



SAAMBORGH



Kwaliteitsjaarverslag 2022

Doetinchem, 8 juni 2022

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2022 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 cliënten 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 2022.

Reikwijdte

- Cliënten ontvangen Wlz-zorg (Wet langdurige zorg) in de vorm van een vpt (volledig pakket thuis) of pgb (persoonsgebonden budget) of Zvw of Wmo ondersteuning in een eigen appartement in één van de woonzorglocaties van Saamborgh.

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

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

Leeswijzer

Voorliggend document bevat een overzicht van de belangrijkste kwaliteitsontwikkelingen die in 2022 hebben plaatsgevonden binnen Saamborgh. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg werd hierbij als leidraad gebruikt. Wij kijken hierbij naar het kwaliteitsplan 2022 en reflecteren op de behaalde resultaten. Waar mogelijk geven wij een doorkijk naar 2023.

Inhoudsopgave

1. Profiel van de organisatie	5
1.1 Hier staan we voor (onze missie).....	5
1.2 Hier gaan we voor (onze visie)	6
De visie uitgelegd.....	6
Over Positieve gezondheid.....	7
1.3 Kernwaarden	7
1.4 Woonzorgvoorzieningen en Dagbesteding	8
1.5 Samenwerking (zorgnetwerkbeleid Saamborgh)	10
1.6 Samenwerkingspartners	10
2. Algemene terugblik over 2022.....	12
2.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning / passende zorg.....	13
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	13
Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	13
2.2 Wonen en Welzijn	14
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	14
Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	14
2.3 Veiligheid	15
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	15
Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	15
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	16
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	16
Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	17
2.5 Leiderschap, governance en management.....	20
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	20
Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	20
2.6 Personeelssamenstelling	21
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	21

Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	21
2.7 Gebruik van hulpbronnen.....	22
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	22
Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	22
2.8 Gebruik van informatie.....	22
Wat vindt Saamborgh belangrijk?.....	22
Kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	22

1. Profiel van de organisatie

Bij Saamborgh kunnen ouderen met een zorgbehoefte zelfstandig een appartement huren. Saamborgh biedt zowel woonzorglocaties met appartementen in de sociale huur als in de vrije sector. Op basis van een diensten- en zorgovereenkomst krijgen de cliënten zorg op maat geleverd. Veel appartementen zijn ook geschikt voor echtparen. Ook als de één meer zorg nodig heeft dan de ander.

"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 cliënt, elke medewerker en elk familielid. En we doen het samen".

1.1 Hier staan we voor (onze missie)

Dit betekent dat we ons werk zo organiseren dat we goede zorg verlenen en onze cliënten oprechte aandacht kunnen geven in de privacy en comfort van hun eigen woning. Onze zorg speelt in op de persoonlijke behoefte van onze cliënten in een veilige en gezellige woonomgeving. We zorgen ervoor dat medewerkers kunnen doen waar ze goed in zijn: zorg en welzijn bieden aan onze cliënten. Zo kunnen cliënten prettig wonen met thuiszorg én het veilige idee van zorg in de buurt.

Dankzij de samenwerking en betrokkenheid van het sociale netwerk van onze cliënten en onze zorgpartners kunnen wij de zorg en dienstverlening bieden die het beste past bij elke cliënt. Het uitgangspunt daarbij is dat de cliënt zo gezond en vitaal mogelijk kan (blijven) wonen en leven zoals hij of zij dat graag wil, waar nodig met zorg of ondersteuning.



MISSIE
Goede zorg in de
comfort van uw
eigen woning.

1.2 Hier gaan we voor (onze visie)



VISIE

We bieden mensen thuis zorg waardoor ze zich prettig en veilig voelen en langer zelfstandig thuis kunnen wonen.

Wij willen dat mensen die ouder worden langer zelfstandig thuis kunnen wonen en een waardevol leven kunnen blijven leiden met hun eigen wensen en voorkeuren.

Hierbij gaan we uit van de drie pijlers: **autonomie, betrokkenheid en competentie**. Naast de drie pijlers leveren wij zorg vanuit het concept van positieve gezondheid, waarbij we niet alleen uit gaan van het behandelen

van ziekten en problemen, maar kijken hoe men ondanks deze ziekten en problemen een betekenisvol leven kan leiden.

De visie uitgelegd

De 3 pijlers komen uit de zelfdeterminatie theorie van *Deci en Ryan (2000)* die er van uit gaat dat er drie psychologische basisbehoeften zijn die van belang zijn voor een hoog welbevinden. Iedereen heeft in verschillende situaties (werk, school, thuis) behoefte aan **autonomie, betrokkenheid** en **competentie**. Wanneer deze drie thema's voldoende worden ervaren, leidt dit tot een beter functioneren en meer welbevinden.



Als de levenssituatie zo verandert dat zorg aan huis nodig is, verandert er veel. De drie pijlers die centraal staan in het welbevinden van mensen, komen dan onder grote spanning te staan. Competentie staat onder druk doordat dingen niet meer zo makkelijk gaan als voorheen. De autonomie wordt aangetast als iemand zorg nodig heeft. Verbinding met anderen wordt bemoeilijkt door lichamelijke- en/of geestelijke achteruitgang.

Over Positieve gezondheid

Gezondheid is meer dan niet ziek zijn. Gezondheid is het vermogen van mensen om veerkrachtig om te gaan met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven, en daarbij zoveel mogelijk de eigen regie te blijven voeren. Het gaat niet enkel om de behandeling van ziekte of problemen. Het gaat juist om het bevorderen van kansen en mogelijkheden van mensen, ondanks een eventuele ziekte of probleem.

1.3 Kernwaarden

De medewerkers maken samen het verschil in onze locaties en zorgen ervoor dat onze missie en visie wordt uitgedragen. Hierbij staan de kernwaarden plezier, oprechte aandacht, samen, open, thuisgevoel en ondersteunend centraal.

• Plezier

Onze medewerkers brengen een gezonde portie vrolijkheid, positiviteit en plezier met zich mee. Hun energie brengt cliënten letterlijk en figuurlijk in beweging.

• Oprechte aandacht

Alles binnen onze organisatie draait om het belangrijkste wat je een mens kunt geven: oprechte aandacht. We kennen onze cliënten en hun familieleden/naastbetrokkenen bij naam. We zien iedere cliënt, ieder familielid/naastbetrokkene en elke medewerker.

• Samen

Je voelt het meteen zodra je binnenkomt; er heerst een gevoel van saamhorigheid en huiselijkheid. Die sfeer creëren we met elkaar, met cliënten, familieleden en medewerkers. Ook zorgen we er samen voor dat de cliënten hun leefstijl zoveel mogelijk kunnen behouden, ook wanneer er meer zorg nodig is.

• Open

We gaan in gesprek met de cliënt, hun familieleden/naastbetrokkenen en mantelzorgers over ons gezamenlijke doel: Goede persoonlijke zorg bieden binnen de mogelijkheden van de organisatie. We nemen hierin de wensen van onze cliënt mee.

- **Thuisgevoel**

Je thuis voelen betekent ook dat je in alle veiligheid jezelf kunt zijn. Zo wonen de cliënten in hun eigen appartement en is de zorg te gast. Dat betekent dat onze medewerkers streven naar het leveren van zorg op een manier die bij de cliënt past. Zo creëren we samen een fijne omgeving waarin cliënten ondersteund worden en zich prettig kunnen voelen. Een arm om zich heen krijgen, een luisteren oor of rust als daar behoefte aan is.

- **Ondersteunend**

Cliënten bij Saamborgh houden de regie. Onze medewerkers stimuleren en ondersteunen de cliënt om 'zelf te doen'. Zo bieden we persoonsgerichte zorg waarbij we streven naar het herstellen en bevorderen van de zelfredzaamheid en vitaliteit van onze cliënt. Met elkaar zorgen we voor een prettige leefomgeving en een fijne dag voor de cliënt.

1.4 Woonzorgvoorzieningen en Dagbesteding

Binnen de woonzorgvoorzieningen wordt met name Wlz-zorg geleverd in de vorm van een volledig pakket thuis (vpt). De locaties leveren zorg op basis van Wlz (80%), Zvw en Wmo (20%). Zorg en begeleiding in de vorm van Dagbesteding werd tot 1 januari 2023 gegeven in Loo. Saamborgh heeft eind 2022 de dagbesteding overgedragen aan een andere zorgaanbieder omdat wij niet instaat waren de benodigde zorg,-en ondersteuning te leveren binnen de daarvoor geldende Wmo-tarieven en we ons op onze core business willen richten.

Voor het wonen worden woon- en servicekosten in rekening gebracht aan cliënten van de locaties in Almelo, Almere, Doetinchem en Bosch en Duin.

De cliënten 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)



Almelo

Villa Verde (12 plaatsen)



Almere

Reedewaard (26 plaatsen)



Bosch en Duin

Sparrenheuvel (12 plaatsen)



Tolkamer

Rijnzicht (21 plaatsen)



Westervoort

Wilgenpas (70 plaatsen)



Doetinchem

't Brewinc Hof (25 plaatsen)



Westervoort

Westerstaete (30 plaatsen)



Almere

Hoge Haeghe (38 plaatsen)



Ruurlo (1 juni 2023)

Huize Willibrordus (21 plaatsen)



Tiel (1 september 2023)

Hof van Waal (38 plaatsen)



1.5 Samenwerking (zorgnetwerkbeleid Saamborgh)

Binnen Saamborgh spannen we ons gezamenlijk in om cliënten een zo goed mogelijk leven te laten leiden. Daarbij wordt altijd eerst gekeken wat de cliënt zelf kan, kan aanleren of weer opnieuw eigen kan maken. Daarnaast wordt er nauw samengewerkt met het steunnetwerk van de cliënt. Eigen regie vanuit de cliënt en zijn of haar omgeving is daarbij een belangrijk onderdeel. Professionele zorg wordt waar nodig aanvullend ingezet. Saamborgh hecht veel belang aan het samenwerken met zowel de informele zorg als ook het zorgnetwerk.

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 farmaceutisch overleg plaats tussen de huisarts en de apotheker. Dit op basis van de onderliggende indicaties van de cliënten. De indicatie van de cliënt is leidend in het aanbod van zorg en de coördinatie daarvan.

Saamborgh heeft een eigen specialist ouderengeneeskunde in dienst.

Voor de cliënt is de coördinerend verpleegkundige of de contactverzorgende het eerste aanspreekpunt m.b.t. de afstemming van de zorg,- of ondersteuning.

Deze zal, in overleg met de cliënt/familie, de nodige disciplines (zoals fysiotherapeut) inschakelen en de communicatie en uitvoer coördineren.

De zorg, of ondersteuning, wordt periodiek geëvalueerd tijdens het multidisciplinair overleg (MDO) of zorgevaluatie, artsenoverleg, farmaceutisch overleg met apotheker en tijdens de dagelijkse gesprekken van de zorgverlener met de cliënt (afhankelijk van de indicatie van de cliënt). Dit wordt vastgelegd in het cliëntdossier.

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 tweedelijnszorgverleners, ziekenhuizen en netwerken van Wmo-organisaties. Met de partners in het netwerk werkt de wijkverpleging aan mogelijkheden om preventief de vraagstukken die lokaal te verwachten zijn, aan te pakken.

Saamborgh is gericht op samenwerking binnen de regio en neemt onder andere deel aan diverse VVT-tafels. Samenwerking met regionale netwerken (dementie, palliatieve zorg, etc.) is onderdeel van het zorg- en begeleidingsaanbod.

2. Algemene terugblik over 2022

Het jaar 2022 was een turbulent jaar in meerdere opzichten. De coronapandemie duurde ook begin 2022 voort. Maar ook speelden zich interne ontwikkeling af, waaronder een bestuurswissel.

Daarnaast is er een scheiding gerealiseerd tussen Saamborgh Wonen en Saamborgh Zorg, wat onder andere heeft geleid tot het zoeken naar een nieuw kantoorpand.

In juni 2022 heeft Saamborgh de prachtige locatie "Hoge Haeghe" in Almere geopend, met 38 appartementen. In oktober 2022 is het besluit genomen om dagbestedingslocatie "De Dorpsnoot" in Loo per 01-01-2023 te sluiten.



De afdeling Kwaliteit, Beleid en Innovatie (KBI) kreeg in 2022, onder meer door de uitbreiding met twee kwaliteitsfunctionarissen, een nieuwe opzet en structuur.

De PDCA-cyclus binnen het primaire proces is verscherpt door onder andere trainingen m.b.t. methodisch werken, ontwikkelplannen per locatie en het verstevigen van de positie van de aandachtsvelders. Er is meer verbinding ontstaan doordat alle locaties gekoppeld zijn aan een kwaliteitsfunctionaris, die wekelijks aanwezig is en samenwerkt met de locatiemanagers, coördinerend verpleegkundigen en aandachtsvelders. Daarnaast is er ook op het gebied van bedrijfsvoering een slag gemaakt door onder andere uitbreiding van de afdeling HR en de aanstelling van een applicatiebeheerder. Er is een aanzet gegeven tot de realisatie van een flexbureau (2023) en de operationele bedrijfsvoering is in control gebracht.

Gelukkig konden we in 2022 de strenge coronamaatregelen achter ons laten en konden onze cliënten elkaar weer ontmoeten, gezamenlijk de maaltijd nuttigen en deelnemen aan tal van activiteiten. Ook voor onze collega's was het weer mogelijk om een teamuitje te organiseren en actief deel te nemen aan een teamoverleg en werkgroepen. Bovengenoemde ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat er bepaalde bewuste keuzes zijn gemaakt in de gestelde doelen voor 2022. Er is wederom enorm veel werk verzet. 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 2023 verder te bouwen aan een Saamborgh waar het voor iedereen prettig wonen en werken is.

2.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning / passende zorg

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Saamborgh heeft als doel dat de kwaliteit van leven voor iedere cliënt zo optimaal mogelijk is en dat cliënten een prettige oude dag hebben. Het streven is dat iedere cliënt zijn eigen levensstijl zo lang mogelijk kan behouden. Saamborgh vindt het belangrijk dat de eigen sociale (leef)omgeving van de cliënt betrokken blijft en mee ondersteunt. Uitgangspunt is om samen met de cliënt en familie/sociaal netwerk en onze samenwerkingspartners de kwaliteit van leven in stand te houden of te bevorderen zoals de cliënt dit wenst. Saamborgh vindt het belangrijk dat cliënten hun eigen keuzes kunnen blijven maken en dat ze 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 cliënt, 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 cliënt. In 2022 is de focus komen te liggen op persoonsgerichte zorg, passende zorg en Positieve Gezondheid. Door deze ontwikkeling spelen we niet alleen in op de ontwikkeling binnen het zorglandschap maar streven we er ook naar de cliënttevredenheid nog verder te vergroten.

Kwaliteitsontwikkelingen 2022

Ook in 2022 heeft Saamborgh het PREZO keurmerk behouden. De gesignaleerde verbetermogelijkheden uit deze audit, de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) (zie ook paragraaf 3.4) en interne audits hebben ertoe geleid dat we kritisch gekeken hebben naar dit thema en hier verbeterplannen voor hebben opgesteld. Er zijn diverse bijeenkomsten belegd, er zijn werkgroepen in het leven geroepen en alle verbetermaatregelen zijn opgenomen in een nieuw ontwikkeld verbeterdashboard om de PDCA-cyclus te borgen.

De visie van Saamborgh is geëvalueerd en de focus is meer komen te liggen op Positieve Gezondheid.

Er is hard gewerkt aan het methodisch werken met OMAHA¹ binnen ONS². Tijdens het omzetten van de dossiers in de nieuwe ONS omgeving is een verbeterslag gerealiseerd op het gebied van persoonsgerichte en meer SMART³ omschreven doelen in het zorgplan. Ook heeft het levensverhaal van de cliënt meer aandacht gekregen. Het heeft bovendien geleid tot verbetering in de inrichting van het ECD en meer uniform werken.

¹ Omaha System: een classificatiesysteem. De classificatie helpt bij het identificeren en vastleggen van aandachtsgebieden, acties en uitkomsten van en voor cliënten. Het vergemakkelijkt de communicatie met elkaar en met de cliënt.

² Ons® is een integrale software-suite voor de zorg.

³ De SMART-methode zorgt ervoor dat jje je doel Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden maakt.

In 2022 heeft de startbijeenkomst van de Centrale Cliëntenraad (CCR) plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst zijn de opgestelde reglementen met de CCR in oprichting doorgenomen en zijn de speerpunten voor de medezeggenschap van cliënten voor 2023 vastgesteld, waaronder het belang van de lokale cliëntenraden. Dit is een mooie eerste stap geweest om de positie van onze cliënten verder te verstevigen.

2.2 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 cliënt, 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 cliënt en familie, in wat cliënten 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 cliënt en de invulling van de laatste levensfase.

Kwaliteitsontwikkelingen 2022



In oktober 2022 is besloten om dagbestedingslocatie “De Dorpsnoot” in Loo per 01-01-2023 te sluiten om ons volledig te kunnen focussen op onze core business. Hiervoor in de plaats is er veel aandacht besteed aan het welzijn op de diverse locaties en individuele activiteiten voor onze cliënten. Er zijn meer dagbestedingsmogelijkheden op de locaties gekomen, zo zijn er bij een locatie bijvoorbeeld een moestuin en een kleine dierenweide gerealiseerd.

2.3 Veiligheid

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Veilige zorg voor cliënten, 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 2022

Per januari 2022 staat Saamborgh ingeschreven in het locatieregister Wzd (Wet Zorg en Dwang) en leveren wij hiervoor kwaliteitsinformatie aan. Er zijn ook in 2022 diverse trainingen gegeven over de Wzd door Significant Groep. Er is beleid opgesteld en geïmplementeerd ten aanzien van de aandachtsvelders Wzd. De Wzd-functionaris heeft een actieve rol gespeeld in de beoordeling van de Wzd in de praktijk. Op alle locaties heeft een hernieuwde kennismaking met de cliëntvertrouwenspersoon plaatsgevonden. En in het derde kwartaal is er een Wzd audit uitgevoerd. Door deze ontwikkelingen is de kennis op de locaties toegenomen.

De coronamaatregelen zijn in 2022 voortgezet en afgeschaald op advies van het RIVM. Het beleid van Saamborgh heeft hier steeds op geanticipeerd en is hier steeds op aangepast. De positieve kant van de pandemie is dat iedereen het belang van goede hygiëne is gaan inzien, dit geldt voor zowel medewerkers als cliënten. Ook heeft er derde kwartaal er een interne audit infectiepreventie plaatsgevonden.

De aandachtsvelders van diverse aandachtsgebieden zijn nog verder in hun rol gezet. In 2022 is ervoor gekozen om de volgende aandachtsgebieden prioriteit te geven: Wzd (Wet Zorg en Dwang), IPC (Infectie Preventie Commissie), VIM (Veilig Incident Melden), en medicatie.

De voorbereidingen voor de centrale VIM-commissie (per 01-01-2023) zijn opgestart. De kwaliteitsfunctionarissen zijn wekelijks op de locaties aanwezig en schakelen dan ook met de locatiemanagers, coördinerend verpleegkundigen en aandachtsvelders. Zij ondersteunen de aandachtsvelders MIC bij het opstellen van de kwartaalrapportages. We zien eind 2022 een toename in het aantal meldingen, die sinds 2022 in Triasweb⁴ worden geregistreerd. Zie hiervoor ook paragraaf 3.4. Tevens zijn een aantal locaties gestart met het opzetten van een lokale MIC-commissie. Hierbij hebben de aandachtsvelders MIC een rol gekregen waardoor zij beter gepositioneerd zijn.

⁴ TriasWeb is het elektronische meld- en verbeterstelsel voor incidenten

In januari hebben aandachtsvelders MIC en locatiemanagers een training gevolgd met als onderwerp: analyseren en verbeteren via Triasweb. Vier medewerkers van team KBI hebben een PRISMA-training gevolgd bij Triaspect.

In 2022 zijn alle locaties overgegaan op nCare⁵.

De Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is opnieuw onder de aandacht gebracht.

De kwaliteitsindicatoren van Desan zijn in het tweede kwartaal aangeleverd volgens planning. Het betrof de indicatoren basisveiligheid en personeelssamenstelling.

In het derde kwartaal is er op de strategische beleidsdag een gezamenlijke SWOT-analyse is opgesteld.

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Continue werken aan verbetering van kwaliteit ten behoeve van een optimale zorg voor onze cliënten, 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.

⁵ nCare is het digitale voorschrijf- en toedienregistratiesysteem voor optimale medicatieveiligheid.

Kwaliteitsontwikkelingen 2022

Saamborgh heeft veel verbeterambitie, het jaar 2022 heeft ons soms keuzes doen maken. Om het verbeterproces te optimaliseren is in het tweede kwartaal het verbeterdashboard geïmplementeerd. De borging van onze verbetermaatregelen is daarmee versterkt. Ook hebben we in toenemende mate oog gehad voor het vieren van behaalde successen.

Elke locatie beschikt over een eigen ontwikkelplan, als afgeleide van het beleidsplan van Saamborgh. Elk kwartaal rapporteren de locatiemanagers hierover aan het bestuur.



In januari en februari heeft de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een bezoek gebracht aan de locaties Sparrenheuvel en Westerstaete en aantal verbetermogelijkheden vastgesteld. Naar aanleiding hiervan is een resultaatverslag opgesteld en heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de IGJ en het nieuwe bestuur van Saamborgh.

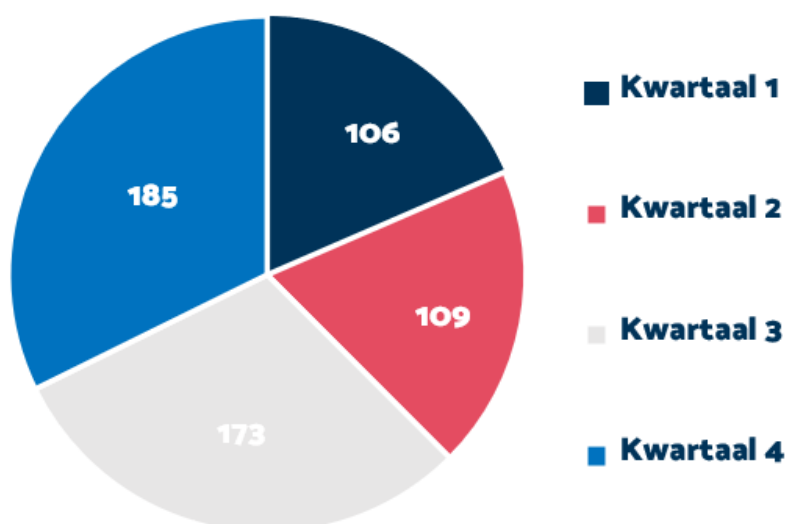
Tevens zijn er twee calamiteiten gemeld aan de IGJ, waar verbeteracties op gezet zijn waarna de IGJ de meldingen heeft gesloten.

Er hebben diverse interne audits plaatsgevonden, zoals de WZD audit, audit op infectiepreventie en de dossieraudit. Daarnaast heeft Saamborgh na een bezoek van Stichting Perspekt in november op Rijnzicht, Westerstaete en de Wilgenpas, ook in 2022 het PREZO keurmerk weten te behouden.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

In 2022 is er meer aandacht geweest voor het melden in Triasweb. We zien dan ook een toename in het aantal meldingen gedurende het jaar. In totaal zijn er in 2022 in Triasweb 573 meldingen geregistreerd).

Meldingen Triasweb 2022



De meldcultuur is hiermee aantoonbaar verbeterd. De meeste meldingen gaan over vallen (294) en medicatie (188). Hierdoor is bijvoorbeeld het valprotocol geëvalueerd, bijgesteld en opnieuw onder de aandacht gebracht.

De aandachtsvelders MIC zijn in 2022 samen met de kwaliteitsfunctionaris begonnen met het opstellen van de kwartaalrapportages MIC. Nog niet alle meldingen worden onder de juiste type gebeurtenis weggezet. Dit is een aandachtspunt voor 2023.

Klachten

In 2022 zijn er in totaal 19 klachten geregistreerd via de interne klachtenregeling. Er is geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling of vertrouwenspersoon. Binnen Saamborgh worden klachten gezien als een kans tot verbetering, we zijn dan ook blij met de signalen die wij ontvangen. Alle meldingen zijn naar tevredenheid opgelost.

Clïentbeoordeling

Naast dat op de locaties veel aandacht wordt besteed aan het welbevinden van onze cliënten en we tijdens elk MDO of zorgevaluatie vragen naar de tevredenheid, volgen wij de beoordelingen van cliënten via Zorgkaart Nederland.

In juli 2022 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Dit onderzoek bestond uit de standaard vragenlijst van Zorgkaart Nederland, aangevuld met drie extra vragen vanuit Saamborgh m.b.t. het aanbevelen van Saamborgh als zorgaanbieder, een cijfer voor de organisatie en een cijfer voor de medewerkers.

Zorgkaart Nederland



7,9 op
Zorgkaart
Nederland

Saamborgh kreeg in 2022 gemiddeld een 7.9 op Zorgkaart Nederland, er werden 103 waarderingen geplaatst op dit platform.

Saamborgh kreeg van de cliënten een 7,2 en de medewerkers van Saamborgh een 8,1 als waarderingcijfer.



Verbeterpunten:

- *Op vragen en verzoeken wordt niet altijd goed gereageerd;*
- *Variatie in de gerechten;*
- *Reageren op een alarmsignaal;*
- *Communicatie vanuit de organisatie;*
- *Tijdens de maaltijden is het lawaaiërig in de keuken.*



Complimenten:

- De medewerkers zijn lief en behulpzaam;
- De sfeer tijdens de maaltijden;
- De activiteiten zijn gevarieerd;
- De inzet en deskundigheid;
- Ik ervaar hier heel veel gemak en liefde van de medewerkers;
- Mijn appartement is lekker ruim.

De familie/naastbetrokkenen beoordeelden de organisatie met een 6,7 en de medewerkers met een 7,7. De ambitie voor 2023 is om wederom een cliënttevredenheidsmeting onder de cliënten met een Zvw en Wlz-indicatie af te nemen.

Scholing medewerkers

Er hebben diverse scholingen plaatsgevonden, waaronder: Methodisch werken met OMAHA in ONS Saamborgh, WZD trainingen, coaching on the job ten aanzien van het cliëntdossier en rapporteren, PRISMA-training, diverse informatiebijeenkomsten voor de aandachtsvelders, een kwaliteitsmiddag voor locatiemanagers en coördinerend verpleegkundigen en een strategische beleidsdag. Ook zijn er diverse webinars en congressen bezocht.

2.5 Leiderschap, governance en management

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

Saamborgh wil een stabiele, duurzame en gezonde organisatie zijn en wil daarbij dicht bij medewerkers en cliënten 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 2022

De Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad (VVAR) is in november 2022 eenmaal digitaal (via Teams) bijeengekomen. Er is veel aandacht besteed aan het werven van nieuwe leden, met als resultaat één nieuw lid. In de praktijk bleek het lastig om samen te komen, waardoor een aantal overlegvormen is geannuleerd.

Medio december 2021 kreeg Saamborgh te maken met het vertrek van de, inmiddels voormalig, directeur. Op 1 maart 2022 zijn er twee nieuwe directeuren aangesteld; Richard van Halen (Directeur Bestuurder Bedrijfsvoering) en Sylvia van de Beeten (Directeur Bestuurder Zorg).

Oktober 2022 zijn beide officieel benoemd tot het bestuur van Saamborgh.

Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen voor de wervingscampagne voor de oprichting van de Ondernemingsraad (OR) met als doel om de medezeggenschap van de medewerkers te verbeteren.

Het scheiden van wonen en zorg in twee aparte juridische entiteiten is in gang gezet. Met de Raad van Commissarissen zijn de gewijzigde statuten in het vierde kwartaal van 2022 getekend. De officiële scheiding vindt in januari 2023 plaats.

2.6 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 2022

Door de groei van Saamborgh, is er kundig en enthousiast personeel geworven. Naast de nieuwe directie (en bestuurs)leden, heeft de afdeling HR twee nieuwe medewerkers aangetrokken, waaronder een senior HRM manager. De afdeling Kwaliteit, Beleid en Innovatie is uitgebreid met twee kwaliteitsfunctionarissen. En er is een applicatiebeheerder aangesteld. Ook is er een nieuwe locatiemanager bijgekomen en hebben we diverse zorgmedewerkers aan ons weten te binden. Daarnaast hebben we twee marketing- en communicatiemedewerkers aangetrokken. In totaal is het medewerkersbestand in 2022 met 2,3% gegroeid.

Het percentage personeel niet in loondienst (PNIL) is fors teruggebracht door aanstelling van vaste medewerkers, waardoor het percentage vaste medewerkers over 2022 op 67,8% uitkomt. Daarnaast is er in 2022 gewerkt aan de voorbereidingen van het op te richten flexbureau in 2023.

In 2022 is het nieuwe functiehuis van Saamborgh geïmplementeerd. Ook is er door HRM een nieuw vrijwilligersbeleid opgesteld. In totaal hebben 79 vrijwilligers zich aan onze organisatie verbonden.

De BIG-academie is on hold gezet door de uitdagingen in de planning op de locaties. De locatiemanagers hebben de bevoegd- en bekwaamheden decentraal opgepakt. We hebben in 2022 in totaal 45 leerlingen en 19 stagiaires een plek kunnen bieden in onze organisatie.

In 2023 wordt er weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

2.7 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.

Kwaliteitsontwikkelingen 2022

In 2022 is een nieuwe ONS omgeving ingericht, het DIZ-model (Duurzame Inzetbare Zorggelden) is geïmplementeerd en achter de schermen zijn we ons gaan oriënteren op een nieuw documentenbeheersysteem dat we in de 2^e helft van 2023 willen implementeren.

De operationele bedrijfsvoering is in control gebracht. Het aantal tablets op de locaties is uitgebreid.

2.8 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 cliënten, hun familie/naastbetrokkenen en aan de samenleving'.

Kwaliteitsontwikkelingen 2022

Zoals hierboven beschreven is er ook in 2022 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en is de cliënttevredenheid gemonitord via Zorgkaart Nederland.

De verplichte Desan indicatoren zijn aangeleverd bij het Zorginstituut.

Door de implementatie van de nieuwe ONS omgeving is het raadplegen van deze informatie verbeterd.

Daarnaast is de zorgovereenkomst opnieuw vastgesteld en er zijn twee nieuwe marketing- en communicatiemedewerkers aangetrokken die nieuw foldermateriaal hebben uitgebracht.