



SAAMBORGH



Kwaliteitsjaarverslag 2021

Doetinchem, 1 juni 2022

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2021 van Saamborgh. De hoofdstukken in dit jaarverslag zijn gebaseerd op het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren' van het Zorginstituut Nederland (2021). Het kwaliteitskader beschrijft wat bewoners en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Onderdeel hiervan is het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsplan voor 31 december en kwaliteitsverslag voor 1 juli. Per hoofdstuk beschrijven wij hoe Saamborgh vorm geeft aan het kwaliteitskader en welke doelen wij hebben behaald in 2021.

Reikwijdte

Bewoners ontvangen WLZ (wet langdurige zorg)-zorg in de vorm van een VPT (volledig pakket thuis) of PGB (persoonsgebonden budget) of ZWV of WMO in een eigen appartement in een van de woonzorglocaties van Saamborgh.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde bewoners. Het Kwaliteitskader Wijkverpleging richt zich op de (thuis)zorg aan Zvw-geïndiceerde cliënten.

Bewoners bij Saamborgh zijn meer dan hun zorgvraag. Saamborgh zet zich in om uit te gaan van de eigen regie en mogelijkheden van de bewoner. Zorg en ondersteuning op maat, die past bij de identiteit van de bewoner en aansluit bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de bewoner. Zonder voorbij te gaan aan persoonlijke of professionele waarden en voorschriften. Keuzevrijheid, zelfregie en persoonsvolgende zorg zijn begrippen waar wij als organisatie op inzetten en sturen. Samen met bewoners, familie, collega's uit verschillende disciplines en andere betrokken partijen spannen we ons in voor een zo prettig mogelijke oude dag van onze bewoners en een prettig werkklimaat voor onze medewerkers.

Leeswijzer

Voorliggend document bevat een overzicht van de belangrijkste kwaliteitsontwikkelingen die in 2021 hebben plaatsgevonden binnen Saamborgh. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg werd hierbij als leidraad gebruikt. Wij kijken hierbij naar het kwaliteitsplan 2021 en reflecteren op de behaalde resultaten. Waar mogelijk geven wij een doorkijk naar 2022.

Inhoudsopgave

1. Profiel van de organisatie	4
1.1 Hier staan we voor (onze missie)	4
1.2 Hier gaan we voor (onze visie).....	4
1.3 Kernwaarden.....	5
1.4 Woonzorgvoorzieningen en Dagbesteding	6
1.5 Samenwerking (zorgnetwerkbeleid Saamborgh)	7
1.6 Samenwerkingspartners	8
2. Algemene terugblik over 2021	9
3.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning / passende zorg.....	10
3.2 Wonen en Welzijn.....	12
3.3 Veiligheid	13
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit.....	14
3.5 Leiderschap, governance en management	17
3.6 Personeelssamenstelling.....	18
3.7 Gebruik van hulpbronnen.....	20

1. Profiel van de organisatie

“Hier staan we iedere dag opnieuw stil bij de dingen die het dagelijks leven tot een mooi leven maken. Bij ons vinden senioren met een zorgvraag een nieuw thuis. Een huis waar het draait om oprechte aandacht en jezelf kunnen zijn. Een plek om je fijn te voelen, met je eigen vertrouwde meubels en ook met je partner, wanneer je nog samen bent. Een plek waar we een prettig dagritme bieden en samen een huishouden voeren. Een plek ook waar je je terug kunt trekken of mee kunt doen op precies de manier die je wilt. Of het nu gaat om lichamelijke gezondheid, je uiterlijke verzorging, vers en kleurrijk voedsel op je bord of je goed voelen in je omgeving. We hebben aandacht voor elke bewoner, elke medewerker en elk familielid. En we doen het samen”.

1.1 Hier staan we voor (onze missie)

Volop oprechte en liefdevolle aandacht

Het geven van oprechte aandacht vinden wij belangrijk. Dit betekent dat we zoveel mogelijk rekening houden met ieders behoefte en een veilige en gezellige omgeving kunnen bieden. We doen het samen met respect voor ieders privacy. We zorgen ervoor dat medewerkers kunnen doen waar ze goed in zijn: zorg en welzijn bieden aan onze bewoners. Dat leidt tot ontspanning en regelmatig een lach op ieders gezicht.

1.2 Hier gaan we voor (onze visie)

We bieden zorgbehoevende ouderen een huis waar zij zich prettig en veilig voelen. Een huis waar ze zich in alle opzichten thuis kunnen voelen.

Dit betekent dat we zoveel mogelijk aansluiten bij de behoeften en wensen van bewoners, dat we uitstekende zorg bieden én dat we onze bewoners en hun familie ondersteunen. Het betekent ook dat we samen een veilig en plezierig thuis creëren, een huishouden voeren en activiteiten aanbieden; van spelletjes tot het goede gesprek, van samen koken tot werken in de tuin. Je mag hier vanzelfsprekend op jezelf zijn, maar je bent nooit écht alleen.

1.3 Kernwaarden

Onze organisatie stelt haar bewoners en haar medewerkers centraal. Onze medewerkers staan in dienst van de bewoner en ondersteunen de behoefte van onze bewoners. Door gastvrije zorg en aandacht, ontstaat er een warm thuis voor onze bewoners. De medewerkers maken samen het verschil en zorgen ervoor dat onze missie en visie wordt uitgedragen. Hierbij staan de volgende kernwaarden centraal:

- **Oprechte aandacht**

Alles binnen onze organisatie draait om het belangrijkste wat je een mens kunt geven: oprechte aandacht. We zien iedere bewoner, ieder familielid en elke medewerker. Onze medewerkers zijn bezielde mensen die er iedere dag voor de ander willen zijn.

- **Thuisgevoel**

Thuis voelen of je senang voelen betekent dat je in alle veiligheid jezelf kunt zijn. Dat je in een fijne omgeving woont, waarin je ondersteund wordt en je prettig voelt. Een arm om je heen, een luisterend oor, rust als je daar behoefte aan hebt. Aandacht vormt hiervoor de basis.

- **Plezier**

Wat zou het leven voorstellen zonder een lach? Onze medewerkers brengen een gezonde portie vrolijkheid en plezier met zich mee naar de huizen. Hun energie brengt bewoners letterlijk en figuurlijk in beweging. Plezier maken is een groot goed en zorgt voor positieve energie.

- **Gewoon doen**

Wat heeft iemand nodig? Soms is een blik in de ogen al genoeg om het te weten. En dan doen we eenvoudigweg wat er moet gebeuren, iedere dag. We denken in mogelijkheden en kansen en dan blijkt er altijd meer te kunnen dan gedacht.

- **Samen**

Je voelt het meteen zodra je binnenkomt: er heerst een gevoel van saamhorigheid en huiselijkheid. Die sfeer zetten we met elkaar, samen met bewoners, familie en medewerkers iedere dag weer neer. Samen zijn we verantwoordelijk voor de goede sfeer en samen met client en familie of het sociale netwerk zetten we ons in voor een zinvolle dag.

1.4 Woonzorgvoorzieningen en Dagbesteding

Binnen de woonzorgvoorzieningen in Almelo, Almere, Bosch en Duin en Doetinchem wordt met name WLZ-zorg geleverd in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT) of PGB (persoonsgebonden budget). De locaties in Tolkamer en Westervoort leveren zorg op basis van WLZ, ZVW en WMO. Zorg en begeleiding in de vorm van Dagbesteding wordt gegeven in Loo.

Voor het wonen worden woon- en servicekosten in rekening gebracht aan bewoners van de locaties in Almelo, Almere, Doetinchem en Bosch en Duin. De bewoners van de locaties in Westervoort en Tolkamer hebben een huurovereenkomst met de eigenaar van het pand en een serviceovereenkomst met Saamborgh.

De zorg wordt in de woonzorgvoorzieningen geleverd volgens het concept scheiden van wonen en zorg.

Almelo

Villa de la Porte (12 plaatsen)



Villa Verde (12 plaatsen)



Almere

Reedewaard (26 plaatsen)



Bosch en Duin

Sparrenheugel
(12 plaatsen, uitbreiding 2022 naar 19 plaatsen)



Tolkamer

Rijnzicht (21 plaatsen)



Westervoort

Wilgenpas (71 plaatsen)



Brewinc Hof

(25 plaatsen)



Westerstaete

(30 plaatsen)



Dagbesteding Loo



Hoge Haeghe

(oplevering Q1 2022, 38 plaatsen)



1.5 Samenwerking (zorgnetwerkbeleid Saamborgh)

In het zorgnetwerk stemmen alle betrokken zorgverleners de zorg af op de behoeften van de bewoner. Ze werken samen in de uitvoering van de zorg en brengen hierin samenhang. De bewoner ontvangt een integraal, kwalitatief passend aanbod op het gebied van zorg en welzijn, zonder last te hebben van muren en belangen tussen organisaties. Het gaat zowel om een zorgverleningsproces, als om een organisatieproces, niet alleen binnen één organisatie maar ook tussen verschillende

organisaties. Mensen met complexe hulpvragen hebben veel baat bij het zorgnetwerk. Om dit te kunnen realiseren moeten organisaties en zorgverleners durven samen te werken en te veranderen.

1.6 Samenwerkingspartners

Iedere locatie van Saamborgh kent zijn plaatselijke samenwerkingspartners in het zorgnetwerk. Basis van het zorgnetwerk is de samenwerking tussen de locatie en de aan de locatie verbonden huisarts. Dit ligt vast in een samenwerkingsovereenkomst. Naast de huisarts is er bijvoorbeeld een samenwerkingsovereenkomst met een apotheker. Er vindt een farmaceutisch overleg plaats tussen huisarts en apotheker. Dit op basis van de onderliggende indicaties van de bewoners. De indicatie van de bewoner is leidend in het aanbod van zorg en de coördinatie daarvan.

Zo zullen bewoners met een WLZ-indicatie een andere inzet van zorg, begeleiding en coördinatie van zorg kennen dan bewoners met een ZVW-indicatie. Saamborgh heeft een eigen specialist ouderengeneeskunde in dienst.

Samenwerking met regionale netwerken (dementie, palliatieve zorg, etc.) is onderdeel van het zorg en begeleidingsaanbod. Voor de bewoner is de EVV'er (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende) de coördinator m.b.t. de afstemming van de zorgverleners. Deze zal, in overleg met de bewoner/familie, de nodige disciplines (zoals fysiotherapeut) inschakelen en de communicatie en uitvoer coördineren.

Het effect van het zorgnetwerk wordt periodiek geëvalueerd tijdens MDO's/zorgevaluatie, artsenoverleg, farmaceutisch overleg met apotheker en tijdens de dagelijkse gesprekken van zorgverlener met de bewoner (afhankelijk van de indicatie van de bewoner). Dit wordt vastgelegd in het MDO-verslag, de rapportage, tijdens contractbesprekingen met huisarts en apotheker en netwerkbijeenkomsten (dementie, palliatieve zorg).

Wijkverpleging maakt deel uit van het lokale (zorg)netwerk. Wijkverpleging is lokale zorg. Dat brengt met zich mee dat bekendheid en afspraken over samenwerking met partners in het lokale (zorg)netwerk van belang is voor de kwaliteit van zorg. Wijkverpleging neemt dan ook in gepaste mate deel aan overlegvormen in het werkgebied en onderhoudt zo goed mogelijke relaties met de informele zorg, lokale,

eerste- en tweedelijns zorgverleners, ziekenhuizen en netwerken van WMO organisaties. Met de partners in het netwerk werkt ze aan mogelijkheden om preventief de vraagstukken die lokaal te verwachten zijn, aan te pakken.

2. Algemene terugblik over 2021

Voor Saamborgh stond 2021 in het teken van het professionaliseren en het samenvoegen van twee organisaties, te weten Lang Leve Thuis en ABC Zorgcomfort tot één organisatie Saamborgh. Daarbij is veel aandacht geweest voor het creëren van een gezamenlijke cultuur, het stroomlijnen van de werkprocessen en het herverdelen van taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie.

Waar we de organisatie het eerste half jaar vooral hebben samengevoegd, hebben we in het tweede half jaar de organisatie voorbereid op het scheiden van wonen en zorg waardoor in het 4^e kwartaal de aanzet is gegeven voor Saamborgh Wonen BV en Saamborgh Zorg BV, een ontwikkeling die zich in 2022 zal voltrekken. Door het scheiden van wonen en zorg willen wij nog meer de juiste focus leggen op het primaire proces, zodat de best mogelijke zorg geleverd kan worden.

De focus op het primaire proces heeft ervoor gezorgd dat we in 2021 zoveel mogelijk administratieve processen hebben geminimaliseerd door de introductie van een Veiligheids Management Systeem Triasweb, door een aanzet te geven voor het Leer Management Systeem en door te starten met 1 systeem voor ONS binnen alle locaties waarin diverse verbeterlagen meegenomen zijn.

Ook in 2021 hadden we weer te maken met alle coronamaatregelen. Gelukkig leverden de vaccinaties meer bewegingsvrijheid op voor onze bewoners en waren de locaties weer open voor bezoek. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen hadden locaties, in 2021, toch weer te maken met de nodige coronabesmettingen. Dit waren besmettingen, waarbij bewoners gelukkig minder ziek waren maar waarbij ook medewerkers getroffen werden door het virus waarbij soms alle zeilen bijgezet moesten worden om de bezetting rond te krijgen.

We zijn trots op de ontwikkelingen van het afgelopen jaar die we met een enthousiast team van medewerkers hebben neergezet, en kijken er naar uit om in 2022 verder te bouwen aan een Saamborgh waar het voor eenieder prettig wonen en werken is.

3.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning / passende zorg

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Saamborgh heeft als doel dat de kwaliteit van leven voor iedere bewoner zo optimaal mogelijk kan zijn, dat bewoners een prettige oude dag hebben. Het streven is dat iedere bewoner zijn eigen levensstijl zo lang mogelijk kan behouden. Saamborgh vindt het belangrijk dat de eigen sociale (leef)omgeving van de bewoner betrokken blijft en mee ondersteunt. Uitgangspunt is om samen met de bewoner en familie / sociaal netwerk en onze samenwerkingspartners de kwaliteit van leven in stand te houden of te bevorderen zoals de client dit wenst. Saamborgh vindt het belangrijk dat mensen hun eigen keuzes kunnen blijven maken en dat mensen de dingen blijven doen die ze zelf kunnen doen. Autonomie en eigen regie staan daarbij hoog in het vaandel. Saamborgh blijft daarom in gesprek met de bewoner, zijn eigen sociale netwerk en medewerkers om hier invulling aan te geven. Belangrijk hulpmiddel is de multidisciplinaire zorg (en overleg) en ondersteuning op maat. Afspraken hierover liggen vast in het zorgleefplan van de bewoner.

Kwaliteitsontwikkelingen 2021

De vier thema's behorende bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning zijn compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Deze zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Ze kennen de bewoners, weten wat zij belangrijk vinden en zetten zich hiervoor in. Dit werd in 2021 vanuit de externe Prezo-audits positief bevestigd.

Een ander aspect van persoonsgerichte zorg is het methodisch werken: zijn de doelen waaraan wordt gewerkt bij de bewoner duidelijk, worden deze goed opgevolgd in het dossier, worden deze geëvalueerd en bijgesteld als er iets verandert? In 2021 bleek onder andere uit audits dat hier nog winst te behalen was. Dit is meegenomen in het project zorgdossiers vanuit Adcase dat is gestart in 2021 met een doorloop naar 2022.

	Onderwerp	Ontwikkelingen 2021
1	Zorgdossiers	Wegens de overname van ABC Zorgcomfort eind 2020 werd in 2021 gestart met het stroomlijnen van de zorgdossiers van Lang Leve Thuis en ABC Zorgcomfort: van 2 verschillende systemen wilden we naar 1 dossier voor heel Saamborgh. In 2021 zijn we gestart met een project om te komen tot een nieuwe inhoud van ONS voor heel Saamborgh waarmee de wensen en behoeften van de bewoner optimaal in kaart worden gebracht en gevolgd kunnen worden. Dit is onderdeel van het project waarbij alle systemen worden samengevoegd onder begeleiding van Adcase. Per 1 juli 2022 is dit gerealiseerd.
2	Nulmeting onderdeel persoonsgerichte ondersteuning	Op de locaties Westersaete, Wilgenpas en Rijnzicht is een nulmeting uitgevoerd op het onderdeel Persoonlijke Zorg en Ondersteuning, er is een plan van aanpak opgesteld waar locatiemanagers mee aan de slag zijn gegaan.
3	Academische Verpleeg(t)huiszorg (AV)	Academische Verpleeg(t)huiszorg (AV) en het OER-redeneren draagt bij aan een verdieping van de kwaliteit van Persoonlijke Zorg en Ondersteuning. Er is een pilot rond AV zorg gehouden in de locatie Reedewaard en in 't Brewinc. In 2022 wordt bepaald of dit verder wordt uitgerold voor heel Saamborgh.

3.2 Wonen en Welzijn

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Wonen in een persoonlijke, veilige en comfortabele woonomgeving, (zo mogelijk) kleinschalig van opzet. Een warme, sfeervolle omgeving en volop mogelijkheden om een thuisgevoel te creëren. Deze aspecten worden beïnvloed door de houding en het gedrag van medewerkers, de dienstverlening en de omgeving. Onze aandacht is dan ook continue gericht op deze pijlers. Samen met de bewoner, en waar nodig zijn naaste(n), wordt er vormgegeven aan een zinvolle daginvulling. Om te weten wat voor iemand een zinvolle dag is, verdiepen onze medewerkers zich, samen met bewoner en familie, in wat bewoners gewend waren en wat voor hen van waarde is. Er zijn afspraken gemaakt over de daginvulling, verzorging en voeding. Hierbij is aandacht voor de levensvragen van de bewoner en de invulling van de laatste levensfase.

Ondanks de beperkende maatregelen vanwege corona konden we in 2021 toch veel aandacht besteden aan een prettige dag voor de bewoners, met activiteiten waar onze bewoners erg van genoten zoals knutselen, speciale aandacht voor de feestdagen, stoelyoga, en leuke uitjes.

Kwaliteitsontwikkelingen 2021

	<i>Onderwerp</i>	<i>Ontwikkelingen 2021</i>
1	Activiteiten	Op een aantal locaties zijn meer activiteiten georganiseerd zoals muziekoptredens, individuele inzet van vrijwilligers bij specifieke bewoners, abonnement Illy TV (programma's uit de oude doos, tv shows, concerten, kluchten, etc).
2	Woonomgeving	De bereikbaarheid van de tuin van Reedewaard voor bewoners is verbeterd.

3.3 Veiligheid

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Veilige zorg voor bewoners, waarbij risico's en eigen regie en keuzes zorgvuldig worden afgewogen en waarbij gewerkt wordt vanuit professionele standaarden. Deze zijn vertaald in beleid en protocollen voor onze organisatie. Waar mogelijk wordt hierbij samengewerkt in de keten. Informatie verzamelen over zorginhoudelijke indicatoren en relevante thema's rondom basisveiligheid. Een open en veilige cultuur voor medewerkers waarbinnen geleerd kan worden van informatie, verbeterpunten en fouten.

Kwaliteitsontwikkelingen 2021

	<i>Onderwerp</i>	<i>Ontwikkelingen 2021</i>
1	Wet Zorg en Dwang	Er is beleid ontwikkeld rond de wet Zorg en Dwang, en Saamborgh heeft een WzD functionaris aangesteld. Er zijn trainingen gegeven op locaties, en er zijn samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met clientvertrouwenspersonen per regio. Zij hebben kennis gemaakt met de locaties. Vanaf 1 januari 2022 is Saamborgh ingeschreven in het locatieregister WzD, vanaf die datum wordt ook kwaliteitsinformatie rond de WzD aangeleverd aan de inspectie. Saamborgh probeert de inzet van onvrijwillige zorg tot het minimale te beperken.
2	Corona en OMT	In 2021 is het OMT van Saamborgh veelvuldig bijeen geweest en heeft ondersteunt bij het verkrijgen van de juiste beschermingsmiddelen, contact met de GGD gehad rondom vaccinatie en nieuwsbrieven en belangrijke informatie rondom infectiepreventie en Covid gecommuniceerd in de organisatie en naar contactpersonen. Een waardevolle bijdrage in het OMT werd geleverd door de infectiepreventie specialist vanuit het Slingeland Ziekenhuis.

3	Aandachtvelders	In 2021 zijn de aandachtsvelders hygiëne meer in hun rol gezet. Daarnaast heeft elke locatie een aandachtsvelders MIC gekregen die geschoold zijn om meldingen af te kunnen handelen in Triasweb en analyses uit kunnen draaien in dit systeem.
4	VMS Triasweb	Triasweb is in 2021 geïmplementeerd, waarna MIC meldingen en klachten via Triasweb worden gemeld. In 2022 worden ook audits gedaan via Triasweb.
5	Medicatieveiligheid	Voor alle locaties zal in Q1 het medicatiebeleid Saamborgh volgens de CKO werkwijze ingezet zijn. N-Care systeem is vanaf Q1 geïnstalleerd op alle locaties. Dit traject is geregistreerd door de locatiemanager van Westerstaete.
5	Indicatoren basisveiligheid 2021	Ook in 2021 zijn de indicatoren basisveiligheid verzameld en ingevoerd in het Desan Portal.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Continue werken aan verbetering van kwaliteit ten behoeve van een optimale zorg voor onze bewoners, met openheid over bereikte resultaten en medewerkers die 'bewust en verantwoordelijk meebouwen aan Saamborgh'.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van professionele richtlijnen en beschikbare informatie en data. Er wordt samengewerkt en kennis gedeeld met andere organisaties vanuit het lerend netwerk. Medewerkers stimuleren om na te denken over het effect van handelen, elkaar bevragen, feedback geven en fouten te bespreken. Met als doel te leren, te ontwikkelen en te verbeteren.

Een goed werkend kwaliteitssysteem betekent dat de organisatie zicht heeft op wat goed gaat en wat beter kan, dat signalen- of risico's zichtbaar zijn en serieus worden genomen en dat de organisatie in staat is een continue verbetercyclus neer te zetten.

Kwaliteitsmonitor

In 2021 is een maandelijkse kwaliteitsmonitor opgesteld waarin een aantal belangrijke indicatoren terugkwamen. Echter, in de aanloop naar 2022 is besloten deze maandelijkse monitor vanaf het eerste kwartaal van 2022 per kwartaal aan te leveren en een verdiepingsslag te maken in de informatie, zodat betere sturing mogelijk is op de uitkomsten. De monitor ging ter informatie naar locatiemanagers, bestuur en RvC en was beschikbaar voor medewerkers op de Workspace.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

Vanaf oktober 2021 werden MIC meldingen via Triasweb gemeld, een veiligheidsmanagementsysteem waarbij een mooie slag gemaakt kon worden op de analyse van de meldingen. Daarvoor werden de meldingen door de locaties bijgehouden en maandelijks verwerkt in de kwaliteitsmonitor. MIC meldingen worden op locatie besproken, en vanaf 2022 is er een centrale VIM commissie die ook op Saamborgh breed een analyse maakt van de meldingen. Op elke locatie is een aandachtsvelder MIC die de meldingen volgt en afhandelt.

Klachten

In 2021 zijn er 8 klachten ingediend door 9 klagers via de interne klachtenregeling. Er is geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling of vertrouwenspersoon. De klachten zijn gemiddeld binnen een termijn van 4 weken naar tevredenheid opgelost en afgehandeld. Er waren geen klachten bij cliënten die vallen onder de WMO.

Cliëntbeoordeling

Naast dat op de locaties veel aandacht wordt besteed aan het welbevinden van onze bewoners en we tijdens elk MDO of tijdens elke zorgevaluatie vragen naar de tevredenheid volgen wij de beoordelingen van bewoners via Zorgkaart Nederland. Tevens heeft er in oktober 2021 een PREM meting (Patient Reported Experience Measure) plaatsgevonden onder onze bewoners met indicatie wijkverpleging.

Zorgkaart Nederland

Saamborgh kreeg in 2021 gemiddeld een 8,8 op zorgkaart Nederland, er werden 22 waarderingen geplaatst op dit platform.

PREM-wijkverpleging

Alle bewoners die langer dan 30 dagen bij Saamborgh verbleven én Zvw-wijkverpleging ontvangen, kregen een vragenlijst. Er waren 27 respondenten die de vragenlijst ingevuld hebben. Saamborgh kreeg een 7,8 en de medewerkers van Saamborgh een 8,4 als waarderingcijfer. Verbeterpunten waren het nakomen van afspraken, meer openheid en communicatie met kantoor. Ook het uitzetten van medicatie was een aandachtspunt. Complimenten kregen we voor de warme zorg, de hulpvaardige medewerkers die altijd klaar staan voor de client, de hoge deskundigheid en het meedenken in oplossingen.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eind 2021 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden onder de medewerkers van Saamborgh. Uit de resultaten bleek dat medewerkers over het algemeen tevreden zijn over het werken bij Saamborgh. Vooral de mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling, het werkplezier, de werkomstandigheden, sfeer, cultuur en veiligheid worden goed beoordeeld. Wat er als verbeterpunt uitspringt is het onderdeel 'communicatie en samenwerking.'

Gemiddeld geven medewerkers Saamborgh een 7.6. Het gemiddelde cijfer op de vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat je Saamborgh als werkgever zou aanbevelen aan een vriend, familielid of bekende?" is een 7.6.

De uitkomsten zijn meegenomen in de verbeterplannen voor 2022 en naar aanleiding van het onderzoek is er meer aandacht gekomen voor interne communicatie, onder andere door een maandelijkse nieuwsbrief voor medewerkers.

Overige kwaliteitsontwikkelingen 2021

	Onderwerp	Ontwikkelingen 2021
2	Triasweb, VMS	Het veiligheidsmanagementsysteem is in gebruik genomen m.b.t. meldingen incidenten en klachten.
3	Interne audits	Er vonden interne audits plaats op het gebied van infectiepreventie op alle locaties. Op een aantal locaties vonden ook audits plaats op de zorgdossiers.

4	PREZO Keurmerk , externe audit	Het gouden PREZO keurmerk is behaald voor de locaties Westerstaete, Wilgenpas, Rijnzicht en de dagbesteding.
---	-----------------------------------	--

3.5 Leiderschap, governance en management

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Saamborgh wil een stabiele, duurzame en gezonde organisatie zijn en wil daarbij dicht bij medewerkers en bewoners staan. De aansturing en governance moet faciliterend zijn voor de te leveren kwaliteit van het Saamborgh-concept. Goed management is van wezenlijk belang voor goede zorg. Belangrijke opdracht voor het management is dat zij niet alleen “managen” maar ook zorgen voor goede inhoudelijke begeleiding en toerusting van medewerkers, zodat zij samen kunnen leren en verbeteren.

Kwaliteitsontwikkelingen 2021

	Onderwerp	Kwaliteitsontwikkelingen 2021
1	VVAR	De VVAR heeft in 2021 de frequente van het overleg verhoogd, van 3x per jaar á 3 uur naar 5x per jaar á 2 uur. De aanleiding hiervoor was de vele ontwikkelingen rondom het zorgbeleid en alles wat speelde rondom het Coronabeleid. Vanwege de Corona en reisafstand hebben de overleggen altijd online plaatsgevonden. De VVAR heeft de directie advies gegeven over het wondbeleid, bedrijfskleding en hoe we de positie van de VVAR leden versterken in het team. Daarnaast is de VVAR bezig geweest met het werven van nieuwe leden in de regio Doetinchem, Westervoort en Tolkamer.
2	Samenvoeging Lang Leve Thuis en ABC Zorgcomfort	Overname in 2020 , in 2021 alles samengevoegd, tot 1 organisatie, cultuur, processen, herverdeling van taken

3.	Leiderschap, governance en management.	In Q4-2021 zijn de voorbereidingen getroffen om per 1-1-2022 de positie van de interne toezichthouder te versterken middels de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Hiermee vervangt de Wtza de voormalige regeling van het interne toezicht (Wtzi). Bestuur en interne toezichthouder zorgen zo samen voor goede en veilige zorg.
----	--	---

3.6 Personeelssamenstelling

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel om goede zorg te kunnen leveren in aandacht, aanwezigheid en toezicht. Effectieve planning van inzet en bij de doelgroep passende scholing van kennis en vaardigheden. Daarnaast voldoende mogelijkheden voor medewerkers om te leren en te ontwikkelen. Binnen Saamborgh zijn voldoende vrijwilligers actief en zijn de taken/werkzaamheden duidelijk.

Kwaliteitsontwikkelingen 2021

	Onderwerp	Kwaliteitsontwikkelingen 2021
1	BIG academie	De BIG academie is in 2021 verder gegaan met het oefenen en toetsen van een aantal risicovolle-en voorbehouden handelingen. Met name de voormalige ABC zorgcomfort locaties moesten nog een inhaalslag maken, zodat eind 2021 alle locaties weer synchroon lopen met de BIG scholingen. Er zijn extra materialen aangeschaft om efficiënter en effectiever te kunnen trainen. Er zijn nieuwe BIG toetsers bijgekomen en de ervaren toetsers hebben de nieuwe toetsers getraind in de vaardigheden volgens beleid bijlage 9 wet BIG van Saamborgh. Er is een start gemaakt met het LMS van SDB, (leer management systeem), dit zal in 2022 zijn vervolg krijgen met als doel een efficiëntieslag te maken in de huidige administratieve proces rondom het maken en toetsen van de modules. Het LMS biedt tevens mogelijkheden voor een vele malen uitgebreidere scholingsaanbod wat afgestemd kan worden voor de diverse deskundigheidsniveaus/functies binnen Saamborgh.
2	Afdeling HR/ opleiding	In 2021 is besloten om de afdeling opleiding onder te brengen bij HR, en is er een nieuwe opleidingscoördinator aangetrokken om het opleidingsbeleid verder op te zetten en te implementeren. Daarnaast is de afdeling HR uitgebreid met 2 extra HR medewerkers.
3	Afdeling kwaliteit	In 2021 is opnieuw nagedacht over de rol van de afdeling kwaliteit in de organisatie. Op basis hiervan zijn vacatures uitgezet voor 2 kwaliteitsfunctionarissen die in 2022 het team komen versterken.
4	Documenten HR	Er is een personeelshandboek opgesteld en er zijn diverse procedures en protocollen ontwikkeld in samenwerking met een externe HR adviseur.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Saamborgh vindt het belangrijk om 'effectief en efficiënt gebruik te maken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen'.

Om kwaliteit van zorg te kunnen bieden zijn er een aantal belangrijke randvoorwaarden. Het goed gebruiken van ICT, materialen en hulpmiddelen en samenwerking met andere organisaties hoort daarbij.

Vanaf januari 2021 gingen de verschillende bedrijfsonderdelen vanuit Lang Leve Thuis en ABC Zorgcomfort samen verder onder de naam Saamborgh. Allemaal onder dezelfde naam verder gaan betekent ook dat de bedrijfsvoering en alles wat daarmee samenhangt in lijn moet zijn met elkaar. Eind 2021 zijn we gestart met deze herstructurering met als doel: In 2022 op alle onderdelen te kunnen spreken van één Saamborgh.

In 2022 gaan wij met diverse medewerkers een nieuwe ONS omgeving inrichten, zodat wij maximaal ondersteund gaan worden door het systeem in ons dagelijks werk. Denk hierbij aan vraagstukken als, hoe moet het zorgplan eruit komen te zien, wie heeft welke informatie op welk moment nodig om goed inzicht te krijgen op hoe het gaat met de zorg- en dienstverlening, hoe kunnen we het makkelijkste die informatie uit het systeem krijgen zodat wij dit op gezette tijden kunnen aanleveren bij de verschillende partijen (denk aan de WZD, PREM et cetera) maar ook hoe zorgen we ervoor dat mutaties in het rooster correct verwerkt worden in het salaris.

Komen tot één ONS omgeving voor alle bewoners is één project, zo zijn er nog velen denk aan het stroomlijnen van het functiehuis, of de diverse zaken die 'achter de schermen' spelen die hier betrekking op hebben zoals één werkwijze voor het goedkeuren van inkoopfacturen, of het veranderen van automatische incasso's. Kortom om op alle fronten Saamborgh te zijn, zijn er flink wat stappen gezet.

Medewerkers worden periodiek op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en per deelproject zullen medewerkers ook gevraagd gaan worden om mee te denken/ helpen in de projectgroepen.

Kwaliteitsontwikkelingen 2021

	Onderwerp	Kwaliteitsontwikkelingen 2021
1	Herstructurering bedrijfsvoering en systemen	<p>Herstructurering bedrijfsvoering, komen tot 1 ONS/SDB/NCARE omgeving, stroomlijnen van alle systemen binnen Saamborgh onder begeleiding van een extern adviesbureau Adcase. Dit om meer efficiency aan te kunnen brengen binnen de huidige werkprocessen. Er hebben in 2021 diverse stuurgroep bijeenkomsten plaats gevonden, de lijnen zijn uitgezet en implementatie vindt in de eerste helft van 2022 plaats.</p> <p>In overleg met diverse medewerkers is in 2021 een start gemaakt met het inrichten van de nieuwe ONS omgeving, zodat iedereen maximaal ondersteund gaat worden door het systeem in het dagelijks werk.</p> <p>Denk hierbij aan vraagstukken als: Welke vragen stellen wij onze bewoners/cliënten? Hoe moet het zorgplan eruit komen te zien? Waar sturen we op en hoe leggen we dat vast Wie heeft welke informatie op welk moment nodig om goed inzicht te krijgen op hoe het gaat met de zorg- en dienstverlening?</p> <p>Hoe kunnen we het makkelijkste informatie uit het systeem krijgen zodat wij dit op gezette tijden kunnen aanleveren bij de verschillende partijen (denk aan de WZD, PREM etcetera) maar ook hoe zorgen we ervoor dat mutaties in het rooster correct verwerkt worden in het salaris?</p>

3.8 Gebruik van informatie

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

‘Gebruik van informatie. Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan bewoners, hun naasten en aan de samenleving’.

Kwaliteitsontwikkelingen 2021

	Onderwerp	Kwaliteitsontwikkelingen 2021
1	Bewoners tevredenheids onderzoek	Voor bewoners WLZ is de klanttevredenheid gemonitord via Zorgkaart Nederland. Voor de bewoners ZVW is de PREM meting weer uitgevoerd.
2	Desan indicatoren	Ook in 2021 zijn de verplichte Desan Indicatoren aangeleverd bij het zorginstituut
3	Workspace	Er is in 2021 een Workspace omgeving aangemaakt voor Saamborgh om medewerkers in staat te stellen om applicaties en data, altijd en overal, vanaf ieder gewenst apparaat, veilig te kunnen gebruiken.