de ouder wordende cliënt. Eind december kwamen we met 16 collega's uit verschillende teams bij elkaar. We wisselden ervaringen en ideeën. Dat vond ik heel inspirerend.”

2 Wat is het doel van de werkgroep?

“Het doel van deze werkgroep is om te filteren waar we in de praktijk allemaal tegen aan lopen en op welke thema's we hier binnen onze organisatie iets mee kunnen gaan doen. Zo lopen we er bijvoorbeeld tegen aan dat de zorgzwaarte van deze doelgroep toeneemt. Dit betekent een hogere fysieke belasting voor de medewerkers maar ook voor de cliënten zelf die vaak het 'tempo' niet meer bij kunnen houden. Het uiteindelijke doel is natuurlijk om ook voor deze doelgroep goede merkbaar mensgerichte zorg te bieden.

3 Hoe draagt dit bij aan verbindend en verdiepend vakmanschap?

“Wat ik enorm waardevol vind is dat de werkgroep echt 'bottom up' is ontstaan. Vanuit een praktische vraag zijn we aan de slag gegaan met een werkgroep. Die ruimte en vrijheid is prettig. Het delen van ervaringen en tips zorgt echt voor verdieping en verbinding. De zorg aan ouder wordende cliënten heeft veel facetten. Door de onderlinge uitwisseling zijn we ons daar meer bewust van geworden. Dat helpt om per situatie de afweging te maken wat de beste zorg is voor een ouder wordende cliënt.”



Ontwikkellijn Ondersteuning vanuit de bedoeling

Bedrijfsvoering die werken vanuit de bedoeling faciliteert en stimuleert.

Ondersteuning vanuit de bedoeling gaf ook in 2022 een stevige basis aan de kwaliteit van al onze dienstverlening:



Dienstbaar aan de zorg

- **Teamscan** geeft richting aan teamontwikkelplan.
- **Zelfreflectie** als middel om het team te versterken.
- **Betere samenwerking** tussen ondersteuning en zorg helpt om ieders vakmanschap te vergroten en te werken in verbinding met elkaar.

Technologie helpt om beter te werken

- **Techniek** helpt ons om betrouwbare zorg op maat te geven.
- **Nieuw systeem** voor elektronische clientdossier faciliteert het maken en bijhouden van het zorgplan.
- **Eén elektronisch organisatiepunt** voor medicatie zorgt dat we veiliger en efficiënter kunnen werken.

Mensen maken het verschil

- Continuïteit in zorg en begeleiding door **betere capaciteitsplanning**.
- GroenTeam maakt werk van **duurzaamheid** bij SWZ zorg.



IK HEB MOGEN ERVAREN DAT DE TEAMSESSIES ZORGEN VOOR VERBINDING IN EEN TEAM EN BOVENDIEN ENERGIE EN FOCUS GEVEN.

Eén bijeenkomst geeft volop energie en richting in teamontwikkeling

Goede zorg en ondersteuning is teamwerk. Maar we willen bij SWZ zorg ook dat teamleden elkaar aanvullen, ondersteunen en dat ze zich als team ontwikkelen in verbindend vakmanschap. Daarom werken alle teams bij SWZ zorg met een Team Ontwikkel Plan (TOP).

De cyclus van het TOP hebben we in 2021 aangepast. In 2022 keken we kritisch hoe het proces én de inhoud van teamontwikkelplannen aangepast konden worden om het teams focus, richting en energie te geven.

De volgende verbeteringen hebben we doorgevoerd:

- we werken met gezamenlijke teamdoelen die worden vastgelegd in het TOP.
- de ontwikkelcoach ondersteunt dit proces met teamsessies.
- de teamdoelen zijn praktisch en werkbaar.
- een praktische teamscan helpt bij het reflecteren en geeft overzichtelijke adviezen.
- met teamreflectie kijkt een team terug op de eigen ontwikkeling en vooral ook op de gezamenlijke successen.
- de teamreflectie is een goede basis om het Team Ontwikkel Plan voor het komende jaar op te stellen.

Teamreflectie 2022 in een notendop

- Teams en teamleden reflecteren, maar zijn zich hier niet altijd bewust van. Organisatie breed ondersteunen ontwikkelcoaches in het reflecteren op het hoe, met name in situaties wanneer de spanning toeneemt.
- Reflectie werd vast onderdeel van de cyclus Team Ontwikkel Plan, zodat teams op jaarlijkse basis reflecteren op de teamontwikkeling en het teamfunctioneren. De reflectie wordt zo bewuster gestimuleerd en geborgd.
- De ontwikkelcoach ondersteunde teams met reflecteren op de samenwerking met ouders/verwanten en in het werken binnen de driehoek cliënt-naaste-zorgmedewerker.
- De rol van de ontwikkelcoach was groter bij teamreflectie van teams waar de basis niet stabiel is. De ontwikkelcoach signaleerde, stimuleerde, ondersteunde en kwam samen met het team tot een plan van aanpak.
- Teamreflectie vindt organisatie breed plaats, dus in zorg én ondersteuning. De ondersteunende diensten reflecteren hoe hun rol te pakken binnen de organisatie, ondersteunend te zijn aan de (interne) klant, beter samenwerken met de ondersteuning als geheel. Ontwikkelcoaches hebben in 2022 ondersteuning gegeven door in teams aandacht te geven aan het creëren van bewustwording, verbinding te zoeken met de ondersteuning, bijeenkomst te organiseren en gesprekken aan te gaan.

Terugblikken om vooruit te komen ...

Je kunt reflecteren als een heel groots en moeilijk iets zien. Maar eigenlijk reflecteren we iedere dag en op heel veel momenten. Zorgprofessionals zijn zich iedere dag zich bewust van hun handelen en het welzijn van de cliënten. Dit is dan ook een dagelijks onderwerp van gesprek.

Maar bij SWZ zorg heeft teamreflectie een structurele plaats in het werkproces. De meeste zorgteams reflecteren structureel tijdens hun dienst op de cliënten, de zorgkwaliteit en de teamtaken. Door dit terugblikken willen we vooruit komen. Reflectie helpt teams om zich bewust te worden van hun professioneel handelen en afspraken te maken om dit handelen naar een hoger

plan te tillen. Reflectie in de teams gebeurt ook met ondersteuning van anderen. Zo sluiten onder meer gedragskundigen geregeld aan bij teams, omdat zij inhoudelijk meer kunnen zeggen over de zorgkwaliteit. Ook andere ondersteunende diensten sluiten aan om zorgteams te ondersteunen bij reflectie. Dan gaat het om vragen hoe je je rol beter kunt pakken binnen de organisatie, ondersteunend kunt zijn aan de (interne) klant of in totaliteit beter kunt samenwerken. Ontwikkelcoaches ondersteunden in 2022 de teamreflectie door aandacht te geven aan het creëren van bewustwording, verbindingen aan te gaan, bijeenkomst te organiseren en gesprekken te voeren.

Bij SWZ zorg constateren we dat teams op het gebied van teamontwikkeling reflecteren als het gaat om hoe het gaat, wat er nodig is en om tot een plan met bijbehorende acties te komen. Hoe gemakkelijk dit een team afaat, heeft te maken met de fase van de teamontwikkeling waarin een team zich bevindt. Hoe meer rust en stabiliteit er in een team is, hoe beter er gereflecteerd kan worden op het team functioneren en de teamontwikkeling. Er zijn teams die, met als belangrijkste oorzaak personeelstekort, erg onder druk staan. Bij SWZ zorg merken we dat bij teamreflectie de rol van de ontwikkelcoach groter is bij teams waar de basis minder stabiel is.



Teamscan

In 2022 pasten 70% van de teams reflectie actief toe als onderdeel van de gewijzigde TOP- cyclus. In deze cyclus is reflectie en vast onderdeel. Onderdeel van de teamreflectie kan de teamscan zijn. Dit is een rapport met bevindingen vanuit ondersteunende diensten die zo teams willen ondersteunen met het delen van signalen en het geven van adviezen. Natuurlijk worden ook de zaken die goed gaan benoemd. De teamscan geeft het team de mogelijkheid om op de verschillende onderwerpen inbreng te geven of te reageren op wat de ondersteuning heeft aangegeven. In de zomer van 2022 zijn de eerste teamscans met een aantal teams gedeeld.

Teamontwikkeling

Doel van teamreflectie is om het team – en daarmee de zorg – verder te ontwikkelen. De informatie afkomstig uit teamreflecties helpt een team om het grotere plaatje kunnen zien, zaken te evalueren en weloverwogen keuzes te maken. In 2022 was er een pilot kwaliteitsbegeleider (zie pagina 51). Dit teamlid ondersteunt en reflecteert vanuit een ruimer perspectief op de kwaliteit van zorg in teams en kan zo een bijdrage leveren aan het verder ontwikkelen van de kwaliteit van zorg.

CYCLUS TEAM ONTWIKKEL PLAN

2021

Deelname Hersenz en diverse netwerken



2022

Versteviging en uitbreiding netwerk en nog actiever delen expertise.



2023

Samenwerking verder verstevigen



Daarnaast was er in het kader van teamreflectie in een aantal teams ook extra aandacht voor een goede samenwerking met ouders/verwanten.

Het is namelijk duidelijk dat bij alle zorginstellingen in Nederland in de nabije toekomst een extra beroep gedaan zal worden op verwanten. Daarmee wordt de driehoek cliënt-naaste-zorgmedewerker steeds belangrijker. Maar soms is er sprake van spanning in deze driehoek. Reflecteren op gedrag en proces in deze driehoek, samen met een gedragskundige en/of ontwikkelcoach, kan helpen om antwoord te vinden hoe je de gezamenlijke samenwerking tussen cliënt-naaste-zorgmedewerker kunt verbeteren. Ook in 2023 zal deze driehoekskunde punt van aandacht zijn binnen teamreflectie.





Programma Ondersteuning

SWZ zorg wil dat zorgmedewerkers zo veel mogelijk kunnen focussen op de ondersteuning van cliënten. Daar zit immers hun kennis en vakmanschap. Een betere samenwerking met de ondersteunende diensten helpt daarbij. Medewerkers van ondersteuningsteams kunnen namelijk met hún kennis en vakmanschap zorgmedewerkers ondersteunen.

Een goede samenwerking en afstemming tussen zorgteams en ondersteunende diensten komt onze zorgkwaliteit ten goede. Daarom startten we in 2021 met het tweejarige

programma Ontwikkeling en Ondersteuning. In 2022 is dit programma voortgezet met onder andere de taskforce zomerplanning, het werken met een teamscan, de afronding van het project rondom nieuwe teamnamen in combinatie met de aanpassing van het organogram en het gelijktrekken van namen in alle bronbestanden.

Toch moeten we concluderen dat de samenwerking tussen zorg en ondersteuning nog beter kan. Daarom hebben we besloten het programma met minimaal twee jaar te verlengen.

3 vragen aan...

Leonie van Baal, mede-initiatiefnemer van 'Witte Gij't'?



1 Wat is 'Witte Gij't'?

“De werkdruk in de zorg is hoog. Dan is het wel zo prettig als je snel en goed antwoord krijgt op een vraag aan de ondersteuning. Daarom is in 2022 de vraagbaak 'Witte Gij't?' gestart. Medewerkers uit verschillende ondersteunende teams bemensen elke werkdag tussen 8.00 en 17.00 uur deze vraagbaak. Dat doen ze naast hun reguliere werk. Zorgmedewerkers kunnen hun vraag stellen en wij geven dan snel en goed antwoord.”

2 Waarom is deze vraagbaak opgericht?

“Er was al veel energie en tijd gestoken in een plan hoe de ondersteuning meer kan aansluiten bij de behoeften vanuit de zorg- en behandelteams. Dat had nog niet het gewenste effect.

In het team Kwaliteit en het team Financiën en Control zitten een aantal mensen

die voorheen in de zorg werkten. Voor hen was een eerste stap heel simpel: zorg dat mensen gehoord worden. Vanuit zelforganisatie vonden we het onze verantwoordelijkheid om actie te ondernemen. Zo is Witte Gij't ontstaan.”

3 Hoe gaat het verder met 'Witte Gij't'?

“Als er een vraag binnenkomt waarbij we merken dat er bijvoorbeeld informatie ontbreekt in ons handboek, dan delen we dit met de juiste vakman of vakvrouw dat er informatie wordt gemist. Ook houden we een overzicht bij met alle vragen die binnenkomen. Die gaan we analyseren om zicht te krijgen op bestaande knelpunten. Met die knelpunten gaan we aan de slag in samenwerking met de programmaleider Ondersteuning vanuit de bedoeling.”

Technologie maakt zorg beter en betrouwbaarder

Zorg is mensenwerk en dat zal het altijd blijven. Maar ook bij SWZ zorg merken we dat medewerkers onder druk staan en dat het lastig is genoeg medewerkers te vinden en behouden.

Technologie kan onze medewerkers helpen in hun taken, zodat ze meer ruimte krijgen voor merkbare mensgerichte zorg. Daarom hebben we in 2022 o.b.v. concrete vragen van cliënten en medewerkers een aantal bewezen technologieën succesvol en op een innovatieve manier ingezet in het zorgproces.

STIMULEREN ZORGTECHNOLOGIE

2021

Oriëntatie wat SWZ zorg wil rondom de inzet van zorgtechnologie.



2022

Diverse pilots zorgtechnologie



2023

Verdere oriëntatie en pilots zorgtechnologie



Bram Paridaans, adviseur zorgtechnologie

Nadenken hoe technologie de zorg beter maakt

“In 2015 rondde ik mijn opleiding Persoonlijk Begeleider in de gehandicaptenzorg af. Daarna kon ik meteen in de gehandicaptenzorg aan de slag.

Maar in 2020 dacht ik: wil ik dit de rest van mijn leven blijven doen? Ik besloot om een deeltijd de hbo-studie Zorg en technologie te gaan volgen. Voor die opleiding kon ik in september 2020 aan de slag bij SWZ zorg. Na mijn stage kreeg ik een contract van 20 uur en na mijn afstuderen in 2022 mocht ik fulltime bij SWZ zorg aan de slag. Het is geweldig om na te denken hoe technologie de zorg beter maakt voor cliënten en medewerkers. Ik ben blij en trots dat ik dat bij SWZ zorg mag blijven doen.”



De Google Nest Mini zorgt voor automatische spraakherinneringen voor cliënten met NAH. Dit helpt cliënten om zelfstandiger te leven en meer eigen regie te nemen. Medewerkers hoeven minder vaak langs te komen, waardoor de werkdruk verlicht wordt.



Met een GPS-tracker kunnen cliënten zelfstandiger op pad en krijgen ze meer regie over hun leven. De tracker maakt inzichtelijk waar een cliënt is. Als een cliënt buiten een vooraf afgebakend gebied komt, geeft de tracker een melding. Daarnaast heeft de tracker een alarmfunctie, die een cliënt zelf kan activeren om zo meteen contact te krijgen met een zorgmedewerker.

Een blaaspipje als onderdeel van een oproepsysteem voor cliënten met EMB. Sommige cliënten kunnen vanwege hun beperking niet op een alarmknop drukken. Met dit blaaspipje kan een cliënt direct contact maken met een zorgmedewerker, dit vergroot het veiligheidsgevoel bij cliënten en zorgmedewerkers.



Nieuw systeem voor zorgplan

In 2020 concludeerde we dat het softwareprogramma voor het Elektronische Client Dossier (ECD) niet goed bij onze behoefte paste. In 2021 schakelden we gefaseerd over op het programma ONS van Nedap.

Eind 2021 werkte al bijna de helft van SWZ zorg met dit systeem. In 2022 zijn alle teams overgestapt op dit programma. De technische

implementatie van ONS werd afgerond en de daaruit voortkomende technische hulpvragen zijn flink gedaald. Daarom werd de ECD beheergroep opgeheven. Toch is er nog werk aan de winkel. Al enkele jaren blijkt uit interne en externe audits dat de kwaliteit van de zorg plannen een aandachtspunt is. Medewerkers geven aan dat ze zich onvoldoende ondersteund en gefaciliteerd voelen bij het opstellen en

op orde houden van de zorgplannen. Te groot, te ingewikkeld en onduidelijkheid over het nut en noodzaak: het zijn veelgehoorde reacties. Daarom willen we, nu de technische implementatie van het ECD afgerond is, in 2023 de invoering van het zorgplan in het ECD vereenvoudigen en terugbrengen naar de noodzakelijke kern zodat er meer focus gelegd kan worden op het bieden van merkbare mensgerichte zorg.

3 vragen aan...

Beleidsadviseur Marian van Kempen

Versterkte medicatieveiligheid

Medicatie moet veilig, verantwoord en zorgvuldig voorgeschreven, geleverd en toegediend worden. Zorgen dat iedereen altijd op de hoogte is van voorgeschreven, bestelde of ingenomen medicatie helpt om veiligere zorg te geven. Daarom stapten we in 2022 over op een elektronisch voorschrijfsysteem.

De invoering van Medimo droeg bij aan het voorkomen van medicatie-incidenten. Bij teams die meededen aan de pilot daalde dit soort incidenten sterk. Belangrijk, want medicatie hoort (samen met vallen en agressie) tot de meest voorkomende incidenten.

1 Waarom kwam er een nieuw voorschrijfsysteem?

“Veel cliënten gebruiken medicatie. We willen uiteraard dat alles rondom medicatie goed en veilig is geregeld. Daarom zochten we naar een elektronisch systeem waarin alles rondom medicatie georganiseerd kan worden. Dat maakt voorschrijven en verstrekken van medicatie nog veiliger, sneller en efficiënter. Zo’n systeem zorgt ook voor taakverlichting van medewerkers. Alles gaat immers digitaal waardoor de zorgmedewerker minder administratieve handelingen hoeft te verrichten.”

2 Hoe kies je zo’n systeem?

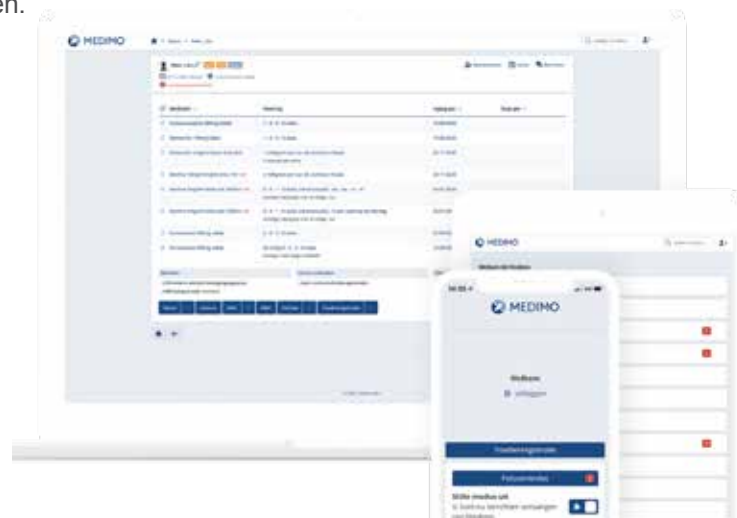
“Door je allereerst goed te oriënteren. Maar de praktijk is toch de belangrijkste leerschool. Daarom draaiden we een pilot met het elektronische voorschrijfsysteem Medimo. Die was positief. In 2022 is het systeem voor cliënten met EMB uitgerold. En troffen we voorbereidingen voor de uitrol in 2023 van Medimo voor cliënten met NAH.”



MARIAN VAN KEMPEN
BELEIDSADVISEUR

3 Wat vind je het grote voordeel van Medimo?

“Medewerkers krijgen een melding als ze medicatie vergeten te geven of vergeten af te tekenen. Doordat alles rondom medicatie in één applicatie zit, wordt de kans op fouten in de communicatie kleiner en weten we zeker dat de medicatielijst altijd up-to-date is. Dat komt de medicatieveiligheid ten goede. Het aantal incidentmeldingen rondom medicatie zal gaan dalen.”



Capaciteitsplanning: inzicht geeft overzicht

Door capaciteitsplanning toe te passen zorgen we er tijdig voor dat we voldoende en de juiste medewerkers op de juiste plaats beschikbaar hebben.

Al in 2021 constateerden we dat het bijzonder lastig was om in bepaalde periodes voldoende capaciteit in te plannen. Dit leidde tot extra PNIL-inzet (personeel niet in loondienst) en soms ook tot capaciteits- problemen in de teams. Met name in de zomerperiode was er sprake van een grote uitdaging om de roosters rond te krijgen.

Daarom hebben we in 2022 een samenwerkingscirkel gestart die in kaart

bracht waar de grootste capaciteitsproblemen lagen, wat een mogelijke oplossing was en wie voor die oplossing nodig was. Zo werd inzichtelijk welke diensten er in de zomerperiode allemaal openstonden. Een speciale taskforce zomerperiode zette allerlei acties uit om deze diensten in te vullen. Toch bleven er diensten openstaan, al waren dat er een stuk minder dan daarvoor.

Groot winstpunt van deze aanpak was dat, naast het praktisch invullen van diensten, de verbinding tussen zorg- en ondersteunende teams is versterkt en er een gevoel van 'samen' werd gevoeld.

Anders rekenen met uren

In 2022 zijn we anders gaan rekenen met uren. De focus lag vooral op de inzet van uren, omdat we vinden dat cliënten de uren ondersteuning moeten krijgen waar ze recht op hebben. Niet meer, maar zeker ook niet minder.

Twee medewerkers van team Planning en Control zijn hiermee aan de slag gegaan. De ene medewerker keek hoeveel uren er ingezet mochten worden en adviseerde daarover vanuit de Anne Anders reken-methode. De andere medewerker ondersteunde zorgteams om deze methode voor capaciteitsplanning in de praktijk toe te passen.



Kim Alkemade

“Het was een pittige klus”

De roosters rondkrijgen voor de zomerperiode van 2022 was een pittige en zelfs fulltime klus! Zelf was ik net begonnen als roosteraar bij Woonvorm De Munsel in Boxtel.

Ons team heeft zoveel mogelijk extra diensten gedraaid. Maar we hadden

zeker ook de inzet van periode-opdrachten, zzp'ers, flexers en invalkrachten nodig. Daarnaast had ik een kort lijntje met Werknet, vooral met de roosterconsulent. Zij heeft veel met mij meegedacht en mee geholpen. Alles met roosteren was betrekkelijk nieuw voor me. Ik heb het dus 'gewoon' gedaan en uitgevoerd

zonder dat ik me er precies van bewust was hoe het eigenlijk zou moeten. Inmiddels ben ik ingewerkt en ik hoop dat dit bij de zomerplanning van 2023 meer rust en overzicht geeft, al zal het ook weer een pittige klus worden om de diensten rond te krijgen.

Opbrengsten Taskforce Zomerperiode

- De inzet van flexmedewerkers optimaliseren.
- Medewerkers van dagbesteding hebben voor aanvang van hun dienst zorg op woningen verleend.
- Medewerkers met zorgachtergrond uit de ondersteuning helpen in de zorg.
- Medewerkers zonder zorgachtergrond uit de ondersteuning helpen met hand- en spandiensten bij zorgteams.
- Wekelijks openstaande diensten delen op intranet.
- Minder cliënten aanwezig? Kan dan een dienst verantwoord vervallen?
- Combineren van diensten met 'de burens'.



- 1 Capaciteitsplanning:**
 - Medewerker Werknet
 - Capaciteitsplanner
 - PBV-consulent
 - Persoonlijk begeleider



- 2** Zorgteams hadden voor 1 maart hun zomerplanning klaar. Toen bleken er 1600 openstaande diensten te zijn.



- 3 Brainstorm:** Samenwerkingscirkels en zorgteams brainstormen over invulling diensten.

- 4 Inzet taskforce zomerperiode:** Taskforce zomerperiode zet acties uit om diensten in te vullen.



Medewerkers in beeld

In 2022 was er bij SWZ zorg geen sprake meer van overschrijding van de zorguren.

Toch blijft de betaalbaarheid van de zorg en het sluitend krijgen van roosters ook in 2023 een aandachtspunt.

Door een relatief hoog verzuim is er sprake van een scheve PIL/PNIL (personeel in loondienst/ personeel niet in loondienst) verhouding.

Deze punten zijn in 2022 gecompenseerd door de coronakosten (EKC).



642

Vast
contract



81

Tijdelijk
contract

Leeftijdsopbouw personeel



72

Tot 25 jaar



381

25 - 50 jaar



270

Vanaf 50 jaar

Gemiddeld ziekteverzuim % 8,4

Leerlingen, stagiaires & vrijwilligers



Leerlingen

16



Stagiares

49



Vrijwilligers

370

In loondienst per
31-12-2022: 445 FTE



Zorgmedewerkers

80%



Management en
ondersteuning

20%

Verdeling man/vrouw



9%



91%

Uren per dienstverband





Samen voor een groener SWZ zorg!

Zorgen voor elkaar zit in het DNA van SWZ zorg. Maar we willen ook zorgen voor onze omgeving. Daarom zijn we in 2022 breder aan de slag gegaan met het thema duurzaamheid. Dit thema heeft ook een plek in onze Strategische koers 2022-2025.

Aandacht voor duurzaamheid is belangrijk, want ook SWZ zorg moet voldoen aan wettelijk afspraken over minder CO2-uitstoot en energiebesparing. Daarnaast willen we ook onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Er gebeurt al veel binnen SWZ zorg als het om duurzaamheid gaat. Die kennis en praktijkvoorbeelden zijn we intern gaan delen. In 2022 tekenden we voor de Green Deal. Dat is een initiatief om de verduurzaming in de zorg te versnellen.



Ontwikkellijn Verbindend vakmanschap

Onze medewerkers zijn experts in hun vak en delen hun kennis actief om zo samen goede ondersteuning op maat te geven.

Verbindend vakmanschap bepaalt ons DNA. In 2022 bouwden we verder aan onze expertise met:



Ruimte voor eigen inbreng

- Medewerkerstevredenheidsonderzoek legt **verbeterpunten** bloot.
- **Meer zeggenschap** zorgt voor meer veerkracht.

Beter en fijner werken

- **Aandacht voor fysieke belasting** helpt medewerkers bij het uitoefenen van hun vak.
- Hernieuwde aandacht voor **werven en behouden van vrijwilligers**.

Focus op continuïteit en kwaliteit

- **Verkorte opleidings trajecten zij-instromers zorgen** voor meer instroom van medewerkers.
- **Kwaliteitsbegeleiders** geven praktisch vorm aan zorgkwaliteit.
- **Uitbreiding raad van bestuur en regiovisie** maken de weg vrij om ambities te realiseren.



Zorgen voor onze medewerkers

Uit het in 2021 afgenomen medewerkers-tevredenheidsonderzoek bleek dat de tevredenheid van medewerkers lager was dan verwacht.

In 2022 hebben we de gegevens uit het onderzoek kwantitatief en kwalitatief geanalyseerd en waar nodig hebben we intern doorgevraagd. Dat legde de grootste pijn- en dus verbeterpunten bloot:

- de werkdruk is te hoog;
- medewerkers worden onvoldoende gefaciliteerd om eigenaarschap en zeggenschap te pakken;
- de teamrollen worden als belastend ervaren;
- de verbinding tussen zorgmedewerkers onderling en de ondersteuning is verminderd.

De verhalen achter de cijfers van het onderzoek bevestigden wat we binnen SWZ zorg zelf al voelden: we zijn elkaar de afgelopen jaren wat kwijt geraakt. We beseffen dat we alleen samen oplossingen voor de toekomst kunnen vinden. Daar zijn we in 2022 mee aan de slag gegaan met een project om de zeggenschap en veerkracht van onze medewerkers te vergroten.



MET ALS EINDDOEL DAT WE DE ZORGTEAMS ONTLASTEN EN NIET OVERBELASTEN.

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

2021

Afname medewerkerstevredenheidsonderzoek



2022

Gerichte analyse en acties om medewerkerstevredenheid te vergroten



2023

Gerichte acties om medewerkerstevredenheid te verbeteren.



Actieplan voor andere invulling teamrollen

SWZ zorg werkt sinds een aantal jaren met zelforganiserende teams. Onderdeel daarvan is dat er binnen een team verschillende teamrollen zijn belegd.

Medewerkers met een teamrol, bijvoorbeeld financiën of veiligheid, dragen dit thema binnen hun team. Doel van deze teamrollen was dat teams meer eigenaarschap en zeggenschap kregen en zelf invulling aan bepaalde thema's kunnen geven. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek bleek dat de teamrollen echter extra werkdruk geven, niet altijd als werkbaar worden ervaren en dat de meerwaarde niet altijd duidelijk is.

Reden om in 2022 te kijken hoe de invulling van deze teamrollen beter kan. Want teamrollen zouden juist moeten zorgen voor meer zeggenschap, eigenaarschap en veerkracht. Voor het project 'zeggenschap en veerkracht' kregen we een subsidie van 50.000 euro vanuit een landelijk actieplan om de zeggenschap en veerkracht bij zorginstellingen te verbeteren. De eerste stappen hebben we in 2022 gezet.

Met teamrolhouders medewerker, plannen & roosteren, veiligheid en profilering hebben we besproken welke taken ze wel of niet in hun teamrol vinden passen, wat ze nodig hebben om die teamrol in de praktijk goed uit te kunnen voeren en wat nodig is om je bekwaam te voelen in een teamrol.

Doel van het actieplan zeggenschap en veerkracht:

Een nieuwe manier van (samen)werken, zodat:

- medewerkers voldoende regelruimte en (zelf)vertrouwen ervaren om eigenaarschap te pakken en hun teamrol met plezier te kunnen uitvoeren;
- medewerkers overzicht hebben en duidelijk is welke taken horen bij de inrichting van ieders professionele verantwoordelijkheid.
- we samenwerken vanuit verbinding en vertrouwen op basis van gelijkwaardigheid.
- er ruimte is voor maatwerk om tegemoet te komen aan de verschillende ontwikkelstadia van teams en teamrollen.

Leonie Diemers, projectleider:

"Het doel van dit actieplan is om de randvoorwaarden en organisatie van teamrollen te verbeteren, zodat medewerkers vanuit een teamrol eigenaarschap en zeggenschap kunnen en willen pakken. Het is fijn voor zorgteams als duidelijk is wat er van hen verwacht wordt en wat ze kunnen en mogen doen om het vakmanschap te beheersen en zich daarin te ontwikkelen. Het gaat niet alleen om het meer praktisch maken van de uitvoering van teamrollen, maar ook om hoe het georganiseerd is. Ik hoop hierin echt de verbinding tussen zorgteams en de ondersteuning te maken. Met als einddoel dat we de zorgteams ontlasten en niet overbelasten.

3 vragen aan...

Persoonlijk begeleider Samantha Verheijen

Compassie in de zorg

Zorgmedewerkers vinden hun werk heel waardevol. Voor veel mensen is zorgen mensenwerk.

De zingeving die ze in dit werk ervaren zorgt dat ze zich met hart en ziel inzetten. Maar de werkdruk in de zorg is ook ongekend hoog. Het is belangrijk dat medewerkers een goede balans vinden in de compassie voor hun cliënten én zichzelf. Een aantal medewerkers volgden in 2022 de training Compassie in de Zorg bij de ZINacademie. Deze training is speciaal ontwikkeld om zorgmedewerkers te laten ontdekken hoe ze vanuit compassie anders en lichter kunnen werken.

1 Wat hield de training ‘Compassie in zorg’ in?

“Doel van de training is om te leren omgaan met compassie voor de ander en compassie voor jezelf. We verdiepten ons in dit onderwerp met groepsopdrachten, in duo’s en met individuele opdrachten. Gaandeweg haalde je het onderwerp steeds meer naar je eigen situatie. We zochten naar antwoord op de vraag wat je zelf kunt doen in en voor je omgeving, zoals gezin, familie en werk. Je weet het eigenlijk wel, maar het is goed om je bewust te zijn van het feit dat het soms goed is om eerst naar en voor jezelf te kijken. Je kunt jezelf verliezen als je alleen maar voor anderen zorgt. Wat ik fijn vond was dat de tweedaagse training in een kloosterhotel was. Er was veel structuur en rust. Dat gaf ruimte en tijd om met dit onderwerp bezig te zijn. Tijdens een terugkomdag wisselden we waardevolle ervaringen uit. Het was interessant om te horen hoe anderen met compassie aan de slag waren gegaan.”

2 Hoe kijk je terug op de training?

“Het was intensief, maar ook informatief en verhelderend. Voor mij persoonlijk was het fijn om even bij het thuisfront weg te zijn en tot rust te komen. Het uitwisselen van ervaringen vond ik heel waardevol. Ondanks het intensieve programma, wilde bijna iedereen langer blijven. Dat zegt alles over hoe interessant de training was. Maar het was ook prettig om met alle kennis en ervaring waar naar huis en mijn werk te gaan.”

3 Kreeg wat je geleerd hebt ook een vervolg in de praktijk?

“Het was een enorme leerzame scholing die ik collega’s zeker kan aanbevelen! Uiteindelijk bepaal je zelf wat je van de scholing wilt delen en met wie. Met een collega heb ik besproken dat het goed zou zijn om een bepaald onderwerp uit de cursus binnen ons team te implementeren. We moeten nog nadenken hoe we dat kunnen doen. Persoonlijk vind ik dat het onderwerp compassie bij SWZ zorg jaarlijks op de agenda mag staan, zodat het de aandacht krijgt die het verdient. Want de compassie voor anderen én jezelf is een doorlopend proces. En voor sommige mensen kan het lastig zijn om compassie voor jezelf te hebben, bijvoorbeeld omdat ze in een lastige situatie zitten.”

Programma Preventie Beroepsziekten

We willen bij SWZ zorg onze vakmensen graag behouden. Maar in de zorg is de lichamelijke belasting soms hoog. Zorgmedewerkers en medewerkers uit de ondersteuning tillen en bukken bijvoorbeeld veel.

In 2022 schonken we extra aandacht aan de fysieke belasting. Samen met ORO namen we deel aan het TOP-coachtraject vanuit het Programma Preventie Beroepsziekten. Dit programma is opgezet door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Via het traject is een externe coach/projectleider beschikbaar. Deze coach ondersteunde ons met een scan van de fysieke belasting op de verschillende locaties en met het opzetten van een werkgroep. Ook organiseerde de coach verschillende bijeenkomsten en gesprekken en stimuleerde de coach het uitwisselen van kennis en ervaring tussen teamrolhouders veiligheid van verschillende teams.

Het TOP-coachtraject hielp ons om het onderwerp fysieke belasting op de agenda te zetten en houden.



Nieuw: de vrijwilligersadviseur

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor onze cliënten en medewerkers. Zij geven onze ondersteuning extra glans en zijn onmisbaar als het gaat om het bieden van merkbare mensgerichte zorg.

In 2020 vroegen we HBO studenten een onderzoek te doen naar welke manier SWZ zorg onze vrijwilligers kunnen betrekken en informeren bij onze organisatie. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat vrijwilligers behoeften hebben aan een gemakkelijk en eenvoudig communicatiemiddel. De communicatie met de zorgteams waar zij hun vrijwilligers werkzaamheden verrichten verlopen

vaak al goed, de lijntjes zijn kort en de communicatie verloopt soepel. Maar de communicatie op organisatieniveau kan nog verbeterd worden. Op welke manier nemen we onze vrijwilligers mee in alle ontwikkelingen? Waar brengen we ze van op de hoogte? Waar willen we ze bij betrekken? Vragen waar we nog geen concreet antwoord op hadden. In een maatschappij waarin we zien dat de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt, moet ook SWZ zorg zich gaan richten op een toekomstbestendige zorg waarin we dezelfde zorg willen leveren met minder opgeleide zorgprofessionals. De inzet van vrijwilligers kan hierin een grote

rol in spelen. Zij zijn immers van grote toegevoegde waarde als het gaat om het bieden van merkbare mensgerichte zorg. Daarom werd besloten om een vacature uit te zetten voor de functie van een adviseur vrijwilligers. Deze adviseur gaat in 2023 aan de slag met de inzet van vrijwilligers in het kader van merkbare mensgerichte zorg en het vrijwilligersbeleid waarin volop aandacht is voor het herstellen van de verbinding met deze vrijwilligers.

Aantal vrijwilligers
in 2022

 370



De route van de zij-instromer



Ruim baan voor zij-instromers

SWZ zorg heeft, net als elke andere zorginstelling, te maken met een krappe arbeidsmarkt. We staan voor de uitdaging om voldoende mensen te vinden voor onze zorgteams.

In 2021 hebben we een arbeidsmarktcampagne gevoerd. Daaruit bleek dat met name bij zij-instromers belangstelling was om bij SWZ zorg te komen werken. We hebben in 2022 meer nadruk gelegd op het vinden en faciliteren van deze groep. SWZ zorg is namelijk heel blij dat zij-instromers interesse hebben om bij ons het 'zorgvak' te leren. Dit vraagt wel om maatwerk, want niet elke zij-instromer wil drie tot vier jaar investeren in een opleiding. Daarom hebben we in 2022 gekeken of verkorte trajecten mogelijk zijn.

Dit hebben we in 2022 allemaal gedaan:

- Samen met Summa & Bedrijf gekeken naar de mogelijkheden voor korte zorgopleidingen, zoals handelsgerichte trainingen.
- Aansluiting bij een zij-instromerstraject van Lunet Zorg voor begeleider niveau 3 en 4. Vanuit SWZ zorg volgt één deelnemer dit traject.
- Samenwerking met Severinus Academie. Een aantal leerlingen van SWZ zorg volgt dit 'inhouse leertraject'.
- Pilot met verkort leertraject van de particuliere opleiding Capabel
- Contacten met Transvorm om diverse mogelijkheden verkorte trajecten te verkennen.

De zij-instromer volgt twee tot vier jaar een passend leer-werktraject. De werkbegeleider, en natuurlijk ook collega's, ondersteunen de zij-instromer. Er zijn regelmatig voortgangsgesprekken.



**BINNEN ALLE TEAMS
HEBBEN DE KWALITEITS-
BEGELEIDERS
PROCESSEN OP
GANG GEBRACHT**

Kwaliteitsbegeleider helpt ons praktisch onze expertise te vergroten

SWZ zorg wil de komende jaren haar expertise op het gebied van EMB en NAH verder ontwikkelen. Door het aanstellen van kwaliteitsbegeleiders creëren we meer kansen om onze strategische koers, waarin de focus ligt op het verdiepen van ons aanbod op zorg van de doelgroep EMB en NAH te kunnen realiseren.

Door de aanstelling van kwaliteitsbegeleiders vergroten we de kwaliteit van zorg binnen een team. Vanuit deze gedachten startten we in maart 2022 met de pilot kwaliteitsbegeleiders waar 5 teams aan deel hebben genomen. Tijdens de pilot hebben we gebruik gemaakt van intervisie- en overlegmomenten om een goed beeld te krijgen van de voortgang en inzet van deze functie in de praktijk. De doelstellingen zijn tijdens de pilot

behaald en kunnen nog verder ontwikkeld worden. De functie van kwaliteitsbegeleider is niet in de knel gekomen met andere bestaande functies binnen de teams. Daarnaast is er door alle betrokkenen geen hiërarchie ervaren in de uitvoering van de functie en/of in de besluitvorming. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat deze functie past binnen de visie van SWZ. Alle betrokkenen hebben de meerwaarde gezien en ervaren van de inzet van een kwaliteitsbegeleider. Daarmee trekt de pilotgroep de conclusie dat de pilot geslaagd is, en in 2023 verder vorm gegeven kan worden.

ONTWIKKELING FUNCTIE KWALITEITSBEGELEIDER

2021



Behoeft om zorgkwaliteit te borgen in functie binnen zorgteams

2022



Pilot functie kwaliteitsbegeleider

2023



Uitrol functie kwaliteitsbegeleiders binnen wonen en dagbesteding.

3 vragen aan...

Kim van de Wijdeven, kwaliteitsbegeleider woonvorm Tonnaerstraat Eindhoven

1 Wat voegt een kwaliteitsbegeleider toe?

“Deze functie geeft teams nog meer vrijheid om hun werk van uit hun vakmanschap in te vullen. Dat past weer bij de kernwaarde dat we vanuit vertrouwen de ruimte krijgen om ons werk te doen en onszelf te ontwikkelen. Die vrijheid en ruimte voeden ook de intrinsieke motivatie om je als team verder te ontwikkelen om de kwaliteit van zorg te optimaliseren. En het is ook heel prettig dat er binnen een team één persoon is die het overzicht heeft en aanspreekpunt is als het gaat om de kwaliteit van zorg.”

2 Hoe draagt deze functie bij aan verbindend vakmanschap?

“Eerlijk is eerlijk: tijdens de pilot was het best even zoeken naar een goede aanpak. Maar toen we als pilotgroep doelstellingen hadden bepaald, werd voor mij heel duidelijk hoe we concreet deze functie konden invullen. De gezamenlijke intervisies van de pilot vond ik heel waardevol. Je kunt dan kennis en ervaringen delen en die neem je weer mee in je eigen werk. Het heeft me ook nog meer doen beseffen dat er niet één stappenplan gemaakt kan worden voor alle teams. Elk team heeft zijn eigen vraagstukken en ontwikkeldoelen en hier is alle ruimte voor om hier per team een invulling aan te geven.”

3 Wat vind je zelf de meerwaarde van de kwaliteitsbegeleiding?

“Uiteindelijk draait alles om de kwaliteit van de zorg voor onze cliënten. De kwaliteitsbegeleider heeft een ‘helikopterview’ als het gaat om kwaliteit van zorg binnen een team. De nieuwe functie geeft teams de vrijheid om eigen accenten te leggen in de ondersteuning. Zo hebben wij als team gekozen om aan de slag te gaan met incidentmeldingen. Als kwaliteitsbegeleider kon ik zorgen dat dit thema op de agenda bleef staan en dat we er als team mee aan de slag gingen. We zijn een praktisch ingesteld team en hebben door deze pilot ook praktische stappen kunnen zetten. Het geeft ons meer vrijheid om vanuit ons vakmanschap te werken. En deze nieuwe functie heeft ook geholpen om als team dichter bij elkaar te komen én ons gemotiveerd om ons Team Ontwikkel Plan te verbeteren.”

Uitbreiding raad van bestuur

Sinds 1 september 2022 bestaat de raad van bestuur van SWZ zorg uit twee leden. Bertine van Winkel werkte als bestuurssecretaris bij SWZ. Vanaf medio 2022 vormt ze samen met Jody Cath het dagelijks bestuur. Daarmee is de continuïteit in het dagelijks bestuur beter geborgd en is de werkdruk voor de bestuurders verlaagd.

3 vragen aan...

Jody Cath en Bertine van Winkel, Raad van Bestuur

Sinds 1 september bestaat de Raad van Bestuur van SWZ zorg uit twee leden. Bertine van Winkel en Jody Cath vormen samen het dagelijks bestuur en zijn verantwoordelijk voor het beleid. Maar waarom kiest SWZ zorg voor uitbreiding van de Raad van Bestuur? Hoe zijn de taken verdeeld? En wat gaan ze als eerste aanpakken? Dat wilden cliënten Dhiradj en Martijn van de Ven graag weten. En Bertine en Jody gaven heel eerlijk antwoord.

1 Waarom is de raad van bestuur uitgebreid?

Jody: “Het werk werd een beetje veel voor mij alleen. En ik wilde geen fouten gaan maken omdat het werk te veel zou worden. Ik kwam op een punt dat ik dacht: nu is een extra bestuurder gewoon nodig. Toch heb ik uitbreiding van de raad van bestuur lang voor mezelf tegengehouden. Want een tweede bestuurder kost geld. Zeker door corona had ik, net als iedereen binnen SWZ zorg, extra werk en zorgen. Ik ben blij dat ik versterking heb gekregen. We hebben de taken verdeeld. Bertine kan samen met mij nadenken over grote vraagstukken, zoals de nieuwbouw Zonhove, de stijgende prijzen en zorgen voor voldoende personeel. Twee weten altijd meer dan één!”

Bertine: “Als bestuurssecretaris werkte ik al vaak samen met Jody. Natuurlijk heb ik heel goed nagedacht over mijn sollicitatie. Het was mijn wens om nog ooit bestuurder bij een zorginstelling te worden. Zo kan ik invloed uitoefenen op de zorg. En die kans kwam voorbij. Ik ben heel blij dat ik dat nou bij SWZ zorg mag gaan doen.

2 Hoe zijn de taken verdeeld?

Jody: “We hebben elk een eigen takenpakket. Ik richt me vooral op de zorg en Bertine richt zich op de ondersteuning. Projecten verdelen we onderling. We zijn wel samen verantwoordelijk. Er is daardoor meer tijd om over grote vraagstukken na te denken. Dat doen we trouwens echt samen.”

Bertine: “Het is juist goed dat je samen nadent over het beleid. We sparren samen, maar zijn ook kritisch naar elkaar. We houden elkaar en onszelf een spiegel voor. Dat zorgt dat we ons werk beter kunnen doen, want we houden elkaar scherp.”

3 Wat gaan jullie als eerste aanpakken?

Jody: Het grootste en het meest ingewikkelde vraagstuk is het personeelstekort. Ook wij hebben daar bij SWZ zorg mee te maken en cliënten voelen dat. Ik weet dat we dat tekort niet zomaar kunnen oplossen. Maar we moeten wel blijven nadenken hoe we zorgen dat mensen graag bij SWZ zorg komen én blijven werken.”

Bertine: “We moeten dus zorgen dat het fijn is om bij SWZ zorg te werken. We hebben als organisatie geen invloed op het salaris. Daarom focussen we op wat nog meer belangrijk is om werk fijn te vinden, zoals jezelf kunnen ontwikkelen, eigen verantwoordelijkheid krijgen en een werkgever die denkt in mogelijkheden. Dat zijn belangrijke thema's voor het bevorderen van het werkplezier.”

Samenwerkingsovereenkomst SWZ zorg, Severinus en Lunet

De zorg staat onder de druk. We voelen bij SWZ zorg de verantwoordelijkheid om cliënten met EMB en NAH de juiste ondersteuning te blijven geven. Deze ambitie maakt ook helder waar we in de toekomst op willen focussen.

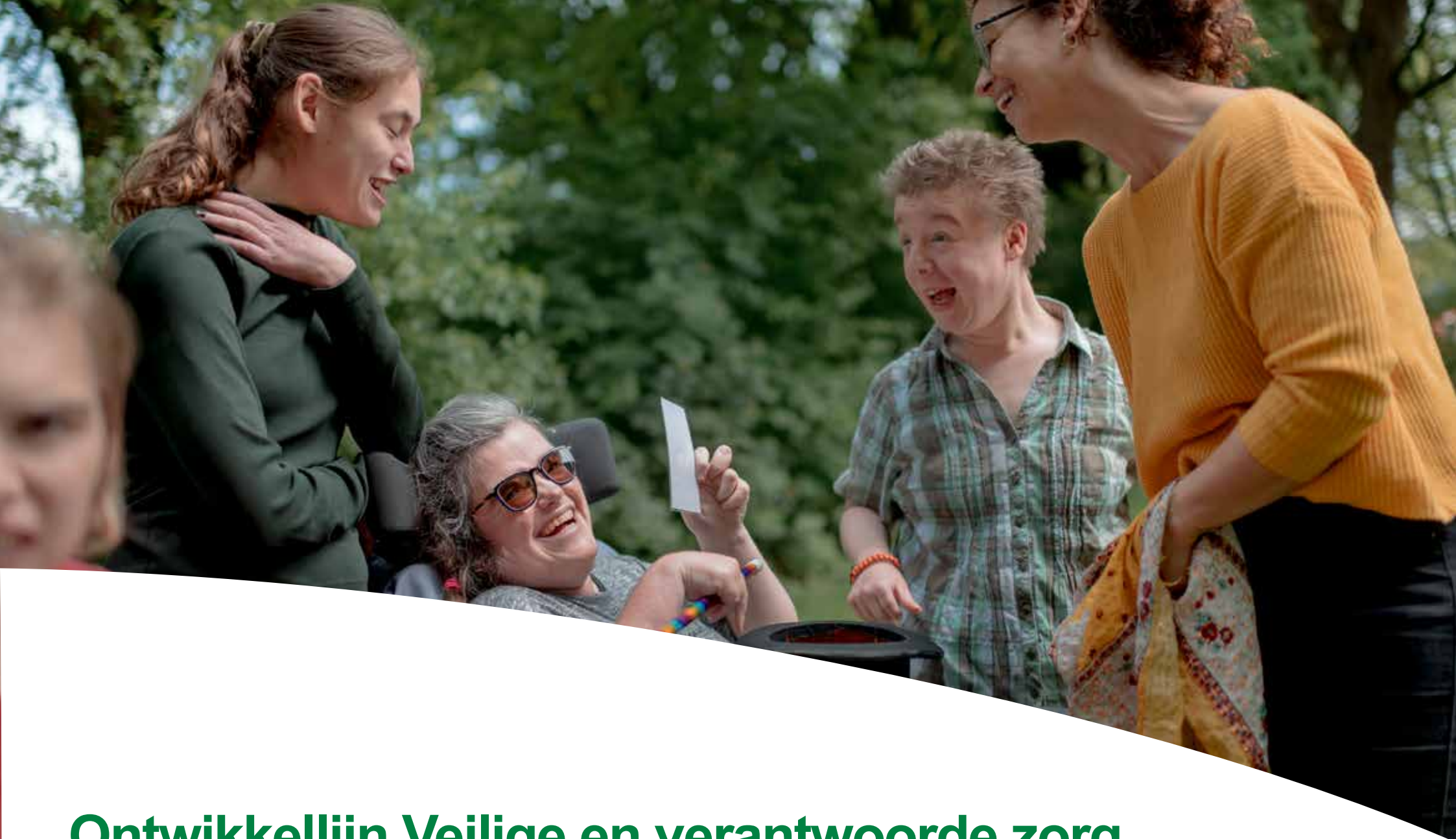
Maar we willen ook in ons werkgebied dat alle cliënten met een verstandelijke beperking kunnen rekenen op goede zorg. Daarom ondertekenden we op 21 december 2022 een samenwerkingsovereenkomst met Severinus en Lunet. Samen willen we zorgen dat de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking toegankelijk, betaalbaar en kwalitatief goed blijft. In de samenwerking gaan we samen kijken en kiezen hoe we om kunnen gaan met de veranderende zorg- en ondersteuningsvragen én hoe we samen verspilling in de zorg kunnen verminderen, met elkaar keuzes maken en meer dan voorheen samen optrekken.

In de regio's Eindhoven en de Kempen neemt het aantal mensen met een verstandelijke beperking toe. Tegelijkertijd zien we dat de zorgvraag verandert en complexer wordt. Daarnaast daalt het aantal zorgprofessionals door krapte op de arbeidsmarkt. Uitdagingen die vragen om meer structurele regionale oplossingen, meer impact en dus samenwerking op al die gebieden.

Severinus, SWZ zorg en Lunet ondersteunen in de regio Eindhoven op dit moment het overgrote deel van de mensen met een verstandelijke beperking en een Wlz-indicatie.

De drie organisaties vinden het belangrijk om samen op te trekken in deze vraagstukken en ondertekenden daarom eind 2022 een samenwerkingsovereenkomst. Voorafgaand werd de regionale, maatschappelijke opgave in beeld gebracht en zijn oplossings-richtingen benoemd. In 2023 worden werkgroepen geformeerd om deze oplossingsrichtingen verder uit te werken.

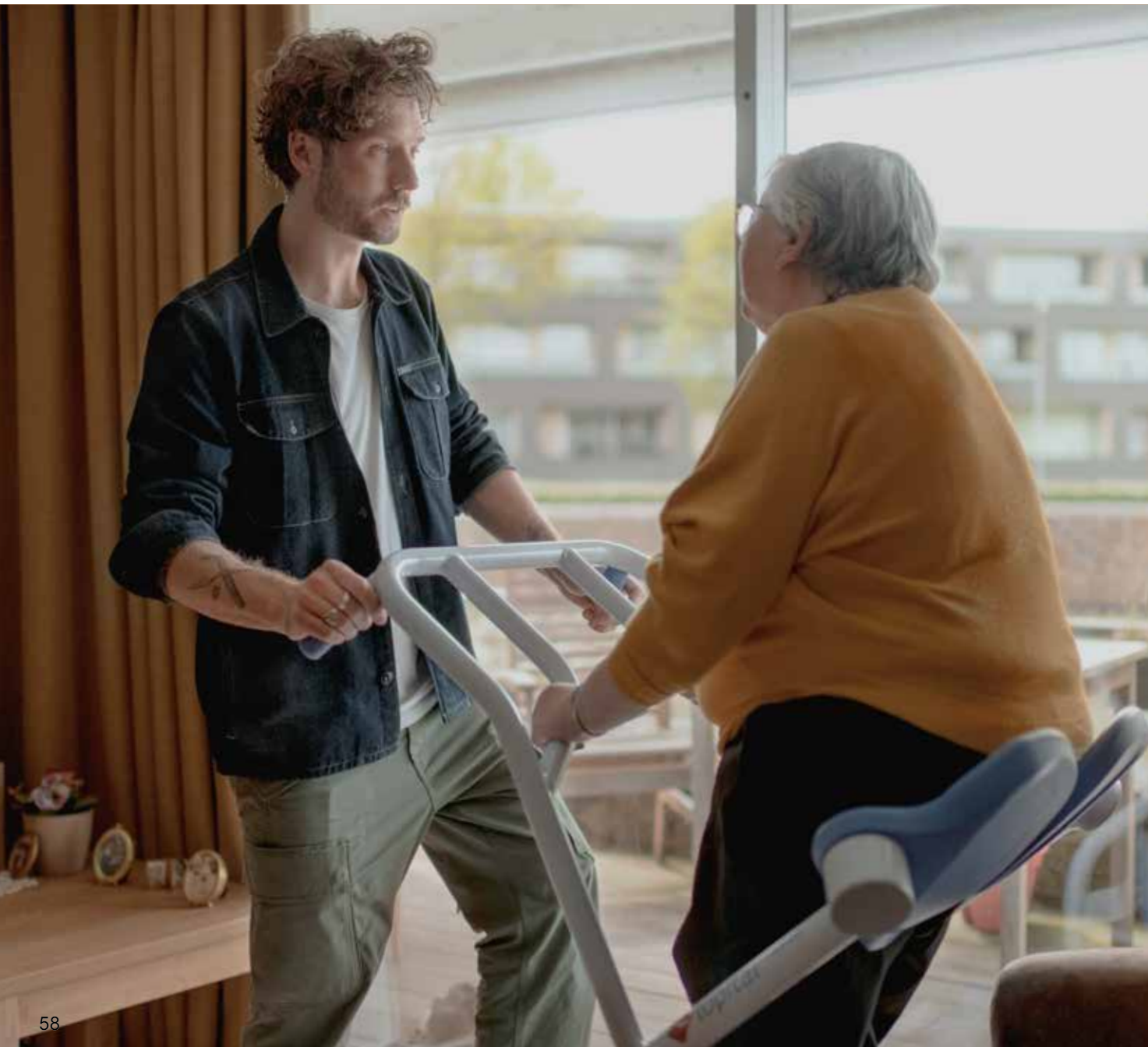




Ontwikkellijn Veilige en verantwoorde zorg

Onze cliënten moeten kunnen rekenen op zorg die veilig, verantwoord en op maat is.

**Veilige en verantwoorde zorg is de basis van als ons handelen.
Ook in 2022 hadden we aandacht voor:**



De eigen regie van onze cliënten

- **Cliënttevredenheidsonderzoek** als bron van waardevolle informatie.

Beter en fijner werken

- **De kaders** die regelgeving aan onze diensten stellen.
- **Wet zorg en dwang** zorgt dat we anders naar onvrijwillige zorg kijken.
- Op zoek naar een werkbaar model voor **risico-inventarisatie en -evaluatie**.

Cliënttevredenheidsonderzoek in 2022

In 2022 vond een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Hieronder zie je de belangrijkste resultaten.

Cliënten geven aan:



Dat personeelskrachte hen raakt op meerdere aspecten van de kwaliteit van hun leven. Ze geven aan dat zij zich belemmerd voelen om volledig zichzelf te zijn doordat zij in aanraking komen met medewerkers die zij niet goed kennen. De inzet van onder meer zzp'ers en flexmedewerkers is ook in 2023 een aandachtspunt. SWZ zorg gaat in 2023 extra beleid inzetten om medewerkers in te laten stromen en te behouden. Met een jaarprogramma 'versterken duurzame inzetbaarheid' willen we het ziekteverzuim verlagen.



Goed en prettig wonen vinden cliënten belangrijk. Het helpt hen om zo zelfstandig mogelijk te wonen en om zoveel mogelijk eigen regie te nemen. Ook in 2023 zal de inzet van zorgtechnologie een speerpunt blijven. Daarnaast gaan we verder met de nieuwbouw Zonhove en nieuwbouw voor cliënten in Den Bosch.



Cliënten willen graag een groter en meer passend aanbod in dagbesteding, werk of vrije tijd. In 2023 gaan we onderzoeken hoe dagbesteding en wonen meer geïntegreerd kunnen worden en hoe we ons aanbod in dagbesteding en vrije tijd nog beter kunnen laten aansluiten op de behoefte van individuele cliënten.

CLIËNTTEVREDENHEIDSMETING

2021



Evaluatie 'Ben ik tevreden'? onderzoek naar alternatieve methode cliënttevredenheidsmeting

2022



Werkgroep kiest nieuwe methodiek

2023



Keuze hoe nieuwe cliënttevredenheidsmeting geïntegreerd wordt in zorgproces

Onderzoek naar nieuwe methodiek

SWZ zorg wil cliënten de juiste ondersteuning geven. Een cliënttevredenheidmeting geeft ons waardevolle informatie over hun kwaliteit van leven en op welke manier wij daaraan bijdragen.

De afgelopen jaren namen er relatief weinig cliënten deel aan dit onderzoek. Ruim 60% van de cliënten/verwanten wil niet deelnemen.

Daarnaast sloot de gebruikte methodiek niet goed aan bij de verschillende doelgroepen van SWZ zorg en was het verzamelen en analyseren van data omslachtig en tijdrovend. Daarom onderzocht een werkgroep welk cliënttevredenheidsonderzoek wél bij ons past.

Wat?

Een voorstel doen voor een passende methodiek om een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder cliënten met EMB, NAH of een lichamelijke beperking.

Deze methode moet te koppelen zijn aan het ECD-systeem ONS zodat de resultaten verwerkt kunnen worden in het zorgplan van een cliënt en zo onderdeel wordt van de zorgplancyclus. Daardoor wordt de cliënttevredenheidsmeting door cliënten en medewerkers niet ervaren als iets 'extra's' maar als een onderwerp dat het hele jaar door aandacht heeft.

Welke methodiek?

De werkgroep heeft een methodiek gevonden die geschikt is voor cliënten die zich verbaal kunnen uiten, maar ook voor cliënten die samen met een verwant een gesprek kunnen of willen voeren én voor cliënten die zich vooral non-verbaal uiten.

Deze methodiek werkt met tien thema's waarbij de cliënt zelf kiest welke thema's hij belangrijk vindt en wil bespreken. De werkgroep schrijft in 2023 een voorstel om deze methodiek binnen SWZ zorg te introduceren.

Meer aandacht voor incidenten

In 2022 werd de incidentencommissie uitgebreid met 7 medewerkers. Doordat de commissie uit een goede mix van medewerkers met verschillende achtergronden bestaat, is er meer ruimte ontstaan in de beschikbaarheid om onderzoeken uit te kunnen voeren.

Door de uitbreiding van de Incidentencommissie kan de commissie meer in verbinding komen met de teams.

Dat leidde ertoe dat:

- de incidentencommissie een aantal intervisiemomenten heeft uitgevoerd om te blijven leren en ontwikkelen;
- de commissie concludeert dat er behoefte is aan een procesomschrijving interne onderzoeken;
- er behoefte is om het proces rondom incidenten te herinrichten ;
- er per kwartaal een incidentanalyse gemaakt wordt besproken met de gedragskundige, Medicatiecommissie en AVG-arts om trends eerder te herkennen en af te stemmen wat nodig is om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

De incidentencommissie gaat samen met verschillende betrokkenen aan de slag met het herinrichten van het incidentenproces en een procesbeschrijving opstellen over het doen van interne onderzoeken. Beide procesbeschrijvingen dragen bij aan de visie van SWZ zorg en het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Interne onderzoeken in 2022

In 2022 heeft de Incidentencommissie 10 interne onderzoeken uitgevoerd naar aanleiding van een incidentmelding en/of klacht in opdracht van de zorgdirecteur of een zorgteam.

Elk onderzoeksrapport is bij de opdrachtgever aangeleverd. De verbetermaatregelen werden door de opdrachtgever opgepakt. De verbetermaatregelen hebben geleid tot procesverbeteringen op organisatie- en teamniveau.

INCIDENTENPROCES

2021

Incidentencommissie wordt steeds beter gevonden en doet intern onderzoek



2022

Methodisch werken helpt om incidenten verder terug te brengen



2023

Procesbeschrijving incidenten en herziening incidentenproces



Leren van wat er beter moet of kan

Onvrede, klachten en meldingen zijn nooit prettig, maar je kunt er wel veel van leren.

Dat is hoe we bij SWZ zorg hiernaar kijken: als een bron van informatie hoe we nog betere zorg kunnen bieden. Daarom nemen we klachten en meldingen serieus en kijken we of en hoe structurele verbeteringen doorgevoerd moeten worden.

In 2022 kregen we 33 kwesties en 11 klachten. Dit is ongeveer gelijk aan het aantal klachten en kwesties in 2021.

De meeste klachten konden we oplossen door de situatie te herstellen of afspraken te maken.

Ook in 2023 blijven we ons inzetten om de kwaliteit van zorg te verbeteren, waardoor klachten en meldingen hopelijk af nemen.

Aantal meldingen

2021 totaal
1472 meldingen

2022 totaal
1539 meldingen

EMB	NAH
640	899

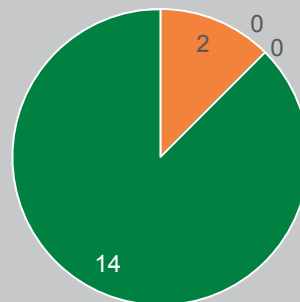
Overzicht

	REGIO EMB	REGIO NAH
Activiteitencentrum	166	40
Wonen	647	586
Ambulant	-	2
Zorg in de klas	-	4
Behandeling	2	1
Receptie	1	-
Okido	2	-
TOV	4	-
Logeren/BSO	50	7

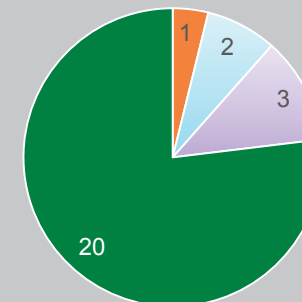
Aard incidenten

Verslikking of verstikking	17
Agressie	558
Anders	120
Brand of loosalarm	13
Domotica	33
Bouwkundig	13
Inbraak / Diefstal	10
Medicatiepersoonlijke verzorging	486
Ongewenste intimiteiten	7
Vallen	227
Vandalisme	9
Verbranding	4
Verkeersongeval	4
Vermissing / verdwalen	21

Regio 1



Regio 2



■ Organisatie ■ Persoonlijk ■ Verblijf ■ Zorg

■ Organisatie ■ Persoonlijk ■ Verblijf ■ Zorg

Verdeling aard kwesties en klachten	Kwesties	Klachten	Totaal
Onvrijwillige zorg	-	-	0
Organisatie, beleid en regels	4	2	6
Persoonlijk	2	-	2
Verblijf	2	-	3
Zorg, begeleiding en dienstverlening	25	9	34
Totaal	33	11	45

In 2022 was er één melding bij de inspectie Jeugd- en Gezondheidszorg over geweld in de zorgrelatie. Strikt genomen is de melding gedaan op 14 december 2021, maar de klacht speelde grotendeels in 2022 en is beëindigd op 19 mei 2022.

Onvrijwillige zorg? Alleen als het echt niet anders kan!

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingevoerd. In deze wet staat hoe onvrijwillige zorg aan mensen met een verstandelijke beperking of NAH geregeld moet worden.

Het doel van de wet is om alleen onvrijwillige zorg te geven als er geen andere opties zijn. In 2021 daalde het aantal keren dat we bij SWZ zorg onvrijwillige zorg verleenden. In 2022 bleven we aandacht schenken aan het terugdringen van onvrijwillige zorg.

De Wzd-commissie bezocht bijna alle locaties om:

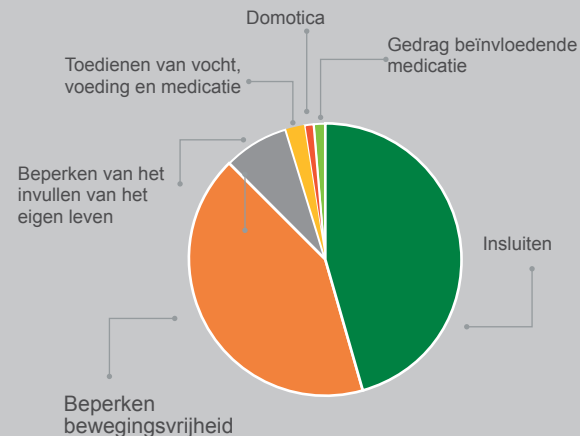
- de Wzd-vertrouwenspersoon voor te stellen en uit te leggen wat deze persoon doet.
- aandacht te geven aan de gedragscode
- de (ongeschreven) huisregels te bespreken

Daarnaast lag de focus op:

- tijdig evalueren van maatregelen
- juist indienen, rapporteren en registreren van maatregelen in het ECD.

Alle gedragskundige betrokkenen bij de maatregelen hebben dit on the job bespreekbaar gemaakt met persoonlijk begeleiders. Dit leverde waardevolle gesprekken op.

Verdeling onvrijwillige zorg



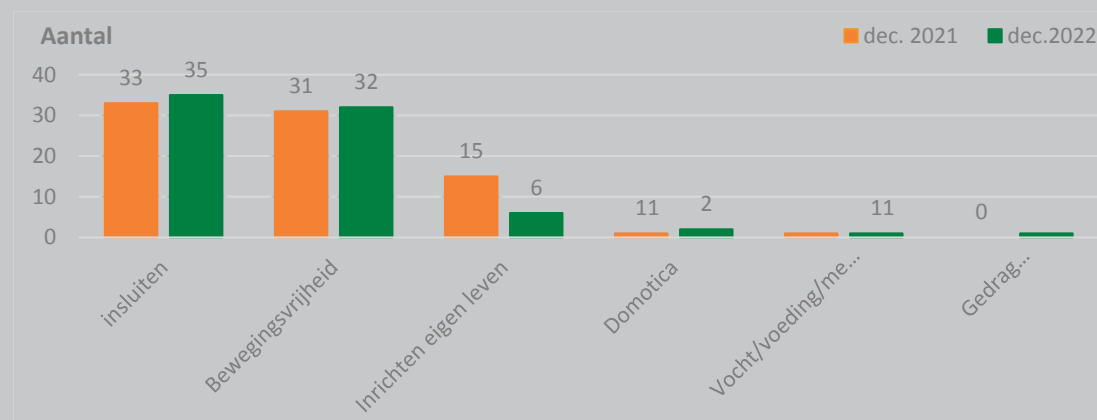
Clënten met een Wzd maatregel

Op 31-12-2022 heeft SWZ 1211 cliënten in zorg, waarbij 4.8% (59 cliënten) één of meerdere maatregelen van onvrijwillige zorg wordt toegepast.

Dit percentage is iets gestegen t.o.v. 2021 (4.5%, 62 cliënten). Het aantal cliënten in zorg is teruggelopen waardoor er in concrete aantallen wel een kleine daling is. Bij 36 cliënten staat de maatregel als onvrijwillig geregistreerd en bij 23 cliënten als vrijwillig of met instemming.

Uit onderzoek blijkt dat begeleiders om verschillende redenen kiezen of een maatregel vrijwillig geregistreerd wordt of als onvrijwillig. Hier is geen eenduidigheid in. Daarom worden voor deze analyse alle maatregelen die volgens de Wzd geregistreerd staan als onvrijwillig beschouwd.

Aantal toepassingen vergelijking 2021/2022



Veiligheid voorop

Clënten moeten bij SWZ zorg in veilige handen zijn. Dat geldt niet alleen voor de inhoudelijke ondersteuning, maar ook voor onze woonlocaties.

Daarom is het afnemen van een risico-inventarisatie en – evaluatie (RI&E) wettelijk verplicht. In 2021 startten we op verzoek van de Ondernemingsraad met de herziening van de RI&E-aanpak. In 2022 lag de focus op het schrijven van een Plan van Aanpak voor de RI&E, omdat de verplichte RI&E voor 1 januari 2023 van de inspectie afgerond moest zijn. Deze deadline zorgde dat we de RI&E toch volgens de bestaande methode ZORGRIE hebben afgenomen. Eind 2022 had 98% van de woonlocaties de RI&E afgenomen. In 2023 gaan we aan de slag met de verbeterpunten én met de herziening van de RI&E-aanpak waarbij de focus zal liggen op het eigen vakmanschap van onze medewerkers.

Terugblik Centrale Cliëntenraad

In 2022 heeft de centrale cliëntenraad maandelijks vergaderd met de eigen leden en met de bestuurders van SWZ Zorg. De centrale cliëntenraad stelt vast dat in 2022 de verbinding met de twee regionale cliëntenraden én met bestuur en management van SWZ Zorg verstevigd is.

In de professionalisering van de centrale cliëntenraad zijn verdere stappen gezet. Zo hebben twee leden van de raad deelgenomen aan de online radendag van het LSR (het landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap in onder meer gehandicaptenzorg). De videoversie van deze dag was ook voor cliënten te bekijken en dat vond de centrale cliëntenraad een meerwaarde. De ondersteuning van het LSR was ook in 2022 van grote waarde. De ondersteuner hielp de centrale cliëntenraad met onder meer het voorbereiden van de vergaderingen en vakinhoudelijke kennis over medezeggenschap.

Wet medezeggenschap

In 2021 trad de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen in werking. In deze wet zijn de kaders vastgelegd waarbinnen de centrale en regionale cliëntenraden opereren. In 2022 hebben twee leden van de centrale cliëntenraad een opleiding gevolgd over deze wet. Dat gaf meer duidelijkheid over de bevoegdheden en mogelijkheden van medezeggenschap via de centrale cliëntenraad.

Bezetting cliëntenraad

De centrale cliëntenraad startte in 2022 met een bijna volledige bezetting en een goede vertegenwoordiging vanuit beide regionale cliëntenraden. De samenstelling van de centrale cliëntenraad vormde een mooie afspiegeling van de verschillende cliëntengroepen van SWZ zorg. Diverse verwanten met verschillende familierelaties vertegenwoordigen cliënten met EMB. Voor cliënten met NAH of LG zijn er vertegenwoordigers uit verschillende woonvormen en er is ook een vertegenwoordiger van ambulante cliënten. Deze diversiteit is waardevol, omdat deze verschillende leden zorgen, vanuit hun verschillende ervaringen met en dienstverlening van SWZ zorg, dat de diversiteit van cliënten goed vertegenwoordigd is in de centrale cliëntenraad. Vanaf mei kon de raad weer fysiek bijeen komen en we merkten dat dit een positieve invloed had op de teambuilding. Helaas hebben twee leden in 2022 wegens persoonlijke omstandigheden de raad verlaten. Op dit moment zijn er in nog 2 vacatures voor cliëntvertegenwoordigers.

Uitbreiding raad van bestuur

Een belangrijke ontwikkeling in 2022 was het voorstel om de raad van bestuur uit te breiden. De centrale cliëntenraad is goed en tijdig betrokken bij dit voorstel en de procedure. We hebben instemming gehad bij het vaststellen van de profielschets en adviesrecht bij het vormgeven van de sollicitatieprocedure. De centrale cliëntenraad onderschrijft de motivatie van SWZ zorg om de raad van bestuur uit te breiden.

Personeelsbezetting

De centrale cliëntenraad heeft meermaals met elkaar en met de bestuurders gesproken over personeelskwesties. Daarbij zijn de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek besproken. De centrale cliëntenraad signaleerde, net als de bestuurders, dat er een hoog ziekteverzuim is en dat er veel inzet is van flexmedewerkers. Vanuit het cliëntenperspectief hebben we meermaals benadrukt waarom de inzet van flexmedewerkers als minder positief ervaren wordt. Het voorstel vanuit de bestuurders om per locatie zoveel mogelijk met een vaste poule van flexmedewerkers te werken kon op onze instemming rekenen.

Belangrijke onderwerpen

De centrale cliëntenraad heeft zich in 2022 gebogen over een aantal belangrijke onderwerpen. Noemenswaardig zijn het coronabeleid, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de klachtenprocedure vertrouwenspersonen. Daarnaast hebben de verschillende leden zitting gehad in de ethische commissie, het moreel beraad en in werkgroepen over onderwerpen als kwaliteit en financiën.

Een belangrijk verbeterpunt voor de cliëntenraden is de communicatie naar cliënten en verwanten. In 2023 zullen we ons daarom extra inzetten om zichtbaarder en benaderbaar te zijn.

Terugblik Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad heeft in 2022 veel werk gemaakt van een betere zichtbaarheid bij medewerkers. Het is immers belangrijk dat medewerkers ons weten te vinden en dat wij weten wat bij medewerkers leeft. Dat is namelijk de basis om hen goed te kunnen vertegenwoordigen. Daarom is de Ondernemingsraad in 2022 on tour gegaan. Dit leverde ons veel waardevolle input op. Medewerkers van diverse locaties en teams gaven meerder signalen over dezelfde onderwerpen af, onder meer over de interne communicatie, roostering, verbinding en werkdruk. Deze signalen hebben we gedeeld met onze bestuurders en dat zorgde voor mooie ontwikkelingen binnen onze organisatie

Arbeidsmarkt

Net als in 2021 stond ook in 2022 de arbeidsmarktproblematiek hoog op de agenda van de Ondernemingsraad. De huidige arbeidsmarkt noodzaakte ons om naar een andere inrichting van de zorg te kijken. De Ondernemingsraad trekt hierin samen op met het Strategisch Team en de strategisch adviseur HR. Het feit dat de zorg anders moet worden ingericht, en dat dit veel gaat vragen van de hele organisatie, is duidelijk geworden. Samen



zullen we in 2023 aandacht hebben voor deze toekomstbestendige zorg.

Gezien worden

De Ondernemingsraad heeft zich aangesloten bij 'Wijwillengezienworden'. Dit is een vereniging waarin landelijke ondernemingsraden uit de gehandicaptenzorg zijn vertegenwoordigd. Deze vereniging van ondernemingsraden uit de gehandicaptenzorg zorgt, de naam zegt het al, dat medewerkers daadwerkelijk worden gehoord en gezien. Doel van 'Wijwillengezienworden' is om zoveel mogelijk de gehandicaptenzorg in Nederland gelijk te trekken ten aanzien van functies en waardering. Daarnaast wil de vereniging gesprekspartner zijn voor alle stakeholders in de gehandicaptenzorg

Verkiezingen en trainingen

In maart 2022 waren er verkiezingen voor de Ondernemingsraad. Er waren vijf vacante zetels en zes kandidaten. We waren erg blij dat er een hoge opkomst was voor de verkiezingen. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad in 2022 een aantal trainingen en scholingen gevolgd. De focus lag op het Rijnlandse wijze benaderen van onderwerpen. Coaching hielp ons om kritisch naar de organisatie en onszelf te blijven kijken waarin we ons zelf blijven ontwikkelen.

Terugblik Raad van Toezicht

De raad van toezicht heeft in 2022, nu het na corona weer kon, nadrukkelijk de verbinding gezocht met medewerkers van SWZ zorg.

We hebben de ontmoetingen met medewerkers als zeer bijzonder ervaren. Steeds weer trof en treft het ons dat zoveel medewerkers naast cliënten staan en een enorme betrokkenheid hebben met de cliënten, maar ook met SWZ zorg. Die betrokkenheid is iets om te koesteren. Vanuit diezelfde betrokkenheid hebben we in 2022 als raad van toezicht geprobeerd een steentje bij te dragen aan de kwaliteit binnen SWZ zorg.

Nieuwe toezichtsvisie

In 2022 heeft de raad van toezicht de bestaande toezichtsvisie opnieuw doorleefd en aangescherpt. Deze visie is de leidraad voor de raad van toezicht. Prettig was dat we gezamenlijk twee dagen aan deze visie hebben gewerkt, waardoor we als raad elkaar ook nader zijn gekomen.

Uitbreiding raad van bestuur

Corona, inflatie, duurzaamheidsambities, een krappe arbeidsmarkt en vergrijzing: deze thema's raken ook SWZ zorg. Het zijn ingewikkelde vraagstukken die veel aandacht en tijd van het bestuur vragen. Het was een belangrijke reden om de raad van bestuur uit te breiden. Daarnaast paste de uitbreiding in de

werkwijze van SWZ zorg om eigenaarschap zo laag mogelijk in de organisatie te beleggen. De benoeming van een tweede bestuurder gebeurde volgens een zorgvuldig proces, dat in 2022 afgerond werd. De benoeming van een tweede bestuurder per 1 september 2022 is voor een periode van vier jaar.

Ontwikkellijnen SWZ.

De nieuwe strategische koers geeft duidelijke richting aan de ambitie van SWZ zorg. De bestuurders hebben de ambitie en ontwikkellijnen opgehaald en gedeeld met de organisatie. We constateren dat in 2022 de eerste stappen in de vier ontwikkellijnen zijn gezet. Maar de raad van toezicht beseft terdege dat externe ontwikkelingen van grote invloed zijn op de interne wensen en mogelijkheden. De raad van toezicht volgt ook in 2023 deze ontwikkelingen en blijft gevraagd en ongevraagd meedenken.

Arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt speelde ook SWZ zorg parten. De raad van toezicht heeft ook met medewerkers over dit onderwerp gesproken. Voor ons heel waardevol, omdat we juist in gesprekken met medewerkers een goed beeld krijgen van wat hen beweegt en boeit. Verbindend vakmanschap en werken volgens de bedoeling helpen naar onze mening om medewerkers te boeien en binden. Maar we realiseren ons dat de krappe arbeidsmarkt en het

ziekteverzuim ook in 2023 een punt van zorg is dat veel aandacht behoeft.

Financiën

De prijsstijgingen in combinatie met inflatie zorgde in 2022 voor extra financiële vraagstukken in exploitatie en investeringsruimte. Het noopte de raad van bestuur om duidelijke keuzes te maken wat ze in welke volgorde wil gaan doen. De raad van toezicht kon zich daarin vinden. Die keuze is steeds gemaakt op basis van de zorgkwaliteit voor cliënten. Gevolg was dat de nieuwbouwplannen van Zonhove anders gefaseerd gaan worden en dat eerst de zogenoemd Boswoningen gerealiseerd gaan worden. Dat dit besluit breed gedragen wordt in de organisatie zegt veel over de focus van medewerkers op de kwaliteit van leven voor cliënten.

Goede voornemens 2023

- Verbinding blijven zoeken met medewerkers om de raad zo te voeden met praktijkervaringen.
- Vanuit de aangescherpte toezichtsvisie SWZ zorg ondersteunen om de ambities en ontwikkellijnen te realiseren.

Niet alleen ons kwaliteitsverslag maar ook onze strategische koers bepaald waar we extra aandacht aan willen besteden in de toekomst. Deze hebben we verwerkt in het jaarplan 2023.



In de **Strategische Koers 2022-2025** beschrijven we wat we de komende jaren samen extra aandacht geven om goede zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden aan onze cliënten. We doen dit vanuit de kernwaarden **Verbinden, Vertrouwen en Vakmanschap** én volgens de vier ontwikkellijnen: **EMB, NAH, Verbindend vakmanschap en Ondersteunen vanuit de bedoeling**. Jaarlijks bepalen we de stappen die we daarin gaan nemen en leggen deze vast in een jaarplan.

Ontwikkelingen in de zorgvragen en op de arbeidsmarkt maken dat we ons niet alleen kunnen richten op merkbare mensgerichte zorg, We zullen ook veel aandacht moeten besteden aan toekomstbestendige zorg. Hoe zorgen we er ook in de toekomst voor dat mensen met een beperking een goede kwaliteit van leven hebben? Vandaar dat we 'toekomstbestendige merkbare mensgerichte zorg' als overkoepelend thema boven de ontwikkellijnen plaatsen.

cliënt en netwerk: samen meedoen

EMB

We verdiepen ons werk in EMB:

- We voeren de methodiek **LACCS** verder in en hebben aandacht voor **methodisch werken en eenvoudiger rapporteren in ONS**.
- Het **zorg- en behandelprogramma EMB** ontwikkelen we door, en brengen we in de praktijk.
- **We profileren ons** door te laten zien wat we kunnen betekenen voor cliënten met EMB, o.a. door ervaringsdeskundigen EMB op te leiden.

Meer samendoen:

- De **samenwerking tussen cliënt, familie en professional** versterken we door samen te werken in de driehoek vanuit wederzijds vertrouwen. Wij omarmen de visie en methodiek van **Driehoekskunde** en maken die ons eigen.

Passende woon- en werkomgeving:

- We werken de plannen uit voor de **nieuwbouw op locatie Zonhove** in Son. Onze intentie is in 2024 te starten met de eerste woningen.

NAH

Expert in het aanbod voor mensen met NAH:

- **Hooi op je Vork** als methodisch kader voeren we verder in en we hebben daarbij aandacht voor **methodisch werken en eenvoudiger rapporteren in Ons**.
- We ondersteunen medewerkers in het **veilig en gezond werken met hulpmiddelen**.
- We verkennen en geven vorm aan **samenwerking** in de regio op het gebied van behandeling.

Een aanbieder met een volledig aanbod:

- We willen beter aansluiten op vragen van **jongeren en ouderen met NAH** door voor hen een toekomstbestendig aanbod te ontwikkelen.
- Ook met een **toekomstbestendige zinvolle daginvulling** willen we beter aansluiten op de behoeften die voortkomen uit de gevolgen van NAH, zoals afasie en beweging.

Passende woon- en werkomgeving:

- We werken de plannen uit voor duurzame **huisvesting, Locatie Annakerk**, voor cliënten LG/NAH in 's-Hertogenbosch.

medewerkers: verbindend vakmanschap

- We bieden ondersteuning aan de teams om te werken met het **formatieplaatsenplan**. Het doel is dat teams vaardig zijn om meer en beter te sturen op de bezetting.
- We gaan werken met een **regionale invalpool**.
- De **betrokkenheid van medewerkers willen we versterken**. We onderzoeken hoe we dit kunnen doen als onderdeel van de 'medewerkersreis'. Onder medewerkersreis verstaan we: van werven tot waardering en afscheid nemen.
- We hebben beleid op **het borgen van instroom en behoud** van medewerkers van niveau 0 t/m 5 en geven hier uitvoering aan.
- We geven duiding aan het begrip '**vakmanschap**' en wat dit betekent voor meer competentiegericht werven en opleiden.
- We hebben een jaarprogramma gericht op het **versterken van de duurzame inzetbaarheid** dat bijdraagt aan het behoud van personeel en verlaging van het verzuimpercentage en voeren dit uit.

bedrijfsvoering: **ondersteunen vanuit de bedoeling**

- We vereenvoudigen het werk met technologie: door het introduceren van **(meer) mobiele devices** in de zorg, de **digivaardigheden** te vergroten en voor te bereiden op moderne **domotica**.
- We **verminderen administratieve lasten**, vooral in het persoonlijk plan en wat we hierin kunnen schrappen, vereenvoudigen of herinrichten.
- Het **werken vanuit de bedoeling** willen we versterken door het 'waarom' van deze manier van werken te doorleven en de teamrolhouders beter te ondersteunen. Ook door in meerdere teams te **oefenen met andere manieren van werken**, passend bij toekomstbestendige merkbare mensgerichte zorg.
- We werken aan een **gezonde en veilige werk- en leefomgeving** door het actualiseren van de RI&E en het professionaliseren van de BHV organisatie.
- We creëren bewustwording op het thema **duurzaamheid** door aan te sluiten bij de landelijke 'Green Deal 3.0', een routekaart voor verduurzaming op te stellen, te werken met een 'groenteam' (ondersteunt en deelt goede initiatieven) en het vastgoed te verduurzamen.

Interne reflectie

De interne reflectie op het kwaliteitsverslag 2022 vond gezamenlijk plaats met vertegenwoordigers van de Cliëntenraad, Centrale ondernemingsraad, Raad van Toezicht, zorgdirecteur en bestuurder. Dit bleek net als voorgaande jaren erg waardevol. De 3 ingebrachte stellingen, die tot stand zijn gekomen vanuit de ontwikkelijnen, leidden tot boeiende en inhoudelijk waardevolle gesprekken over de kwaliteit van zorg. Alle gremia vonden het prettig dat het kwaliteitsverslag een eerlijk beeld geeft van de wijze waarop SWZ zorg in 2022 gewerkt heeft aan de kwaliteit van zorg. De vertegenwoordigers vinden de persoonlijke verhalen en fotografie heel waardevol, omdat daarmee duidelijk wordt hoe in de praktijk werk gemaakt wordt van (de ontwikkeling van) kwaliteit van zorg. Alle gremia concludeerden dat er in 2022 hierin belangrijke stappen zijn genomen. De stellingen en de reactie daarop zijn hieronder samengevat.

Belangrijkste lessen voor SWZ zorg

Het kwaliteitsverslag leert ons een aantal belangrijke lessen, deze lessen zijn per gremium anders. De Ondernemingsraad constateert dat de zorg- en ondersteunende teams elkaar in 2022 beter hebben weten te vinden. Daardoor kreeg het verbindend vakmanschap een positieve impuls.

De Ondernemingsraad geeft aan dat deze ontwikkeling in de praktijk merkbaar is, maar nog niet op alle plekken in de organisatie. Zij adviseert zorgteams om de vraag aan ondersteunende teams duidelijk te formuleren, zodat deze teams goed kunnen adviseren. Juist deze adviezen op maat helpen zorgteams om doordachte afwegingen en keuzes te maken om de kwaliteit van zorg verder te ontwikkelen. De Centrale Cliëntenraad vindt de belangrijkste les dat het verslag inzichtelijk maakt dat verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen SWZ zorg in het DNA van de organisatie zit. Iedereen binnen SWZ zorg heeft hoge kwaliteitsambities en een intrinsieke motivatie om aan kwaliteitseisen te voldoen. Het verslag geeft een beeld van het hoge ambitieniveau van de organisatie, maar zeker ook van individuele medewerkers, om goede kwaliteit van zorg te geven. Binnen SWZ zorg gebeurt ontzettend veel en de vraag is of dit ambitieniveau vol te houden is, zeker in combinatie met het personeelsvraagstuk. Deze zienswijze roept tijdens de interne reflectie de vraag op of medewerkers de lat voor zichzelf niet te hoog leggen. De Raad van Toezicht geeft aan dat het

kwaliteitsverslag een eerlijk en waarheidsgetrouw beeld geeft van de kwaliteit van zorg binnen SWZ zorg. Het feit dat er in het verslag nadrukkelijk aandacht is voor teamreflectie kan zij waarderen, omdat reflectie een belangrijke voorwaarde is om de kwaliteit van zorg in stand te houden en waar nodig te verbeteren. De raad vindt het verslag inspirerend. De zorgdirecteur en bestuurder geven aan dat ze trots zijn op wat er in 2022 allemaal is bereikt, ondanks de hoge werkdruk. Voor hen is de belangrijkste vraag of het ambitieniveau dat uit het kwaliteitsverslag spreekt vol te houden is. De les die zij trekken is dat er energie, betrokkenheid en draagvlak ontstaat als je bij projecten de mensen die hier direct bij betrokken zijn samen brengt om zo'n project vorm te geven.

Stelling 1: “SWZ zorg dient zich te richten op kwaliteit van leven i.p.v. kwaliteit van zorg”

De bestuurder vertelt dat zij tijdens gesprekken met zorgmedewerkers merkt dat medewerkers gericht zijn op het bieden van kwaliteit van zorg. Daarmee bedoelt zij dat medewerkers dit vertalen in het bieden van bijvoorbeeld een activiteit terwijl de kwaliteit van leven van onze cliënten zoveel meer inhoud. Kwaliteit van leven wordt geboden door zorg en aandacht waarin onze cliënten gezien en gehoord worden. Terwijl we hier met elkaar over praten komen we tot de conclusie dat medewerkers hier ook vaak al de focus op leggen maar zich hier niet altijd bewust van zijn. Het zou een grote meerwaarde hebben als medewerkers zich er bewust van zijn dat het leven

van de cliënt in het teken van kwaliteit van leven staat i.p.v. kwaliteit van zorg. De conclusie is dat kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven in de praktijk voor een groot gedeelte samen komen. Focus op kwaliteit van leven betekent tenslotte niet dat er minder zorg geboden wordt. Het gaat vooral om een andere mindset.

Stelling 2: “SWZ zorg moet zich beperkt richten op de inzet van zorgtechnologie want zorg is mensen werk”

Dat zorgtechnologie ondersteunend is aan de kwaliteit van zorg lijkt geen twijfel. Maar de vraag hoe SWZ zorg deze technologie kan inzetten om de kwaliteit voor cliënten en medewerkers te verhogen maakt veel los bij de gremia. De Ondernemingsraad geeft aan, onder meer vanuit ervaringen op de werkvloer, dat technologie beslist ondersteunend is in de zorg en zeker kan bijdragen aan het verminderen van werkdruk. Dan komt er bij medewerkers juist meer ruimte voor persoonlijke aandacht en heeft technologie een duidelijke meerwaarde. Het is daarbij steeds weer zoeken naar de balans tussen techniek en mensenwerk. De Raad van Toezicht en de Centrale Cliëntenraad zijn het met de stelling en de Ondernemingsraad eens. Zij pleiten voor de toepassing van ‘slimme technologie’ als dat cliënten daardoor meer vrijheid, zelfstandigheid of regie krijgt. In dat kader wordt aangetekend dat technologie iets moet toevoegen aan de levenskwaliteit van cliënten. Vragen aan cliënten welke technologie hen meer levenskwaliteit geeft is

daarom belangrijk. De bestuurder en zorgdirecteur kunnen zich hierin vinden. Technologie kan bijdragen aan het verminderen van de werkdruk, maar ook cliënten meer vrijheid en zelfstandigheid geven. Daarnaast biedt zorgtechnologie kansen om de levenskwaliteit van cliënten te verhogen. Belangrijk is wel dat medewerkers de soms wat hoge drempel naar de inzet van zorgtechnologie durven nemen en dat intern de successen gedeeld worden, zodat medewerkers elkaar kunnen inspireren.

Stelling 3: “SWZ zorg moet minder aandacht besteden aan het verbeteren van kwaliteit. Goed is goed genoeg”

Alle gremia onderkennen dat het ambitieniveau bij SWZ zorg hoog is en dat dit vooral ingegeven wordt door het grote zorghart van medewerkers. Tegelijkertijd is juist deze intrinsieke motivatie de motor van de ambitie om de kwaliteit van zorg steeds verder te verbeteren. Die mentaliteit is enorm waardevol en ook onmisbaar om de ambitie van SWZ zorg te realiseren. De Raad van Toezicht adviseert om als organisatie uit te spreken wanneer je tevreden bent en wat je kwaliteitsstandaard is. Ze vindt dat SWZ zorg tevreden mag zijn met de kwaliteit die ze levert en de ontwikkelkansen die medewerkers krijgen. De Centrale Cliëntenraad vult aan dat ambitie een voorwaarde is om kwaliteit van zorg te leveren, maar dat medewerkers de lat soms heel hoog leggen voor zichzelf. De uitspraak “goed is goed genoeg” kan een risico met zich meebrengen waarin we langzaam

afglijden naar een lager kwaliteitsniveau. Alle gremia vinden dat het doseren van de ambitie een belangrijk punt is. Uit het kwaliteitsverslag blijkt dat SWZ zorg op vele gebieden impulsen wil geven aan verdere kwaliteitsontwikkeling. Het voornemen van de organisatie om de lat wat minder hoog te leggen en verbeteringen minder snel door te voeren, blijkt in de praktijk lastig. Dit wordt vooral ingegeven door de enorme betrokkenheid van zorgmedewerkers en hun compassie met cliënten. De bestuurder en zorgdirecteur geven aan dat werken vanuit compassie een grotere rol mag krijgen bij SWZ zorg, omdat dit helpt om cliënten beter te begrijpen. Zo krijgt de organisatie handvaten om kwaliteit beter te definiëren en doel-gericht aan kwaliteit van zorg te werken. De Ondernemingsraad vult aan dat medewerkers vanuit hun ‘drive’ om de beste ondersteuning aan cliënten te bieden soms vergeten om lief te zijn voor zichzelf. Als iets (nog) niet goed lukt, is dat niet erg zolang je daar naar jezelf en cliënten eerlijk over bent. De raad constateert ook dat medewerkers soms aannemen dat een bepaalde kwaliteitsstandaard nodig is, terwijl ze dit niet toetsen. Daarmee opent de Ondernemingsraad de weg naar een door alle gremia onderschreven conclusie: de cliënt ervaart wat de kwaliteit van zorg inhoudt en geeft hier een waardering aan. Als organisatie moeten we cliënten en naasten daarbij nog meer betrekken, onder meer via de methodiek van persoonlijke plannen en samenwerken in de driehoek.

Externe visitatie Cello aan SWZ zorg

Werken in de driehoek

SWZ zorg heeft als thema voor de visitatie gekozen voor: werken in de driehoek. Het thema is relevant voor SWZ zorg omdat het de medewerkers, cliënten en verwanten raakt en onderdeel is van het jaarplan 2023. SWZ zorg wil de samenwerking tussen de cliënt, verwant en professional versterken door samen te werken in de driehoek vanuit wederzijds vertrouwen. Hierbij wordt gewerkt volgens de visie en methodiek van driehoekskunde.

In de ochtend voerden we een aantal gesprekken met verschillende medewerkers die hierbij betrokken zijn en een verwant. Deze gesprekken gaven ons meer inzicht in de wijze waarop het werken in de driehoek bij SWZ zorg plaatsvindt.

Sterke punten 'werken in de driehoek'

- Betrokken medewerkers die het graag zo goed mogelijk willen doen voor de cliënten.
- Driehoekskunde is als een mogelijkheid voor teams aangeboden en niet verplicht gesteld. De introductie van driehoekskunde sluit hierdoor mooi aan bij de visie van de organisatie waarbij aandacht is voor vakmanschap en het achterliggend mensbeeld.
- In de gesprekken werd duidelijk dat het vraagt om een echte omdenkslag op allerlei onderwerpen. Ook als je driehoekskunde kent en snapt is er nog veel oefening nodig.
- Zelfkritische houding van medewerkers en hun bereidheid om te ontdekken hoe bestaande patronen in samenwerking met verwanten

doorbroken kunnen worden.

- De training heeft bijgedragen aan meer inzicht bij wie welke taken en verantwoordelijkheden horen. Met andere woorden wat is de rol van een medewerker of verwant. Medewerkers hadden op onderdelen de rol van verwanten overgenomen. Hierover wordt na het volgen van de training met verwanten ook het gesprek gevoerd. Ook is bij medewerkers meer bewustwording ontstaan wat het betekent wanneer de zorg voor een naaste uit handen gegeven moet worden. Het innemen van een ander perspectief is voor medewerkers waardevol geweest en helpt ook om de vraag achter de vraag scherper te krijgen.

Aandachtspunten en suggesties 'werken in de driehoek'

- Op het moment van de visitatie was er nog één ontwikkelcoach die teams kan trainen met betrekking tot driehoekskunde. De training driehoekskunde is ook extern verzorgd. Dit heeft een meerwaarde boven het uitsluitend intern aanbieden. Een externe heeft meer ervaring en kennis van de materie en is objectiever.
- Verwanten informeren over de training driehoekskunde en waar mogelijk ook betrekken bij de training. Zij zijn een essentieel onderdeel van de driehoek en hebben hun eigen vakmanschap. Van belang om, net als de rol van medewerkers, ook de rol van verwanten te benaderen vanuit vakmanschap en dat te benadrukken in de

samenwerking. In het leven van de cliënt is de medewerker de passant en de verwant de continue factor.

- De training is aangeboden aan teams. Overweeg de mogelijkheid om de training ook aan te bieden aan individuele medewerkers omdat het een individuele denkomslag is waarbij het eigen persoonlijke vakmanschap opgerekt wordt. Uiteindelijk wil je dat alle teamleden dit beheersen.
- Geef teams voldoende tijd en ruimte om te oefenen en te werken vanuit driehoekskunde. Draag zorg voor terugkom- of intervisiebijeenkomsten om met elkaar te delen en van elkaar te leren.

Kwaliteitsverslag

In de middag waren twee inspirerende cliëntreizen georganiseerd die ons de mogelijkheid gaven in gesprek te gaan met een cliënt en verwant, begeleider en gedragskundige. Mooie gesprekken waarbij de cliënt inzage gaf in zijn leven en we met de verwant, begeleider en gedragskundige vooral spraken over de rol van verwanten in de toekomst.

Tot slot bespraken we het kwaliteitsverslag. De algemene indruk van het Kwaliteitsverslag is erg positief. Het verslag ademt een warme sfeer, geeft een mooie afwisseling tussen beeld en tekst. De verdiepende interviews bij de diverse onderwerpen geven een extra (persoonlijk) inzichtje. Positief is ook dat SWZ zorg bewust kiest om ingrijpende en pijnlijke keuzes uit 2022 expliciet te benoemen. SWZ zorg

heeft gekozen voor een eigen invulling van het Kwaliteitsverslag die aansluit bij de ontwikkellijnen van de organisatie. Dat maakt het Kwaliteitsverslag herkenbaar voor alle betrokkenen bij SWZ zorg. De kanttekening die we plaatsen is dat het Kwaliteitsverslag omvangrijk is en een aantal afbeeldingen in het verslag meer 'het systeem' dan 'de bedoeling' uitstralen.



ontplooi je mogelijkheden

SWZ zorg

Nieuwstraat 70,
5691 AG Son

☎ 0499 471 241

✉ info@swzzorg.nl

🌐 www.swzzorg.nl