



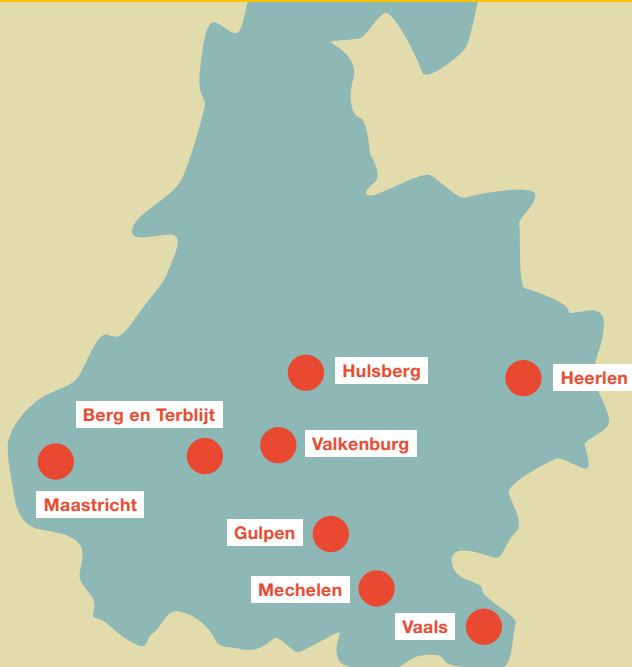
# Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2023



## 1 Inleiding

Sevagram biedt merkbaar betere mensgerichte zorg in een helende omgeving vanuit een gezonde organisatie. Daarnaast heeft Sevagram als enige zorgorganisatie in Limburg het Planetree Mensgerichte Zorg certificaat, daar zijn we trots op! Om goede zorg te blijven leveren zijn er in 2023 weer nieuwe kwaliteitsverbeteringen gerealiseerd.

- [Verantwoorden en inzicht geven →](#)
- [Langdurige zorg →](#)
- [Planetree →](#)
- [Profiel →](#)
- [ZZP-mix →](#)



## 2 Betere zorg en een hoger welzijn

We gaan bij Sevagram uit van de gedachte dat de zorg en ondersteuning die wij bieden elke dag een beetje beter kan. Daarbij willen we ook bijdragen aan een hoger welzijn van onze cliënten. In dit hoofdstuk lees je hoe we dat doen.

- [Mentaal welbevinden →](#)
- [Klantreis →](#)
- [Veiligheid →](#)



## 3 Helende omgeving

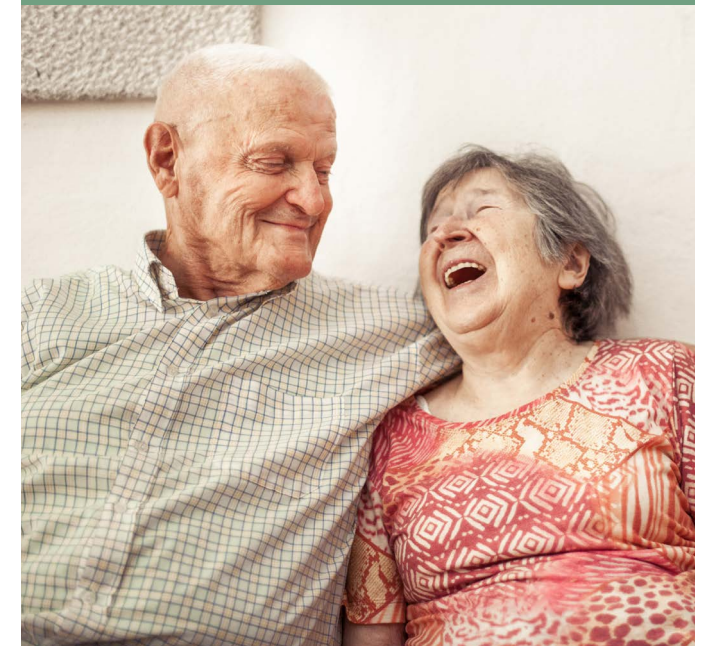
In dit hoofdstuk gaan we in op de rol van de ondersteunende diensten van Sevagram in een helende omgeving.

- [Visie op wonen →](#)
- [Naasten en vrijwilligers →](#)
- [Ondersteunende diensten →](#)
- [Duurzaamheid →](#)
- [Innovatie en zorgtechnologie →](#)
- [Community Care →](#)

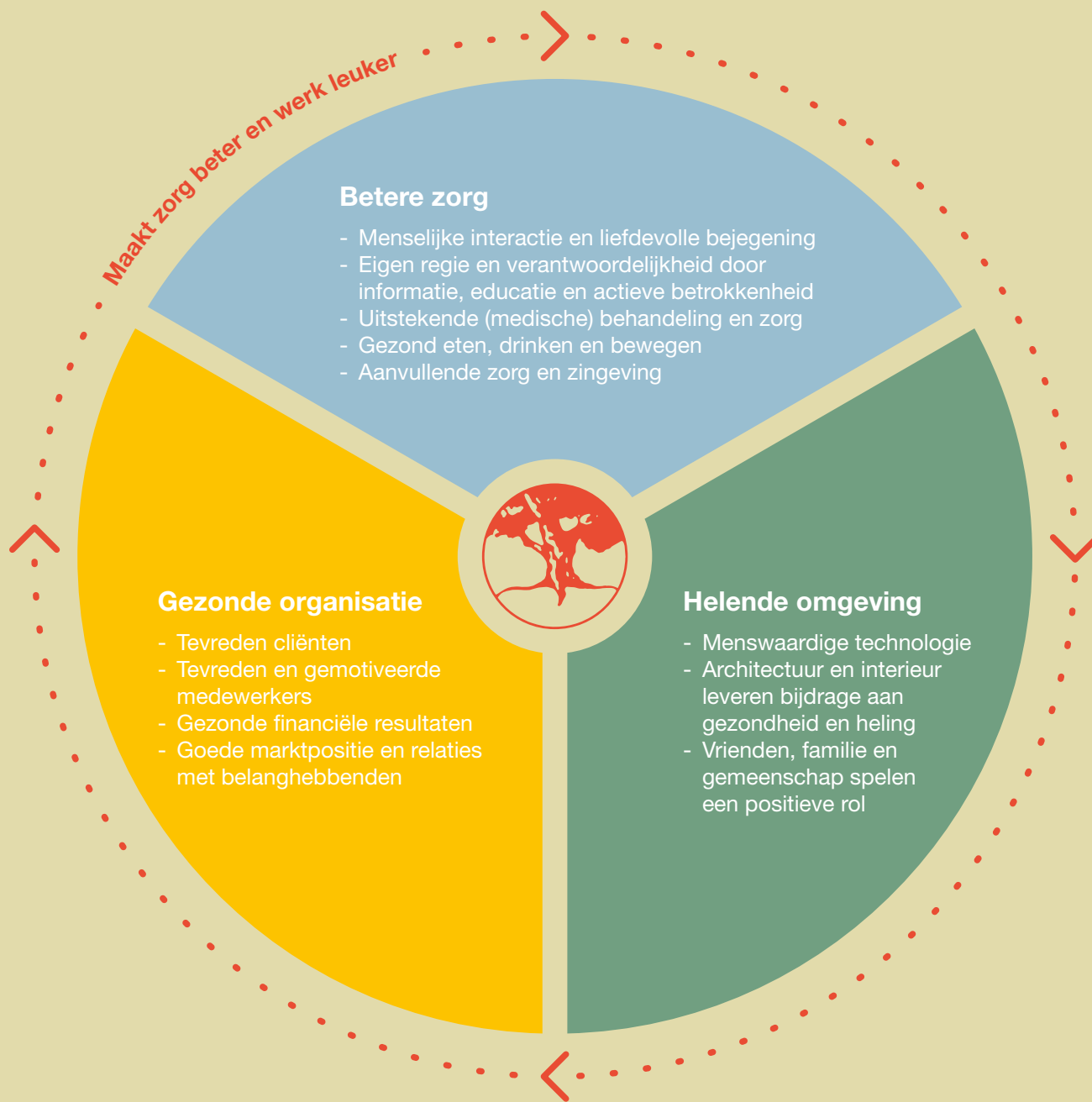
## 4 Gezonde organisatie

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.

- [Cliënten en naasten →](#)
- [Medewerkers →](#)
- [Leren en verbeteren van kwaliteit →](#)



[Bijlage Wet Zorg en Dwang →](#)



## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

1

# Inleiding

Sevagram biedt merkbaar betere mensgerichte zorg in een helende omgeving vanuit een gezonde organisatie. Voor cliënten betekent dit dat Sevagram hun kwaliteit van leven optimaal wil borgen. Wonen bij Sevagram betekent aandacht voor het welzijn van cliënten, een plek waar ze zich thuis voelen, in een warme, veilige en herkenbare omgeving, waar veel ruimte is voor hun gevoel van eigenwaarde, waardigheid en respect. Voor medewerkers en vrijwilligers betekent dit dat Sevagram hen de ruimte biedt om te groeien. Door gerichte training en coaching kunnen medewerkers vaardigheden ontwikkelen, zodat zij in uiteenlopende situaties adequaat kunnen functioneren. Dit heeft geresulteerd in mooie ontwikkelingen binnen Sevagram.

### 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 2023 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.

### 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

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 van 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.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

We werken daarom ook vanuit de volgende 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 zorg, waarbij we ons dagelijks en met passie inzetten voor de gezondheid van onze cliënten en voor hun welzijn. Wij bieden onze cliënten een leven zoals je dat je naaste gunt.



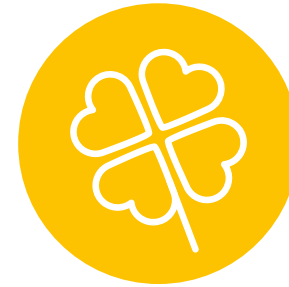
### **We zijn er voor anderen**

We staan midden in de samenleving en we zijn er voor anderen. Allereerst voor onze cliënten en hun families. Voor onze medewerkers en vrij willigers. Midden in de samenleving staan, betekent ook, dat wij samen werken met organisaties om ons heen. Met huisartsen bijvoorbeeld, ziekenhuizen en collega instellingen. We zijn een betrouwbare ketenpartner die altijd kijkt naar de juiste 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 zorg van alledag. Door het gebruik van nieuwe producten en technologieën bijvoorbeeld. We onderzoeken welke behoeften onze cliënten en medewerkers hebben en zorgen ervoor dat zij tevreden zijn. En, dat de zorg van morgen nog beter is.



### **We bieden goede zorg en welzijn**

Goede zorg vinden wij belangrijk met daarbij vooral aandacht voor het welzijn van cliënten. Welzijn gaat over je fijn voelen. Over zingeving en waardigheid. Over hoe je met elkaar omgaat én over fijn wonen, gezond eten en voldoende beweging. Waar het kan op maat en aansluitend bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Bij Sevagram willen wij de zorg vóór en het welzijn van cliënten elke dag een beetje beter te maken.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

In 2023 is de term excellente zorg volop gebruikt. Echter is er besloten om in 2024 deze term aan te passen naar 'Goede zorg en welzijn'.

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

- [Betere zorg en een hoger welzijn \(hoofdstuk 2\)](#)
- [Helende omgeving \(hoofdstuk 3\)](#)
- [Gezonde organisatie \(hoofdstuk 4\)](#)

De informatie met betrekking tot de acht aandachtsgebieden uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is ondergebracht in deze hoofdstukken. Deze aandachtsgebieden zijn als volgt:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Passende, veilige zorg en ondersteuning
- Leren en ontwikkelen
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling
- Hulpbronnen, omgeving en context
- Gebruik van informatie

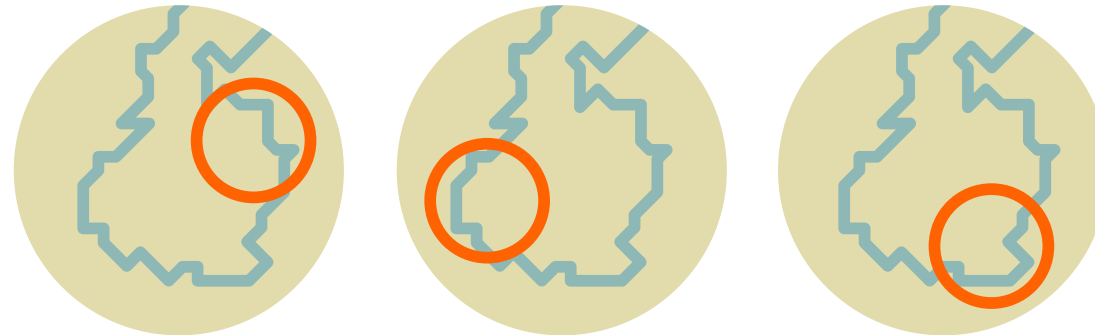
De verantwoording met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) is als bijlage opgenomen in dit kwaliteitsverslag.

## 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 is in 2023 de herbouw van het in 2020 gesloopte zorgcentrum Douvenrade gestart, deze locatie wordt in het najaar van 2024 geopend. Daarnaast voorzien wij in Maastricht op twee locaties bewoners in aanleunwoningen van zorg middels VPT, MPT of wijkverpleging. Tot 1 april 2023 verzorgden we in Maastricht ook nog Thuiszorg en Hulp bij Huishouding in de wijk.

## ZZP-mix

In 2023 bedroeg het gemiddeld aantal bezette Wlz-plaatsen 1450, vallend onder het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg op basis van ZZP4 tot en met ZZP10. De verhouding tussen plaatsen met en zonder behandeling bedraagt gemiddeld 78% (N=1.132) met behandeling en 22% (N=318) zonder behandeling.



## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 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  
Tobias

### Heerlen-Zuid

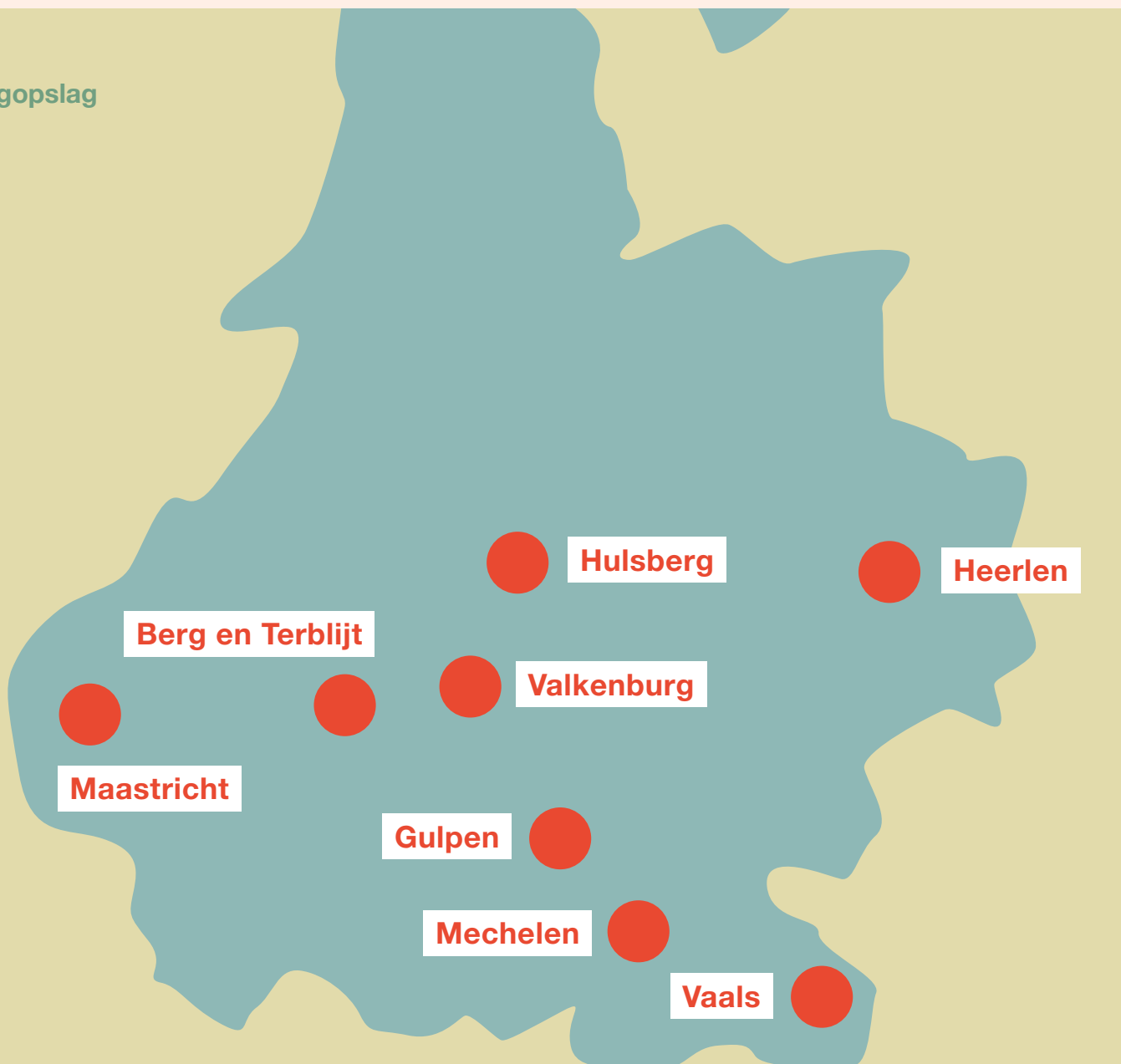
Molenpark  
Plataan

### Maastricht

Campagne  
Fonterhof  
Licht en Liefde  
Scharwyerveld

### Heuvelland

De Hazelhof  
Dr. Ackenshuis  
Geerlingshospice  
Hospice Martinus  
Langedael  
Oosterbeemd  
Panhuys  
Valkenheim



## Inhoudsopgave

- 1 Inleiding**
- 2 Betere zorg en een hoger welzijn**
- 3 Helende omgeving**
- 4 Gezonde organisatie**

Bijlage  
Wet zorg en dwang



# 2

# Betere zorg en een hoger welzijn

## Mentaal welbevinden

### Onbegrepen gedrag

Bij Sevagram komt, passend bij de doelgroepen, onbegrepen gedrag voor. Dit is een overkoepelende term voor de verschillende vormen waarin onbegrepen gedrag voorkomt, zoals agressie, depressie, angst, apathie, specifiek roepgedrag en seksueel grensoverschrijdend gedrag. Dit gedrag kan als belastend, stressvol of gevaarlijk worden beschouwd voor de cliënt zelf en/of voor diens omgeving. Dat kan weer van invloed zijn op de kwaliteit van leven voor de cliënt en/of van diens omgeving.

De vakgroep psychologie heeft een visie ontwikkeld voor het omgaan met onbegrepen gedrag, waarbij multidisciplinaire samenwerking en methodische werkwijzen centraal staan. De psycholoog is hierbij deskundig en coördineert het proces rondom de interdisciplinaire aanpak van onbegrepen gedrag. In 2024 wordt deze visie verder geïmplementeerd, met focus op het vergroten van kennis

over de oorzaken van onbegrepen gedrag en het ontwikkelen van vaardigheden.

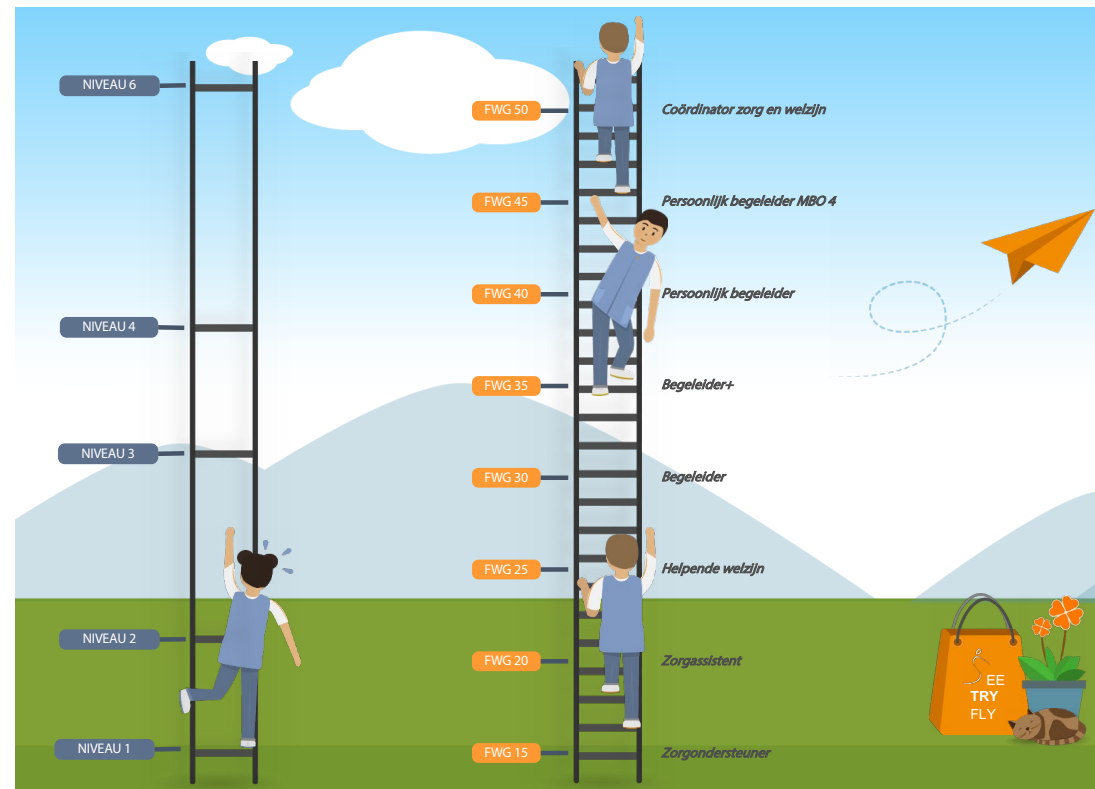
### GGZ en dubbelzorgvragers

In 2023 is er gestart met het opzetten van een expertisecentrum psychiatrie, specifiek voor bewoners met een psychiatrische of dubbele zorgvraag. Dit gebeurt stapsgewijs. In 2024 willen we onze basis versterken en uitbreiden.

## Klantreis

### Welzijnsfuncties en functiemix

De functiemix is het vinden van de juiste balans tussen medewerkers die op onderdelen geschoold zijn vanuit praktische overweging en medewerkers die overkoepelend klinisch kunnen redeneren en zorg kunnen coördineren en registreren.



## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

### Bijlage

### Wet zorg en dwang

Het koploperschap op het gebied van deze functiemix loopt na 1 jaar ten einde. Er wordt nog gekeken of deze verlengd moet worden. Samen met het Actieleernetwerk en het Ministerie van VWS wordt de personeelsbezetting geanalyseerd om zo te kijken of het voorbeeld van Sevagram ook andere organisaties kan inspireren. Ieder kwartaal geeft Sevagram een webinar waarin de ervaringen besproken worden. De interesse voor deze webinars is groot. Gemiddeld nemen hier 25 personen uit heel Nederland aan deel.

Ondertussen wordt er binnen Sevagram nog hard gewerkt om met teams naar oplossingen te zoeken voor de teruglopende personeelsbezetting en de manier waarop we taken

onderling verdelen en afstemmen. De verzoeken vanuit de locaties om hen middels een functiemix sessie te begeleiden nemen toe. Voortbordurend op het succes in het Heuveland gaat de betrokken HR-adviseur ook de andere HR-adviseurs begeleiden om binnen de andere clusters eenzelfde beweging te maken. De ervaring die we tot nu toe opgedaan hebben, is dat het goed beleggen van de kwaliteit van zorg middels een coördinerende rol vanuit een dagoudste minimaal op niveau Verzorgende 3 (IG), essentieel is om dit te laten slagen.

### **Herontwerp wonen, welzijn en zorg**

In het streven naar het herontwerp van het wonen, welzijn en zorg proces is er een

integrale aanpak geïmplementeerd met als centrale focus de behoeften van zowel onze cliënten als medewerkers, de beschikbare technologische middelen, de algehele gezondheid van de organisatie en de toekomstige ontwikkelingen. Dit herontwerp is ontworpen om alle aspecten van innovatie binnen onze organisatie te omvatten.

Er is een breed onderzoek naar de huidige situatie van het wonen, welzijn en zorg proces gerealiseerd, hiermee is de definitiefase is afgerond. De resultaten leggen een stevig fundament met kansen, uitgangspunten en criteria voor het te ontwerpen wonen-welzijn-zorg proces. Daarnaast wordt het Three Horizons (3H) raamwerk gebruikt om gesprekken over de toekomst om te zetten richting betekenisvolle actie. Het onderzoeksrapport is afgerond en kan vanaf januari 2024 intern worden gedeeld.

### **Waardig(er) verhuizen**

Uit analyses bleek dat de samenwerking tussen casemanagers dementie en maatschappelijk werkers verbeterd kon worden. Informatie die door de casemanager dementie werd verstrekt, ging vaak verloren bij de overgang van een bewoner naar een andere locatie van Sevagram. Om dit aan te pakken, is samen met Hulp bij Dementie Parkstad een pilot gestart, waarbij de casemanager tot zes

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

### Bijlage Wet zorg en dwang



weken na de verhuizing betrokken blijft bij de nieuwe bewoner en deelneemt aan het eerste multidisciplinair overleg (MDO). Hieruit was te concluderen dat de financiering voor case-management dementie stopt na de verhuizing van de cliënt, waardoor het lastig is om de betrokkenheid te handhaven vanuit financieel oogpunt. Daarnaast bleek het bijwonen van de MDO's vaak praktisch niet haalbaar.

Voor 2024 is een nieuw concept ontwikkeld waarbij ook de Zorgbemiddeling van Sevagram betrokken is, namelijk 'Project Waardig Verhuizen doen we Samen'. Naast de samenwerking te verbeteren op de procesmatige kant, is het juist van belang om tijd te steken in het face-to-face contact, elkaar te leren kennen en een vertrouwensband op te bouwen.

### Waardig wonen

In 2023 zijn de visie en rol van maatschappelijk werk en psychologie vastgesteld en beschreven. Het belang van structurele en intensieve samenwerking binnen multidisciplinaire teams op locatie wordt benadrukt, met een specifieke focus op het waarborgen van de continuïteit door vaste medewerkers.

Maatschappelijk Werk en Psychologie vervullen een coachende rol voor zorgteams en zijn verantwoordelijk voor het organiseren

van trainingen. Daarnaast heeft Psychologie een adviserende rol met betrekking tot hoe het team het beste kan samenwerken op de locatie.

### Waardig afscheid

Binnen het thema van Waardig afscheid zijn in 2023 grote stappen gemaakt. Zo is de pilot 'subcutane infuuspompen' van start gegaan. Deze pilot loopt door tot Q1 2024, hierna zal een evaluatie plaatsvinden. Het project 'troostkoffers' heeft in 2023 enige vertraging opgelopen, waardoor er afgelopen jaar nog niet gestart is met de implementatie hiervan. Dit zal in 2024 plaats gaan vinden. In 2023 was vroegtijdige zorgplanning (Advance Care Planning) een belangrijk onderwerp. Er is

besloten om bij de proactieve zorgplanning ook het thema weefseldonatie mee te nemen. De projectgroep is van start gegaan en heeft een voorstel gedaan over hoe we dit binnen Sevagram kunnen gaan toepassen. In 2024 zal dit voorstel verder worden uitgewerkt en uiteindelijk worden geïmplementeerd. Verder zijn er in 2023 meerdere projectgroepen van start gegaan, zoals pijnanamnese en aromazorg. Bij alle projectgroepen zijn meerdere disciplines betrokken.

Verder is er in het Desan Portal gerapporteerd op de verplichte kwaliteitsindicator Advance Care Planning: Gezamenlijke afspraken over behandelingen rond het levenseinde.



## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

## Veiligheid

### Integrale veiligheid

In 2023 is op basis van een heldere visie de basis gelegd voor een integraal en risico-gebaseerd veiligheidsbeleid. Doelstelling is om met dit beleid preventieve, repressieve en herstellende maatregelen samen te brengen onder één paraplu-benadering, voor een weerbare organisatie. Op alle locaties is een 'veiligheidsoverleg' geïmplementeerd. Zorg en facilitair staan gezamenlijk voor onderwerpen die mogelijk de veiligheid bedreigen, bekeken vanuit de integrale driehoek: cliënt-medewerkers- en omgevingsperspectief. Het resultaat is een proactieve benadering van dagdagelijkse gevaren waarbij de locatie zelf de regie voert over dat wat voor hen belangrijk is en waar (preventieve) maatregelen voor noodzakelijk zijn.

In 2024 wordt verder gewerkt aan het creëren van scenario's en het meetbaar maken van de resultaten van barrière maatregelen binnen de thema's die het hoogst scoren binnen de gecreëerde risicomatrix.

### Crisismanagement

Wanneer het gaat over repressieve en herstellende maatregelen is een vastgesteld en geïmplementeerd crisis-, beheers- en responsplan één van de resultaten van 'integrale

---

*In 2024 wordt verder gewerkt aan het creëren van scenario's en het meetbaar maken van de resultaten van barrière maatregelen binnen de thema's die het hoogst scoren binnen de gecreëerde risicomatrix.*

---

veiligheid'. Het responsproces bij een mogelijke crisis is stevig geïmplementeerd binnen de lijn van zorgmanagement. Daar waar 2023 nog in het teken stond van gestructureerd en methodisch opschalen en communiceren, wordt in 2024 verder geoefend met afschalen, nazorg, evalueren en verbeteren.

Er is intensieve kennisuitwisseling en samenwerking met andere zorgaanbieders binnen de geografische ligging van Sevagram. In de samenwerking met de regionale partners waaronder de GHOR en NAZL is Sevagram in toenemende mate een vaste gesprekspartner aan de ontwikkeltafel. Namens Sevagram is actief meegewerkt aan het ontwikkelen van Regionale Zorgrisicoprofielen, het project Zorg voor Verbinding (ICO) en een expertisegroep voor Opleiden, Trainen en Oefenen. In 2024 worden deze activiteiten voortgezet.

Het in 2023 geïntroduceerde interne (alarmrings-)systeem Multibel wordt in 2024 verder vertaald naar aan crisisplannen gekoppelde

scenario's en/of taakkaarten. Het doel is gericht snel en efficiënt de juiste professionals op het juiste moment gealarmeerd te hebben tijdens de opschalingsfase.

### BHV

Passend bij een visie op Integrale Veiligheid heeft de benadering van BHV door middel van de 'BIO-perceptie' centraal gestaan in 2023. Vanuit Bouwkundig oogpunt zijn alle gebouwen opnieuw kritisch bekeken en zijn, waar nodig, aanbevelingen ter verbetering gedaan. Vanuit Installatietechnisch oogpunt zijn op meerdere locaties verbeteringen aangebracht aan de Brandmeldinstallatie en randvoorwaardelijke apparatuur zoals Wifi-ontvangst. Op het gebied van Organisatie is een nieuw BHV-plan geschreven en zijn heldere rollen en taken geïmplementeerd. Ter toetsing van de BHV-organisatie heeft op elke locatie een ontruimingsoefening plaatsgevonden, waarbij geconstateerd is dat bij het complementair maken van de 'BIO-visie' Sevagram de risico's op het gebied van brandveiligheid en ontrui-

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

### Bijlage

### Wet zorg en dwang



men optimaal beheerst worden. In 2024 wordt doorgegaan met scholen, oefenen en instrueren van een grote groep medewerkers.

### **Medicatie**

In 2023 lag de focus van de Centrale Commissie Farmaceutische Zorg (CCFZ) op diverse medicatie-gerelateerde processen. Het leren en verbeteren naar aanleiding van audits was daar één van. Jaarlijks voert Brocacef in samenwerking met BENU apotheek Aarveld locatiebezoeken bij Sevagram uit. Hierbij wordt zowel het medicatieproces alsook de werkvoorraad onder de loep genomen. Gezien het cyclische proces wordt er altijd gesproken over de verbeteracties uit het voorgaande jaar en de actuele stand van zaken op die acties. Het gehele proces werd ook in 2023 doorlopen en daarbij vond een overkoepelende terugkoppeling van de bevindingen plaats in de CCFZ. Verder is er elk kwartaal een bestuurlijk overleg met Brocacef geweest, hierin is het gebruik van antipsychotica en antibiotica besproken en dit is vervolgens afgezet tegen een benchmark VVT. Een ander overleg wat structureel is gehouden is het Farmacotherapeutisch Overleg (FTO) tussen de apotheker en de medische dienst.

Daarnaast stond de continuering van de samenwerking met Brocacef centraal. In 2023 was er sprake van een optiejaar en -onder

meer- aan de hand van een nieuw uitgevoerde Leverancier Prestatiemeting (LPM) en bespreking van bestuurlijke rapportages werd besloten de samenwerking met Brocacef in 2024 te continueren. Er werd afgesproken dat Brocacef in 2024 focusgroepgesprekken organiseert, om te peilen aan welke verwachtingen zij (niet) voldoen en te bespreken waar zorgmedewerkers tegenaan lopen en welke verbetermogelijkheden zij zien.

Verder is het onderwerp medicatiefouten een verplicht onderdeel van de kwaliteitsindicatoren die de organisatie jaarlijks moet aanleveren. In het Desan Portal is gerapporteerd

op de vraag of medicatiefouten minstens een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken.

### **Hygiëne en infectiepreventie (HIP)**

In 2023 had de HIP-commissie als doel om alle hygiëne gerelateerde protocollen te herzien. Dit doel is niet volledig behaald. Een groot deel van de protocollen is herzien, de overige zullen in 2024 worden herzien. Verder is in 2023 een nieuwe groep HIP-coaches gestart met de scholing en zijn er HIP-coach terugkomdagen georganiseerd. Deze dagen worden als zeer waardevol ervaren. Daarnaast heeft Sevagram in 2023 een eigen infectie-



## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang



preventieweek georganiseerd. Door middel van stands is er op iedere locatie extra aandacht gevraagd voor hygiëne en infectiepreventie.

### **Incidenten en Calamiteiten**

In 2023 was de aandacht gericht op het beter doorvoeren van verbeteracties die volgen vanuit een incident/calamiteit. Dit is verwezenlijkt door de verantwoordelijkheid beter te beleggen bij de Teammanagers Zorg.

Daarnaast worden incidenten- en calamiteitentrends en analyses geborgd in de managementrapportage. Verder is in notulen van de commissie vastlegging van het beslis-singstraject rondom het al dan niet melden aan de IGJ opgenomen. Er is een vaste notulist aangesteld in de commissie.

Daarnaast heeft er een transitie plaatsgevo-nden naar één incidentencommissie, waarin

zowel incidenten rondom medewerkers als bewoners een plek hebben gekregen. Deze nieuwe commissie heeft een bredere verantwoordelijkheid gericht op zowel het meld- als het verbeterproces waarbij het proces centraal staat (onder andere signaleren van trends) en niet de inhoud van deze verbeteringen. Om het meldproces te optimaliseren, is er tevens een eerste stap gezet in het opzetten van een verbetercyclus voor incidentmeldingen binnen Zenya. Het streven is een vereenvoudigd meldingsproces, waarbij incidenten direct kunnen worden geanalyseerd door de juiste verantwoordelijke, waarna passende verbeteracties kunnen worden geïnitieerd.

### **Aanpak ouderenmishandeling**

In 2023 heeft binnen de commissie Aanpak ouderenmishandeling de focus gelegen op het scholen van nieuwe leden en bijscholen van bestaande leden. Het voornemen met betrekking tot het voorlichten van medewerkers is onvoldoende gerealiseerd. Met name door een tekort aan capaciteit binnen de commissie, als gevolg van onvoldoende facilitering voor de leden.

Binnen de dossieromgeving zijn de ondersteunende structuren verder ontwikkeld en afgerond, door middel van het ontwerpen en implementeren van een vragenlijst.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

### Bijlage

### Wet zorg en dwang

### **Vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering conform Wet Zorg en Dwang**

De wet is nog steeds voor velen ingewikkelde materie. Om onze medewerkers hierbij te ondersteunen, zijn er binnen Sevagram diverse e-learnings ontwikkeld over dit onderwerp. In 2023 is er gekeken naar het percentage medewerkers dat deze heeft gevolgd. Dit bleek echter tegen te vallen. Om deze reden is er nogmaals aan het lijnmanagement kenbaar gemaakt dat deze e-learnings er zijn om er zo hopelijk weer een nieuwe impuls aan te geven. Verder heeft de commissie in 2023 nauwlettend de aankomende wetswijziging in de gaten gehouden. De aanpassingen die hieruit voort zijn gekomen zijn gecommuniceerd en de handleiding is hierop aangepast.

In 2023 was het Opendeurenbeleid een groot punt op de agenda. De resultaten van de pilot op de locatie Molenpark zijn helder en op basis hiervan is een opzet geschreven voor een eerste advies en plan van aanpak. Dit advies zal in Q2 2024 worden gepresenteerd, waarna eventuele vervolgstappen helder zullen worden.

In de bijlage van dit verslag is Kwalitatieve analyse van 2023 met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang opgenomen.

### **Decubitus/wondzorg**

Onze zorg is primair gericht op het voorkomen van wonden en met name decubitus. Daar waar dit toch voorkomt, gaat het wondprotocol van start. Inhoudelijke expertise kan intern worden opgezocht bij de wondverpleegkundigen. In 2023 zijn de eerste stappen gemaakt om de kennis met betrekking tot wondzorg structureler in te bedden binnen de organisatie. In 2024 zal hier verder

---

*Door te kiezen voor beide decubitus indicatoren is een duidelijk beeld naar voren gekomen over de stand van zaken binnen Sevagram rondom dit onderwerp.*

---

mee worden gegaan om zo de kwaliteit van de wondzorg nog verder te kunnen verbeteren. Verder heeft Sevagram 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 we uit ons ECD kunnen halen, waardoor we ons personeel zo min mogelijk belasten

met de vraag om informatie aan te leveren. 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 en de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

### **Mondzorg**

MondzorgPlus is op 1 januari 2023 gestart bij Sevagram. Het mondzorgteam is begonnen met het uitvoeren van o-metingen bij alle cliënten met behandeling. Op basis van die metingen is per bewoner een behandelplan opgesteld en is na goedkeuring de daadwerkelijke behandeling gestart. Daarnaast hebben spoedbehandelingen plaatsgevonden en zijn tussentijdse pijnklachten verholpen.

Halverwege het jaar is de kwaliteitsrapportage gepresenteerd en besproken in de cluster MT's. Ook heeft een brede evaluatie plaatsgevonden, waarbij de input vanuit de locaties zowel op successen als verbeterpunten is besproken met MondzorgPlus. Het werkproces is met name wat betreft aanmeldingen aangevuld en het werkproces in Zenya is geactualiseerd op basis van voortschrijdend inzicht. Ook hebben klinische lessen plaatsgevonden om de kennis en bewustwording op het gebied van mondzorg te vergroten.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

# 3

# Helende omgeving

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



### Visie op wonen

Sevagram werkt structureel met een programma van eisen (PVE) tijdens nieuwbouw- en renovatietrajecten. Dit PVE is toegespitst op de doelgroep somatiek en PG en behelst onze visie op wonen. Denk hierbij aan vierkante meters, draaicirkels, sanitair, huiskamers, etc. Na afloop van ieder bouw- of renovatietraject wordt geëvalueerd tussen vastgoed en zorg. De geleerde lessen worden vervolgens weer meegenomen in een nieuwe versie van het PVE om toegepast te worden op aankomende trajecten. Deze PDCA cyclus zorgt ervoor dat toekomstige vastgoed gerelateerde trajecten kwalitatief verlopen en dat er van fouten in verleden wordt geleerd.



### Naasten en vrijwilligers

De mate waarin een cliënt ontspannen is, comfort en levensgeluk ervaart, hangt samen met zijn toestand op lichamelijk en geestelijk vlak, maar ook sterk met zijn sociale situatie. Daarom is het uitgangspunt dat bij Sevagram het wonen en welzijn van cliënt een gezamenlijke inspanning is van medewerkers én naasten. De impact van een helende omgeving met dierbaren om je heen is één van de fundamenten van Planetree. Het actief beïnvloeden van de positieve rol van vrienden, familie en de gemeenschap komt de kwaliteit van leven van ouderen ten goede en bovendien verlicht netwerkparticipatie de druk op de zorgprofessionals. Mogelijk draagt optimale netwerkparticipatie bij aan reductie van zorgkosten, houdbaarheid van de zorg en vermindert het eenzaamheid (maar dit is geen doelstelling in deze aanpak).

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang



In 2023 is besloten om niet eerst alles te organiseren om meer toegankelijk te worden voor naasten en hun potentieel te benutten, maar gewoon te beginnen en al doende te leren en barrières weg te nemen. Er zijn kartrekkers per locatie benoemd en in september uitgenodigd voor een aftrapbijeenkomst. De kartrekkers zijn gestart met het samenstellen van een team op locatie en zitten nog in de verkenningsfase, waarbij zij ondersteund worden door de zogenoemde “hulplijnen”. Tevens bewaken deze “hulplijnen” dat inspanningen aansluiten bij de uitgangspunten en kaders van het lopende programma ‘waardevol leven’ (herontwerp wonen-wel-

zijn-zorg proces). Borging dient plaats te vinden in de lijn zodat iedere locatie zelf kan sturen door middel van PDCA. Maandelijks vinden er intervisiebijeenkomsten plaats. De kartrekkers kunnen dan tips en tops delen en worden geïnspireerd met goede voorbeelden. Deze intervisiebijeenkomsten hebben in 2023 twee keer plaats gevonden.

De kartrekkers hebben uitleg gehad over de aanpak kort cyclisch werken (light) en over meer bewustzijn op samenwerking met het netwerk van cliënten met behulp van de momentenmenukaart. Deze kaart -met voorbeelden waarmee het netwerk een positieve

rol kan vervullen in de kwaliteit van leven van cliënten- zorgt op alle locaties voor een opening van het goede gesprek en afspraken over wat het netwerk kan doen. De kartrekkers hebben besloten om de momentenmenukaart nog te finetunen en te optimaliseren voor wat betreft de inhoud.

- Er is in overleg met IT gekozen om met Planner in Microsoft Teams te werken, zodat de kartrekkers samen met hun team netwerkparticipatie op locatie in hun eigen werkomgeving de acties en voortgang kunnen uitzetten en volgen. De planborden zijn in augustus door IT ingericht.
- Er is een beeldmerk ontwikkeld voor het onderwerp netwerkparticipatie. Onder dit beeldmerk zal vanaf Q4 structureel in de SevaFlits gecommuniceerd worden over best practices in samenwerking met naasten, om meer bewustwording te creëren op mooie voorbeelden van samenwerking.
- In november is de eerste SuperSeva Award uitgereikt aan een verbeterinitiatief dat een toonvoorbeeld is van hoe je het netwerk van cliënten kunt betrekken. In de themabijeenkomst CCR is een video en beeldmerk gelanceerd over netwerkparticipatie. Eén van de thema’s van de middag was het samen zorgen met het netwerk van cliënten.



## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

Jaarlijks worden er vanuit het Planetree-team samen met de Coördinatoren Vrijwilligers-werk belevingsbijeenkomsten georganiseerd. In deze bijeenkomsten worden de vrijwilligers meegenomen in de visie van Planetree. De bijeenkomst was interactief, waarbij vrijwilligers verschillende dingen hebben kunnen ervaren, maar daarnaast ook hebben geleerd hoe ze op de juiste manier vragen kunnen stellen aan cliënten.

Verder zijn er in 2023 acties ondernomen op aandachtspunten die voortkwamen uit de certificering op het onderwerp vrijwilligers. Zo zijn er bewust aanspreekpunten voor vrijwilligers per afdeling, dienst en of locatie benoemd en hebben er inspiratiecarroussels plaatsgevonden. Bij de inspiratiecarroussels werden onderwerpen zoals onbegrepen gedrag, waardig afscheid en vormen van dementie besproken.

---

*De impact van een helende omgeving met dierbaren om je heen is één van de fundamenten van Planetree.*

---



## Ondersteunende diensten

### Facilitair

Het Facilitair Bedrijf zoals dat er nu uitziet 'staat' sinds begin 2023. Met enerzijds een centralisering van een aantal facilitaire diensten en anderzijds een stevige facilitaire organisatie op onze locaties. Samen met de zorg is de facilitaire organisatie verantwoordelijk voor de dagelijkse zorginhoudelijke en facilitaire operatie op de locaties. Dit 'dual management' tussen de Teammanager Zorg en de Facilitair Leidinggevende kreeg in 2023 steeds verder vorm. Integrale dienstverlening en uniformiteit zijn daarbij thema's waarmee we aan de slag zijn gegaan en ook in 2024 blijft daar de focus op.

### Meldpunt

In 2023 heeft het Meldpunt diverse stappen gezet die leiden tot snelheid en gemak voor de medewerkers. Zo kunnen medewerkers

inmiddels vanuit het Selfserviceportaal in Topdesk direct en uniform antwoord vinden op veel gestelde vragen. Dit helpt bij een snellere onboarding.

Door een betere beheersfunctie en vanuit het zelf oplossend vermogen daalt het aantal calls. Steeds meer telefonische meldingen, met name op inlogissues, worden direct door het Meldpunt zelf opgelost. De gemiddelde gespreksduur is hierdoor per call gestegen; de medewerker is echter sneller geholpen. De gerealiseerde dashboards in de Topdesk-monitor bieden elke locatie daarnaast direct specifieke managementinformatie en laten Sevagram-breed een stijging zien in de KPI doorlooptijd vanuit alle behandelaarsgroepen (in 2023 gemiddeld 87,6% en eindigend op 90,8%).

Het Meldpunt heeft diverse onderzoeken verricht. Zo is er, na een dataonderzoek, uitgebreid advies gegeven op mogelijkheden om interne en (beperkte) externe telefoontjes die tussen 7.00 en 10.00 uur bij de zorg binnenkomen, terug te dringen. Ook is vanuit een visie tot een "single point of contact" de mogelijkheid onderzocht om de calls die nu tijdens kantooruren binnenkomen bij een externe zorgcentrale op het Klantenservice-nummer en Calamiteitenummer van Sevagram, via het eigen Meldpunt te laten verlopen. Dit zou voordelen in snelheid en gemak

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

kunnen opleveren, maar hier wordt, onder andere uit oogpunt van kosten en personeel inzet, voorlopig niet voor gekozen. Daarnaast is medio 2023 ook het reserveringenbeheer van producten via de welzijnswebsite van Sevagram bij het Meldpunt belegd.

### Project eten, drinken, winkels

In 2021 zijn we binnen Sevagram gestart met het project 'Eten, Drinken en Winkels' (EDW). Dat betekent dat we het concept zijn gaan ontwikkelen met welzijn voor onze bewoners als overkoepelend doel. In 2023 zijn er op drie locaties pilots uitgevoerd, als voorbereiding op de uitrol van deze formule over alle locaties heen. Tijdens de evaluatie van deze pilots is gebleken dat er drie strategische vraagstukken zijn die een verdere implementatie van de EDW-formule verhinderen: de slikproblematiek, het vraagstuk van de juiste functiemix en de aansturing van alle medewerkers die een rol hebben rondom eten en drinken en het maaltijdmoment.

In de praktijk blijkt er op de locaties een diversiteit te bestaan rondom deze vraagstukken. In 2023 zijn we in het kader van uniformiteit hiermee aan de slag gegaan. We hebben de richting (SOLL-situatie) bepaald en deze richting wordt nu projectmatig opgepakt en uitgewerkt. Wij verwachten in 2024 alle analyses klaar te hebben en verder voor

te leggen ter besluitvorming. Bij een positieve besluitvorming zal middels een implementatieplan de eten, drinken, winkels-formule over alle locaties worden uitgerold. Dat doen we niet allemaal tegelijkertijd, maar beheersbaar en op een integrale wijze.

Verder is er in het Desan Portal gerapporteerd op de verplichte kwaliteitsindicator Aandacht voor voeding.

### Vastgoed

Vanuit de overheid zijn er ten aanzien van Vastgoed en Installaties verschillende duurzaamheidsmaatregelen waaraan Sevagram moet voldoen. Zo dient Sevagram om de vier jaar een rapport in te dienen over de te nemen

verduurzamingsmaatregelen. De implementatie van deze verduurzaming wordt getoetst door de omgevingsdiensten.

Sevagram heeft middels de CO<sub>2</sub>-Reductietool voldaan aan deze administratieve verplichting. De CO<sub>2</sub>-Routekaart is onderdeel van de CO<sub>2</sub>-Reductietool en zet concrete verduurzamingsmaatregelen uit over de komende periode. Deze maatregelen worden overgenomen in het Meerjaren Onderhouds Plan (MJOP) van B&O en Vastgoed. Hiermee wordt de MJOP een Duurzaam Meerjaren Onderhouds Plan (DMJOB) en borgen B&O en Vastgoed de implementatie van de verduurzamingsmaatregelen. Aanvullend op de wettelijke verplichtingen heeft Sevagram de

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

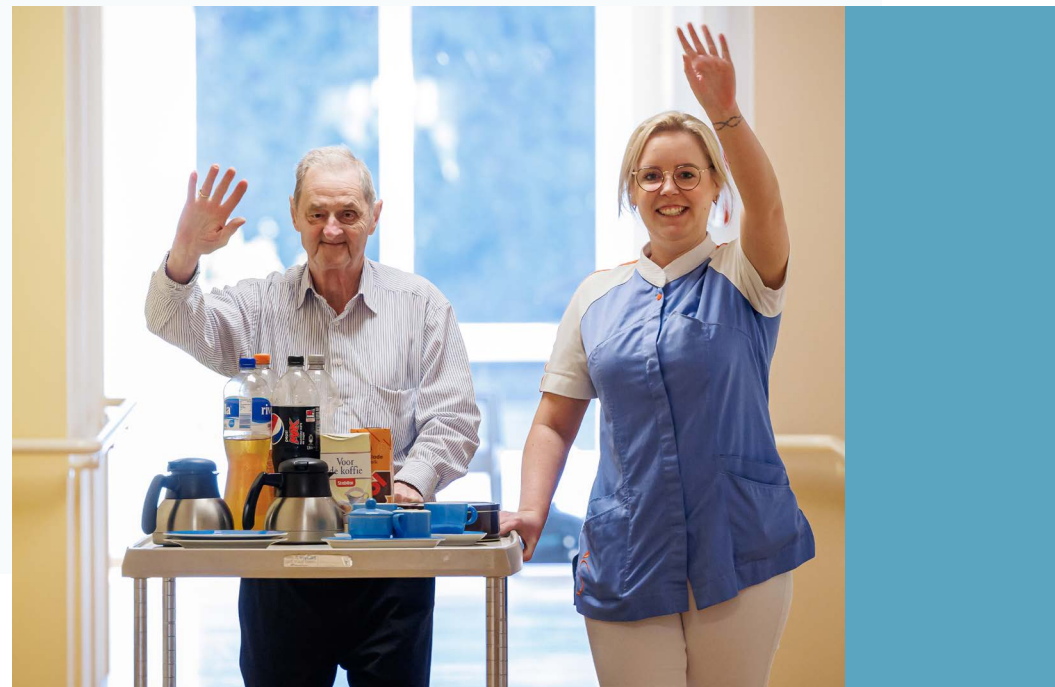
### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang



Green Deal getekend en maakt zich daarmee hard om verdergaande duurzaamheidsmaatregelen te implementeren. Sevagram is voornemens om in 2024 een aantal locaties klaar te maken zodat deze voldoen aan de Milieu Thermometer Zorg (MTZ).

Bij grote verbouwingen en nieuwbouw is het mogelijk geweest om een bouwproject digitaal te kunnen inlezen. Middels een zogenoemde VR-bril kunnen we nu als het ware door een gebouw lopen en alle ruimtes bekijken. Dit geeft een goed beeld voor, met name de gebruikers, hoe het één en ander eruit komt te zien met betrekking tot afwerking. Mensen beleven ook de afmetingen en verbindingen van ruimten onderling. Ze lopen als het ware vanuit de gang een cliëntkamer binnen en van daaruit de sanitaire ruimte waarin het toilet, de douche en de wastafel gemonteerd zijn. Tevens zullen we moodboards met alle stakeholders bespreken, zodat de afwerkingen ook tastbaar blijven.

Een fysieke mock-up kamer biedt de kans om in goed overleg met de gebruikers de juiste inrichting en afwerking van de cliëntkamers te beoordelen en installatie-onderdelen te testen. Ondanks een uitgebreid programma van eisen, maakt zo'n mock-up kamer aandachtspunten zichtbaar.



In 2023 is met behulp van data-analyses de basis gelegd voor een nieuw strategisch vastgoedplan dat begin 2024 zal worden vastgesteld.

### ICT

De ICT-strategie voor de komende vier jaar is in concept gereed. Er is een Sevagram-brede enquête uitgezet om de gebruikerservaring rondom de ICT-dienstverlening op te halen. Daarnaast zijn een aantal stakeholders geïnterviewd en zijn er workshops gehouden met

een representatief samengestelde werkgroep. KPMG heeft ons zowel bij het proces als met de externe ontwikkelingen binnen de sector geholpen. Gezamenlijk met de werkgroep zijn de projecten benoemd en deze zijn geprioriteerd.

Het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) ONS Nedap is inmiddels enkele jaren in gebruik. Het afgelopen jaar heeft een extern bureau onderzocht of ONS Nedap ook

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang





geschikt is voor intramuraal roosteren bij Sevagram. Bij dit onderzoek waren de directie, teammanagers, diverse stafafdelingen en de zorg betrokken. Het eindresultaat van dit onderzoek is besproken in het Raad van Bestuur overleg, waarna er specifiek vervolgonderzoek is gevraagd. Recentelijk is besloten om ook in het cluster Maastricht gebruik te gaan maken van het roosterpakket van SDB voor het roosteren, net als in de andere Sevagram locaties.

In 2023 is er op het vlak van dashboards en rapportages verder gewerkt aan de rationalisatieslag die eerder al was ingezet. Een aantal

managementdashboards zijn in samenspraak met diverse afdelingen verbeterd of herzien (bijvoorbeeld het verzuimdashboard) en verouderde of niet meer relevante dashboards werden gearchiveerd.

Naast het rationaliseren van bestaande informatie, waren er ook nieuwe ontwikkelingen zoals de realisatie van het dashboard facilitair bedrijf, doorontwikkeling van het dashboard gezonde organisatie, het opleveren van diverse rapporten ter vervanging van de zorgmonitor en het ontsluiten van nieuwe databronnen. Daarnaast zien we dat steeds meer

ondersteunende diensten zelfstandig gebruik maken van de beschikbaar gestelde data uit het datawarehouse om in hun informatiebehoefte te voorzien.

Tot slot is er een toenemende vraag naar de mogelijkheid tot interactie tussen verschillende systemen. In 2023 is Ometa ingezet om tools te ontwikkelen die niet alleen data ophalen uit de bronsystemen, maar ook interactie met die systemen mogelijk maken. We verwachten voor de komende jaren dat de vraag naar dit soort toepassingen fors zal toenemen.

Daarnaast is er overlegd met diverse stakeholders binnen Sevagram om de wensen en eisen met betrekking tot cliënttelefonie, -internet en -tv te bespreken. Met als doel een uniforme dienstverlening en tarieven voor alle cliënten van onze locaties. Een vragenlijst (Request for Information) is inmiddels verzonden naar 5 verschillende leveranciers, met als deadline voor hun reacties 1 mei 2024. Op basis van de verkregen informatie zullen we het programma van eisen definitief maken, met als doel om voor de zomervakantie een gedegen advies te kunnen presenteren betreffende de leverancierskeuze en hoe we de dienstverlening uniform gaan aanbieden. Daarna zal een implementatieplan Sevagrambreed worden uitgewerkt.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang





## Duurzaamheid

In 2023 is het Duurzaamheidsbeleid en het Programmaplan Duurzaamheid geschreven en vastgesteld. Vanuit verschillende facilitaire disciplines is er in 2023 hard gewerkt aan het verder verduurzamen van onze gebouwen. Zo is veel verlichting vervangen door LED-verlichting, is er een start gemaakt met het vervangen van plastic medicijnbekers door papieren medicijnbekers en is gekeken naar de instellingen van apparatuur.



## Innovatie en zorgtechnologie

Het nieuwe innovatiebeleid 'the next step' is vanuit het innovatiecomité ter besluitvorming aan het directieteam voorgelegd en goedgekeurd. Een essentieel onderdeel van het innovatiebeleid is de innovatieagenda voor de komende jaren. De innovatiethema's, ambities en richtingen voor de komende jaren worden hierin geschetst. Vanuit onderzoek en een rondetafelgesprek met het directieteam zijn wij tot een viertal thema's met bijbehorende ambities en richtingen gekomen. De thema's 'gepersonaliseerde ouderenzorg', 'duurzame inzetbaarheid', 'veranderende arbeidsmarkt' en 'alternatieve woonvormen' zijn leidend in de nieuwe innovatiestrategie.

### Zorgtechnologie

Om de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van werken te behouden en te optimaliseren,

maakt Sevagram de afgelopen jaren in toenemende mate gebruik van zorgtechnologie. Inmiddels is het chronisch zorgproces op onderdelen afhankelijk van de inzet van zorgtechnologie. Dat creëert niet alleen maar voordelen, zorgtechnologie is immers kostbaar, complex en tijdrovend in beheer en onderhoud. Om hier meer grip op te krijgen, willen we de levens- of gebruikscyclus van zorgtechnologie in kaart brengen, zodat we inzicht krijgen in enerzijds de investering, anderzijds in de toegevoegde waarde. Het geplande onderzoek naar de nieuwe generatie slimme sensoren (AI) is niet gerealiseerd in 2023. De verdere verkenning en onderzoek naar methodieken voor de actuele mogelijkheden voor zorg op afstand wordt opnieuw in kaart gebracht.

### Gepersonaliseerde ouderenzorg

Er hebben meerdere projecten plaatsgevonden in het thema gepersonaliseerde ouderenzorg. In 2022 was het beoogde doel om 'Telerevalidatie' en 'Slaapprotocol' af te ronden waarbij getoetst wordt in hoeverre bijgedragen wordt aan de oorspronkelijk gestelde doelen. Telerevalidatie is volledig opgenomen in de zorgpaden van Plataan. De paramedische dienst heeft het beheer en de verantwoordelijkheid overgenomen. Daarnaast is ook het project Slaapprotocol afgerond. Verder is er in 2023 gestart met een onderzoek, in samen-

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

### Bijlage

### Wet zorg en dwang

werking met de Academische Werkplaats Hulpmiddelen- Zelfredzaamheid, gericht op de inzet van eetrobots. Daarnaast is, na een succesvolle pilot, een Micro-cosmos – een bedkap die een prikkelarme en geborgen slaapomgeving creëert - aangeschaft, de HIRO getest bij PG-Cliënten, de Smart Floor getest en aangeschaft en het prototype van de Comfy Hand getest.

### **Duurzame inzetbaarheid**

Het innovatiethema 'Duurzame inzetbaarheid' richt zich op het inzetten van technologie om professionals langer gezond hun werken te laten doen, het toepassen van sociale innovatie, om een werkomgeving te creëren waarin medewerkers vitaal kunnen blijven en het reduceren van administratieve lasten. Dit heeft geleid tot drie projecten; het Exoskelet,

spraakgestuurd rapporteren en het reduceren van regeldruk. De implementatie van het Exoskelet wordt in samenwerking met HR(D) en de materialencommissie vormgegeven. Daarnaast is spraakgestuurd rapporteren getest op twee locaties. De spraakapplicatie van Tell James is onvoldoende accuraat. Hierdoor zijn veel correcties nodig en levert het geen tijdswinst op. Er is geadviseerd om niet over te gaan tot implementatie. De ontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd.

Verder heeft de Innovatie community in 2023 de challenge 'regeldruk verminderen' opgevolgd en nieuwe onderwerpen gekoppeld aan het verminderen van regeldruk. Dubbele controle op medicatie, telefoontjes tijdens de zorg en het rapporteren op doelen zijn onderwerpen die nog volop onder de aandacht zijn.

Via de challenge op het automatiseren van de etiketten voor de bloedafname is nu een onderzoek gestart naar de hoeveelheid bloedprikken (556 keer per maand) en in hoeverre hier regeldruk wordt ervaren.

### **Veranderende arbeidsmarkt**

Het borgen van het ontwikkelbord (voorheen innovatiebord) op locatie vormt het belangrijkste speerpunt binnen dit thema. Dit ontwikkelbord draagt bij aan het vergroten van participatie van medewerkers, bij het anders organiseren van werk en het verbeteren van de kwaliteit van het werk. Bovenliggende doel is het optimaliseren van processen en het vergroten van het werkplezier. Alle locaties hebben ontwikkelborden, maar sommige teams vragen nog om ondersteuning. Bordleiders vinden het lastig om de structuur te volgen, stuurgetallen te maken, open vragen te stellen en successen te vieren. De rol van de teammanager is geanalyseerd via een vragenlijst en er is een training en leerpad voor bordleiders ontwikkeld. Medewerkers vinden de training nuttig voor het werken met het ontwikkelbord.

### **Alternatieve woonvormen**

Op het gebied van alternatieve woonvormen is het Community Care project ons innovatieve speerpunt dat in 2023 een vervolg krijgt.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

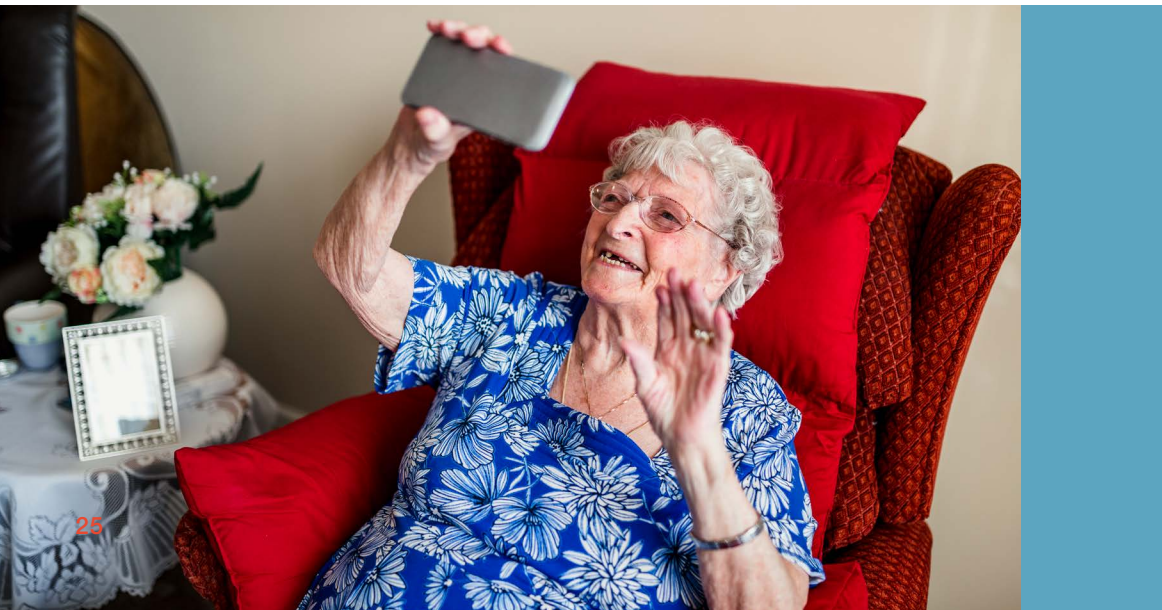
### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang





## Community Care

In 2023 is gewerkt aan het fundament van Community Care. De coördinatoren Community Care zijn goed verankerd in de proeftuinen Maastricht, Valkenburg en Heerlen. Ze zijn inmiddels allemaal betrokken in het lokale netwerk. We zien een grote toename in aantal partners, formeel maar ook informeel, waarmee intensief wordt samengewerkt. De periodieke netwerkbijeenkomsten worden steeds beter bezocht, dit bevestigt de behoefte en de bereidheid om met elkaar samen te werken. We zien dat partners elkaar opzoeken om van elkaar te leren en elkaars kennis en expertise delen. Daarbij is het essentieel gebleken dat er een goede samenwerkingsrelatie moet zijn om zaken in beweging te krijgen. Een belangrijke les die we geleerd hebben, is dat de relatie met partners enorm belangrijk is om initiatieven te implementeren en kan

gezien worden als belangrijke voorwaarde voor succesvolle samenwerking.

In samenwerking met het onderzoeksinstituut Zuyd is er een theoretisch kader ontwikkeld om sturing te geven aan alle initiatieven die ontplooid worden binnen de proeftuinen. Het theoretisch kader (zie afbeelding) is ontwikkeld op basis van wetenschappelijke kennis, waarbij een duidelijke relatie wordt gelegd tussen indicatoren op cliënt- en wijkniveau en ons te behalen doel: In samenwerking met ketenpartners een beweging 'Community Care' realiseren. Het theoretisch kader wordt structureel gebruikt om afwegingen en keuzes te maken welke initiatieven worden ontwikkeld en welke niet.

Om de effecten inzichtelijk te krijgen zijn diverse lectoraten van Zuyd en Maastricht University aangesloten bij het project. Er zijn drie onderzoeksprotocollen ontwikkeld waarbij de aandacht uitgaat naar het proces (gericht op samenwerking), collectieve initia-

tieven en indicatoren op populatieniveau. Alle drie de onderzoeksprotocollen geven inzicht in de factoren die bijdragen aan het langer thuis blijven wonen met goede kwaliteit van leven. Om een zo goed mogelijke samenwerking met betrekking tot de Community Care beweging te realiseren, is het van belang om nader te onderzoeken welke factoren de samenwerking binnen bestaande verbanden faciliteren en/of belemmeren. In Valkenburg bestaan verschillende zorg- en welzijnsinitiatieven die inspelen op de indicatoren van langer thuis wonen met een goede kwaliteit van leven. Daarnaast heeft Sevagram in de afgelopen jaren verschillende initiatieven ontplooid ten behoeve van de Community Care beweging. Welke initiatieven worden er binnen Valkenburg ontplooid waarbij Sevagram betrokkenheid heeft, welke spelen in op de genoemde indicatoren en wat zijn de ervaringen/ invloeden van deze initiatieven? Tot slot wordt er in onderzoeksprotocol 3 gekeken naar beschikbare data die inzicht geven in de indicatoren op populatieniveau.

---

*Een belangrijke les die we geleerd hebben, is dat de relatie met partners enorm belangrijk is om initiatieven te implementeren en kan gezien worden als belangrijke voorwaarde voor succesvolle samenwerking.*

---

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

Dit onderzoeksprotocol zal in 2024 in samenwerking met Maastricht University verder ontwikkeld worden. In het vierde kwartaal van 2024 zullen de onderzoekresultaten opgeleverd worden door Zuyd.

Sevagram is bezig om een (white label) beweging Community Care Zuid-Limburg in gang te zetten. Om dit te faciliteren is er een platform ontwikkeld ([communitycarezuid-limburg.nl](http://communitycarezuid-limburg.nl)) met 'funnel' om de voortgang

van diverse initiatieven inzichtelijk te maken en te monitoren. Diverse organisaties en netwerkpartners in Zuid-Limburg werken nauw samen om ouderen langer verantwoord thuis te laten wonen. De visie, doelstelling en ontplooiide activiteiten zoals de funnel van de beweging Community Care is in meerdere bestuurlijke overleggen tussen een diversiteit aan organisaties (o.a. CureCare Mijnstreek, CureCare Heuveland-Maastricht) aan de orde geweest. Men is overwegend positief over de

beweging en zoekt aanhaking of verbinding met eigen ontplooiide initiatieven. ZonMW en Zorgkantoor worden ook periodiek meegenomen. Ook hier is er sprake van een positieve feedback, met name om de toepasbaarheid van de funnel op geaggregeerd Zuid-Limburs niveau. Hiertoe lopen een tweetal initiatieven om deze mogelijkheid nader te onderzoeken.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Betere zorg en een hoger welzijn

3 Helende omgeving

4 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

# 4

# Gezonde organisatie



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.

### Cliënten en naasten

#### Zorgkaart Nederland

In 2022 werden alle locaties voorzien van een zuil met tablet waarop laagdrempelig een referentie kan worden ingevuld bij Zorgkaart Nederland. Daarnaast werd in 2023 aanvullend aan het cliënttevredenheidsonderzoek aan geïnterviewden gevraagd of zij een referentie wilden invullen op Zorgkaart Nederland. Dit heeft geleid tot een aanzienlijke stijging in reviews. Dit heeft bijgedragen aan een benoeming voor Sevagram in de Top 5 “beste verpleeghuizen in Nederland 2023” van

Zorgkaart Nederland. De gemiddelde score op de zes vragen van Zorgkaart Nederland is de zogenoemde ‘totaalscore’. Voor de locaties van Sevagram die zorg op basis van de Wlz leveren bedroeg de gemiddelde totaalscore 8,7 (154 respondenten).

#### Tevredenheid tijdens de klantreis

Vanwege diverse organisatorische ontwikkelingen zijn de pilots niet conform planning verlopen. Dit heeft Sevagram doen besluiten om in 2023 nogmaals een regulier cliënttevredenheidsonderzoek te laten plaatsvinden. Sevagram heeft een respons behaald van 30,4% met een gemiddelde score van 7,6. Sevagram scoort 17 NPS punten waarbij er tussen de locaties grote verschillen zichtbaar zijn. Daarnaast heeft dit onderzoek ook een bijdrage geleverd aan de aantal ingevulde Zorgkaart Nederland referenties.



### Inhoudsopgave

#### 1 Inleiding

#### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

#### 3 Helende omgeving

#### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

## Medewerkers

### Instroom

De arbeidsmarkt blijft een vraagmarkt, vooral voor Verzorgende IG, MBO-Verpleegkundige en HBO-Verpleegkundige, waarvoor er een groot aanbod aan vacatures is. Naast de gebruikelijke wervingsactiviteiten via sociale media hebben de "kijkjes achter de voordeur" succesvol bijgedragen aan het introduceren en interesseren van potentiële werknemers zonder zorgdiploma, zoals herintreders en zij-instromers, voor een baan bij Sevagram. Dit past binnen de strategie om medewerkers steeds meer in welzijnsfuncties in te zetten.

Bovendien is geïnvesteerd in een nieuwe "Werken bij"-website, die begin 2024 live is gegaan. De gebruikte technologie en functies maken het mogelijk om vacatures binnen Sevagram beter te presenteren en ook beter onder de aandacht te brengen bij zoekmachines, zoals Google. Verder is er in 2023 een start gemaakt met het herzien van het onboarding proces. Het onderzoek is uitgezet en in 2024 zullen hier definitieve acties uit voort komen.

### Doorstroom

De interesse in het volgen van niveauverhogende en kwalificerende opleidingen blijft hoog. Door maatwerk te bieden op het gebied van scholingen en trainingen, kunnen zorgondersteuners zich ontwikkelen tot zorgassistent, waarbij zij vervolgens de stap kunnen zetten naar helpende en/of verzorgende functies. De inspanningen om medewerkers zonder zorgkwalificaties aan Sevagram te binden, hebben vooral op niveau 3 effect gehad.

Met betrekking tot het project 'See, Try, Fly' zijn er in 2023 ook diverse stappen gemaakt. Met name als het gaat om het in kaart brengen van processen en het opleiden van loopbaancoaches. Verdere uitwerking hiervan zal in 2024 plaatsvinden.

### Talent

Het meerjarige teamontwikkelingsprogramma "Samen Sturen" is in 2023 in een stroomversnelling gekomen, waarbij bijna alle facilitaire teams en zorgteams eind 2023 de training hebben doorlopen. De teams zijn actief aan de slag gegaan met het nemen van eigenaarschap, het bewust zijn van hun rol in samenwerking en het zelfstandig doorvoeren van verbeteringen, met als focus excellente mensgerichte Zorg en Welzijn. Elk team heeft gewerkt aan onderwerpen die op dat moment relevant waren en waar ruimte was voor verbetering, met als belangrijkste lessen het vergroten van hun cirkel van invloed, het waarderen van wat er al is en het toevoegen van nieuwe elementen, naast het kijken vanuit verschillende perspectieven en het stoppen met balanceren.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang



Eind 2023 heeft de externe begeleidende partij definitief het stokje overgedragen aan het kernteam "Samen Sturen", bestaande uit drie ontwikkelcoaches in dienst van Sevagram.

Verder is in oktober 2023 het eerste traineeship voor de functie teammanager Zorg gestart, waarmee potentials de mogelijkheid krijgen zich binnen Sevagram te ontwikkelen en toekomstige vacatures voor "teammanager Zorg" kunnen worden vervuld door goed opgeleide interne kandidaten met het juiste Sevagram-DNA. Na een zorgvuldige interne selectie en positieve beoordeling vanuit het assessment zijn drie trainees geschikt bevonden om het traject te doorlopen. Gedurende anderhalf jaar volgen de kandidaten de middenmanagementopleiding bij Hogeschool Zuyd, waarbij ze ook werkervaring opdoen op verschillende plekken binnen de organisatie. De begeleiding is in handen van een team met een mentor, buddy en diverse hulplijnen.

Teammanagers hebben masterclasses over leiderschap afgerond en hebben het vervolg uitgewerkt in de vorm van cluster overstijgende en multidisciplinaire leerteams, waarmee in 2024 de structurele inbedding van het management development programma wordt gerealiseerd. Daarnaast heeft het individuele coachtraject tijdens de inwerkperiode van nieuwe leidinggevenden in 2023 structureel plaatsgevonden.

#### **Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en verzuim**

Het HR-deltaplan is uitgewerkt in twee onderdelen, gericht op het behoud van medewerkers en het verschuiven van de focus van curatie naar preventie. Hierbij ligt de nadruk op het creëren van bewustzijn, het initiëren van interventies en het implementeren van maatregelen die een positieve bijdrage leveren aan het bevorderen van de vitaliteit van medewerkers, het verminderen van verzuim

en het behoud van medewerkers. Het fundament hiervoor is het streven naar werkgeluk.

Het blijven bevorderen van het welzijn van onze medewerkers staat hoog op de agenda. In 2023 werd het inzicht versterkt dat een verschuiving naar duurzame inzetbaarheid alleen mogelijk is wanneer zowel het management als de medewerkers hierin een gedeelde verantwoordelijkheid nemen.

Het gemiddelde verzuimcijfer in 2023 was 9,2%, opnieuw een te hoog percentage. Dit legt een grote druk op de budgettaire middelen en het beschikbare personeel, waardoor het leveren van kwalitatieve dagelijkse zorg bemoeilijkt wordt. Naast de bestaande interventies die worden ingezet door het management, HR en Werk-Vitaal, is besloten om de focus op drie pijlers binnen het verzuimthema te leggen: processen en procedures, leidinggevenden en medewerkers, en het verder intensiveren van preventieve en vitaliteitsinitiatieven.

2023 stond voornamelijk in het teken van voorbereidende werkzaamheden. Zo zijn procesafspraken geactualiseerd, afspraken gemaakt met Falke & Verbaan en zijn trainingen en workshops gepland voor 2024. Verder is de providersboog onderzocht op actualiteit en zijn er eerste aanpassingen gemaakt. Het

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

---

*In 2023 werd het inzicht versterkt dat een verschuiving naar duurzame inzetbaarheid alleen mogelijk is wanneer zowel het management als de medewerkers hierin een gedeelde verantwoordelijkheid nemen.*

---

programma Holland Fit heeft plaats gemaakt voor de LifeCheck app. Hierop kunnen medewerkers een account aanmaken en gebruik maken van diverse faciliteiten die een gezond, vitaal en gelukkig leven ondersteunen.

Het preventieloket heeft zijn waarde bewezen. Medewerkers kunnen rechtstreeks contact opnemen met ondersteuningsvragen. Het preventieloket behandelt niet, maar kan medewerkers in 1 tot 3 gesprekken helpen om zelf weer verder te kunnen. Indien er meer professionele ondersteuning nodig is, kan het preventieloket de medewerker op de juiste weg helpen.

Bij het voorkomen van verzuim en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers is het essentieel om zowel mentaal als fysiek veilig en gezond te kunnen werken. Aandacht voor gezond roosteren en een goede balans tussen werk en privé zijn terugkerende onderwerpen in gesprekken met medewerkers. Ergoaches op locaties ondersteunen medewerkers direct met concrete adviezen over materiaalgebruik en fysieke werkhouding. Na het versterken van deze groep in 2022, was het belangrijk om ervoor te zorgen dat zij beschikten over degelijke basiskennis om hun rol als ergoach te vervullen. In 2023 is daarom een driedaagse training georganiseerd waarin de vijf kerntaken van de ergoach zijn

behandeld: signaleren, analyseren, adviseren, instrueren en continueren. Daarnaast is op iedere locatie een handboek Transfers beschikbaar, zodat altijd materiaal voorhanden is om kennis op te frissen. Hiermee is een goede basis gelegd die periodiek georganiseerd wordt voor nieuwe ergoaches en jaarlijks wordt onderhouden tijdens een herhalingstraining.

#### **Uitstroom**

Er wordt alles aan gedaan om onze medewerkers te behouden. Echter, vanwege het grote aantal vacatures in de regio is het voorkomen van uitstroom niet altijd mogelijk. In 2023 is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in zowel de belangrijkste redenen om bij Sevagram te blijven werken, als de belangrijkste vertrekredenen. De resultaten van dit onderzoek, samen met de bevindingen van het lopende kwantitatieve exit-onderzoek, zijn geïntegreerd in de HR-deltaplannen.

#### **Personeelssamenstelling**

De indicatoren ten aanzien van de personeelssamenstelling over 2023 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.

## **Leren en verbeteren van kwaliteit**

### **Kwaliteit-Veiligheid-Management Systeem**

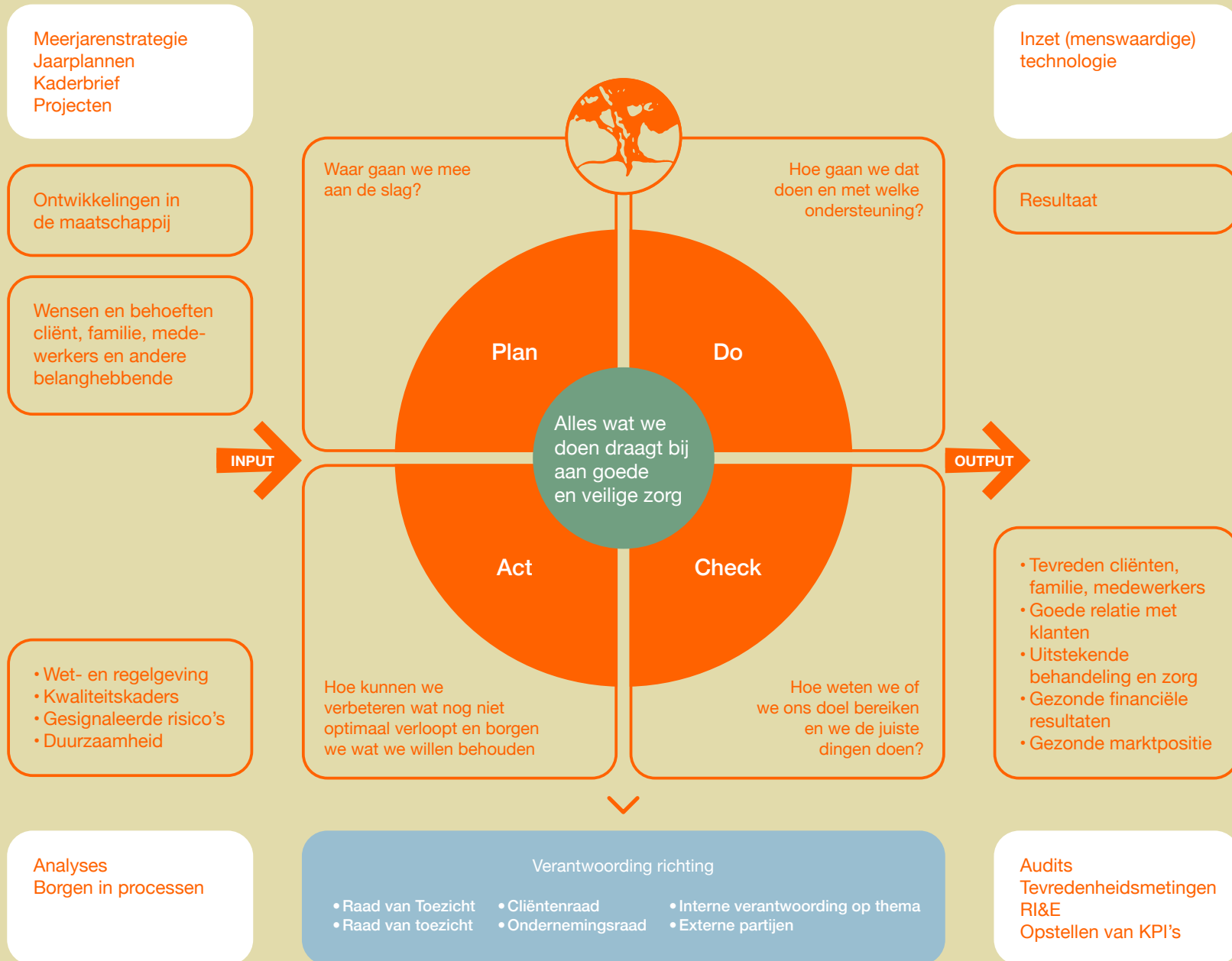
In 2023 is er een vernieuwingstraject gestart voor het bestaande Kwaliteits- en Veiligheidsmanagementsysteem (KVMS) gebaseerd op het Planetree-gedachtegoed. Het KVMS heeft als hoofddoel om een georganiseerde aanpak te bieden voor het beheersen, monitoren en verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Hierbij ligt de nadruk op het creëren van meer eenduidigheid, helderheid en eenvoud waar mogelijk. De systemen zijn er immers ter ondersteuning van de organisatie.

De verschillende onderdelen van het KVMS zijn inzichtelijk gemaakt in het volgende PCDA-model. Deze heeft tot doel om tot continue verbeteringen in de reguliere processen te leiden. In het kader van de Check in de PDCA-Cyclus worden er audits gedaan. In 2023 zijn de eerste stappen gezet om te gaan waarderend auditen. Daarnaast is er gekeken naar de mogelijkheden om zo veel mogelijk integraal te gaan auditen.

## Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Betere zorg en een hoger welzijn
- 3 Helende omgeving
- 4 Gezonde organisatie

Bijlage  
Wet zorg en dwang



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Betere zorg en een hoger welzijn

3 Helende omgeving

4 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang



### **Kwaliteitsinformatiesysteem**

Beleid is vastgelegd in ons kwaliteitsinformatiesysteem, Zenya. In 2023 is een start gemaakt met de herinrichting van het systeem, om beter aan te sluiten bij de behoeften van de werkvloer. Het bestaande beleid wordt geëvalueerd en daar waar nodig herschreven. Het belangrijkste doel voor het organisatiebeleid is dat het makkelijk vindbaar is, leesbaar voor iedereen en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. In 2024 wordt de auditmodule in Zenya ingericht om zoveel mogelijk kwaliteitsindicatoren in één systeem te borgen. Dit voorkomt versnippering en bevordert samenhang in verbetermogelijkheden.

### **Privacy en informatiebeveiliging**

In 2023 is de basis gelegd voor het opstellen en uitvoeren van een integrale aanpak als het gaat om training en awareness rondom privacy en informatiebeveiliging. Training en awareness rondom dit thema zal vormgegeven gaan worden vanaf het moment dat een medewerker bij Sevagram in dienst komt tot het moment dat een medewerker de organisatie verlaat. De afdeling Kwaliteit & Veiligheid is hierbij in regie en stemt op inhoud continu af met de afdelingen Human Resource Development en Marketing & Communicatie. Daarnaast heeft in 2023 een doorontwikkeling plaatsgevonden van de beveiliging en screening van onze eigen netwerken en heeft Sevagram

enkele applicaties die nog onpremise actief waren omgezet naar een SaaS-dienst.

Ten behoeve van de NIS2-richtlijn, die eind 2024 verplicht gesteld zal worden voor Sevagram, is 2023 het jaar geweest waarin een benchmark is uitgevoerd als het gaat om de NEN-7510. Uit de resultaten blijkt dat Sevagram qua maatregelen ruim voldoende scoort, maar dat er op het gebied van het ISMS nog voldoende verbeterpunten zijn. Om hiermee aan de slag te gaan is er besloten om in 2024 een programma te starten om als organisatie uiteindelijk NEN-7510 en NIS2 compliant te worden. De eerste voorbereidingen voor het selecteren van een externe partner, die ons hierbij gaat ondersteunen, hebben eind 2023 plaatsgevonden. In 2024 zal een keuze gemaakt worden welke partij Sevagram gaat ondersteunen in dit programma en zal dit uiteindelijk resulteren in een plan van aanpak om aantoonbaar te gaan voldoen aan de NEN-7510 en de NIS2.

### **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.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

#### Bijlage

#### Wet zorg en dwang

# Bijlage

# Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang verplicht Sevagram twee keer per jaar cijfers aan te leveren aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over de toegepaste onvrijwillige zorg. In 2023 zijn er op twee momenten datasets aangeleverd. Daarnaast zijn we verplicht om één keer per jaar een kwalitatieve analyse over deze zorg aan te leveren. Deze analyse is uitgevoerd aan de hand van de cijfers van de datasets.

## Werkwijze

Deze analyse is opgesteld door afgevaardigden van de commissie Wet zorg en dwang binnen Sevagram. Aan de hand van de cijfers en eisen uit de wet is de analyse uitgevoerd. Na het opstellen van de analyse is deze vastgesteld in de voltallige WZD-commissie en vervolgens als onderdeel van het kwaliteitsverslag vastgesteld door de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Centrale Cliëntenraad. Zij zijn allen in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op de analyse.

## 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, de overige locaties zijn buiten beschouwing gelaten.

## Inhoudsopgave

### 1 Inleiding

### 2 Betere zorg en een hoger welzijn

### 3 Helende omgeving

### 4 Gezonde organisatie

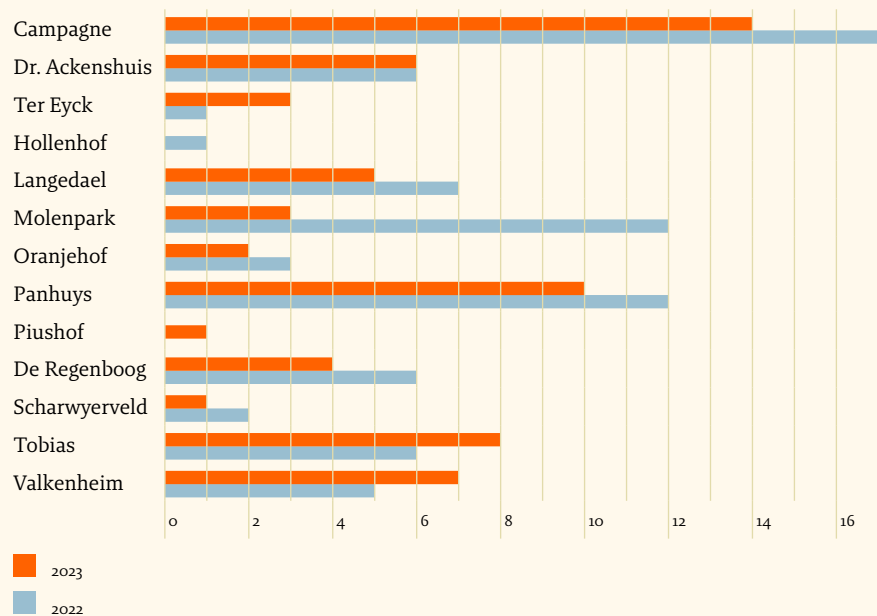
### Bijlage

### Wet zorg en dwang



Aantal unieke cliënten (vergelijking 2022-2023)

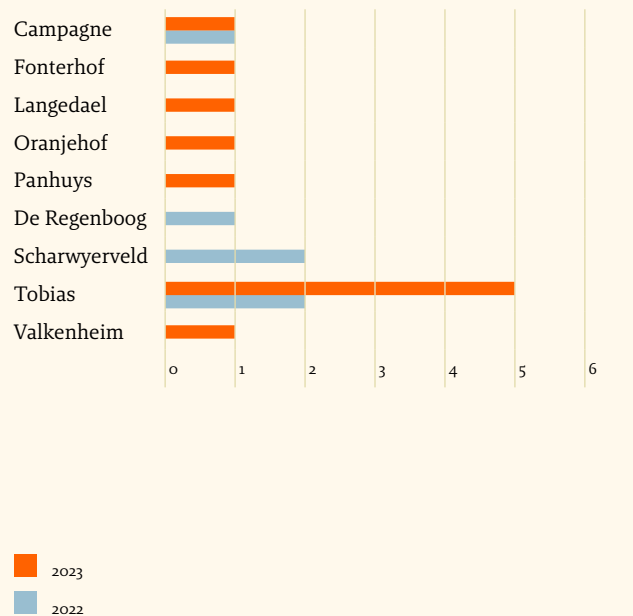
**Opname in zorgplan**



Uit de vergelijking komt naar voren dat er een relatief grote daling is in het aantal cliënten t.o.v. vorig jaar. Deze daling is verwacht en ook goed te verklaren. Naast dat er steeds actiever naar alternatieven van onvrijwillige zorg wordt gekeken, is een andere verklaring dat bij het aanleveren van het digitaal overzicht in februari 2023 is ontdekt dat de cijfers vertroebeld waren. Er waren maatregelen van overleden cliënten meegenomen. Vervolgens heeft er in Q3 een opschoning plaatsgevonden, dit is terug te zien in deze cijfers.

Aantal unieke cliënten (vergelijking 2022-2023)

**Onvoorzien/nood**

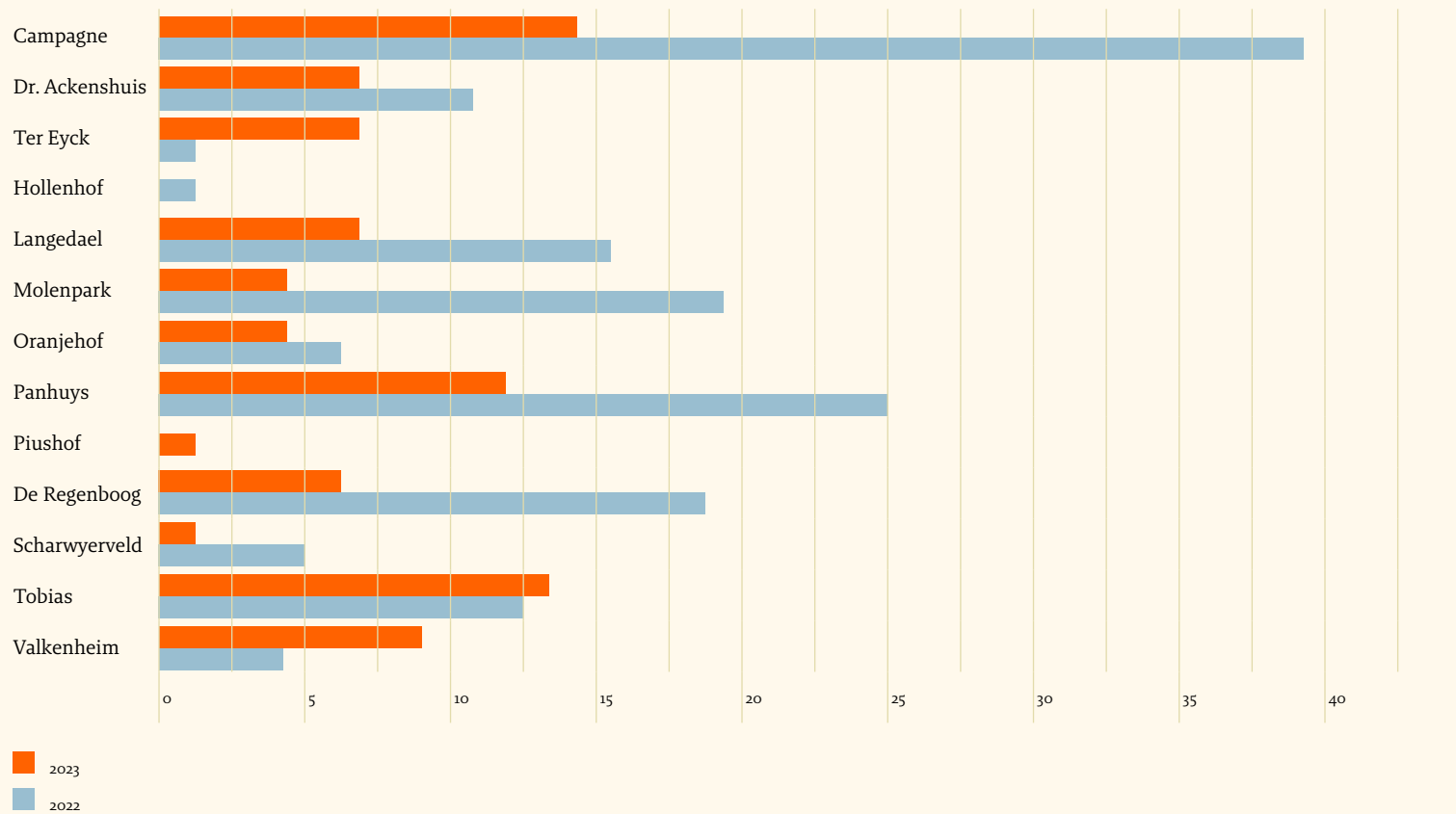


In deze vergelijking is er een duidelijke uitschieter voor locatie Tobias. Deze uitschieter is te verklaren doordat er veel personeelwisselingen zijn op deze locatie wat effect heeft op de administratie. Verder geeft de WZD-functionaris aan dat deze optie van een onvoorzien/noodmaatregel de voorkeur heeft op het moment dat het nog niet duidelijk is hoe een situatie zich gaat ontwikkelen.

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Betere zorg en een hoger welzijn
- 3 Helende omgeving
- 4 Gezonde organisatie
- Bijlage
- Wet zorg en dwang

Aantal maatregelen per locatie  
(vergelijking 2022-2023)



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Betere zorg en een hoger welzijn

3 Helende omgeving

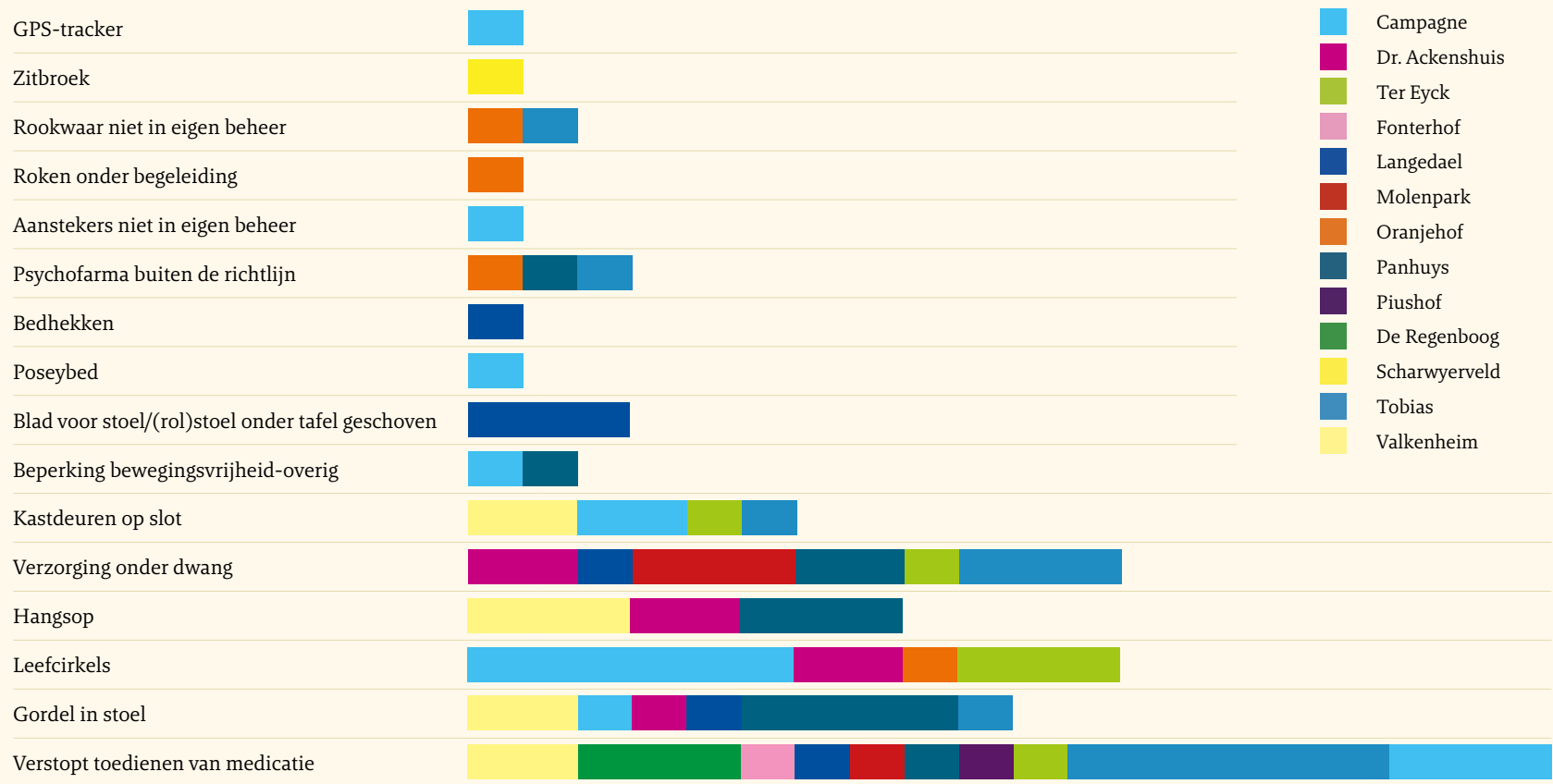
4 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang



Aantal per type  
maatregel per locatie 2023



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Betere zorg en een hoger welzijn

3 Helende omgeving

4 Gezonde organisatie

Bijlage

Wet zorg en dwang

### **Voorkomen van onvrijwillige zorg**

Het voorkomen van onvrijwillige zorg blijft een belangrijk thema binnen de organisatie. Zo is in 2023 bekend geworden dat zorg-technologie veelvuldig ingezet wordt. Er is een memo geschreven met uitleg wanneer dit onder vrijwillige zorg valt en wanneer het onvrijwillige zorg is, met uitleg erbij hoe te handelen. Daarbij is benadrukt dat het nooit de bedoeling is om de inzet hier van als standaard te beschouwen en dat eerst de situatie grondig moet worden geanalyseerd en er gekeken moet worden naar alternatieven, alvorens er wordt overgegaan op de inzet van onvrijwillige zorg. Verder is het aantal WZD-functionarissen uitgebreid, dit leidt tot een betere verdeling van de verantwoordelijke locaties wat ten goede komt aan de toezicht-houdende rol die de WZD-functionarissen vervullen.

### **Vertroebeling cijfers**

Sinds de tweede helft van 2021 zijn vrijwel alle locaties van Sevagram, uitgezonderd de voormalig Mosae locaties, overgestapt naar het ONS – Nedap systeem. In het tweede kwartaal van 2022 zijn de voormalig Mosae locaties gewisseld van ONS – Nedap systeem om alle cliëntdossiers in één systeem te bundelen. Het overzetten, invoeren en importeren van data uit de voormalige cliëntdossiers heeft consequenties gehad. Zo is er onvrijwillige zorg onterecht gedupliceerd en vervolgens op verschillende manieren verwerkt. Hierdoor is er een vertekening van cijfers ontstaan, met name in de gearchiveerde onvrijwillige zorg. Vanuit de uitdraai van de cijfers die zijn aangeleverd bij het IGJ is namelijk gebleken dat in de cijfers maatregelen worden meegenomen van cliënten die inmiddels zijn verhuisd of overleden. Deze maatregelen zijn niet gearchiveerd waardoor deze als actief ingezette onvrijwillige zorg terug blijven komen in de cijfers, dit heeft voor vertroebeling gezorgd.

In Q3 2023 is er een opschoning gedaan van maatregelen die onterecht nog actief waren, dit is nogmaals herhaald in december 2023. Daarnaast is hier als actiepunt uit voortgekomen dat in de handleiding WZD moet worden toegevoegd dat de WZD-functionaris die is gekoppeld aan een locatie geïnformeerd dient te worden op het moment van overlijden van een cliënt waar een registratie van onvrijwillige zorg nog in concept staat, omdat een maatregel niet te archiveren is zonder een eerste beoordeling.

## **Inhoudsopgave**

- 1 Inleiding**
- 2 Betere zorg en een hoger welzijn**
- 3 Helende omgeving**
- 4 Gezonde organisatie**

Bijlage  
**Wet zorg en dwang**

### **Registratie maatregelen en achterstand te accorderen onvrijwillige zorg**

De registratie en bijbehorende onderbouwing van vrijheidsbeperkende maatregelen, zowel vrijwillig als onvrijwillig, is nog steeds een groot aandachtspunt binnen de organisatie. Er is eerst gefocust op het goed registreren van onvrijwillige zorg, vervolgens is er ook gekeken naar het juist registreren van alle vrijwillige zorg. Verder is er focus op betere herkenning en groter bewustzijn onder zowel zorg(verantwoordelijken) als behandelaars en daarnaast 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 vanwege het gebrek aan kennis en aandacht, waardoor onderbouwing, en accordering van de maatregelen nog niet geheel op orde is. De Wzd-functionarissen constateren dat het op verschillende locaties ontbreekt aan stabiliteit, door onder andere het vertrek en wisseling van personeel.

Om de kennis rondom juiste registratie te verbeteren zijn er diverse actiepunten uitgezet binnen de organisatie. Zo gaan er behandelaren aan de slag met kennisbevordering van de medebehandelaars met betrekking tot de kennis en het bewustzijn rondom hun rol en verantwoordelijkheden inzake de WZD. Verder zijn de e-learnings die binnen Sevagram beschikbaar zijn nogmaals onder de aandacht gebracht en zijn teammanagers zorg aangespoord op hun toezienende rol op de locatie(s) waar zij verantwoordelijk voor zijn. Mocht er vraag naar zijn dan gaat er een WZD-functionaris naar locatie om extra uitleg te geven over de Wet zorg en dwang. Daarnaast wordt de handleiding WZD ook continu vernieuwd om deze zo goed mogelijk ondersteunend te laten zijn aan de registratie door de zorgverantwoordelijken.

### **Reactie cliëntenraad**

Op 8-5-2024 is de Analyse onvrijwillige zorg verslagjaar 2023 besproken tijdens een gecombineerd overleg van de Raad van Toezicht Kwaliteit & Veiligheid samen met de CCR Commissie Kwaliteit van Zorg. De analyse is besproken als onderdeel van het kwaliteitsverslag, waarbij tijdens het overleg de analyse nadrukkelijk is benoemd zodat hier extra aandacht voor was. Er waren geen opmerkingen over de analyse, dit betekent dat de analyse hierdoor in zijn geheel is aangenomen.

## **Inhoudsopgave**

- 1 Inleiding**
- 2 Betere zorg en een hoger welzijn**
- 3 Helende omgeving**
- 4 Gezonde organisatie**

Bijlage  
**Wet zorg en dwang**