



Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2022

1 Inleiding

2022 was voor Sevagram opnieuw een jaar met uitdagingen. We hadden vooral te maken met de na-ijleffecten van Covid én met de gevolgen van de waterramp die in 2021 onze Valkenburgse locaties trof. Toch zijn er weer Kwaliteitsverbeteringen gerealiseerd.

Verantwoorden en inzicht geven →

Langdurige zorg →

Planetree →

Profiel →

ZZP-mix →



2 Sevagram & Planetree

Sevagram heeft als enige zorgorganisatie in Zuid-Limburg het Planetree Mensgerichte Zorg certificaat. Daar zijn we trots op! Planetree-organisaties laten zien dat zij voortdurend bezig zijn om de zorg vóór en het welzijn van cliënten of elke dag nog een beetje beter te maken.

Gouden Planetree Award voor 19 locaties →

Werken vanuit kernwaarden →



3 Betere zorg

We gaan bij Sevagram uit van de gedachte dat de zorg en ondersteuning die wij bieden elke dag een beetje beter kan. Elke dag komen we in ons werk wel iets tegen waarvan we denken 'dat doe ik morgen anders'. In hoofdstuk drie lees je hoe we dat doen.

Menselijke interactie en liefdevolle bejegening →

Uitstekende behandeling en zorg →

Gezond eten, drinken en bewegen →

Aanvullende zorg en zingeving →

4 Helende omgeving

In dit hoofdstuk gaan we in op de rol van de ondersteunende diensten van Sevagram in een helende omgeving.

Menswaardige technologie →

Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling →

Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol →



5 Gezonde organisatie

Een gezonde organisatie is een van de twaalf componenten van Planetree. Daarbij gaat het onder meer om meetbare en merkbare kwaliteit van zorg, wonen, welzijn en werken en cliënt- en medewerkerstevredenheid.

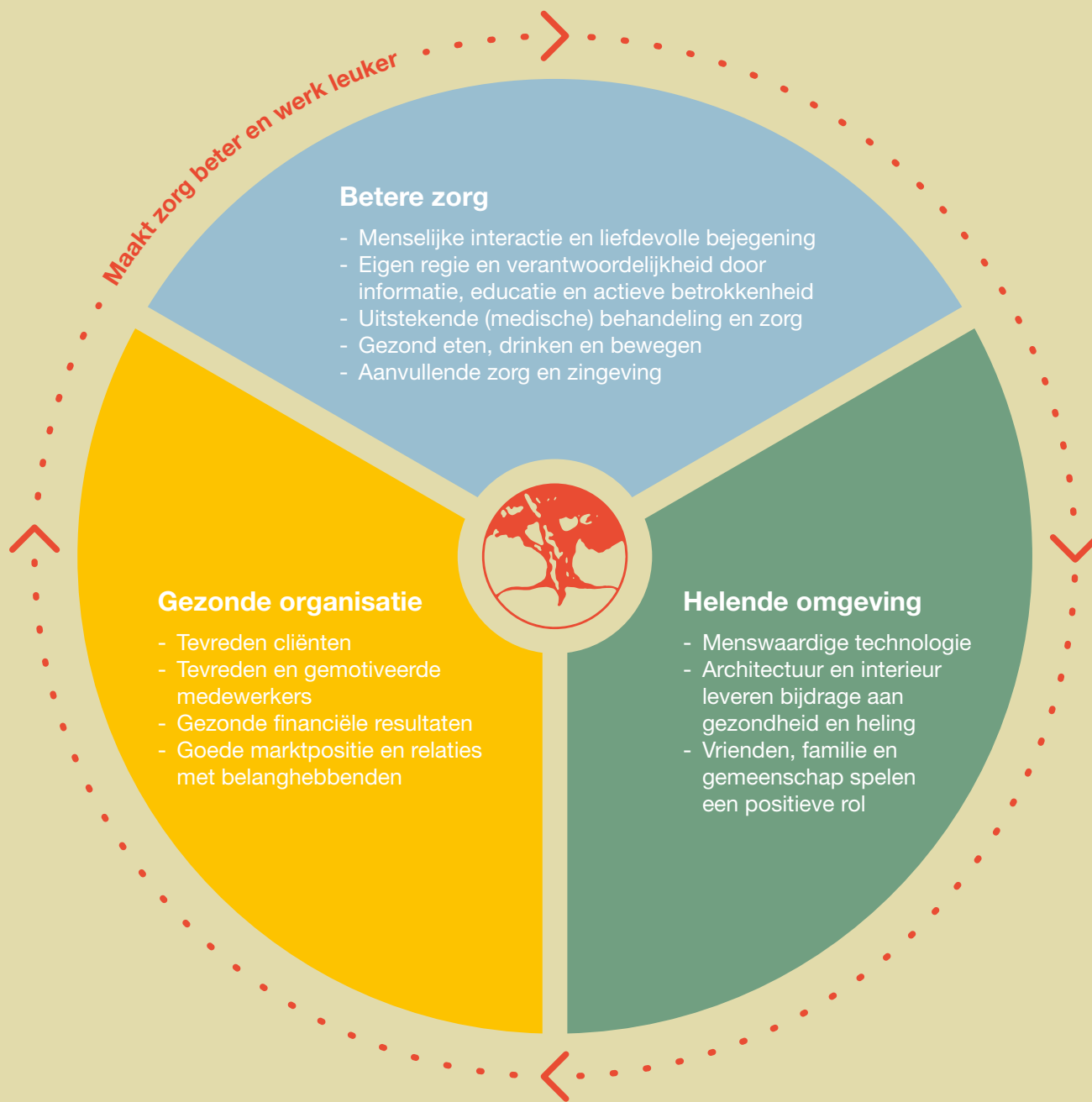
Tevreden cliënten →

Tevreden en gemotiveerde medewerkers →

Gezonde financiële resultaten →

Goede marktpositie en leren van belanghebbenden →

Bijlage Wet Zorg en Dwang →



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

1

Inleiding

2022 was voor Sevagram opnieuw een jaar met uitdagingen. We hadden vooral te maken met de na-ijleffecten van Covid én met de gevolgen van de waterramp die in 2021 onze Valkenburgse locaties trof.

De locatie Valkenheim werd het zwaarst getroffen en moest worden afgebroken. Er werd opnieuw gebouwd. Gedurende deze bouwperiode verbleven de bewoners en medewerkers op andere Sevagram-locaties waar zij warm zijn opgevangen. Begin maart 2022 werd de geplande nieuwbouw geopend met 38 plekken, en in September werd de (noodzakelijke) semi-permanente nieuwbouw met 60 plekken geopend. De impact hiervan was groot, aangezien bewoners twee keer moesten verhuizen en de teams zijn twee keer opnieuw ingericht.

Helaas liet ook Corona in 2022 nog van zich horen. De eerste drie maanden waren intensief met leegstand en hoog verzuim, met de nodige maatregelen en gevolgen. Al met al was 2022 opnieuw een pittig jaar. Zowel voor de organisatie, de bewoners en hun verwanten als voor de medewerkers en vrijwilligers.

In 2022 heeft Sevagram voor 19 locaties van Planetree International de Gouden Planetree Award voor excellente mensgerichte zorg ontvangen. Dat kon alleen dankzij de geweldige inzet van onze medewerkers. Een woord van dank is hier dan ook zeker op zijn plaats!

Verantwoorden en inzicht geven

Dit kwaliteitsverslag heeft twee doelstellingen. Enerzijds is het een formeel verantwoordingsdocument op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Daarnaast willen we op een toegankelijke en aansprekende wijze voor een breed publiek inzicht geven in de inspanningen en behaalde resultaten ten aanzien van het verbeteren van de kwaliteit van zorg door Sevagram. Deze inspanningen zijn gebaseerd op het Kwaliteitsplan van 2022 en hebben als doel de kwaliteit van zorg binnen Sevagram naar een hoger level te tillen.

Om overzicht te houden in de kwaliteit van de zorg, is vanuit het kwaliteitskader bepaald dat Sevagram jaarlijks kwaliteitsindicatoren aanlevert. Er zijn vijf verplichte kwaliteitsindicatoren, daarnaast zijn er keuze-indicatoren waar er twee van gekozen moeten worden. In dit kwaliteitsverslag is de onderbouwing van onze keuze-indicatoren opgenomen.

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding**
- 2 Sevagram & Planetree**
- 3 Betere zorg**
- 4 Helende omgeving**
- 5 Gezonde organisatie**

Bijlage
Wet zorg en dwang

Langdurige zorg

Aangezien dit kwaliteitsverslag voortvloeit uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft het alleen betrekking op de verblijfszorg voortvloeiend uit de Wet langdurige zorg (Wlz) voor cliënten met ZZP4 tot en met ZZP10. Zorg op basis van overige financieringsstromen is buiten beschouwing gelaten.

Planetree

Het kwaliteitsverslag kent een hoofdstuk-indeling volgens de drie pijlers van Planetree:

- [Betere zorg \(hoofdstuk 3\)](#)
- [Helende omgeving \(hoofdstuk 4\)](#)
- [Gezonde organisatie \(hoofdstuk 5\)](#)

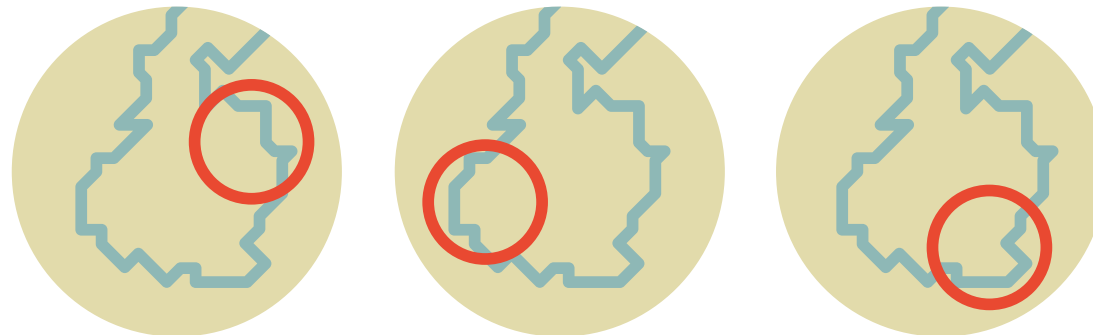
De informatie met betrekking tot de acht aandachtsgebieden uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is ondergebracht in deze hoofdstukken. De verantwoording met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) is als bijlage opgenomen in dit kwaliteitsverslag. Hoofdstuk twee geeft een toelichting op de visie van Planetree.

Profiel

Sevagram heeft locaties in Heerlen, het Heuvelland en in Maastricht. De organisatie bestaat uit 22 locaties: 19 zorgcentra, een revalidatiecentrum en twee hospices. Daarnaast voorzien wij in Maastricht op twee locaties bewoners in aanleuningenwoning van zorg middels VPT, MPT of wijkverpleging. Tot 1 april 2023 verzorgen we in Maastricht ook nog Thuiszorg en Hulp bij Huishouding in de wijk.

ZZP-mix

In 2022 bedroeg het gemiddelde aantal bezette Wlz-plaatsen 1431, vallend onder het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg op basis van ZZP4 tot en met ZZP10. De verhouding tussen plaatsen met en zonder behandeling bedraagt gemiddeld 70% (N=1002) met behandeling en 30% (N=429) zonder behandeling.



Inhoudsopgave

1 Inleiding
2 Sevagram & Planetree
3 Betere zorg
4 Helende omgeving
5 Gezonde organisatie
Bijlage Wet zorg en dwang

Alle locaties in één oogopslag

Heerlen-Noord

De Hollehof
De Regenboog
Douvenrade
Elfershof
Oranjehof
Piushof
St. Anna
Ter Eyck

Heerlen-Zuid

Molenpark
Tobias
Plataan

Maastricht

Campagne
Licht en Liefde
Scharwyerveld
Fonterhof (Berg en Terblijt)

Heuvelland

De Hazelhof (Gulpen)
Dr. Ackenshuis (Gulpen)
Geerlingshospice (Valkenburg)
Hospice Martinus (Mechelen)
Langedael (Vaals)
Oosterbeemd (Valkenburg)
Panhuis (Hulsberg)
Valkenheim (Valkenburg)



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

2

Sevagram en Planetree

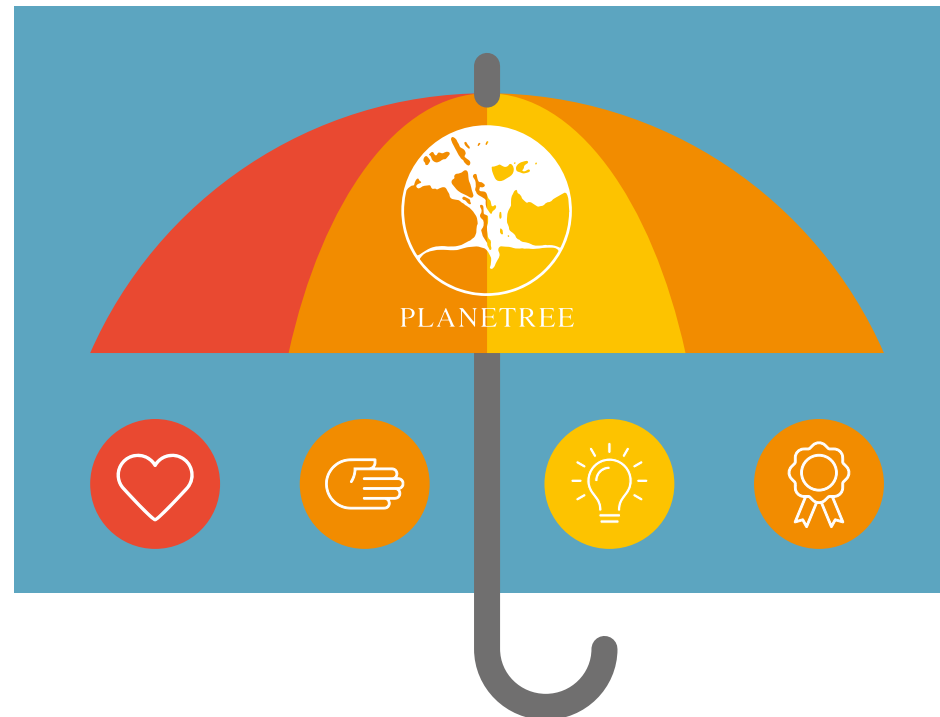
Sevagram heeft als enige zorgorganisatie in Limburg het Planetree Mensgerichte Zorg certificaat. Organisaties die Planetree gecertificeerd zijn, laten zien dat zij voortdurend bezig zijn om de zorg vóór en het welzijn ván cliënten elke dag nog een beetje beter te maken. Dat doen wij samen met cliënten, hun naasten, medewerkers en met vrijwilligers. Hun ervaringen zijn daarbij het uitgangspunt.

Gouden Planetree Award voor 19 locaties

Tijdens de vergadering van het International Designation Committee op het hoofdkantoor van Planetree International in de Amerikaanse plaats Derby (Connecticut), heeft Sevagram in 2022 het gouden Mensgerichte Zorg certificaat ontvangen. Planetree International is een wereldwijd verbond van zorgorganisaties die de belangen van cliënten, familieleden, medewerkers en vrijwilligers in alle opzichten vooropstellen.

Internationaal nemen er zo'n 500 zorgorganisaties deel aan het Planetree-netwerk. Planetree is dan ook een nationaal en internationaal erkend label. Sevagram is de enige zorgorganisatie in Limburg die volgens Planetree is gecertificeerd.

Deze certificering heeft geen betrekking op de in Maastricht gelegen locaties van Sevagram. Voor deze locaties is het streven om in 2024 het certificaat Mensgerichte Zorg te behalen.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Werken vanuit kernwaarden

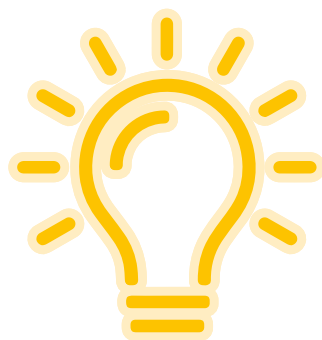


We werken vanuit ons hart

Wij werken met kwetsbare mensen die elke dag onze zorg en toewijding nodig hebben. Daarbij kijken we naar wat iemand écht nodig heeft om zich fijn en veilig te voelen. Een zo goed mogelijke gezondheid is natuurlijk belangrijk. Maar ook genieten van een waardige en passende daginvulling. We noemen dat mensgerichte ondersteuning en zorg. Daar zetten wij voor in. Dagelijks, met passie zorg en welzijn bieden zoals je dat je naaste gunt.

We zijn er voor anderen

We staan midden in de samenleving en we zijn er voor anderen. Allereerst voor bewoners en hun families. Voor onze medewerkers en vrijwilligers. Midden in de samenleving staan, betekent ook, dat wij samenwerken met organisaties om ons heen. Met huisartsen bijvoorbeeld, ziekenhuizen en collega-instellingen. We zijn een betrouwbare ketenpartner die altijd kijkt naar de juiste ondersteuning en zorg, op het juiste moment, op de juiste plek.



We durven te veranderen

We volgen en kennen de ontwikkelingen in de samenleving. We weten waar behoefte aan is en spelen daarop in, in onze ondersteuning en zorg van alledag. Door het gebruik van nieuwe producten en technologieën bijvoorbeeld. We onderzoeken welke behoeften bewoners en medewerkers hebben en zorgen ervoor dat zij tevreden zijn. En dat de zorg van morgen nog beter is.

We leveren excellente zorg

Excellente zorg staat uiteraard voor uitstekende (medische) behandeling en zorg. Maar het is meer dan dat. Excellente zorg gaat ook over welzijn en waardigheid. Over bejegening en hoe je met elkaar omgaat, over wonen, gezond eten, bewegen. En over zingeving. Steeds meer op maat. Steeds meer aansluitend op de wensen en mogelijkheden van de bewoner. En excellente zorg gaat ook over samen afspraken maken én deze nakomen.



Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
 - 2 Sevagram & Planetree
 - 3 Betere zorg
 - 4 Helende omgeving
 - 5 Gezonde organisatie
- Bijlage
Wet zorg en dwang

3

Betere zorg

Bij Sevagram gaan we uit van de gedachte dat de zorg en ondersteuning die wij bieden elke dag een beetje beter kan. Elke dag komen we in ons werk wel iets tegen waarvan we denken 'dat doe ik morgen anders'. Verder staat integrale veiligheid hoog in het vaandel, dit draagt mede bij aan betere zorg. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe Sevagram dat in 2022 heeft gedaan.

Menselijke interactie en liefdevolle bejegening

Proces welzijn

In het begin van 2022 is na een uitvoerig proces van interviews, brainstormmomenten en ruime inspraak vanuit de hele organisatie de strategienota 'Sevagram als welzijnsorganisatie' opgesteld. Deze strategienota definieert het begrip 'welzijn' en biedt houvast voor het verandertraject dat Sevagram is ingegaan om een welzijnsorganisatie te worden die excellente zorg biedt. Dit verandertraject vraagt om een cultuurverandering binnen de organisatie. Om dit in gang te zetten, is in 2022 gestart met het herformuleren van het chronisch zorgproces. Daarbij wordt de transitie gemaakt van (met name) zorg naar zorg, welzijn en wonen. In 2023 zal de formulering van dit proces verder worden vormgegeven.

Onvrijwillige zorg

De Wet zorg en dwang (Wzd) is nu drie jaar van kracht. In 2022 lag de focus op zowel het registreren van vrijwillige en onvrijwillige zorg als op scholing. Door wijzigingen in de wet- en regelgeving en ervaringen is er vraag naar scholing die continu door ontwikkelt.



Om hier gehoor aan te geven, is het tweede deel van het leerpad (e-learning) voor zorgverantwoordelijke afgerond. Het percentage van het aantal medewerkers dat de e-learning heeft gevolgd, voldoet echter niet aan de verwachtingen. Dit blijft een aandachtspunt voor het lijnmanagement.

Om een impuls te geven, is besloten om vanuit de commissie Wzd alle managementteams te bezoeken met het doel om enerzijds informatie op te halen en anderzijds awareness/sense of urgency over te brengen. In Q2 2023 wordt verdere invulling gegeven aan het scholingsplan voor alle betrokkenen. De verantwoording met betrekking tot de Wet zorg en dwang is opgenomen in de bijlage.

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Sevagram & Planetree
- 3 Betere zorg
- 4 Helende omgeving
- 5 Gezonde organisatie

Bijlage
Wet zorg en dwang

Ontbureaucratisering

In het kader van 'ontbureaucratisering' en meer tijd voor de cliënt is in 2022 onderzocht welke kansen er zijn met betrekking tot reductie van bureaucratie en administratieve lasten. Er is inzichtelijk gemaakt hoeveel last wordt ervaren en hoeveel tijd besteed wordt aan regeldruk. Op basis hiervan zijn er tien innovatiekansen ontwikkeld. Te weten:

Planning MDO

- Thuis digitaal kunnen verbinden met Sevagram
- Dubbele controle medicatie afschaffen
- Opname en ontslagformulieren GRZ
- MIM-meldingen

- Telefoontjes tijdens de zorg verminderen
- MIC; meldproces en verbeterproces
- Onderdeel van rapporteren optimaliseren
- Bloedafname handmatige etiketten
- Applicatie "Snel zoeken"

Deze worden in 2023 verder doorontwikkeld en geïmplementeerd.

Advance Care Planning (ACP)

Binnen de regiegroep Waardig Afscheid is in samenwerking met het Palliatief Advies Team een oriëntatie geweest op het gebied van vroegtijdige zorgplanning (Advance Care Planning): Waar staan we als organisatie? De

conclusie is dat we moeten starten met het delen van informatie over wat vroegtijdige zorgplanning inhoudt en waarom het zo belangrijk is. Zowel de maatschappelijk werker als de betrokken arts of specialist ouderengeneeskunde, bespreekt met nieuwe bewoners wat hun wensen zijn met betrekking tot het levenseinde. Op dit moment gaat het vooral om wensen rondom behandeling. Bijvoorbeeld wel of niet naar het ziekenhuis en reanimatiebeleid. Het streven is om hier een uitgebreider gesprek over te gaan voeren, om wensen en behoeften breder in kaart te brengen. De inspiratie-avond zal ook bijdragen aan de vaardigheden wat betreft gespreksvoering rondom dit onderwerp.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang



Uitstekende (medische) behandeling en zorg

Integrale veiligheid

Sevagram ziet integrale veiligheid als een basisvoorwaarde voor zorg, wonen, welzijn én werken. Wij streven naar een optimale veiligheid voor cliënten, hun naasten, bezoekers, leveranciers, medewerkers en vrijwilligers. De gevolgen van de coronapandemie en de waterramp in 2021 resoneerden in 2022 nog stevig na in het denken over integrale veiligheid. In 2022 is opdracht gegeven tot een brede evaluatie van de waterramp met het doel om te leren van deze crisis en de veiligheidsorganisatie te versterken waar nodig. Uit het evaluatieonderzoek, dat in april 2022 is opgeleverd, zijn aanbevelingen voor de crisis- en veiligheidsorganisatie voortgekomen. Hieruit is onder andere een breed samengestelde werkgroep onder externe begeleiding gestart met het opstellen van een visie rondom veiligheid en crisisbeheersing en een advies ten aanzien van de veiligheidsarchitectuur. Deze werkgroep heeft in december het eindresultaat opgeleverd, dat is in januari 2023 vastgesteld door de Raad van Bestuur.

Ook ten aanzien van de andere aanbevelingen zijn door Sevagram belangrijke stappen gezet. Zo is gekeken naar een nieuw systeem voor alarmering, communicatie en informatie.

Implementatie is voorzien in Q1 van 2023. Er is opdracht gegeven aan TriPlus om een advies te geven over de BHV-responsorganisatie. Hiertoe zijn in 2022 alle locaties bezocht en hebben op alle locaties ontruimingsoefeningen plaatsgevonden. Oplevering van deze rapportage is ook voorzien in Q1 2023. In 2022 is tot slot gestart met het opleiden, trainen en oefenen van functionarissen in de crisisorganisatie (voor-, achterwachten en crisiscoördinatoren).

Aanpak ouderenmishandeling

Sevagram kent een interdisciplinaire commissie Aanpak ouderenmishandeling, waarin de leden van alle clusters van de organisatie vertegenwoordigd zijn. De commissieleden

zijn gecertificeerd als aandachtfunctionaris, waardoor zij collega's nog beter kunnen ondersteunen bij vermoedens van ouderenmishandeling.

In 2022 heeft de commissie Aanpak ouderenmishandeling verder geïnvesteerd in de regionale samenwerking door niet alleen de regionale overleggen met collega VVT-instellingen te continueren, maar daarnaast een convenant op te stellen en te ondertekenen met partners uit de Lokale Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden Zuid-Limburg. Het doel van deze alliantie is om in regio Zuid-Limburgs een integrale samenwerking en aanpak tot stand te brengen waarbij wordt ingezet op het voorkomen, signaleren, melden en stoppen van financieel misbruik van ouderen.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Binnen de commissie heeft de focus gelegen op het scholen/certificeren van nieuwe commissieleden. Als onderdeel van deze scholing zijn de tot nu behaalde resultaten van de commissie geëvalueerd. De conclusie is dat de afgelopen tien jaar al veel is gerealiseerd. Iets dat onze vaste samenwerkingspartner Veilig Thuis onderstreept in een gezamenlijke evaluatie. We ontvingen complimenten voor de manier waarop vermoedens van ouderenmis-handeling binnen Sevagram onderzocht en met hen besproken zijn. De evaluatie laat ook zien dat er aandachtspunten blijven bestaan, deze zijn opgenomen in een plan van aanpak voor de komende jaren.

De klantreis en interdisciplinair werken: “Waardig afscheid”

In 2022 is de (basis)kennis met betrekking tot de palliatieve en terminale zorg verstevigd. Er is een online scholing opgezet die medewerkers kunnen volgen. Daarnaast is op diverse wijze informatie en kennis gedeeld via de verschillende interne mediakanalen (nieuwsbrief, intranet). Vrijwilligers zijn geschoold via workshops tijdens de inspiratiecarrousel. Om medewerkers verder te voorzien van informatie en kennis, is het Palliatief Advies Team opgericht. Dit team bestaat uit twee consulenten palliatieve terminale zorg, een Geestelijk Verzorger, Kaderarts palliatieve zorg en een

Maatschappelijk Werker. Het Palliatief Advies Team is er om op consultbasis medewerkers te ondersteunen. Daarbij nemen zij geen zorg over, maar geven zij advies en coaching.

Tevens is in 2022 onderzocht welke subcutane infuuspomp geschikt is voor de inzet binnen de intramurale zorg. Binnen de hospices zijn er verschillende testperioden doorlopen waarna er één subcutane infuuspomp geschikt is bevonden. Er is een implementatieplan opgesteld. Daarnaast is onderzocht welke aanbieder kan voldoen aan de eisen als het gaat om depot en aanlevering. In 2023 worden medewerkers geschoold, waarna er wordt gestart met een pilot op drie locaties. Na de pilot volgt verdere implementatie en borging.

In 2022 zijn twee werkgroepen gestart rondom ‘rituelen’. Eén werkgroep heeft een richtlijn uitgewerkt met betrekking tot de inzet van ‘troostkoffers’. Daarbij is zowel gekeken naar inhoud als naar proces. Een andere werkgroep heeft een richtlijn opgesteld rondom ‘afscheidsdekens’ (beter bekend als ‘baardekens’). Daarbij is gezocht naar een geschikte deken die kan worden ingezet op locaties. In 2023 worden deze dekens besteld zodat iedere locatie een eigen deken ter beschikking heeft.

Een wendbare behandelenzorg

Een in 2021 ingezette hernieuwde structuur van behandelenzorg heeft in 2022 verder vorm gekregen. Werkprocessen, locatieverdelingen en bijbehorende formaties zijn hierop aan-

Zorgmedewerkers van Sevagram kunnen het eigen Palliatief Advies Team inschakelen voor advies en ondersteuning bij al hun vragen over de palliatieve en terminale zorg van bewoners. Het team bestaat uit vijf leden met ieder zijn eigen discipline: geestelijk verzorger, specialist ouderengeneeskunde, maatschappelijk werker en twee coördinatoren zorg & welzijn, die beiden de gespecialiseerde opleiding tot ‘Zorgconsulent Palliatieve Zorg’ in Nijmegen hebben afgerond.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

gepast. Dankzij een nieuw registratiesysteem is het voor familieleden mogelijk inzicht te krijgen in de rapportages van behandeldzorg. Daarnaast levert behandeldzorg een bijdrage aan scholing richting het primaire proces en is er een nauwe samenwerking met HRD. De eerste stappen in het ontwikkelen van een visie op behandeldzorg zijn gezet. De afronding vindt plaats in 2023.

Integraal verbonden Behandeldiscipline

De problematiek van kwetsbare ouderen is een reden om de specialist ouderengeneeskunde in te schakelen. Voor de juiste geneeskundige zorg aan kwetsbare ouderen is samenwerking tussen huisartsen en specialist ouderengeneeskunde cruciaal. Om dit te realiseren stonden de afgelopen jaren in het teken van toegroeien naar een integraal verbonden behandeldiscipline van Sevagram en daarmee hogere zichtbaarheid opleveren in de organisatie en haar netwerken.

Decubitus

Sevagram heeft de keuze gemaakt om via het Desan Portal te rapporteren op de kwaliteitsindicatoren 'Decubitus prevalentie' en 'Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling'. Deze keuze is gebaseerd op meerdere overwegingen. Zo is gekeken naar indicatoren die het minst belastend zijn voor onze Teammanagers Zorg, daarnaast is er gekeken naar indicatoren die we uit ons ECD kunnen halen.

Door te kiezen voor beide decubitus indicatoren is een duidelijk beeld naar voren gekomen over de stand van zaken binnen Sevagram rondom dit onderwerp. Dit biedt de mogelijkheid om doeltreffende maatregelen te nemen. Organisatie breed zijn preventiemaatregelen genomen op het moment dat er sprake is van een verhoogd risico. Een AD-matras of indien mogelijk wisselgigging zijn hiervan voorbeelden.

Hygiëne en infectiepreventie (HIP)

De uitbraak van het coronavirus in 2020 en 2021 hebben we nog gevoeld in 2022. Het bleef een rode draad door de werkzaamheden van de Hygiëne en infectiepreventie (HIP) commissie. Op de meeste locaties hebben volledige HIP-audits plaatsgevonden. Bij de overige locaties zal in Q1 2023 nog een volledige HIP-audit plaatsvinden. De HIP-audits zijn uitgevoerd in samenwerking met de deskundige infectiepreventie van Zuyderland Ziekenhuis.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Slaapprotocol

Om de toename van slaapproblematieken binnen de ouderenzorg te beperken is een slaapprotocol ontwikkeld. De implementatie van het slaapprotocol vindt plaats op negen PG-locaties (Molenpark, Tobias, Panhuys, Valkenheim, Ter Eyck, Scharwyerveld, Campagne, Oranjehof en Dr. Ackenshuis). Deze locaties hebben allemaal innovatieve producten, zoals de QwiekSnooze en Somnox, ontvangen.

De vakgroepen Medische Dienst, Fysiotherapie, Ergotherapie, Psychologie en Vaktherapie zijn geschoold in het gebruiken van het Slaapprotocol. De Coördinatoren Zorg en Welzijn en Teammanagers hebben hierover uitleg gekregen op locatie. De medewerkers van de locatie Oranjehof en de vakgroepen Ergotherapie en Vaktherapie hebben een workshop gevolgd met betrekking tot het fenomeen Slaap. Dankzij de inzet van het Slaapprotocol is in 2022 gemiddeld de frequentie van nachtelijke onrust (-60%), tijdsbesteding aan nachtelijke onrust door nachtdienstmedewerkers (-61%) en bedexits (-50%) afgenomen. De slaapuren van de PG-bewoners zijn toegenomen (+27%).



Docs in Clouds

Door middel van de Teledoc Mobile is gekeken naar de mogelijkheden van het op afstand meten en in kaart brengen van vitale waarden. De volgende gevalideerde vitale waarden zijn beoordeeld; een Electro Cardiogram (ECG), de temperatuur, hartslag- en saturatiemetingen en stethoscopische waarnemingen. Dit project is afgerond met een adviesrapport. De ervaringen van het project zijn wisselend. Sevagram zet het gebruik van Teledoc niet voort. Er wordt wel in samenwerking met partners gekeken naar andere mogelijkheden voor zorg op afstand.

Gezond eten, drinken en bewegen

Formule eten, drinken en winkels

In 2022 is de formule Eten, drinken en winkels verder uitgewerkt en is akkoord opgehaald om door te kunnen naar de implementatiefase voor drie pilotlocaties. De drie voorgenomen pilotlocaties waren Ter Eyck, Molenpark en Campagne. Op locatie Ter Eyck is een locatiescan gedaan en is het implementatieplan concreet opgesteld.

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
 - 2 Sevagram & Planetree
 - 3 Betere zorg
 - 4 Helende omgeving
 - 5 Gezonde organisatie
- Bijlage
Wet zorg en dwang

Op basis hiervan zijn er vervolgsessies en evaluatiemomenten gepland. Deze zullen voornamelijk in 2023 plaatsvinden.

Naar aanleiding van de locatiescan en de bijbehorende evaluaties binnen Ter Eyck is in overleg besloten om in plaats van de locaties Molenpark en Campagne mee te nemen in de pilot, de locaties De Regenboog en Panhuys te kiezen. Deze locaties starten in de eerste maanden van 2023 met de locatiescan, het implementatieplan en alle vervolgsessies.

Bewegen

Vanuit enkele vakgroepen binnen de Paramedische Dienst, wordt van nature extra aandacht besteed aan bewegen. In 2022 is een start gemaakt met een professionaliserings-slag rondom deze vakgroepen, waarbij ze naar een hoger niveau worden getild.

Aanvullende zorg en zingeving

Activiteitenaanbod

Aanvullend op de herziening van het locatie gebonden activiteitenaanbod in 2020 en 2021 heeft in 2022 een doorontwikkeling plaatsgevonden om het activiteitenaanbod een plek te geven in de Planning & Control cyclus per locatie. In deze doorontwikkeling wordt ook aandacht gegeven aan de evaluatie van het activiteitenaanbod en is er een rol weggelegd voor de lokale en Centrale Cliëntenraad (CCR). Dit plan van aanpak wordt in 2023 verder aangescherpt en tot uitvoering komen. Tevens is het besluit genomen om per 1 januari 2023 af te stappen van een vaste maandelijkse eigen bijdrage door cliënten, met als doel ervoor te zorgen dat activiteiten op locatie voor iedereen toegankelijk zijn en blijven.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

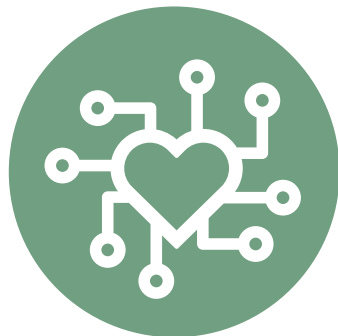


4

Helende omgeving

De helende omgeving is een van de drie pijlers van Mensgerichte Zorg volgens Planetree. In dit hoofdstuk gaan we in op de rol van de ondersteunende diensten van Sevagram in een helende omgeving.

Menswaardige technologie



Innovatielab

Sevagram beschikt over een modern en inspirerend innovatielab. Het innovatielab moet uitnodigen tot (toevallige) ontmoetingen en innovatie in co-creatie. Het lab draagt bij aan de doelen van Innovation Readiness over de gehele organisatie. Er wordt met zorg gekeken naar de invulling en het gebruik van de ruimte.

Het lab heeft verschillende ruimten, zoals een bewonerskamer, een zorgpost, een aantal hybride werkruimten en een virtual reality-kamer. Verder gebruiken we de ruimte ook om nieuwe innovaties in de praktijk te toetsen en testen voordat we daadwerkelijk naar onze locaties gaan. Zo kunnen we nieuwe technologieën uittesten zonder dat we medewerkers

en bewoners hinderen met hetgeen dat nog niet loopt zoals wij het graag willen.

Het eerste jaar wordt het gebruik en de motivatie voor het gebruik van het innovatielab vastgelegd. Daarnaast vraagt het innovatieteam participerende groepen om een korte evaluatie over de ruimte in te vullen. Op deze wijze willen zij zicht krijgen op de bezetting en het gebruik van het innovatielab.

Gezichtsherkenning

Sevagram heeft ervoor gekozen om gezichtsherkenning in de ouderenzorg niet toe te passen vanwege het risico op het gebied van wet- en regelgeving. Er is besloten om focus te leggen op het gebruik van computer vision (kunstmatige intelligentie) ten behoeve van passieve alarmering. Er wordt gekeken om deze technologie binnen de in aanbouw zijnde locatie Douvenrade te integreren.

Leefcirkels buiten

In 2022 zijn er pilots gedraaid met betrekking tot leefcirkels buiten. Er is gekeken naar de mogelijkheden om rondom de locatie een leefcirkel te realiseren als de vrijheid van cliënten 'beperkt' wordt door bijvoorbeeld een heg. Deze doorgangen kunnen worden voorzien van een leefcirkel.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Kepler

De veiligheid van cliënten staat bij Sevagram hoog in het vaandel. Daarom is gekeken naar de mogelijkheden van de software genaamd Kepler. Deze software is via kunstmatige intelligentie in staat om passende valdetectie- en valpreventie-alarmen te genereren. De pilot van dit project is in 2022 afgerond. Op korte termijn kiest Sevagram niet voor implementatie en opschaling van deze technologie, omdat het enkel de slimme sensoren kan vervangen en niet de leefcirkels. Ook de kosten en de schaalbaarheid in bandbreedte (dataverbruik) maken dat Sevagram ervoor kiest om in 2023 onderzoek te doen naar alternatieve partijen die oplossingen hebben voor bovenstaande uitdagingen.

Vervolg Smart Glass

Er is onderzocht of de inzet van de Smart Glass kan bijdragen aan het verminderen van de kosten en het vergroten van de kwaliteit van zorg tijdens de avond-, nacht- en weekenddienst. De businesscase voor deze triage was echter niet dekkend. De ontwikkelingen in het technisch landschap bieden wel perspectief voor kwalitatief betere, functioneel meer geschikte en kostenefficiënte brillen. Het Innovatieplatform volgt voor Sevagram de ontwikkelingen.

Nedap

In Q1 en Q2 van 2022 heeft Sevagram de drie Nedap omgevingen samengevoegd tot één omgeving, waardoor alle medewerkers nu op een uniforme manier werken. Hierbij zijn de processen geoptimaliseerd binnen de extramurale tak en werken de medewerkers van cluster Maastricht nu met gelijke processen als de andere clusters. Daarnaast is in 2022 Carenzorgt geïmplementeerd, waardoor cliënten en/of familieleden inzage hebben in een deel van het dossier (indien gewenst). Bovendien heeft Sevagram geparticipeerd in het testen van nieuwe ontwikkelingen binnen ONS Nedap. Die zullen in 2023 live gaan.

Vastgoed

Naast het reguliere onderhoud en kleine verbouwingen worden diverse bestaande gebouwen zowel her- als doorontwikkeld. Deze ontwikkelingen hebben tot doel de leefomgeving te laten aansluiten op de wensen en behoeften van onze bewoners en tevens te zorgen voor voldoende bedden capaciteit binnen onze locaties en in de regio. Op dit moment lopen er meerdere projecten, namelijk:

- Revitaliseren en renoveren van zorgcentrum De Regenboog en zorgcentrum Langedael
- Herontwikkeling van locaties Scharwyerveld en Licht & liefde
- Realisatie van tijdelijke huisvesting van zorgcentrum Valkenheim voor 60 bewoners
- Tevens zijn we bezig met “Parc Douvenrade”. Dit betreft de nieuwbouw van een zorgcentrum met 105 cliëntenkamers. De uitvoering is medio 2022 gestart en zal naar verwachting eind 2024 gereed zijn.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling



Virtual Reality (VR) bij bouwprojecten

Virtual Reality zou in potentie kostenbesparend werken in nieuwbouw- en renovatietrajecten, terwijl de kwaliteit van hetgeen dat wordt opgeleverd behouden blijft. Dit blijkt ook uit het adviesrapport dat is goedgekeurd door het innovatiecomité. De implementatie is in samenwerking met Vastgoed succesvol afgerond. Virtual Reality is nu geïntegreerd in het bouwproces en wordt bij de eerstvolgende projecten toegepast.

Het functioneel ontwerp (FO)

Het beschrijven van de functionele eisen, wensen en behoeften ten aanzien van het gebruik van gebouw gebonden zorgtechnologie (alarmering, camera, slimme sensoren en leefcirkels) in het primaire proces wordt beschreven in het functioneel ontwerp. Deze eisen, wensen en behoeften komen voort uit intern onderzoek dat is afgezet tegen externe ontwikkelingen. De functionele ontwerpen voor somatiek, psychogeriatric en hybride locaties zijn gerealiseerd. Daarnaast is het definitieve functioneel ontwerp (en technisch ontwerp) voor locatie Plataan gerealiseerd, dit bevat een Geriatrische Revalidatiezorg doelgroep.

Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol



Community Care

Het jaar 2022 heeft in het teken gestaan van het vormgeven van het community care concept. Wat in 2021 is begonnen als een strategische visie, zoals beschreven in het kwaliteitsplan, is in 2022 geoperationaliseerd. De projectorganisatie is ontwikkeld en verder vormgegeven, vacatures zijn ingevuld, (domein overstijgende) samenwerkingsverbanden aangegaan en er is al een aantal initiatieven, pilots en projecten van start gegaan.

In mei 2022 is er voor iedere proeftuin (Valkenburg, Maastricht, en Heerlen) een coördinator community care geworven. De coördinator community care heeft een regisserende en aanjagende rol binnen de proeftuin. Een

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

echte spin in het web. De coördinator heeft zich onder andere beziggehouden met het in kaart brengen van de proeftuin; stakeholders, (zorg)behoeften van de ouderen in de wijk, aanbod van formele- en informele zorg, sociale- en culturele activiteiten, dienstverlening in de wijk, et cetera. Op basis van deze sociale kaart heeft de coördinator zich gepositioneerd binnen de proeftuin.

Om de coördinator in zijn kracht te zetten, wordt hij/zij omringd door het kernteam. Het kernteam is een afvaardiging van het betreffende cluster, waar de directeur, directiesecretaris en de managers zorg en facilitair aanwezig zijn. Hierdoor beschikt de coördinator over het mandaat om flexibel en efficiënt initiatieven/pilots in gang te zetten en intern te faciliteren. Naast het kernteam is er in iedere proeftuin een klankbordgroep aanwezig. In de klankbordgroep nemen overige relevante stakeholders zitting. Zoals een specialist ouderengeneeskunde, afvaardiging cliëntenraad, paramedici, et cetera. De klankbordgroep wordt periodiek geïnformeerd door de coördinator en voorzien van inhoudelijk advies.

Afgelopen jaar is zichtbaar geworden dat naast Sevagram veel (zorg)organisaties op zoek zijn naar duurzame en effectieve samenwerkingen over de domeinen heen. Er is regelmatig een 'open koffie' georganiseerd door de coördinatoren, waar stakeholders in de betreffende proeftuin aan deelnemen. De animo hiervoor is enorm gestegen. Waar begonnen werd met een aantal deelnemers, wordt er nu gekeken naar een grote(re) ruimte om alle partijen te kunnen ontvangen. Dat er een behoefte is aan samenwerking binnen de keten is duidelijk. Het aantal actieve samenwerkingen met ketenpartners is afgelopen jaar zichtbaar toegenomen. Het community care project heeft daarbij als vliegwiel gefungeerd. Deze variëren van kleine bijeenkomsten, tot pilots, tot grote projecten.

Sevagram ontwikkelt het Community Care Concept als antwoord op maatschappelijke en demografische ontwikkelingen. De twee kernwoorden van het Community Care Concept zijn in de wijk en samen. Samen met gemeenten, het sociale domein en ketenpartners willen we in de wijk zorgdragen voor een volwaardig leven van ouderen in hun eigen omgeving en -belangrijk aandachtspunt- eenzaamheid tegengaan.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

5

Een gezond organisati

Een gezonde organisatie is de derde pijler van Planetree. Daarbij gaat het onder meer om meetbare en merkbare kwaliteit van zorg, wonen, welzijn en werken en cliënt- en medewerkerstevredenheid.

Tevreden cliënten

Zorgkaart Nederland

De beoordelingen van de locaties op Zorgkaart Nederland door cliënten en vertegenwoordigers zijn een belangrijke spiegel voor Sevagram. Deze beoordelingen worden gezien als een leermoment. Echter bleven de reacties in 2022 achter. Om een extra impuls te geven aan het aantal waarderingen werd medio 2022 op iedere locatie extra aandacht gecreëerd voor Zorgkaart Nederland. Sevagram heeft op iedere locatie zuilen laten installeren met daarbij een grote banner die uitnodigt tot het invullen van een waardering.

In de evaluatie in Q4 2022 bleek deze actie onvoldoende impuls te geven en is besloten om Zorgkaart Nederland een speerpunt te maken in 2023. De gemiddelde score op de zes vragen is de zogenoemde 'totaalscore'. Voor de locaties van Sevagram die zorg op basis van de Wlz leveren gezamenlijk bedroeg de gemiddelde totaalscore 8,9 (108 respondenten).

CTO

Gedurende 2022 heeft een pilot plaatsgevonden om het continu meten van cliënttevredenheid te toetsen. Uit de pilot kwam naar voren dat de ontwikkelde methodiek niet ondersteunend werkt voor het primaire proces. Op basis van deze bevindingen werd besloten om de ontwikkelde methodiek niet verder te implementeren en zal in 2023 een CTO plaatsvinden. Daarnaast zal Sevagram blijven zoeken naar mogelijkheden om cliënttevredenheid metingen te integreren in het zorgproces.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang



Tevreden en gemotiveerde medewerkers

Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en verzuim

Medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal van Sevagram. Aandacht voor duurzame inzetbaarheid, het bevorderen van vitaliteit en het voorkomen van verzuim zijn belangrijke uitgangspunten die gericht zijn op de Arbo thema's psychosociale en fysieke belasting.

Uit de Preventieve Medisch Onderzoeken (PMO) en het onderdeel psychosociale arbeidsomstandigheden (PSA) binnen de gerealiseerde Risico-inventarisatie & Evaluaties zijn diverse aandachtspunten gevloeid.

Op basis hiervan zijn diverse initiatieven aangeboden die zich onder andere richten op het omgaan met (werk-) stress en werkdruk. Er is aandacht uitgegaan naar het verkrijgen en behouden van balans tussen werk en privé.

Daarnaast wordt steeds meer gebruik gemaakt van de individuele ondersteuning en begeleiding die in dit kader wordt aangeboden door het Preventieloket. Sinds 2022 kunnen medewerkers zichzelf aanmelden voor het Preventieloket, in plaats van aanmelding via de leidinggevende of HR. Hoewel er een toename is in het aantal door de medewerker zelf geïnitieerde aanmeldingen, heeft het niet tot een significante toename van het aantal totale aanmeldingen geleid.

De adviesraad fysieke belasting heeft een start gemaakt om het beleid fysieke belasting te actualiseren. De groep erg coaches is kwantitatief en kwalitatief op sterkte gebracht, er heeft een ergo coach overleg op clusterniveau plaatsgevonden en samen met de Adviseur Arbo & vitaliteit hebben de ergo coaches een rondgang op de eigen locatie uitgevoerd om verbeterkansen op te sporen.

Het streven was om in 2022 meer te werken aan 'engagement' door onder andere het inbedden van arbo contactpersonen en het vastleggen van structurele overlegmomenten tussen (team)managers. Als gevolg van ontwikkelingen ten aanzien van Integrale Veiligheid en het voornemen de rol van contactpersoon breder te trekken dan alleen 'arbo' is de implementatie hiervan uitgesteld. Om voldoende aandacht te schenken aan fysieke belasting zijn de structurele overleggen met ergo coaches, de aandachtfunctionarissen gericht op fysieke belasting, geïntensiveerd.

In augustus is de pilot arbeidsfysio en -ergo opnieuw opgepakt met twee daartoe gediplomeerde medewerkers. Van de 38 individuele aanvragen voor een werkplekcheck/ advies ten aanzien van veilig en gezond werken heeft 11 keer de arbeids- fysio of ergo een adviserende rol gehad.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Het project 'vitale stage' heeft in 2022 een vervolg gekregen. Bij de introductie worden stagiaires meegenomen in het belang van gezond en veilig werken. Vervolgens heeft de stagebegeleider met regelmaat aandacht voor dit thema in de voortgangsgesprekken. In Q2 2023 wordt geëvalueerd hoe stagiaires de benadering van 'vitale stage' ervaren.

Loopbaancentrum 2.0 (See, Try, Fly)

Het budget voor 2022 is niet toereikend geweest om groots een loopbaancentrum op te zetten. Wel zijn er in de voorbereiding stappen gezet zoals oriëntatie op tooling en begeleidingsmethodieken. De gekozen richting is appreciative inquiry, hetgeen aansluit op de methodiek achter de jaargesprekken. Het voeren van de loopbaangesprekken is vooralsnog belegd bij de adviseurs en praktijkkopleiders. Bij het verhogen van de aandacht voor See, Try, Fly onder de medewerkers moet

rekening worden gehouden met de aanwezige capaciteit om aan de vragen te voldoen. Bij het aannemen van nieuwe medewerkers binnen HRD is voorgesorteerd op de verwachte toename in dienstverlening. Daarnaast wordt onderzocht in hoeverre het voeren van loopbaangesprekken kan bijdragen aan de ontwikkeling van de hbo-leercoaches zodat ook voor hen het werk inhoudelijk interessanter wordt.

Opleiden agogische profielen

Sevagram is door het ministerie van VWS benoemd tot koploper met haar initiatief om naast de functiebeschrijvingen voor zorgmedewerkers ook iedere FWG te beschrijven vanuit het welzijns perspectief omgedoopt tot de "Welzijnsstraat". Hierdoor is het voor ieder talent mogelijk een waardevolle bijdrage te leveren aan het leven van cliënten. Medewerkers worden tijdens speciale sessies over de functiemix uitgenodigd om mee te

denken over de wijze waarop medewerkers met een ander profiel een bijdrage kunnen leveren aan het welbevinden van cliënten. In het beleid "Bevoegd en Bekwaam" is een apart onderdeel agogisch profiel opgenomen. In dit profiel staan handelingen als ADL, til- en transfertechnieken en steunkousen aan- en uittrekken. Medewerkers die geen ervaring hebben in de ouderenzorg kunnen zo op gewenste onderdelen bijgeschoold worden.

Kwaliteit van zorg voorop

In 2022 is onverminderd ingezet op het bevoegd en bekwaam houden van medewerkers en het opleiden van nieuwe medewerkers. Zo heeft er een inhaalslag plaatsgevonden op het scholen en toetsen van verpleegtechnische handelingen die door Corona enigszins in verdrukking waren gekomen. Daarnaast is ingestoken op het bekwamen van medewerkers in het ondersteunen bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL). Verder zijn er diverse maatwerktrajecten ontwikkeld die medewerkers in staat stellen door te groeien. Daarom hebben alle zorgondersteuners en zorgassistenten een specifieke basisscholing gevolgd. Na een pilot zijn de zorgassistenten additioneel opgeleid om te ondersteunen bij het aan- en uittrekken van steunkousen in een stabiele situatie.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang



Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Studenten en leerlingen hebben ook woelige jaren achter de rug. In de praktijk zien we terug dat beginnende beroepsbeoefenaren die tijdens Corona zijn afgestudeerd op het gebied van vaardigheden niet op het gewenste niveau zijn. Daarom hebben we het Sevagram onboarding programma aangepast zodat extra ruimte ontstaat om nieuwe medewerkers en beginnende beroepsbeoefenaren vaardigheden te leren. In 2021 zijn we begonnen met teamsessies, die nog steeds plaatsvinden. Deze sessies geven de mogelijkheid om werkzaamheden anders te verdelen, nieuwe doelgroepen in te zetten binnen het primaire proces en medewerkers met een agogisch profiel breder in te zetten. Verder is de vrijwilligerscarroussel, waarbinnen verschillende workshops worden aangeboden in de regio, positief ontvangen. Deze krijgt in 2023 een vervolg.

Instroom

De arbeidsmarkt wordt steeds nadrukkelijker gekenmerkt als zijnde een vraagmarkt. Met name voor de reguliere functieprofielen zoals Verzorgende IG, MBO-Verpleegkundige en HBO-verpleegkundige is het aanbod van vacatures groot. Door middel van gerichte en innovatieve wervingsactiviteiten zoals de Sevatur, het Virtual Influencers Panel en vernieuwende reels (video's om te informeren



en inspireren) op Social Media, weet de afdeling Recruitment nieuwe medewerkers voor deze functies aan te trekken. De ingezette koers om gericht te werven voor medewerkers met een welzijnsprofiel is onverminderd en met goed resultaat gecontinueerd.

En speciale wervings- en informatiecampagne is opgezet voor de locatie Valkenheim. In de aanloop naar de heropening na de watersnood werd duidelijk dat voor deze locatie voor alle functieprofielen een behoefte was aan extra medewerkers.

Doorstroom

Behouden van medewerkers is het nieuwe werven. De animo voor het volgen van een niveau verhogende kwalificerende opleiding is onverminderd hoog gebleven. Daarnaast

hebben de acties om medewerkers zonder zorgkwalificatie aan ons te binden tot gevolg dat vooral op niveau 3 beweging is ontstaan. Zorgondersteuners ontwikkelen zich tot zorgassistent die vervolgens weer de stap maken naar Helpende en/of Verzorgende.

Uitstroom

We doen alles om medewerkers te behouden. Het grote aantal vacatures in de regio maakt dat we uitstroom niet kunnen voorkomen. Om te weten te komen hoe we de uitstroom kunnen beperken, hebben we exitgesprekken gevoerd met medewerkers die hebben besloten om de organisatie te verlaten. Deze hebben helaas nog niet de resultaten opgebracht waar we op hadden gehoopt. Daarom komt er in 2023 een verdieping in deze exitgesprekken middels het uitzetten van een gevalideerde

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

vragenlijst onder nieuwe medewerkers (korter dan 18 maanden in dienst) waaruit vervolgens acties worden geformuleerd en interventies worden ontworpen.

Naast het grote aantal vacatures wordt de uitstroom voor een deel verklaard door medewerkers die volledig nieuw in de zorgsector aan de slag gaan. We zien binnen deze groep mooie successen, maar ook voorbeelden van medewerkers waarbij het werken in de zorg toch geen match is.

In 2022 hebben 23 medewerkers gebruik gemaakt van de 45-jaarregeling. Deze Cao-regeling geeft medewerkers die 45 jaar in de zorg hebben gewerkt, waarvan 20 jaar in een zwaar beroep, de mogelijkheid om vervroegd uit dienst te treden. Samen met het reguliere pensioen leidt dit tot een grotere pensioen-uitstroom dan verwacht.

Personeelssamenstelling

De indicatoren ten aanzien van de personeelssamenstelling over 2022 zijn via het Desan Portal ingediend zodat deze worden gepubliceerd in de Openbare Database bij het Zorginstituut Nederland. De gegevens zijn ingediend als Stichting Sevagram Zorgcentra.

Leerklimaat

Tijdens de teamsessies Sterk Leerklimaat wordt onder begeleiding van de leercoaches (speciaal hiertoe opgeleide Hbo'ers van de locatie) gewerkt aan het verbeteren van de feedbackcultuur, de samenwerking, leren en innoveren. Diezelfde leercoaches hebben in 2022 een eigen symposium gehad bij de C mine in Genk waarin ze verschillende workshops aangeboden hebben gekregen. Dit heeft vervolg gehad in de vorm van intervisie waaruit in de toekomst weer interessante workshops ontstaan.

Een constante cyclus van leren en ontwikkelen begint te ontstaan.

Beroeps praktijkvorming begeleiders (BPV)

De BPV-Begeleiders beginnen hun plek te vinden binnen de organisatie. Op de locaties waar deze medewerkers ingezet worden, zien we dat vragen voor bijscholingen op met name het agogisch profiel sneller opgepakt worden. De aanwezigheid van een BPV-begeleider heeft ook een positieve invloed op het socialisatieproces van nieuwe medewerkers, doordat er effectief iemand aanwezig is die tijd heeft en maakt om nieuwe medewerkers wegwijs te maken binnen de organisatie. Locatie Scharwyerveld heeft er zelfs voor gekozen een tweede BPV-begeleider aan te nemen om zo ook de begeleidingscapaciteit op kwalificerend opleiden te verhogen.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

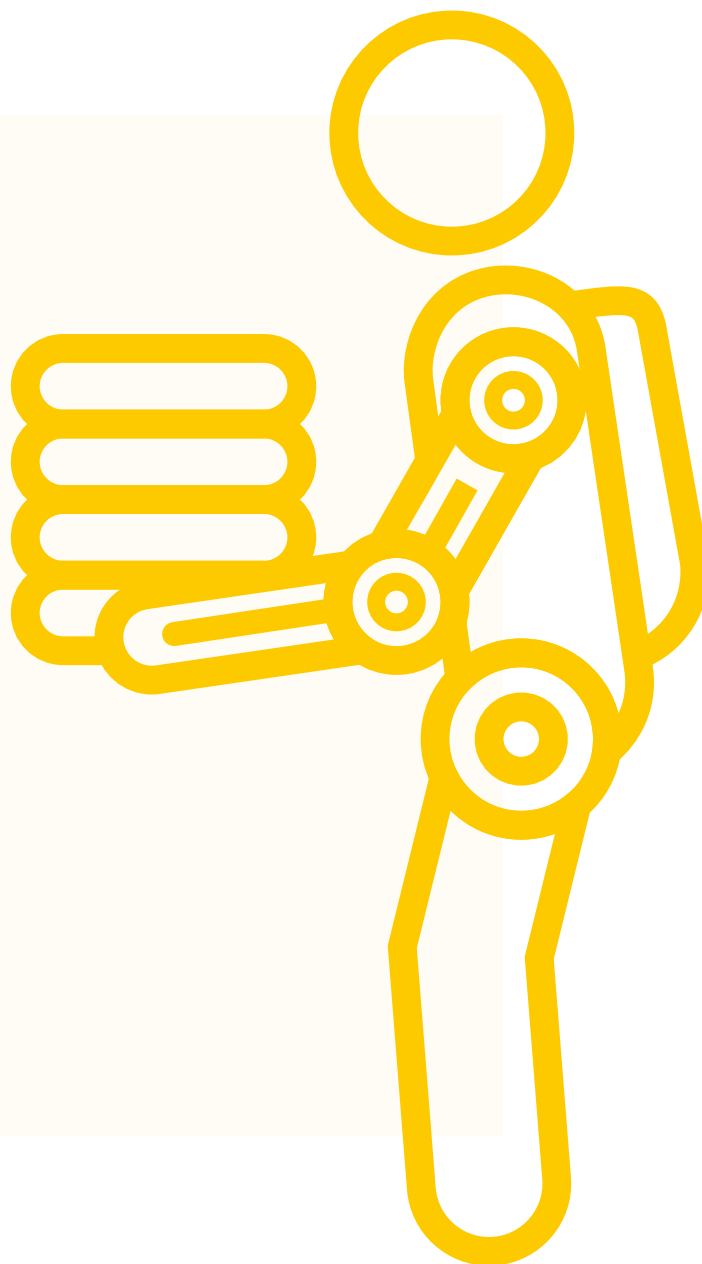


Het Exoskelet

Het verminderen van fysieke belasting voor de zorgmedewerkers staat centraal bij het Exoskelet. Het Exoskelet is een draagbare borst en rug ondersteuning die over de kleding heen gedragen kan worden en toepasbaar is op elk postuur. Het verplaatst ongeveer 40% van de belasting van de onderrug naar de bovenbenen waardoor bukken en tillen minder belastend is voor de drager. Het onderzoek naar het Exoskelet is afgerond. De terugkoppeling van de resultaten, het onderzoeksrapport en de 'return of investment' (ROI) volgen in Q1 van 2023. De resultaten worden als input voor de implementatie en borging binnen Sevagram gebruikt.

Borging en digitalisering innovatiebord

In 2022 lag de focus op het borgen van de werkwijze en het digitaliseren van enkele onderdelen, zoals KPI's (stuurgetallen). Dit maakt het voor de Teammanager Zorg nog inzichtelijker, zodat er tijdig bijgestuurd kan worden. Het innovatiebord is geïmplementeerd bij 42 teams op 22 locaties. Er zijn verschillende teams die ondersteuning vragen bij het borgen. Daarnaast is men bezig met de digitalisering van de stuurgetallen. De pilot is succesvol afgerond en in overleg met het innovatiecomité wordt de werkwijze in 2023 opgeschaald.



Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
 - 2 Sevagram & Planetree
 - 3 Betere zorg
 - 4 Helende omgeving
 - 5 Gezonde organisatie
- Bijlage
Wet zorg en dwang



Gezonde financiële resultaten

Het facilitair bedrijfsbureau

Het Facilitair Bedrijfsbureau heeft in 2022 een verdere gegroeid gerealiseerd naar een integrale aanpak van vraag en antwoord richting de organisatie. Het Centraal Meldpunt wordt door de organisatie gevonden en ziet dat de gebruikers ook steeds meer overgaan naar het digitaal melden. Professionele effecten hiervan zijn dat de verschillende onderdelen van het bedrijfsbureau -als het gaat om verwachting management- effectiever kunnen acteren dankzij de digitale verslaglegging en trendanalyses van het Centraal Meldpunt.

Alle centrale facilitaire disciplines zoeken elkaar intensief op om een vraag integraal te beantwoorden, vanuit de 'één loket' gedachte. Daarnaast gaat het nieuwe facilitair bedrijf met zijn focus op verbinding-proces-relatie als vliegwiel bijdragen aan de gewenste kanteling van de domeinen zorg en wonen naar het hoofddomein welzijn.

Het programma 'Toekomstige facilitaire organisatie' zit in 2022 in de fase van projectvoorbereiding. De visie op een centrale facilitaire organisatie wordt verder ontwikkeld, zodat deze per 1 januari 2023 operationeel gemaakt wordt. Het beoogde effect is dat de facilitair

leidinggevende op locatie eigenaarschap kan pakken op alle facilitaire services. Door middel van een verbeterd en functioneel gebruiksvriendelijker sturingsdashboard kan hij/zij de ruimte nemen om optimaal bij te dragen aan de verbinding met de zorg.

De facilitair leidinggevende wordt gecoacht door een klantmanager die uiteindelijk gaat zorgdragen voor kwalitatieve dashboardrapportages richting de toekomstige manager facilitair bedrijf. Na deze voorgestelde reorganisatie zal het facilitair bedrijf blijven vallen onder de directeur Bedrijfsvoering.

Inkoop

Inkoop en contractmanagement zijn in elkaars processen naar elkaar toegegroeid. Dat heeft als effect dat Sevagram als opdrachtgever naar haar leveranciers professioneler acteert en de prestatieafspraken doelgerichter bijdragen aan het beoogde Sevagram-beleid.

Duurzaamheid

Het jaar 2022 stond in het teken van verdere verduurzaming van onze locaties. Alle aanpassingen waren gekoppeld aan de meerjaren onderhoudsplanning om zo efficiënt mogelijk de duurzame aanpassingen toe te passen. De verduurzamingsfocus heeft gelegen op duurzame verlichting, klimaatbeheersing, warm water en buitengroen omgeving.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Alle duurzaamheid ambities gaan hand in hand met de afgesproken dienstverlening, de kwalitatieve condities en veilige werkomgevingen.

Door nauwe samenwerkingen met inkoop & contractmanagement, de leveranciersmarkt en de Sevagram gebruikers zijn in 2022 nieuwe contracten afgesloten die meteen de trend gaan zetten voor toekomstige leverancierscontracten. Contracten die optimaal bijdragen aan de verdere instandhouding en verduurzaming van de locaties en haar omgevingen. Het optimaliseren van de services, ten behoeve van instandhouding van de locaties in het chronisch zorgproces, heeft zich geuit door pro-actiever en intensiever het contact met facilitair op locatie en de zorg te zoeken tijdens de dagelijkse of wekelijkse overdrachtmomenten. Door deze integrale aanpak,

waarbij ook de Sevagram gebruikers worden gehoord en betrokken, zijn de verwachtingen tussen vraag en aanbod in lijn gebracht.

Dit is terug te zien in een goede klantwaardering binnen het zorgproces. Deze zichtbaarheid op de locaties wordt extra ondersteund met het inzetten van eigen of met door leveranciers ontwikkelde data-analyses en gebruiksvriendelijke rapportages. Deze bewaken of onze gebouwen en de instandhoudingsdiensten (serviceteam medewerkers) conform de norm excellent presteren.

Het chronisch zorgproces kan hierdoor optimaal doorgaan met haar te bieden kwaliteit & veiligheid en de totale welzijnsbeleving van onze medewerkers en uiteindelijk Sevagram's bestaansrecht: de cliënten.

Beheer & Onderhoud

Het beheer en onderhoud van de locaties is organisatorisch verankerd binnen het facilitair bedrijfsbureau. Vanwege de beoogde centralisatie van alle facilitaire diensten tot één facilitair bedrijf per 1-1-2023 is beheer & onderhoud nauw betrokken bij de verdere optimalisatie van haar diensten. Alle klachten, wensen, informatieverzoeken en storing worden behandeld via Topdesk en in verwachtingen gemanaged om zo de gebruikerstevredenheid te blijven meten.

Beheer & Onderhoud is gestart met het elektrisch maken van haar wagenpark en de eerste auto is binnengekomen. Binnen het facilitair bedrijf zijn integrale samenwerkingen versterkt met als effect dat inkoop en contractmanagement hebben geleid tot het verbeteren en vernieuwen van meerdere onderhoudscontracten. De prijs-kwaliteit met prestatie inspanningen zijn verbeterd en binnen begroting gebleven, ondanks de prijsontwikkelingen in de markt. Door continu het servicelevel te spiegelen aan de klantafspraken, via het meldpunt van het facilitair bedrijf, heeft het Serviceteam over geheel 2022 een uitstekende tevredenheid gescoord richting de exploitatie.

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Sevagram & Planetree
- 3 Betere zorg
- 4 Helende omgeving
- 5 Gezonde organisatie

Bijlage
Wet zorg en dwang



Goede marktpositie en leren van belanghebbenden

Kwaliteit-Veiligheid-Management Systeem en Audits

Voor ons integraal kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem (KVMS) is het gedachtegoed van Planetree de kapstok. In 2022 is de voorbereiding gestart om in de komende jaren de focus te leggen op de transitie van het kwaliteitsdenken én op het ontwikkelen van één systeem voor bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Het nieuwe KVMS wordt geïmplementeerd en geborgd middels de PDCA-cyclus en P&C cyclus op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

In de structuur van een nieuw KVMS zijn de voorbereidingen voor een organisatie-overkoepelende auditplanning gerealiseerd. Daarnaast is er een start gemaakt voor het implementeren van waarderend auditen. Een methodiek die passend is binnen het Planetree gedachtegoed.

Lerend netwerk

Sevagram hecht veel waarde aan samenwerking in de regio maar ook buiten de regio. Deze samenwerking leidt tot kennisuitwisseling en het delen van ervaringen met als doel het verbeteren van kwaliteit van zorg. Hierbij kan worden gedacht aan de volgende lerende netwerken:

- het internationale netwerk van Planetree organisaties;
- netwerken van Ketenzorg bestaande uit andere VVT-organisaties, GGZ-instellingen, het Zuyderland Ziekenhuis, partners uit de eerste lijn, provincie, gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, welzijnsorganisaties, ouderenraden en onderwijsinstellingen
- het regionale netwerk van de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg
- de TICM-commissie (Transmurale Incidenten - en Calamiteiten Meldingen) van het Netwerk Acute Zorg Limburg (NAZL)
- arbo Netwerk Limburg
- netwerk Vitaal Limburg

Daarnaast is Sevagram sinds eind 2022 betrokken als gast docent bij de Universiteit Maastricht. Vanaf september 2019 kunnen artsen ook in Maastricht worden opgeleid tot specialist ouderengeneeskunde. Het is van groot belang dat er voldoende specialisten ouderengeneeskunde worden opgeleid om de groeiende groep ouderen zorg te kunnen geven die zij nodig hebben. Er zijn al opleidingen voor het specialisme ouderengeneeskunde in Amsterdam, Groningen, Nijmegen en Leiden. Met de komst van de opleiding in Maastricht is er nu een betere spreiding van de opleiding over het land. Sevagram draagt hierbij actief mee aan het opleiden van specialisten ouderengeneeskunde in onze regio.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

Voor ons integraal kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem (KVMS) is het gedachtegoed van Planetree de kapstok.

Bijlage

Wet zorg en dwang

Vanuit de Wet zorg en dwang vloeit de verplichting om twee keer per jaar cijfers aan te leveren aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over de toegepaste onvrijwillige zorg. Aan de hand van de cijfers en de eisen uit de wet is een analyse uitgevoerd.

Cijfers in beeld

De staafdiagrammen laten per categorie onvrijwillige zorg het aantal unieke cliënten zien bij wie een maatregel is toegepast. De categorieën zijn onderverdeeld in onvoorzien of in opname in zorgplan. Hier zijn alleen de locaties in meegenomen waar onvrijwillige zorg is toegepast. Overige locaties zijn buiten

beschouwing gelaten. Vergelijkend met 2021 is een stijging te zien in het aantal unieke cliënten, zowel onvoorzien als opname in zorgplan waar onvrijwillige zorg wordt toegepast. Dit heeft te maken met de focus die toeneemt in de herkenning en registratie van onvrijwillige zorg gedurende het jaar 2022. De focus blijft echter wisselend per locatie waar geen concrete verklaring voor is.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

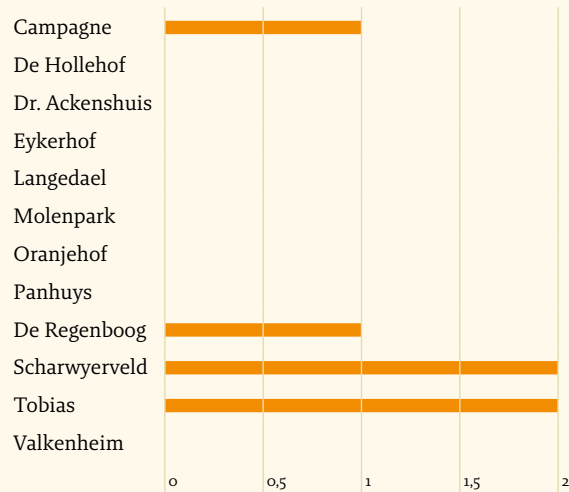
Bijlage

Wet zorg en dwang



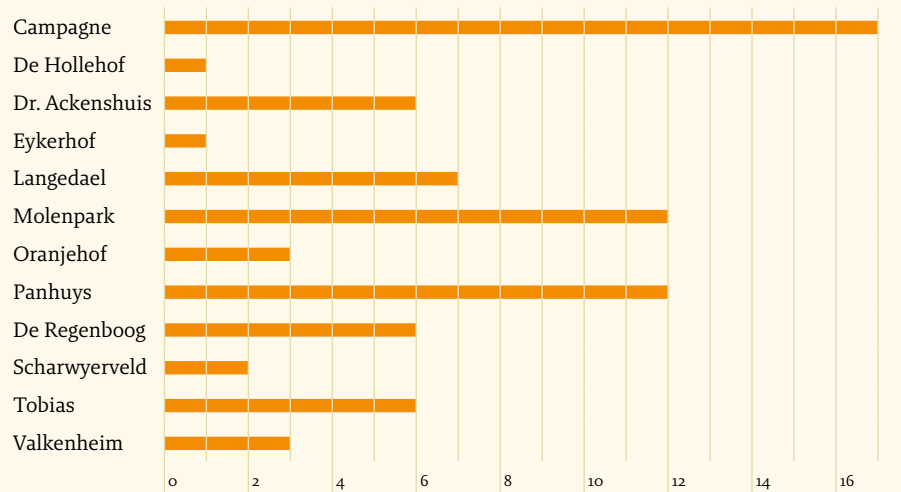
Aantal unieke cliënten

Onvoorzien



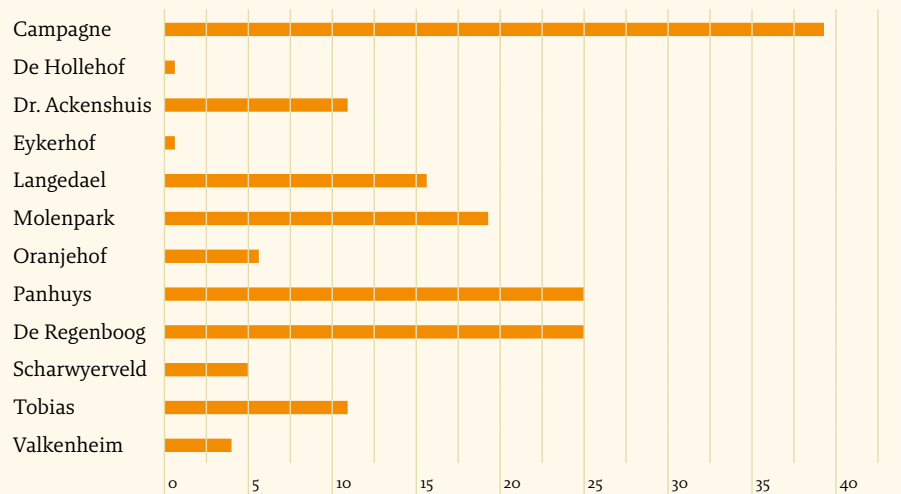
Aantal unieke cliënten

Opname in zorgplan



De volgende staafdiagrammen laten de inzet van onvrijwillige maatregelen per locatie zien en de categorie maatregel specifiek per locatie.

Inzet **onvrijwillige zorg per locatie**

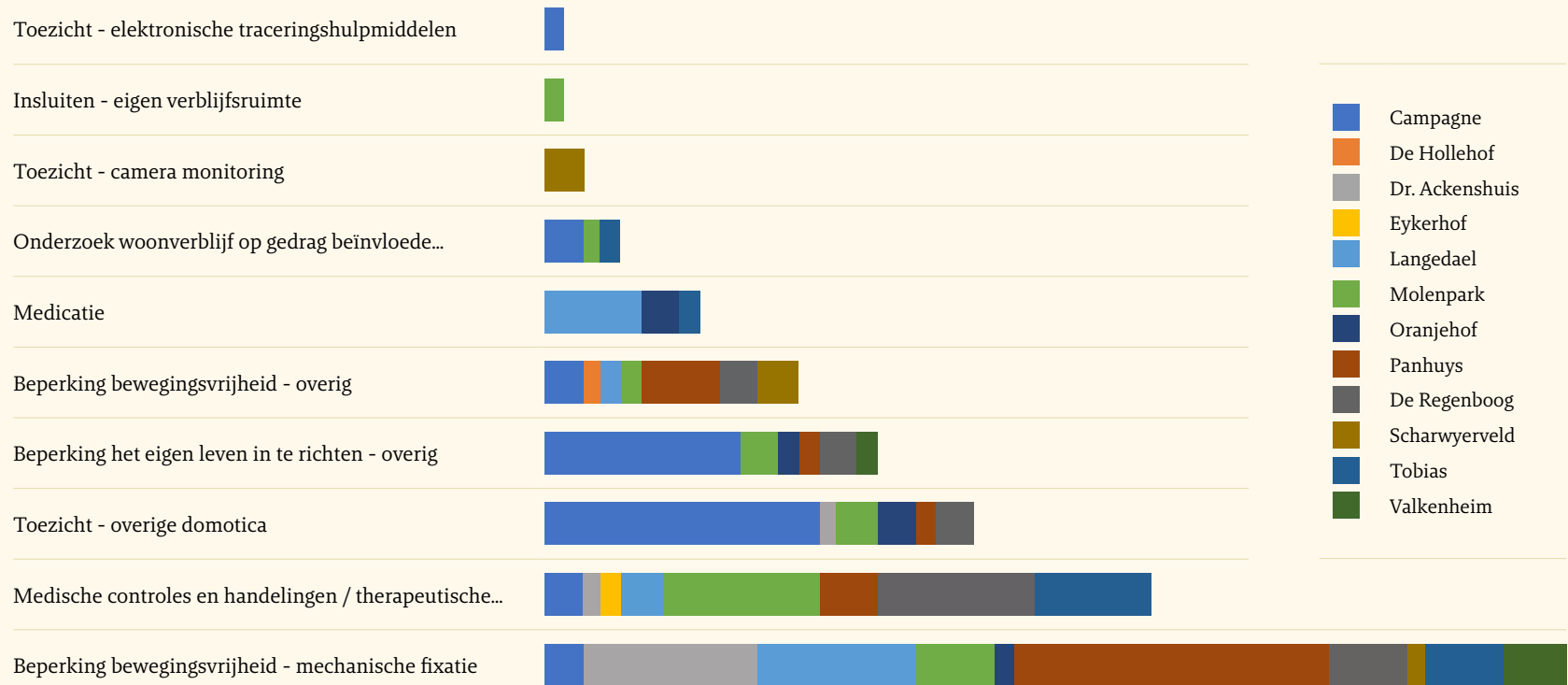


Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Sevagram & Planetree
- 3 Betere zorg
- 4 Helende omgeving
- 5 Gezonde organisatie

Bijlage
Wet zorg en dwang

Specifieke inzet
onvrijwillige zorg per locatie



Onvrijwillige zorg is toegepast en geregistreerd op locaties waar voornamelijk cliënten met PG-problematiek wonen.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

Bijlage
Wet zorg en dwang

Registratie van vrijwillige en onvrijwillige zorg

De registratie en bijbehorende onderbouwing van vrijheidsbeperkende maatregelen, zowel vrijwillig als onvrijwillig, is nog steeds een groot aandachtspunt binnen de organisatie. De eerste focus is gericht op het goed registreren van onvrijwillige zorg en vervolgens alle vrijwillige zorg. Tevens wordt er gefocust op betere herkenning en groter bewustzijn onder zowel zorg(verantwoordelijken) als behandelaars, én het tijdig en juist registreren van onvrijwillige zorg, met een goede onderbouwing waarbij het stappenplan als leidraad fungeert. Het registreren van onvrijwillige zorg blijft moeilijke materie waardoor onderbouwing en accordering van de maatregelen nog niet geheel op orde is. Daarnaast is het aantal Wzd-functionarissen tot nu toe niet toereikend geweest om de hoeveelheid van wel geregistreerde maatregelen van feedback te voorzien en te accorderen, mede omdat er sprake is van het maken van een inhaalslag met betrekking tot de registratie. In 2022 hebben twee specialisten ouderengeneeskunde de opleiding tot Wzd-functionaris gevolgd. Hierdoor is het aantal Wzd-functionarissen uitgebreid van vier naar zes.

Nieuw cliëntendossier

Sinds de tweede helft van 2021 zijn vrijwel alle locaties van Sevagram, uitgezonderd de voormalig Mosae locaties, overgestapt naar Nedap. Vervolgens zijn in het tweede kwartaal van 2022 de voormalig Mosae locaties gewisseld van Nedap omgeving om alle cliëntdossiers in één systeem te bundelen. Het overzetten, invoeren en importeren van data uit de voormalige cliëntendossiers heeft consequenties gehad. Er zijn vrijheidsbeperkende maatregelen onterecht gedupliceerd. Hierdoor is er mogelijk een vertekening van cijfers ontstaan, met name in de gearchiveerde maatregelen. Een vergelijking van cijfers is echter niet mogelijk, aangezien er geen vergelijkbare cijfers beschikbaar zijn door een samenvoeging van systemen.

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding**
- 2 Sevagram & Planetree**
- 3 Betere zorg**
- 4 Helende omgeving**
- 5 Gezonde organisatie**

Bijlage
Wet zorg en dwang