

Kwaliteitsverslag 2020



Hoe kwam dit verslag tot stand?

We hebben medewerkers en cliënten actief uitgenodigd mee te denken over de vorm en inhoud van dit verslag. Daarnaast nodigden we in oktober 2020 de kwaliteitsadviseurs, Ondernemingsraad, Cliëntenraad, zorgdirecteuren en Ontwikkelcoaches uit om het verslag over 2019 gezamenlijk te evalueren en vooruit te blikken op het verslag van 2020.

Over de cliëntversie 2019 waren de meningen sterk verdeeld. Uiteindelijk kozen we op basis van voorbeelden van andere organisaties een andere vorm van de cliëntversie door middel van een filmpje. De teamreflectie hebben we in dit bijzondere jaar op een andere manier vormgegeven.

Eenzijds gedwongen omdat we niet de aandacht konden geven aan reflectie in de teams zoals we dat hadden willen doen. Anderzijds omdat juist de crisis ons dwong continu te reflecteren: doen we de goede dingen en doen we de dingen goed om merkbare mensgerichte zorg onder deze omstandigheden te kunnen blijven leveren.

Door het hele verslag worden deze dilemma's op alle niveaus in de organisatie zichtbaar: hoe zorgen we voor een fijne dagbesteding, hoe gaan we om met vaccineren, hoe gaan we verantwoord om met versoepelingen? Teams zijn na de eerste golf met ouders en cliënten in gesprek gegaan over hoe zij de eerste golf ervaren hebben en wat er beter zou kunnen tijdens een mogelijke tweede golf. Ook het crisisteam ging in gesprek met medewerkers, ouders, cliënten, de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

De wijze lessen uit al deze evaluaties hielpen ons tijdens de tweede en derde golf meer merkbare mensgerichte zorg te leveren. We hebben deze leerpunten opgenomen in dit verslag. .

Bronnen

Naast aangeleverde verhalen van en interviews met medewerkers en cliënten putten we voor de totstandkoming van dit verslag uit de volgende interne en externe bronnen:

- alle edities van de interne tweewekelijkse nieuwsbrief NieuwST 2020
- alle nieuwsbrieven voor cliënten in 2020
- de nieuwsbrief en website Nieuwbouw Zonhove
- het cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugdwet Ben ik Tevreden 2020
- de interne rapportage Incidentmeldingen 2020
- de interne auditrapportage 2020
- het interne projectplan verbeterproject iProva;
- de rapportage LSR over klachten bij SWZ in 2020
- de reflectieverslagen met cliënten, verwanten en medewerkers over de eerste golf in 2020
- het projectplan ECD 2020
- cijfermatige gegevens van de afdeling Control

Voorwoord

Dit is ons kwaliteitsverslag. Hoe wij werken en vanuit welke visie wij dat doen, leest u in ons inspirerend kader. Dat document staat op onze website. Het gaat in feite over merkbare mensgerichte zorg. Want dat is wat wij samen willen bieden; dat is wat ons drijft.

Dit kwaliteitsverslag gaat over diezelfde merkbare mensgerichte zorg. Dorien vertelt ons wat zij in 2020 meemaakte en hoe zij dat jaar heeft ervaren. In feite spreekt zij voor ons allemaal. Sommigen van u hebben aan dat verhaal genoeg. De meesten – hopen wij – niet. Zij kunnen hun leeservaring verdiepen door af te dalen naar de laag onder Doriens verhaal. Daar nemen wij u mee in ons werk vanuit ons inspirerend kader aan de hand van drie thema's: comfort, regie en ontwikkeling. In deze thema's verwerken wij respectievelijk de bouwstenen van het Kwaliteitskader: zorgproces rond de individuele cliënt, cliënttevredenheid en teamreflectie. U leest wat we op die thema's in 2020 deden. En wat we daarin hebben geleerd. We illustreren dat alles aan de hand van veel praktijkervaringen. Want die vertellen het beste en meest aansprekende verhaal. Aan het eind van ons kwaliteitsverslag blikken we ook nog vooruit naar 2021 en delen we onze goede voornemens.

Voor cliënten maakten wij een speciale versie van dit verslag. Dat treft u op onze website aan. We willen ook verantwoording afleggen aan hen en hun familie. Zij zijn immers de reden van ons bestaan.

Leeswijzer

In dit verslag blikken we terug op 2020. Een ongelooflijk jaar was het, vol hoogte- en dieptepunten.

Natuurlijk hadden we de corona-crisis willen missen. Dolgraag zelfs. Grote emoties overschaduwden onze herinnering. Maar eerlijk is eerlijk: niets is alleen maar zwart of wit. De worsteling met het coronavirus heeft ons ook prachtige momenten gebracht. Heel veel zelfs, als je jezelf de kans geeft om ze te zien. Daarom kijken we in dit verslag genuanceerd terug, opdiepend wat werkelijk van waarde bleek. Daarin voeren de ervaringen van zorgmedewerkers de boventoon. Welbewust. Want vooral dankzij hen zijn wij in staat geweest om – midden in een samenleving die volkomen op zijn kop stond – veilig wonen en werken op een heel bijzondere manier te waarborgen. Dat ontroert. Nog steeds. En het stemt ons intens dankbaar. Daarom openen we zo met een brief van Dorien, één van onze begeleiders. Haar jaar staat centraal. Maar klik vanuit haar tekst gerust door. Want er valt nog zoveel meer te delen over 2020!

Het Strategisch Team:

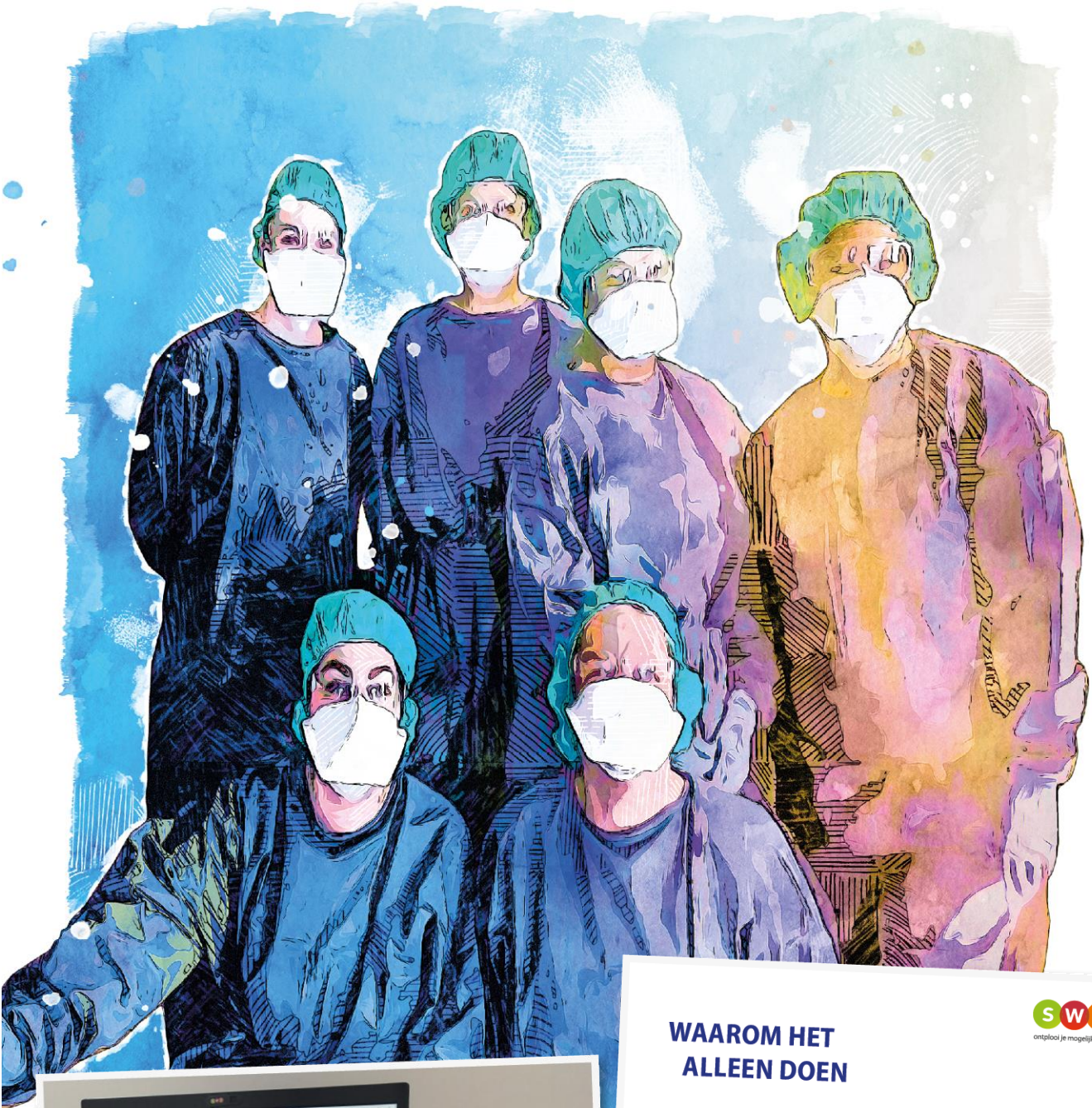
Jody Cath - Nita Scheepers - Yvonne den Exter - Hanneke Kling - Dennis Willems – Bertine van Winkel

Inhoudsopgave

Hoe kwam dit verslag tot stand?	2
Voorwoord en Leeswijzer	3
Inhoud	4
Een brief van Dorien	7
EEN STEVIGE BASIS	12
Comfort - veilige zorg op maat	14
- Onze visie	
- Ons werkgebied	
- SWZ 2020 in cijfers	
- “Door praktisch te leren van incidenten kun je de zorg flink verbeteren”	
- Audit ECD	
- Persoonlijk plan en ECD	
- Quickwins	
- Klachten en incidenten in 2020	
- Klachten en kwesties	
- Meldingen IGJ	
- De rol van de vrijwilligers in 2020	
Comfort- Prettig wonen en leven	22
- “Het is nu echt mijn eigen stek”	
- Werken aan wonen	
- Recept voor duurzaam en gezond eten in 2020	
- 3 vragen over: het opknappen van de woonkamers	
Comfort- veilig en gezond leven	26
- “We kunnen nu nog meer vanuit de behoefte van de cliënt werken”	
- Risico's kennen en vermijden	
- Dagbesteding in coronatijd	
- Hoe belangrijk dagbesteding is voor cliënt Wim	
WETEN WAT JE WILT	30
Regie - cliënttevredenheid	32
- “Corona heeft ons wakker geschud”	
- Cliënttevredenheid	
- 3 vragen over: kwaliteit van zorg	
Regie - wetten en regels	36
- “De Wet zorg en dwang geeft cliënten meer regie”	
- Toepassing van de Wet zorg en dwang bij SWZ	
- Terugkoppeling Cliëntenraad	
- 3 vragen over: de nieuwe medezeggenschapswet	

Regie - corona	40
- ‘Er zijn heel veel offers gebracht’	
- “Door afstand nader tot elkaar gekomen”	
- 3 vragen over: de bezoekenregeling in coronatijd	
- De Ondernemingsraad in een crisisjaar	
ZORGEN DAT HET BETER WERKT	46
Ontwikkeling - arbeidsmarkt	48
- Dashboard voor de expertrol voor ondersteuning van cliënten met NAH	
- Kengetallen medewerkers	
- 3 vragen over: SWZ als aantrekkelijke werkgever	
- “Ik was toe aan een nieuwe uitdaging”	
- Hoe wil SWZ nieuwe medewerkers vinden en behouden?	
Ontwikkeling en innovatie - merkbare mensgerichte zorg	54
- “Niet sexy, maar wel van levensbelang”	
- 3 vragen over: de ontwikkeling van de kwaliteit van de ondersteuning	
- Herontwerp van onze processen	
- Snel de juiste informatie kunnen vinden	
- Ontwikkelcoaches onder de loep	
- “Dit is te mooi om waar te zijn”	
- 3 vragen over: samenwerking TOV en de Medische Dienst	
Ontwikkeling - reflectie (zowel teamreflectie als coronajaar)	60
- “Wat ben ik trots op onze mensen”-	
- 3 vragen over: het crisisteam	
- “We voelden de pijn van de medewerkers”	
- Het adviesondersteuningsteam	
- Het Nieuwe Werken	
- Corona bij SWZ	
- Vaccinatievraag onder de loep	
- 3 vragen over: de cohortafdeling	
- Wijze lessen	
Onze goede voornemens voor 2021	71
TERUGBLIK	72
- Terugblik van de Raad van Toezicht op 2020	
- Nieuwe samenstelling Raad van Toezicht	
- Interne reflectie	
- Externe visitatie	

Coronacrisis... Droom ik?



**WAAROM HET
ALLEEN DOEN**

**ALS HET
OOK SAMEN KAN**



De ontwikkelcoaches bleven
ons positief stimuleren.



Contact tijdens corona is een opgave.

Een brief van Dorien...

Deze brief is voor jullie. Zo wil ik met jullie delen hoe 2020 voor mij is geweest. Dat doe ik, omdat ik altijd leer van terugkijken. En het helpt mij om alle indrukwekkende ervaringen van afgelopen jaar een beetje te verwerken. Dit is dus mijn verhaal. En toch is het in veel opzichten ook jullie verhaal. En zelfs het verhaal van heel SWZ. Het jaar 2020 voelde vaak best alleen. Maar het was op een bijzondere manier ook echt wel samen. Alleen en samen dus. Voor jullie ook?

Mijn gedachten gaan eigenlijk meteen terug naar maart... de krokussen staken hun kop boven de grond uit, de lente waaide me tegemoet. En toen waren daar plotseling de beelden uit Italië. De schrik! Ik herinner me die nog goed. Net als het moment dat SWZ de coronacrisis afkondigde. Ik kon het niet geloven... gebeurt dit echt? Bij ons? Hier? In een paar maanden tijd kantoren dicht, dagbesteding dicht, woningen op slot, mondkapjes op, handschoenen aan, de cohortafdeling, de eerste besmettingen, weg al die collegiale knuffels, familie afgesneden van hun kind... en dan die angst. Voor mijzelf natuurlijk. Maar veel meer nog voor besmetting van cliënten. En de onbekendheid... alles was nieuw. Het voelde alsof mijn werk mijn werk niet meer was, alsof we op ontdekkingstocht waren in onbekend vijandig gebied. Zo dubbel allemaal.

Ik weet nog goed dat ik mij vooral in die eerste weken, eenmaal thuis, vaak doodmoe op de bank liet vallen en dan geregeld een potje heb zitten janken. Mijn vriend werkt bij een bank, die snapte er niks van. 'Je hebt toch nog werk en jullie zijn toch beschermd?' zei hij dan. Tsja... buitenstaanders begrijpen niet wat het met je doet wanneer je de regie over je eigen werk verliest, dat je je ineens aan allerlei maatregelen van SWZ en instanties moet houden. Wat vroeg die tijd veel van mij als ik daarop terugkijk, van ons, bij Wonen, bij Dagbesteding, bij behandeling, bij zorg aan huis, ja van iedereen... Want wat ons met hart en hoofd, nee met huid en haar aan dit werk verbindt, raakte vaak ver uit beeld: ons contact. Contact met elkaar, als collega's, de inhoudelijke gesprekken, spontane ontmoetingen.... En ook contact van cliënten met al diegenen die hen dierbaar zijn! Ik vond het verschrikkelijk!

Later waren er ook echt wel positievere ervaringen. Dagbesteding aan huis bijvoorbeeld, de rust van een ochtend zonder gerace om cliënten op weg naar hun dagprogramma te helpen. Douchen, een wandelingetje buiten, even tijd voor elkaar... De verbinding ook die je tijdens een quarantaine met elkaar ervaart, de dingen die je dan samen doet, een dag anders dan gewoon, alsof je met andermans ogen naar je eigen werk kijkt en het een beetje opnieuw uitvindt.

Maar al met al was het echt heel zwaar. Dus vond ik het best fijn om te merken dat SWZ er in die zware maanden probeerde te zijn voor ons. Ik herinner me bijvoorbeeld de digitale bezoeken van leden van het crisisteam. Maar ook de opbeurende brieven die we kregen, de kleine cadeautjes, de aanwezigheid van onze ontwikkelcoaches die het zelf ook best lastig hadden... Stom misschien, maar voor mij was dat belangrijk. Je bent ook zo met jezelf en je eigen werkomgeving bezig, dat het goed is te beseffen dat iedereen met dezelfde dingen worstelt, op welke plek je bij SWZ ook werkt. Dat helpt.

Als je terugkijkt, herinner je je vaak de dingen die je het laatste meemaakt het beste. Maar dat is niet eerlijk. Het was lang niet allemaal fijn en samen. Het was ook alleen. En worstelen. Soms waren dingen echt onduidelijk. Of informatie kwam laat. Dan moesten we het maar uitzoeken. En wij vonden het crisisteam erg streng, vooral in het begin, zeker vergeleken met andere instellingen. Maar dan zei ik: hé, kijk eens naar het aantal besmettingen bij SWZ: zo weinig.

Tja, hoofd en hart zitten niet op dezelfde plaats he... aan de ene kant kun je blij zijn dat het aantal besmettingen meevalt, aan de andere kant kun je je ellendig voelen van het offer dat je moet brengen. Het helpt om je te realiseren dat we ook met elkaar hebben moeten leren. Deze coronacrisis is voor iedereen nieuw. Dus een beetje compassie met jezelf en de ander kan geen kwaad, collega's!

Wat ik echt wel goed vond, is dat we het afgelopen jaar veel meer verhalen met elkaar gingen delen. Verhalen over de druk die corona op ons dagelijkse werk legde, het vreemde van de hele situatie, de verdrietige momenten, de grote zorgen zowel in je privéleven als op het werk. Maar ook verhalen over leuke dingen, en over hoeveel waardering er is geweest voor iedereen die zich heeft ingezet. Ik zag dat SWZ medewerkers probeerde te stimuleren om aan elkaar te vertellen wat ze meemaakten. Dat vond ik goed. Je bent dan op afstand maar toch een beetje meer samen.

Ik moet nu ineens denken aan wat mijn oma altijd zei: 'Kind, alles went behalve een vent'. Dat geldt ook wel een beetje voor de coronacrisis. Die went nooit! Ik weet dat niet iedereen de situatie hetzelfde heeft ervaren. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor het crisisteam. Dat blijkt ook wel uit de boodschappen die ze deelden. De druk, de emotie, de angst dat door corona merkbare mensgerichte zorg in het gedrang komt... Die herken ik ook. Maar ik zag in ons team wonderlijk genoeg ook een nieuw soort normaal ontstaan, dwars door alle ellende van de crisis heen. Ik ben er trots op dat dit ons gelukt is. Dat valt mij ook op in de verhalen die we delen met elkaar.

Daarom vind ik het echt goed dat SWZ met een groep medewerkers ook al vooruit keek. Naar 2021 bijvoorbeeld, wanneer de crisis voorbij is, en we weer van alles kunnen en tegelijkertijd met corona moeten leren leven. Hoe geven we dat nieuwe leven samen vorm? SWZ keek ook verder vooruit, naar waar we als organisatie over een jaar of 5 willen staan. Want de zorg is in beweging. Dat voel ik duidelijk. Daar geeft corona echt wel een flinke extra slinger aan. Samen blijft samen. Maar dan net even anders. Dat vind ik eigenlijk helemaal niet zo erg, als ik er nu over nadenk. Als we maar vasthouden aan wie we zijn. En dat we trouw blijven aan onszelf. Dat we steeds blijven kijken naar wat voor merkbare mensgerichte zorg belangrijk is.

Ik weet zeker dat dit is wat ons bindt bij SWZ.

Dat merkte ik afgelopen jaar heel duidelijk. Niet alleen in de coronacrisis hoor. Ook bijvoorbeeld in hoe we omgaan met de Wet zorg en dwang. We hadden het daar laatst nog over in ons team. De overheid zegt dat die wet gaat over vrijheidsbeperking en dat we van alles moeten. Terwijl SWZ het juist heeft over de vraag hoe je cliënten ruimte kunt geven. Dat vind ik zo mooi! Hetzelfde met het elektronisch cliëntendossier. Voor veel instellingen is dat gewoon een technisch programma om je rapportages in op te slaan, en je Persoonlijk Plannen natuurlijk. Omdat dat nu eenmaal moet. Terwijl SWZ het vooral wil gebruiken als een hulpmiddel om merkbare mensgerichte zorg te bieden. Dus dat betekent dan onder andere dat ze er allerlei rompslomp uit willen halen waar wij als begeleiders alleen maar last van hebben. Daar word ik blij van.

Nu ik dit schrijf, snap ik er eigenlijk niets van dat we vorig jaar zoveel vacatures hadden. Al die werkzoekenden zouden hier naartoe moeten komen! We bieden prachtig werk. Nou ja, niet alles is geweldig. Dat weet ik ook wel. Maar toch... Ik vind al die vacatures ellendig. Jullie ook, durf ik te wedden. Want je moet

Nog meer ruimte voor
passende zorg m.b.v.
het Cliëntendossier



Ondanks corona toch vooruit
blijven kijken...

Dankzij Margot zijn we nu volledig
op de hoogte van de ins en outs
van de nieuwe 'Wet zorg en dwang'.

We bieden prachtig werk
voor werkzoekenden!



Fijne woonruimte...



...en tevreden cliënten.



We willen er zijn voor
nog meer cliënten.

dan veel flexers en ZZP'ers inzetten. Dat is vervelend voor cliënten, omdat ze onrustig worden van vreemde gezichten. En het is vervelend voor onszelf als begeleiders. Want zo is het moeilijk om samen als team wat op te bouwen. Dat kan anders. Volgens mij moeten we veel meer laten zien aan de buitenwereld dat we er zijn. En dat we speciaal zijn. Want dat zijn we echt wel! Dat gebeurt nu gelukkig ook, vertelde iemand van HR laatst. Ze hebben een strategie bedacht en er komen campagnes en zo. En er wordt nu echt goed nagedacht over al dat personeel dat niet in dienst is van SWZ.

Dat moet ook wel. Want we kunnen al die ZZP'ers gewoon niet meer betalen. En ik vind het ook niet eerlijk. Bovendien hebben we ons geld keihard nodig voor andere dingen. Een espressoapparaat op ons kantoorje bijvoorbeeld. Nee, grapje. Maar serieus: we willen supergraag fijne woonruimte voor cliënten en goede werkomstandigheden. Dat we daar nu serieus geld en energie in steken, vind ik goed. En ik vind het ook mooi dat we daar allemaal over kunnen meepraten. Dat kunnen de mensen die bij locaties van SWZ in de straat wonen trouwens ook. Het zijn tenslotte onze burens. Daar willen we goede verhoudingen mee. Hebben we die niet, dan hebben we daar ontzettend veel last van. En niet alleen wij, ook cliënten. En dat is nog veel erger.

Ik hoop wat dat betreft dat we de komende jaren echt mooie dingen kunnen blijven doen als SWZ. Voor cliënten, dat in de allereerste plaats. Goed dus dat ze in 2020 hebben onderzocht hoe we de komende jaren nog meer cliënten kunnen helpen. Vooral cliënten met niet-aangeboren hersenletsel. Als je dat hebt, kunnen allerlei dingen in het dagelijkse leven zo'n worsteling zijn. En we zijn echt goed in het begeleiden van deze mensen. Dat blijkt ook uit het onderzoek naar tevredenheid van cliënten. Daar was ik trots op. Maar ook mensen met ernstige meervoudige beperkingen verdienen de beste zorg, hoor. En ook daar zijn we hartstikke goed in. Alleen beseffen we dat nog niet echt. Wat we doen, is voor ons gewoon. Maar het is niet gewoon. Het is bijzonder!

Ik begon deze brief over het begin van de coronacrisis. Inmiddels zijn we alweer een jaar verder nu ik dit schrijf. Vanmorgen heb ik mijn vaccinatie gehad. De eerste. De tweede krijg ik over een paar weken. Daar ben ik blij mee. Ook dat we zo snel de kans kregen. Want ik voel me door die prik echt beschermd. Andere collega's niet. Die maken een andere keuze. Ook goed. Als we maar veilig kunnen wonen en werken bij SWZ. Daarin vinden we samen wel een weg.

De crisis is nog niet voorbij, dat weet ik ook wel. Maar het is net of het door dat vaccin weer een beetje voorjaar is na een akelig lange winter. Zo voelt dat voor mij. Misschien komen er nog wel koude dagen tussendoor. Mijn winterjas hangt nog aan de kapstok. Maar de zomer zit eraan te komen. En dat is echt een fijn vooruitzicht. Dan wordt 2020 een herinnering, met alle nare en goede dingen die erbij hoorden.

Voor jullie ook?

Liefs,

Dorien





Een stevige basis

COMFORT- VEILIGE ZORG OP MAAT

COMFORT- PRETTIG WONEN EN LEVEN

COMFORT- VEILIG EN GEZOND LEVEN

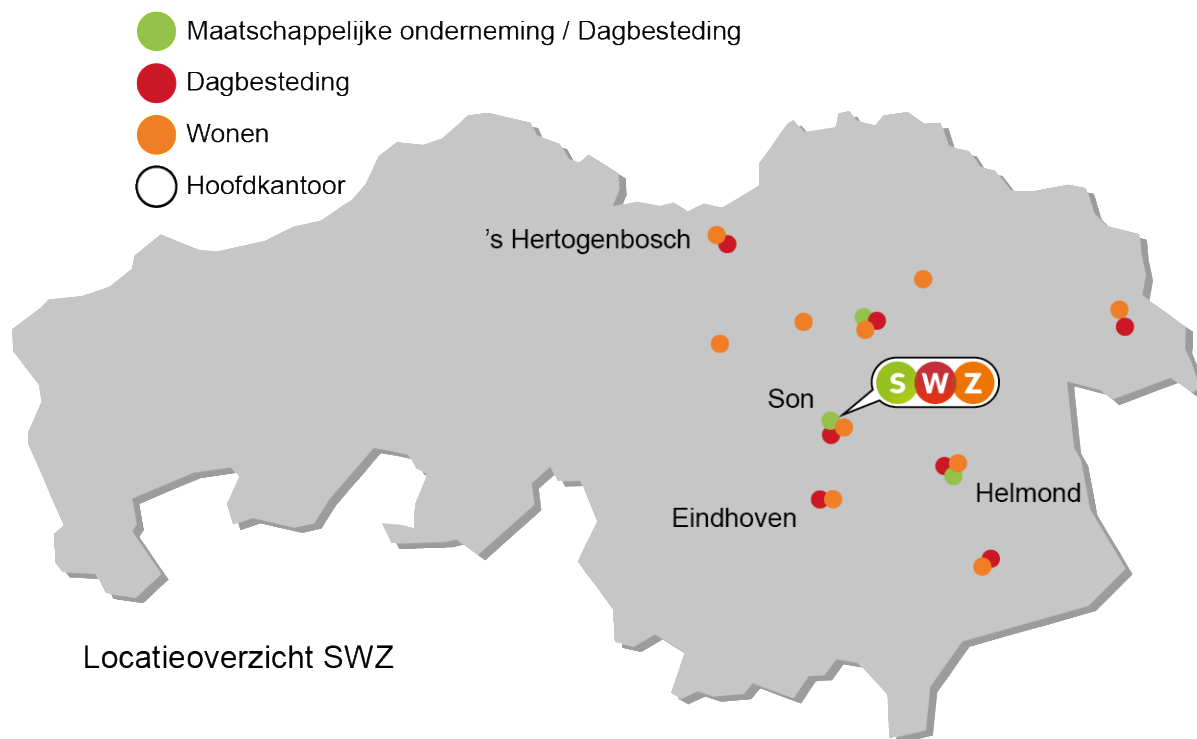
SWZ in een notendop

Onze visie

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

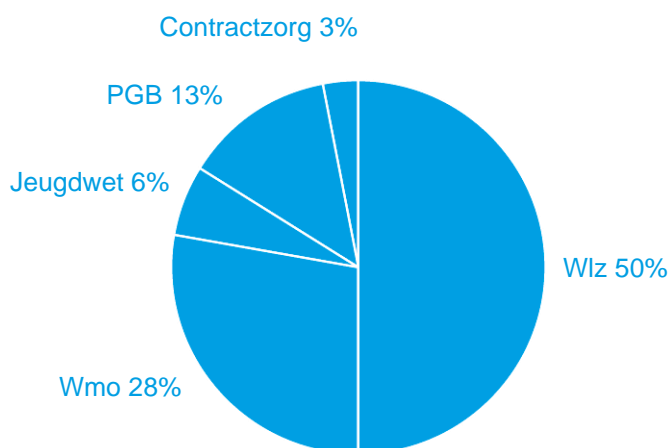
Ons werkgebied

SWZ wil letterlijk en figuurlijk dicht bij de cliënten staan. Cliënten met EMB ondersteunen we vanuit onze locatie Zonhove (regio 1). Cliënten met NAH ondersteunen we vanuit verschillende locaties in Oost-Brabant die samen regio 2 vormen. We bieden intramurale en extramurale ondersteuning op de volgende plaatsen in Oost-Brabant:



[De locaties zien? Klik hier!](#)

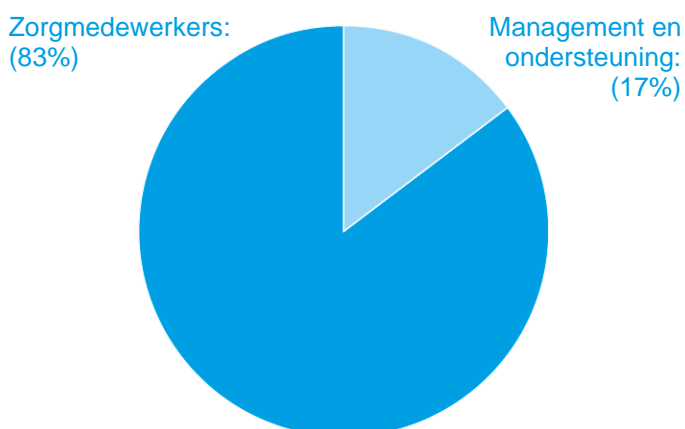
SWZ 2020 in cijfers



Aantal cliënten in 2020: **1.396**

Productie Wlz	aantal dagen dagdelen
Aantal dagen zorg met verblijf en dagbesteding	123.342
Aantal dagen zorg met verblijf zonder dagbesteding	16.833
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	1.098
Aantal dagdelen dagbesteding	16.381

In loondienst per 31-12-2020: **492,55 FTE**



Stagiaires & vrijwilligers:

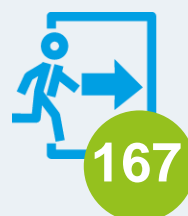


Stagiaires bij SWZ op 31 december 2020.

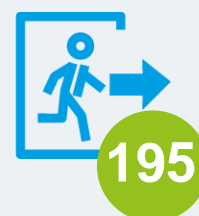


Vrijwilligers bij SWZ op 31 december 2020.

In- en uitstroom **cliënten**



Nieuw ingeschreven

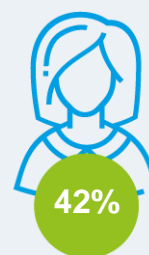


Uitgeschreven

Verdeling mannelijke en vrouwelijke **cliënten**



man

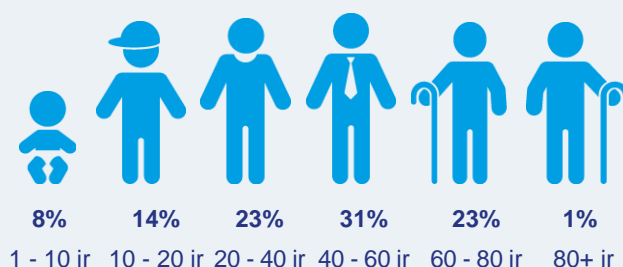


vrouw

Aantal dagdelen dagbesteding op **activiteitencentra**

117.451

Leeftijdsofbouw **cliënten**





Meer lezen over dit thema?

- Wat SWZ is en doet...
- Klachten en incidenten in 2020
- Het persoonlijk plan en het ECD
- Nieuwe samenstelling Raad van Toezicht
- De rol van vrijwilligers in 2020
- Vrijwilliger aan het woord

“Door praktisch te leren van incidenten kun je de zorg flink verbeteren”

Veiligheid voor cliënten en medewerkers staat aan de basis bij SWZ. Als die veiligheid (bijna) in het gedrang komt, is dat een belangrijk leermoment. Zorgteams waren hiermee al goed op weg door alle incidenten structureel tijdens hun teamvergadering te evalueren. Omdat deze evaluaties alleen onvoldoende zijn en teams hierin onvoldoende ondersteund werden, werd de Incidentencommissie uitgebreid met medewerkers vanuit verschillende disciplines binnen de organisatie. Met de PRISMA light methodiek kun je incidenten goed analyseren. Daarom volgden in 2020 alle leden van de Incidentencommissie een training om deze methodiek in de praktijk toe te kunnen passen. Persoonlijk begeleider Liesbeth van Berlo vindt de training een waardevolle toevoeging om veilige zorg op maat te geven.

Andere blik

De PRISMA Light methodiek geeft je een andere blik op het onderzoek naar (bijna-)incidenten, legt Liesbeth uit. “Als er een incident dreigt op te treden, dan moet je direct handelen. Dat is noodzakelijk en goed. Maar door tijdsdruk in de zorg is de verleiding groot om naderhand onvoldoende tijd te nemen om het incident te evalueren en ervan te leren. Door de PRISMA Light methodiek wordt dat gemakkelijker. Allereerst door het concrete stappenplan, maar óók door de praktische verbetermaatregelen die je als team krijgt.” En ook belangrijk: emoties en gevoelens leer je bij de methodiek scheiden van feitelijke gebeurtenissen. Die andere blik helpt om tot de kern van een (bijna-)incident te komen.

Twee zien meer dan één

Een analyse volgens de PRISMA-methodiek wordt altijd uitgevoerd door minimaal twee medewerkers uit de Incidentencommissie. “Dat helpt ook om anders naar een situatie te kijken,” zegt Liesbeth. “Het fijne is dat je met twee meer ziet dan in je eentje. Vaak heeft het meerwaarde om iemand anders te laten observeren of met een deskundige naar bepaalde situaties of gedragingen te kijken.” Liesbeth illustreert dit met een voorbeeld. “Cliënten met niet-aangeboren hersenletsel vertonen soms moeilijk verstaanbaar gedrag. Dan is het goed om met een deskundige te kijken hoe een team dat gedrag beter kan verstaan om zo de zorgkwaliteit te verbeteren. Het allerfijnste vind ik dat je bij de PRISMA-methode zelf de regie blijft houden. Dat past helemaal bij de zelforganiserende werkwijze van SWZ!”

Wat is PRISMA Light?

De PRISMA Light training is een gestructureerde methode om een (bijna-)incident te analyseren en evalueren. Omdat je dit doet met een voorval uit de praktijk, krijg je hele praktische handvaten om soortgelijke situaties binnen een team of in de hele organisatie te voorkomen. Dat draagt bij aan een nog betere kwaliteit van zorg. Ieder team uit de zorg en/of ondersteuning kan bij de Incidentencommissie een verzoek indienen voor een PRISMA light analyse. Leden van de Incidentencommissie voeren deze analyse volgens de PRISMA light methodiek uit en helpen teams zo om de kwaliteit en veiligheid te verbeteren.

Audit ECD

In april en september waren er interne audits over de Persoonlijk Plannen. Daaruit bleek dat nagenoeg alle dossiers in orde zijn. Ons streven blijft om 100% van de dossiers op orde te hebben. Opvallend is dat de getoetste onderdelen stagneren of zelfs licht dalen. De conclusie is dat de eerdere aanbevelingen voor verbeteringen nog onvoldoende tot concrete acties hebben geleid. We kwamen ook, mede op basis van de auditgegevens, tot de slotsom dat het bestaande ECD onvoldoende bij SWZ past en dat we op zoek gaan naar een andere leverancier. Cliënten en verwanten worden in 2021 nadrukkelijk betrokken bij de pilot voor het nieuwe ECD.

Persoonlijk Plan en ECD

Bij SWZ heeft elke cliënt een Persoonlijk Plan. Daarin staan zijn wensen, doelen én ondersteuningsbehoeften. Het Persoonlijk Plan is onderdeel van het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). In de praktijk was het bijhouden van het Persoonlijk Plan omslachtig en tijdrovend. Daarom was voor 2020 het doel om het Persoonlijk Plan gemakkelijker en eenvoudiger in het ECD te kunnen zetten en te onderhouden.

Quickwins

- In 2020 hebben we een aantal quickwins gerealiseerd om de administratieve last van het werken met het ECD te verminderen:
- verkorte vragenlijsten en omschrijvingen van doelgroepen, zodat het invullen gemakkelijker wordt;
 - training hoe met minder informatie het ECD gevuld kan worden op een manier die voldoet aan de kwaliteitseisen;
 - ontwikkeling van een aangepaste handleiding voor het invullen van het ECD;
 - Persoonlijk Plan is in het ECD eenvoudiger (tussentijds) aan te passen.
 - Doelgroep ambulans is toegevoegd aan het ECD-programma;
 - de rol van de ECD-helpdesk is duidelijker gecommuniceerd.

2019

Onderzoeken hoe ECD gebruiksvriendelijker en eenvoudiger kan.



2020

Quickwins in ECD gerealiseerd.



2021

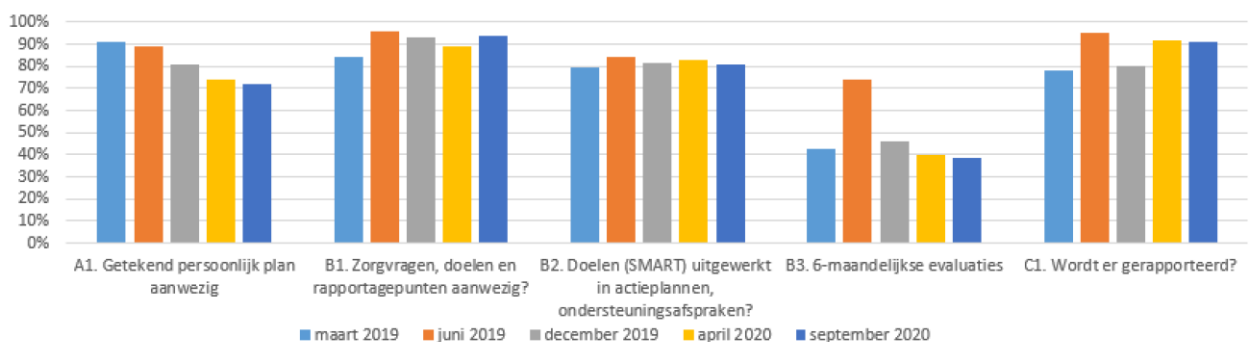
Nieuwe leverancier EDC en pilot nieuw ECD



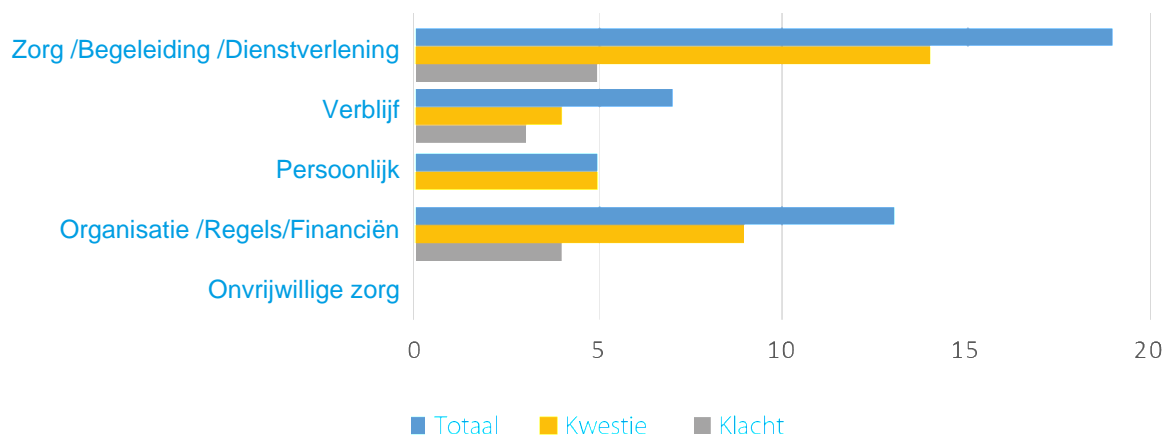
ECD

Dossiercontrole ECD

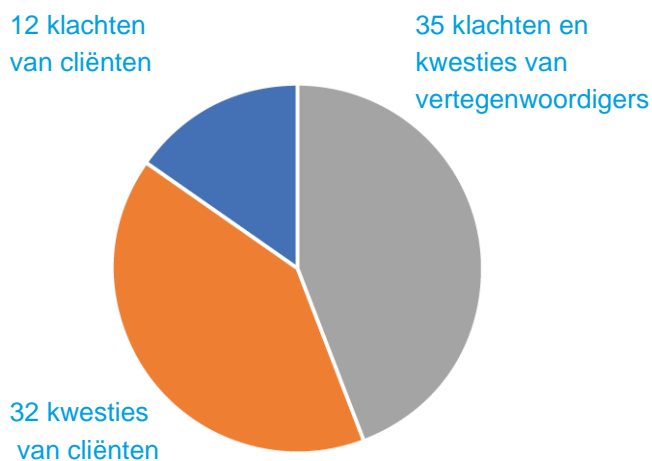
Dossiercontrole maart, juni, december 2019, april en september 2020



Klachten en incidenten in 2020



Aantal klachten en kwesties



Meldingen IGJ

In 2020 zijn er twee meldingen gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Eén melding is in 2020 afgehandeld. De inspectie concludeerde dat er voldoende verbetermaatregelen zijn genomen. De andere melding kon in 2020 nog niet afgesloten worden omdat de verbetermaatregelen doorlopen in 2021.

2019



Borgen controle inhoudelijke kwaliteit ECD .

2019



Meer bekendheid geven aan succesvolle verbeteracties door ze tussen teams te delen.

Methodisch werken 2020



Opstellen implementatieplannen methodieken LACCS en Hooi op je vork.

2021



Na beleidsluwe periode voortzetting implementatieplannen LACCS en Hooi op je vork.

Incidentmeldingen

2020



Versterking incidentencommissie en uitrollen PRISMA Light methode.

2021



Verdere uitrol PRISMA Light methode en vormgeving incidentencommissie.

De rol van vrijwilligers in 2020

Begin 2020 was er een flinke toestroom van nieuwe vrijwilligers. Door de coronamaatregelen legde een behoorlijke aantal vrijwilligers hun taken (tijdelijk) neer. Toch konden vrijwilligers tijdens de lockdown veel betekenen voor cliënten, bijvoorbeeld door met hen te beeldbellen. Een aantal vrijwilligers nam extra taken op zich, zoals boodschappen doen en die voor de deur zetten, gastheer of -vrouw zijn bij het ontvangen van bezoek op speciaal ingerichte locaties en het openen en toezicht houden op de toiletten voor bezoekers in de tijd dat ze niet op de woningen mochten komen. Daar was grote belangstelling voor. Veel vrijwilligers gaven aan dat ze blij waren dat ze iets konden doen. Toch bleek het lastig om de binding met vrijwilligers goed te behouden, ondanks de extra communicatie en attenties. Zo'n 30 vrijwilligers hebben zich uitgeschreven. In totaal meldden zich in 2020 10 nieuwe vrijwilligers aan.

Ronduit eentonig: zo vat ik mijn 'coronaproof' vrijwilligerswerk van afgelopen jaar samen. Begin 2020 was ik nog volop actief als vrijwilliger op Zonhove. Met zeven cliënten ging ik wandelen, boodschappen doen en naar de markt. Ook begeleidde ik ze bij het gebruik van een looprek, de Meywalker (een aangepaste rollator) en de driewielerfiets. Met vijf andere cliënten ging ik op pad met de rolstoelfiets: een combinatie van een fiets en duwrolstoel. Gemiddeld ging ik 1,5 uur op pad met een cliënt. We sloten meestal gezellig af met een drankje in lunchroom 'De Komeet' op Zonhove. Dat was volop genieten! Maar tja, vanaf half maart ging de dagbesteding op slot en was vier maanden lang elk bezoek bij de woningen onmogelijk. Wat miste ik de leuke activiteiten en gezellige momenten met 'mijn' cliënten. Verstandelijk begreep ik de maatregelen wel, maar ze gingen me, net als iedereen, enorm aan het hart!

Wat was ik blij dat ik begin juli weer vrijwilligerswerk kon doen. Al was dat van korte duur. Want 'mijn' cliënten wonen op verschillende woningen.

Daardoor was er kans op kruisbesmetting als ik met ze op pad ging. Ik ben toen als vrijwilliger bij het DAC (dagactiviteitencentrum) aan de slag gegaan. Daar kwamen op dat moment alleen externe cliënten. Ook voor hen waren de coronamaatregelen een sterke beperking. Ik kon eigenlijk alleen met ze gaan wandelen. Ik had er wel moeite mee om uitsluitend zo mijn uren te vullen. In juni en juli was ik te vinden in ontmoetingscentrum D'n Tref. Daar konden ouders of andere familieleden op afspraak een tijd reserveren om hun naaste te bezoeken die op Zonhove woont.

Wat heb ik de variëteit in mijn vrijwilligerswerk gemist! Maar bovenal miste ik het één-op-één contact met cliënten. Ik ken ze vaak al 10 jaar! Hoe moeilijk het ook was: ik had en heb alle begrip voor de strenge maatregelen. Het nut heeft zich echt bewezen, want SWZ heeft relatief weinig besmettingen gehad.

Henri Flipsen

“Ik miste de één-op-één contacten enorm”.



“Het is nu écht mijn eigen stek”

Een huis waar je je helemaal thuis voelt in een buurt waar je veilig en prettig kunt wonen ... Dat is de basis van gezond en veilig leven voor onze cliënten. Maar de woonwensen en woonbehoeftes van cliënten veranderen. En niet al onze woningen voldoen aan de eisen van deze tijd. Daarom wordt het terrein van Zonhove herontwikkeld en werd in 2020 woonvorm De Eekelhof in Schijndel grondig gerenoveerd. Cliënt Sjef is er blij mee. “Het is nu echt mijn eigen stek.”

Een groter compliment kunnen de medewerkers die de renovatie organiseerden niet krijgen. Persoonlijk begeleiders Ellen Verlinde-van der Plas en Marjolijn van Solt zijn blij met het compliment. De Eekelhof is ruim 30 jaar oud en was echt aan een grondige opknappbeurt toe. Drie jaar geleden startten we met de voorbereidingen. Begin 2020 was het zover: de cliënten verhuisden naar de tijdelijke woonunits en de werklui gingen aan de slag.”

Een goede voorbereiding....

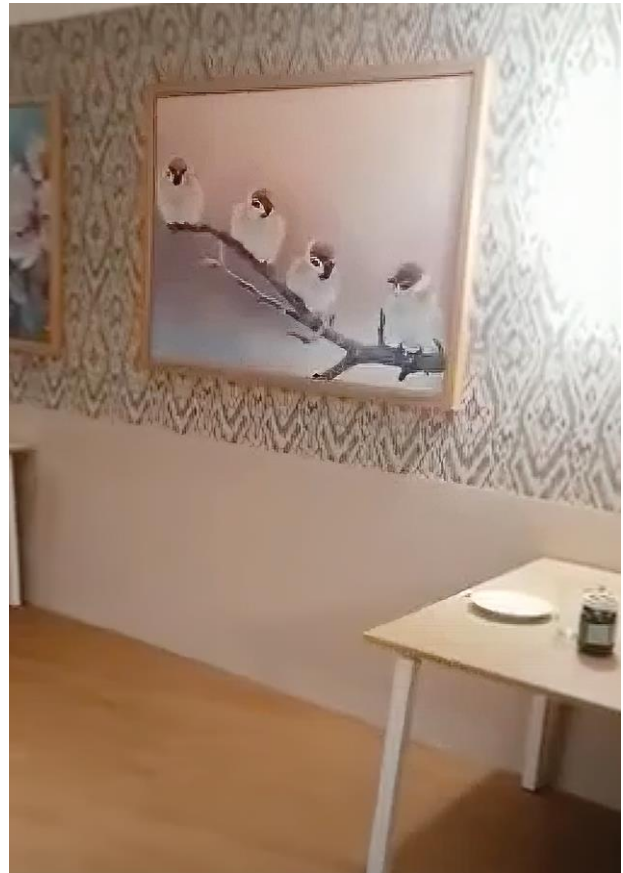
Een goede voorbereiding is het halve werk! Dat gezegde geldt zeker voor de renovatie van De Eekelhof. Of zoals Sjef het pakkend samenvat: “Alles was perfect geregeld!” Erg belangrijk, want veel cliënten zagen op tegen de tijdelijke verhuizing en de ‘rompslomp’ van de renovatie. Juist daarom is vooraf heel goed nagedacht over de aanpak. Een van de grootste vragen was hoe en waar de cliënten tijdelijk zouden gaan wonen. “In eerste instantie hadden we een locatie in Veghel op het oog,” vertellen Ellen en Marjolijn. “Maar de cliënten waren daar niet zo enthousiast over. Begrijpelijk, want de meeste cliënten voelen zich thuis in Schijndel en willen daar ook blijven.” De plaatsing van tijdelijke units achter De Eekelhof was de perfecte oplossing. Sjef heeft er naar volle tevredenheid zo’n 10 weken gewoond. “Het waren mooie kamers en er was zelfs airco,” vertelt hij.

Verhuishulp

De renovatie van De Eekelhof gebeurde in 3 fasen, waarbij elke unit apart werd gerenoveerd. Dankzij een strakke planning en organisatie verliep dat heel soepel. Al gooiden corona wel roet in het eten. “De tweede en derde unit werden tijdens de coronauitbraak gerenoveerd,” legt Ellen uit. “Daardoor konden verwanten en vrijwilligers niet helpen met in- en uitpakken. We hebben dus heel wat dozen met liefde en plezier ingepakt en verhuisd.” Sjef woont op de eerste unit en verhuisde voor de coronauitbraak. Zijn dochters hielpen hem met de verhuizing. Dat een deel van zijn spullen tijdens de renovatie in de opslag moest, vond hij niet erg. “We kregen een duidelijke plattegrond van onze tijdelijke kamer. Samen met de begeleiders hebben we gekeken hoe je meubels op die kamer pasten. Dat hielp om te kiezen wat in de opslag ging en wat niet. We kregen trouwens steeds duidelijke uitleg en veel hulp. Daardoor vond ik de verhuizing minder spannend, maar ik was toch best zenuwachtig. Maar het is allemaal super gegaan.”

Van een huis naar thuis

Sjef woonde al drie jaar naar volle tevredenheid bij De Eekelhof. Maar na de renovatie is hij nóg meer te spreken over zijn studio. “Alles is heerlijk nieuw en fris. De badkamer is helemaal vernieuwd en ik heb mijn appartement naar mijn zin kunnen maken.” Dat komt omdat de cliënten een aantal materialen zelf kon kiezen, zoals gordijnen en vitrage en de badkamertegels. Speciaal daarvoor werden de materialen een heel weekende ‘tentoongesteld’ in de centrale huiskamer. Ellen: “Zo konden cliënten in alle rust, en eventueel met naasten, hun keuze gaan maken. We hebben tijdens een bijeenkomst alle materialen laten zien en de architect heeft uitleg gegeven.”



Mooier én veiliger

De renovatie van De Eekelhof was een uitgelezen kans om de woonvorm niet alleen mooier maar ook veiliger voor cliënten en medewerkers te maken. Ellen somt op: “Alle deuren zijn brandwerend en breder, waardoor een rolstoel er makkelijk door kan. De logeerkamer is gemoderniseerd en heeft een eigen terras gekregen, de nachtkamer voor medewerkers heeft een badkamer gekregen, er is een extra voorraadkamer gemaakt en de gezamenlijke keuken is gemoderniseerd.” Sjef is blij met de elektronische deuren in De Eekelhof. “Ik kan mijn studio voortaan met een druppel openmaken. Dat is veiliger, maar ook gemakkelijker. Er is geen gehannes meer met sleutels in het slot krijgen en omdraaien.” Ook Ellen en Marjolijn zijn blij met deze verbeteringen: “Het geeft onze cliënten meer eigen regie en zorgt dat wij veiliger en fijner kunnen werken.”

Meer lezen over dit thema?

- Werken aan wonen
- Het opknappen van de huiskamers
- Recept voor duurzaam en gezond eten in 2020

Werken aan Wonen

Op 8 oktober 2020 was de oplevering van woonvorm De Eekelhof. Woonvorm De Munsel trof in 2020 voorbereidingen voor de renovatie. De werkzaamheden starten in februari 2021. De cliënten zullen dan verhuizen naar de tijdelijke woonunits die ook door cliënten van De Eekelhof tijdens de renovatie zijn bewoond.

Herontwikkeling Zonhove

Al enkele jaren werken we aan de herontwikkeling van Zonhove. We willen een wijk ontwikkelen waar cliënten zich thuis voelen, medewerkers prettig werken en buurtbewoners graag komen. In 2020 reageerde omwonenden op het voorlopige ontwerp. Zij uitten hun zorgen over de plaats van het magazijn achter op het terrein. Dit zou betekenen dat er een weg door het bos aangelegd zou moeten worden. Buurtbewoners vreesden voor veel verkeersoverlast en hadden grote moeite met de weg door het bos. Daarom werd het ontwerp aangepast en is het

magazijn nu bij de hoofdingang van Zonhove gesitueerd. Het herziende ontwerp werd in 2020 vastgesteld. Daarnaast is een opdracht uitgewerkt voor de tijdelijke huisvesting van cliënten. In de zomer van 2021 wordt deze huisvesting op Zonhove geplaatst.

Huiskamers

De huiskamers van de woonvormen in regio 2 worden opgeknapt. In 2020 is onder andere de huiskamer van woonvorm Helmond opgeknapt. In 2021 renoveren we nog een aantal andere huiskamers van woonvormen.

Duurzaam wonen

In 2020 hebben we een nulmeting opgesteld voor duurzamer wonen. Daarmee voldeden we aan de wettelijke Energy Efficiency Audit om het energieverbruik en mogelijke besparingsmogelijkheden in kaart te brengen.

Recept voor duurzaam en gezond eten in 2020

Ingrediënten

- Nieuwe visie op voeding
- Pilot met regeneerapparaat en combisteamer op Zonhove
- Ontwikkeling nieuw lunchconcept op dagbesteding
- Samen met Cliëntenraad en Werkgroep Voeding ontwikkelen van enquête over maaltijdtevredenheid
- Samenwerking logopedie, medische dienst en gedragskundige
-

Dit kwam er op tafel in 2020

- Besluit om bij nieuwbouw Zonhove de magnetrons te vervangen door een combisteamer.
- In de toekomst gaan we bij de woningen van Zonhove deels koken en deels eten van een leverancier verstrekken.
- Start met de ontwikkeling van het concept om op dagbesteding de lunch gedeeltelijk met cliënten te bereiden.
- Inventarisatie welke leveranciers voeding leveren, hoe tevreden cliënten en medewerkers hierover zijn en wat ze zouden willen veranderen.

3 vragen over: het opknappen van de woonkamers

aan Yvonne Glas, Persoonlijk Begeleider Woonvorm Helmond

1. Wat is er veranderd aan jullie woonkamer?

Eigenlijk is woonkeuken een beter woord. We hebben maar één gemeenschappelijke ruimte en die is helemaal vernieuwd. We hebben meer plek kunnen maken en alles is gemoderniseerd. Ook is er een beter lichtplan en hebben we een nieuwe tv aangeschaft. Die moet net als de wifi nog wel aangesloten worden. We wachten daar met smart op, want dat geeft meer mogelijkheden voor activiteiten. Zodra het weer kan en mag gaan we gezamenlijk eten en koffiedrinken in de nieuwe woonkeuken. Daar kijken we naar uit!

2. Opknappen in coronatijd: hoe ging dat?

Langzamer dan we gepland hadden, maar dat was heel begrijpelijk. De bedoeling was om begin 2020 te starten, maar daar kwamen corona en nog een aantal verbouwingen op andere locaties tussen. Na veel dringen en dwingen gingen we uiteindelijk van start in november 2020. Daarvoor moest de

woonkeuken helemaal leeggehaald worden. We hebben in ons kantoor een tijdelijk keukentje gemaakt. We gebruikten de woonkeuken door corona trouwens al minder. Onze cliënten nuttigden koffie, thee en maaltijden al in hun eigen appartement. We willen graag een goede buur zijn. Daarom hebben we onze bovenburen met briefjes in de lift én mondeling verteld dat we de woonkeuken gingen opknappen.

3. Hoe draagt het opknappen van de huis kamer bij aan de kwaliteit van leven?

De woonkeuken biedt nu meer ruimte en is gemoderniseerd. Daarmee is het een nog prettigere ruimte geworden voor onze cliënten. We willen de woonkeuken intensiever gaan gebruiken, onder meer door er activiteiten voor onze cliënten te organiseren. Daar is zeker behoefte aan, want bij ons wonen ook cliënten die geen werk hebben en niet naar het activiteitencentrum gaan. Zeker voor hen is de nieuwe woonkeuken een huiselijke ontmoetingsplek.



2019

Start renovatie De Eekelhof, voorbereiding renovatie De Munsel en vaststelling voorlopig ontwerp Zonhove.



2020

Renovatie Eekelhof afgerond, renovatie Munsel gestart en vaststelling voorlopig ontwerp Zonhove.



2021

Renovatie Woonvorm de Munsel, appartement realiseren bij woonvorm Silverenberg en Tonnaerstraat en opknappen huiskamers diverse woonvormen.



“We kunnen nu nog meer vanuit de behoefte van de cliënt werken”

Corona stelde ons in 2020 voor een belangrijk dilemma en ingrijpende beslissingen. één van deze beslissingen was om de activiteitencentra tijdelijk te sluiten. Een ingrijpende beslissing, omdat we heel goed beseften dat dagbesteding voor het sociaal welbevinden van onze cliënten heel belangrijk is. Toch kwam er uit deze noodmaatregel iets heel waardevols voort ... We zijn anders gaan kijken naar dagbesteding en ontdekten aanvullende manieren om dat vorm te geven, waarbij de vraag van de cliënt ons uitgangspunt is.

Ans van Rozendaal werkt al 14 jaar bij Activiteitscentrum Duinendaal. Tijdens de sluiting ging ze op Woonvorm De Eekelhof dagbesteding op locatie aanbieden. “Dat was voor mij wel even wennen, maar ik voelde me meteen welkom en kreeg alle ruimte. Al gauw bleek dat deze vorm van dagbesteding ook voordelen had. Voor cliënten begint de dag rustiger. Ze kunnen wat later opstaan en rustig ontbijten. De activiteiten zijn heel laagdrempelig en cliënten kunnen zelf kiezen of ze meedoen of niet. Dat geeft hen meer keuzevrijheid en regie. En ook fijn: ik kan aansluiten bij de wensen van cliënten.



Dat maakt de dagbesteding toegankelijk en flexibel. Maar het allerbelangrijkst is dat ik meer persoonlijke aandacht kan geven.”

Succesnummer

Juist die persoonlijke aandacht vinden cliënten van De Eekelhof erg prettig. “Ik baalde eerst enorm dat het activiteitscentrum dicht ging,” vertelt Michel. “Mijn dagstructuur viel weg en dat vond ik lastig. Maar al snel zag ik ook voordelen van dagbesteding ‘aan huis’. Het was een mooie afleiding, want verder was er niks te doen. En ook fijn: ik kon rustig opstarten en gelijk van mijn studio naar de dagbesteding. Wat ik een groot voordeel vind: je kunt ook voor een uurtje komen! Omdat deze dagbesteding kleinschalig is, kan Ans meer rekening houden met je wensen. “

Nieuwe vrienden

De kleinschalige opzet vindt Ans ook erg fijn. “Het is heel prettig om zo te werken. De lijntjes met de collega’s zijn kort. Ik reageer direct op wat ik zie en dat deel ik zo nodig met de collega’s van de woonvorm. Heeft een cliënt extra aandacht nodig? Dan kan ik die geven door bijvoorbeeld samen een wandeling te maken, een gesprekje te voeren of een activiteit aan te bieden. Ik wil hen graag met mijn activiteiten uit hun studio krijgen. Door gewoon dingen te mogen doen, bereik ik soms meer. Ik denk dat dagbesteding binnen wonen uitstekend past en een heel positieve uitwerking op cliënten kan hebben, als er ook maar contact met de buitenwereld blijft. Wat ik heel bijzonder vond: er zijn heel mooie ontmoetingen ontstaan tussen cliënten van verschillende units. Daar zijn zelfs vriendschappen uit ontstaan. De cliënten kwamen namelijk tijdens de activiteiten meer en op een andere manier met elkaar in aanraking.” Dat beaamt Michel ook: “Het is fijn om bewoners van andere units te ontmoeten. Zo leer je elkaar beter

kennen en ga je ook buiten de dagbesteding samen dingen ondernemen.”

Groeien en bloeien

Uit nood geboren bleek deze vorm van dagbesteding zo waardevol dat Ans vanaf 2021 bij De Eekelhof een vaste aanstelling heeft. Michel is blij dat de dagbesteding structureel op de woonvorm blijft. “Het is een mooie aanvulling op mijn dagbesteding bij activiteitscentrum Duinendaal. De mogelijkheid van één-op-één aandacht is erg fijn. Ik merk ook dat deze dagbesteding nog moet groeien en bloeien. Ik zou het heel leuk vinden als er na de coronatijd activiteiten komen waarbij ook de buurt betrokken wordt.” Ans knikt instemmend. “De lastige coronatijd heeft ons toch iets waardevols gebracht. Ook voor mij persoonlijk, want deze periode helpt mij fris te blijven in mijn werk en open te staan voor nieuwe ontwikkelingen. Het is mooi dat SWZ medewerkers de ruimte geeft om de zorg voor cliënten te verbeteren.”

Meer lezen over dit thema?

- Risico’s kennen en vermijden
- Hoe belangrijk dagbesteding is voor cliënt Wim
- Dagbesteding in coronatijd

Risico's kennen en vermijden

SWZ wil dat alle cliënten veilig kunnen werken en wonen. Daarom was er in 2019 bij twee woonlocaties een pilot met ZorgRie. Dit digitale programma helpt de wettelijk verplichte Risico-inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) uit te voeren. In januari 2020 startte het project om de ZorgRie bij alle woonvormen uit te voeren. Door corona kregen de teamrolhouders veiligheid andere prioriteiten.

Ook konden de arbodienst en externe Arboadviseur de locaties niet bezoeken. Toch leverde het project waardevolle informatie op. Gaandeweg bleek dat het programma niet goed aansluit bij de filosofie van SWZ. Daarom gaan we in 2021 samen met de Ondernemingsraad en een afvaardiging van medewerkers bespreken hoe we de RI&E anders kunnen uitvoeren.

Dagbesteding in coronatijd



De overheid maakt bekend dat de dagbesteding gesloten wordt. SWZ besluit meteen om praktische oplossingen te bedenken voor dagbesteding op de woonvormen of aan huis. Activiteitenbegeleiders houden contact met cliënten, gaan op woonvormen dagbesteding aanbieden en bedenken voor extramurale cliënten activiteiten en acties.

oplossingen te bedenken voor dagbesteding op de woonvormen of aan huis. Activiteitenbegeleiders houden contact met cliënten, gaan op woonvormen dagbesteding aanbieden en bedenken voor extramurale cliënten activiteiten en acties.



Medewerkers van Activiteitencentrum Eindhoven maakten 200 vogelhuisjes. Sommige cliënten hielpen thuis mee om de huisjes te maken. Cliënten kregen een vogelhuisje, gevuld met een gepersonaliseerd pakket. Ze konden zelf het vogelhuisje 'pimpen.'



Op 12 mei krijgen de activiteitencentra de opdracht om te beginnen met een Plan van Aanpak voor de herstart van dagbesteding voor bepaalde doelgroepen. Het speciaal ingestelde Adviesteam Ondersteuning helpt de teams dagbesteding met het opstellen van het plan. Naast praktische zaken is er extra aandacht voor de communicatie met cliënten en vertegenwoordigers.



Vanaf 1 juni krijgt elke cliënt een vorm van dagbesteding met inachtneming van de 1,5 meter afstand en de andere coronarichtlijnen van de overheid.

Intramurale cliënten krijgen, met uitzondering van schrijnende gevallen, tot 1 september dagbesteding op hun woonvorm.



Extramurale cliënten zijn weer welkom bij de activiteitencentra. Vanwege de geldende richtlijnen kunnen we niet meteen alle cliënten weer hun volledige dagdelen dagbesteding aanbieden.



Intramurale cliënten mogen weer naar externe dagbesteding als het dagbestedingscentrum voldoet aan de geldende RIVM-richtlijnen. De interne dagbesteding voor de wooncliënten vindt in hun eigen bubbel plaats om kruisbesmetting tussen de verschillende woongroepen te voorkomen.

2020

Verkenning andere invulling dagbesteding.



2021

Strategische verkenning dagbesteding.



De dag van Wim Dijkhoff

Cliënt bij activiteitencentrum Eindhoven

9.15 uur

Vanwege corona ga ik niet met de taxi naar het AC (Activiteitencentrum). Met mijn elektrische rolstoel rijd ik de vijf kilometer naar het Activiteitencentrum. Dat heb ik er voor over, want ik ben heel blij dat het Activiteitencentrum weer open is.

9.55 uur

De medewerkers staan altijd voor ons klaar. Zij dragen natuurlijk ook een mondkapje. Dat maakt ze wel minder herkenbaar. Gelukkig hebben ze hun naambadge altijd op ...

10.00 uur

Tijd om lekker aan de slag te gaan! Ook dat gaat net wat anders, want we houden 1,5 meter afstand. We blijven zoveel mogelijk in dezelfde activiteitenruimte en bewegen zo min mogelijk door het gebouw.

12.00 uur

Tijd voor de zelf meegebrachte lunch. Normaal zouden we die gezamenlijk in de algemene ruimte hebben. Maar nu blijven we in de activiteitenruimte. Fijn is wel dat we koffie, thee en melk krijgen en ook tegen kostprijs een soep of hapje kunnen bestellen.

13.00 uur

De mondkapjes gaan weer op! Want veel cliënten gaan naar een andere ruimte voor de middagactiviteit. De regels zijn glashelder: medewerkers dragen de hele dag mondkapjes. Cliënten mogen alleen de mondkapjes af als ze op hun plek zitten..

15.30 uur

De jassen gaan aan, want de dag zit er weer op. Ik kijk weer terug op een fijne dag. Wat ik zo leuk vind, is dat de spullen die wij maken te koop zijn in ons activiteitencentrum en bij Kado & Zo in Son.







Weten wat je wilt

REGIE - CLIËNTTEVREDENHEID

REGIE - WETTEN EN REGELS

REGIE - CORONA



“Corona heeft ons wakker geschud”

Dagbesteding is voor veel cliënten heel belangrijk. Het geeft ze structuur, draagt bij aan hun sociale contacten en geeft zin aan hun leven. Hoe vreemd het ook klinkt: door corona werd alles anders en juist daardoor zijn er door SWZ stappen gezet om te komen tot nog meer maatwerk.

Een van de overheidsmaatregelen was het sluiten van de dagbesteding. Daarom gaf SWZ tijdelijk dagbesteding op de woningen. Ondanks dat de cliënten de dagbesteding op de dagbestedingslocaties misten, merkten we dat veel cliënten beter sliepen en meer rust ervaarden. Ook de hectiek in de ochtendzorg door de centrale starttijd van het activiteitencentrum was weg. We kwamen tot het inzicht dat dagbesteding meer maatwerk zou mogen worden,” legt zorgdirecteur Yvonne den Exter uit. Dat was de eerste aanzet tot een strategische verkenning of meer flexibiliteit en maatwerk in dagbesteding van regio 1 mogelijk en wenselijk is. In 2020 is een kleine groep medewerkers met de voorbereiding op deze verkenning aan de slag gegaan.”

Inspirerend

“De crisis heeft ons op een onverwacht punt en op een positieve manier ook een beetje wakker geschud,” vertelt Sandra Ouwersloot, adviseur bedrijfsprocessen. “Allerlei signalen laten zien dat er in de combinatie wonen en dagbesteding waarschijnlijk meer maatwerk mogelijk is dan nu. En dat zowel de cliënten als de medewerkers daar de vruchten van kunnen plukken.” Yvonne vult aan: De vraag die ons bezighoudt is hoe we het goede van voor de coronaperiode en dat wat we tijdens de coronaperiode hebben ervaren bij elkaar kunnen brengen én hoe de vakmensen dat zelf kunnen doen.” Dat is wat centraal staat in onze strategische verkenning.”

Maatwerk

SWZ heeft ervaren dat nog meer maatwerk in dagbesteding bijdraagt aan cliënttevredenheid. Maar hoe dat er dan uit moet zien? “Dat weten we nog niet,” erkent Sandra. “Wie het weet, mag het zeggen. Daarom zijn we met alle betrokken een gezamenlijke verkenning gestart. Juist de mensen die dagelijks met dagbesteding te maken hebben, spelen daarin een belangrijke rol. Wat we al weten: het primaire proces, de vakbekwaamheid, de regelruimte en het vertrouwen staan bij deze verkenning centraal.”



Meer lezen over dit thema?

- Dagbesteding op De Eekelhof
- Cliënttevredenheid
- Wat cliënt Mark van Zutven van de kwaliteit van zorg vindt



Cliënttevredenheid

Het cliënttevredenheidsonderzoek onder de Wlz cliënten heeft in 2019 plaatsgevonden en wordt één keer in de drie jaar afgenomen. De resultaten hiervan zijn gedeeld met de teams. Zij zijn hier op teamniveau mee aan de slag gegaan, in sommige gevallen is dit door de corona crisis onder druk komen te staan. Ook op organisatieniveau hebben we hierdoor nog niet alle verbeterpunten op kunnen pakken. Zo hebben we de evaluatie van de onderzoeksmethode voor het cliënttevredenheidsonderzoek door moeten schuiven naar 2021. Andere verbetermaatregelen zoals de krapte op de arbeidsmarkt, meer bekendheid geven aan Hersenz en conflicthantering hebben we wel op kunnen pakken in 2020. We hoopten in 2020 een jaar van rust te kunnen creëren voor teams, dit is helaas door de komst van corona niet gegaan zoals we gehoopt hadden.

Belangrijke uitkomsten

- Cliënten voelen zich fysiek en emotioneel beperkt door de coronamaatregelen en vonden het zeer belastend dat ze (tijdelijk) geen gebruik konden maken van de diensten van SWZ zoals ze dit gewend zijn. Dit gold met name voor de beperkingen in de dagbesteding en in de (deels digitale) ambulante begeleiding tijdens de eerste lockdown.
- Het overgrote deel van de cliënten voelt zich veilig in hun eigen omgeving.
- Cliënten zijn goed in staat om aan te geven als hen iets dwars zit.
- Ruim 70% van de cliënten is goed in staat om eigen keuzes te maken.
- Cliënten geven aan dat het niet altijd mogelijk is om nieuwe dingen te leren omdat de dagbesteding deze mogelijkheid niet biedt of er geen ruimte/tijd voor is.
- Cliënten ervaren een grote mate van eigen regie binnen de diensten waar zij gebruik van maken.
- Cliënten zijn over het algemeen tevreden over hun lichamelijk welbevinden. De inzet van aanpassingen en hulpmiddelen dragen hier naar tevredenheid aan bij.
- Uit het onderzoek blijkt dat de cliënten tevreden zijn over hun persoonlijke relaties binnen de activiteiten van SWZ én daarbuiten.



De analyse van het onderzoek wordt in april 2021 gepresenteerd aan het Strategisch Team van SWZ. De teams ontvangen een analyse op teamniveau, zodat ze weten met welke ontwikkelpunten ze aan de slag kunnen gaan. Individuele uitkomsten van het onderzoek bespreekt de persoonlijk begeleider met de cliënt tijdens de jaarlijkse Persoonlijk Planbespreking. Acties en/of aanpassingen worden in het Persoonlijk Plan verwerkt.

cliënttevredenheidsonderzoek

2019

Lage deelname cliënttevredenheidsonderzoek.



2020

Onderzoek of andere methode helpt om meer cliënten deel te laten nemen aan cliënttevredenheidsonderzoek.



2021

Evaluatie methoden cliënttevredenheidsonderzoek, waarbij ook de cliënten en cliëntenraad betrokken worden.



3 vragen over: kwaliteit van zorg

aan Mark van Zutven van Woonvorm Mondriaan in Veghel

1. Wat houdt kwaliteit van zorg voor jou in?

Dat je meer zeggenschap hebt over je eigen leven! Regie is enorm belangrijk voor cliënten. Dat zit soms in alledaagse dingen die je leven een stuk fijner maken: zelf bepalen wanneer je naar bed gaat of de regel dat je in de centrale ruimte moet eten als je daar hulp bij nodig hebt. Dat lijken kleine dingen, maar je wordt zo wel elke dag geconfronteerd met je afhankelijkheid. Dat is iets wat ik regelmatig aankaart bij de Cliëntenraad. Ik denk dat cliënten vaak goed kunnen meedenken en daar mag nog meer ruimte voor komen. Al wil ik heel nadrukkelijk het team van de Mondriaan, waar ik woon, een compliment geven. Zij doen het écht goed, zeker in 2020. Ook voor hen was de coronatijd erg zwaar!

2. Hoe beïnvloedde corona jouw leven?

De eerste lockdown vond ik erg zwaar. Je kon en mocht helemaal niks. Het activiteitencentrum was dicht en bezoek was niet welkom. Ik ben een sociaal dier en ben vaak van huis. Toch kon ik me thuis prima vermaken. Ik begrijp ook dat de maatregelen zo streng waren en deel de

overtuiging dat SWZ daardoor relatief weinig coronapatiënten had. Maar persoonlijk had ik na de eerste golf meer behoefte aan afspraken op maat. Cliënten hadden van mij meer betrokken mogen worden bij de keuzes en dilemma's. Veel werd voor ons besloten, zoals dat je naar het activiteitencentrum gaat en maar één vaste bezoeker mag hebben. Waarom niet aan cliënten vragen of ze liever meerdere vaste bezoekers willen en niet naar het activiteitencentrum gaan? Ik snap dat het streng is, maar waar het kan zou je cliënten meer kunnen betrekken bij zulke keuzes en beslissingen. Ik realiseer me trouwens heel goed dat dat geen onwil van SWZ was. Het was gewoon een heel ingewikkelde tijd voor iedereen.

3. Hoe draag jij bij aan de zorgkwaliteit van SWZ?

Ik vertegenwoordig met veel plezier cliënten in de Centrale Cliëntenraad. Het maakt me trots als we als Cliëntenraad iets bereiken. Het heeft nut om je stem te laten horen! In de Cliëntenraad, maar ook als individuele cliënt. Want pas als jij zegt wat je wilt, kan SWZ daar ook echt werk van maken.



“De Wet zorg en dwang geeft cliënten meer regie”

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang ingevoerd. In deze wet staat hoe onvrijwillige zorg aan mensen met een verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenletsel (NAH) geregeld moet worden. Hoe vreemd het ook klinkt: de nieuwe wet geeft cliënten en hun vertegenwoordigers meer regie en medezeggenschap. Beleidsadviseur Margot Schoonakker beantwoordt vijf vragen over deze wet.



1. Wat is de kern van de Wet zorg en dwang?

In de grondwet staat dat in principe niemand in zijn vrijheid mag worden beperkt. Dat geldt dus ook voor onze cliënten. Maar soms is een vrijheidsbeperking noodzakelijk voor de veiligheid of gezondheid van een cliënt. In de Wet zorg en dwang staat duidelijk hoe, wanneer en hoe lang onvrijwillige zorg bij een cliënt mag worden toegepast. Uitgangspunt is dat onvrijwillige zorg alleen gegeven wordt als het écht niet anders kan. Dit heet de ‘nee, tenzij-regeling.’ Ook staat in de wet dat onvrijwillige zorg zo kort mogelijk moet duren.

2. Waarom is deze wet een verbetering voor de positie van cliënten?

De Wet zorg en dwang geeft cliënten meer eigen regie en zorgt voor een transparant beslissingsproces. Bij elke stap in het plan moet namelijk de cliënt of zijn vertegenwoordiger betrokken worden. Ook dwingt de ‘nee, tenzij-regeling’ zorgmedewerkers om stil te staan bij ‘stil verzet’: dat is verzet dat niet goed zicht- of merkbaar is.

3. Is de wet ook een verbetering voor zorgmedewerkers?

Ja, want de wet geeft duidelijke kaders hoe om te gaan met de vraag van onvrijwillige zorg. Het is waardevol dat de wet ons dwingt om steeds weer

stil te staan bij de vraag of onvrijwillige zorg toegepast moet worden en hoe je daar cliënten en vertegenwoordigers bij betreft, welke alternatieven er zijn en hoe je onvrijwillige zorg regelt, afbouwt en evalueert. De wet geeft duidelijke handvaten en dat is heel goed.

4. Wat is er in 2020 bij SWZ veranderd door de wet?

We hebben beleid voor de toepassing van de Wet zorg en dwang ontwikkeld en alle zorg-medewerkers begin 2021 daarover geïnformeerd via een Webinar en een nabespreking door de persoonlijk begeleiders en gedragskundige in de zorgteams. De Cliëntenraad heeft heel zinvolle feedback gegeven op de implementatie van de wet bij SWZ. Er is ook een Commissie Wet zorg en dwang gevormd. Deze commissie signaleert welke vragen er vanuit de zorgteams of praktijk zijn over onvrijwillige zorg en deelt handvatten hoe je in de praktijk om kunt gaan met de wet. Daarnaast is er een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang aangesteld.

5. Wat staat er in 2021 op stapel?

We hebben bewust gekozen om medewerkers in begin 2021 de goede bagage te geven om te werken volgens deze wet. In 2021 gaan we ook cliënten en vertegenwoordigers nogmaals informeren over onvrijwillige zorg bij SWZ.

De toepassing van de Wet zorg en dwang bij SWZ

In 2020 heeft een afvaardiging van de Commissie Wet zorg en dwang de toepassing van onvrijwillige zorg bij SWZ geïnventariseerd. Voor regio 1 is deze inventarisatie in 2020 afgerond.

Voor regio 2 loopt de inventarisatie door in 2021. In 2020 zijn voor een aantal cliënten al passende vrijwillige alternatieven gevonden. Daarnaast heeft SWZ een visie op, beleid voor en werkwijze in onvrijwillige zorg ontwikkeld. Zorgmedewerkers zijn verder geschoold om onvrijwillige zorg verder terug te dringen. In 2020 heeft SWZ gefocust op voorbereidingen om in 2021 met de nieuwe werkwijze aan de slag te gaan. Zo zijn er onder meer Wzd-functionarissen en een –cliënt- vertrouwenspersoon benoemd en is er een pool van interne deskundigen gevormd.

Wzd

2019

Vorbereiding op invoering Wet zorg en dwang.



2020

Invoering Wet zorg en dwang en benoeming cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.



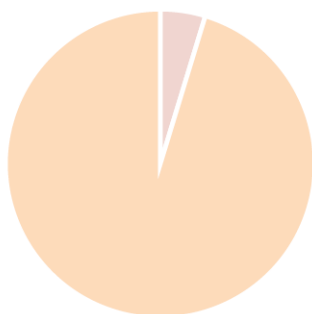
2021

Medewerkers en cliënten informeren over werken volgens de bedoeling van de wet.



Cliënten met en zonder onvrijwillige zorg in 2020 in aantallen en procenten

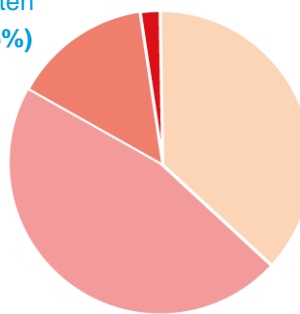
Cliënten met onvrijwillige zorg
64 (4,6%)



Cliënten zonder onvrijwillige zorg
1318 (95,4%)

Vormen van onvrijwillige zorg in 2020 in aantallen en procenten

Beperkingen eigen leven in te richten
14 (15%)



Beperken bewegingsvrijheid
35 (37%)

Insluiten 44 (46%)

Terugkoppeling **Cliëntenraad**

De centrale cliëntenraad herkent de punten uit de analyse rondom de Wzd. Zij geven aan dat zij het in het kader van onvrijwillige zorg belangrijk vinden dat de cliënt centraal staat. Dat is zichtbaar door ons streven naar maximale bewegingsvrijheid en een optimale kwaliteit van leven, afgestemd op de cliënt. Vrijwillige zorg staat altijd voorop waarbij onze visie op onvrijwillige zorg nee, tenzij.....is. We stimuleren de inzet van vrijwillige zorg tenzij er sprake is van ernstige nadelige gevolgen voor de cliënt of zijn/haar omgeving. We zijn terughoudend in de uitvoering van onvrijwillige zorg en denken multidisciplinair na over alternatieve mogelijkheden, waarbij de alternatieven bundel van Vilans gebruikt kan worden. Als er geen alternatieve mogelijkheden zijn dan zal altijd de best passende en minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg worden ingezet. Met daarbij een stappenplan en een externe deskundige in een multidisciplinair team.

Medezeggenschap

2020



Invoering nieuwe wet medezeggenschap.

2021



Extra aandacht voor medezeggenschap en onderzoek naar instelling regionale cliëntenraden.

Meer lezen over dit thema?

- Toepassing van de Wet zorg en dwang bij SWZ
- De nieuwe medezeggenschapswet



3 vragen over: de nieuwe medezeggenschapswet

aan bestuurssecretaris Bertine van Winkel

1. Wat is er anders aan de nieuwe wet?

De nieuwe wet geldt vanaf 1 juli 2020. Ze versterkt de positie van cliëntenraden en gaat er veel meer van uit dat medezeggenschap op lokaal niveau begint. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) zijn de rechten en plichten uitgebreid. Zorginstellingen zijn verplicht om cliënten en hun vertegenwoordigers inspraak te geven in zaken die direct invloed hebben op hun dagelijkse leven. Dit moet gebeuren naast de medezeggenschap via de cliëntenraad. Bij SWZ hebben we meerdere locaties. In de nieuwe wet staat dat we daarom verplicht zijn meerdere cliëntenraden in te stellen.

2. Wat betekent de nieuwe wet in de praktijk voor SWZ?

Aan de ene kant hadden we al veel manieren voor medezeggenschap, zoals de cliëntenraad, regioberaad, bewonersraden, activiteitenraden en locatieberaden. De nieuwe wet zorgt dat we ons

nog bewuster zijn van deze vormen van medezeggenschap. Daar gaan we in 2021 extra aandacht aan geven. Een werkgroep met onder meer vertegenwoordigers van de cliëntenraad, onderzoekt of we naast de Centrale Cliëntenraad ook twee regionale cliëntenraden kunnen instellen: één voor regio 1 en één voor regio 2. In 2021 gaan we dat verder uitwerken.

3. Wat is voor SWZ de waarde van de nieuwe wet?

De vernieuwde wet sluit mooi aan bij onze visie waarin de cliënt regie heeft over zijn/haar eigen leven. Al ruim voordat de wet er kwam hadden we de visie dat medezeggenschap begint bij de cliënt en dat collectieve medezeggenschap dicht bij cliënten moet worden georganiseerd. De nieuwe wet helpt ons daarin nog meer.



“Er zijn veel, héél veel offers gebracht”

DILLEMA: FYSIEKE VEILIGHEID VS EMOTIONELE VEILIGHEID

De hele samenleving werd in 2020 getekend door corona. Bij SWZ had corona extra veel impact op cliënten, hun naasten én de medewerkers. Onze eerste prioriteit was veilige zorg bieden aan cliënten én aan elkaar. Dat betekende in de praktijk dat we strenge maatregelen moesten treffen. Dat vroeg veel van onze cliënten, hun naasten en onze medewerkers. Er zijn veel, héél veel offers gebracht, waaronder geen bezoek, geen dagbesteding en anderhalve meter afstand. Dat betekende ook dat de regie voor cliënten en voor zorgteams noodgedwongen anders ingevuld werd.

SWZ kreeg te maken met allerlei dilemma's ... Stellen we werken met persoonlijke beschermingsmiddelen verplicht? Wat is wijsheid als het gaat om vaccineren van medewerkers? Hoe ga je om met het door de overheid opgelegde 'bezoekverbod', terwijl je weet dat dit voor cliënten en naasten een haast onmenselijke opgave is? We hadden niet op

alle vragen een pasklaar of bevredigend antwoord. We hebben de aanpak van de coronacrisis geëvalueerd met de Ondernemingsraad, Cliëntenraad, verwanten, cliënten en medewerkers. Daarin zaten hele wijze lessen voor de toekomst.

Aandacht voor communicatie

“Wat me bij de evaluatie opviel, was de grote betrokkenheid van familie en hoe pijnlijk het was om op gedwongen afstand gehouden te worden,” blikt bestuurder Jody Cath terug. “Wat mij ook opviel was dat de ervaringen per team zo verschillend waren. Ik vind dat we daar aandacht aan moeten besteden. Dat geldt ook voor de communicatie. Dat neem ik echt als leerpunten mee uit de toekomst. Al wil ik ook benadrukken dat teams enorm creatief en inventief zijn geweest. Ze zijn enorm toegewijd aan 'hun cliënten'. Dat dat, ondanks alle opbouwende kritiek, ook zo ervaren wordt door cliënten en verwanten vind ik een heel terecht compliment aan iedereen die bij SWZ werkt.”



Meer maatwerk

Cliënt Mark van Zutven: “Ik vond het contrast met de rest van Nederland soms erg groot. Ik heb wel eens gedacht: de rest van Nederland mag weer van alles en wij mogen nog steeds maar één keer in de week twee mensen zien. Er zou veel meer naar de individuele cliënt gekeken mogen worden.” Ook cliënt Rik Langeler pleit voor meer maatwerk en differentiatie. “Bij SWZ moet iedereen alles heel veilig doen. Dat is hartstikke goed en daar heb ik niks op tegen. Maar iemand die niet in een zorginstelling woont mag veel meer. Dat vind ik moeilijk.”

Meer achtergrondinformatie

Je kon op je vingers natellen dat ons kind in quarantaine moest. Toch schrokken we ervan,” blikt de familie Van den Berg terug. “De maatregelen hebben heel wat emotioneel effect gehad bij de woningen. Maar het is een feit dat sommige kinderen heel kwetsbaar zijn. We begrepen de maatregelen wel. Maar we hadden ze nog beter begrepen als we geïnformeerd waren over de gronden waarop die maatregelen genomen werden. En we misten soms het perspectief van de routekaart die er in de samenleving wel was. Gerard Mienis vult aan: “Betrek ouders en verwanten meer



bij het proces en communiceer nog meer met ze. We hebben veel zorgen gehad, omdat onze dochter corona heeft gehad. Toen zij op de cohortafdeling was, was de communicatie fantastisch. Toen zij terugkeerde naar haar groep was de communicatie veel minder.” Daar is de familie van den Berg het mee eens: “De communicatie over maatregelen - en ook over het hoe en waarom - had duidelijker gekund. Maar terugkijkend constateren we ook dat de strenge aanpak geholpen heeft om corona zoveel mogelijk buiten de deur te houden.”

Doel gehaald

Het woord contrast van Mark spreekt mij wel aan,” reageert cliëntvertrouwenspersoon Marieke Ubbink. “Ik merk dat de cliënten deze dilemma’s niet met mij bespreken, maar wel met hun familie. De eenzaamheid voor cliënten was heel vervelend en dan druk ik me nog voorzichtig uit. Cliënten en verwanten moesten zich houden aan iets dat voor hen bepaald werd. Ze mochten er zelf niet of nauwelijks iets van vinden. Daar heb ik moeite mee. Maar het is wel geweldig dat het doel gehaald is: zo min mogelijk coronapatiënten bij SWZ.”



Meer lezen over dit thema?

- Wat ouders vonden van de bezoeksregeling in coronatijd
- Door afstand nader tot elkaar gekomen
- De Ondernemingsraad in een crisisjaar
- Terugblik van de Raad van Toezicht op 2020

“Door afstand nader tot elkaar komen”

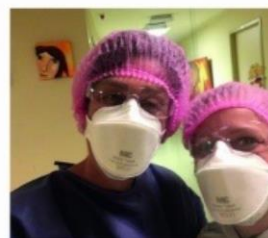
De regie werd ons uit handen genomen: zo voelde het toen de overheid de eerste lockdown afkondigde. Maar we hebben op heel veel verschillende manieren ervaren dat we door de noodgedwongen afstand nader tot elkaar zijn gekomen. Er is op veel verschillende manieren contact gehouden met cliënten, vertegenwoordigers, vrijwilligers en medewerkers. Ze droegen allemaal op hun eigen manier bij aan **Samen Willen Zijn!**



*Thuiswerken werd zoveel mogelijk de norm.
Via beeldbellen bleven we elkaar ontmoeten*



Er kon veel niet, maar dat maakte ook heel veel creativiteit los, zoals raam- en tuinconcerten.



Vrijwilligers bleven van onschatbare waarde.



De cohortafdeling wilde cliënten goed verzorgen én verwennen.

3 vragen over: de bezoeksregeling in coronatijd

aan de familie Mienis

1. Wat vonden jullie als ouder het meeste lastige aan de bezoeksregeling?

Toen alles op slot was: dat je je kind niet kon zien! Je wilt als ouder je kind kunnen vasthouden en knuffelen. Je snapt dat er een lockdown is en je begrijpt dat SWZ voorzichtig is. Maar als ouder wil je je kind weer een keertje zien; wil je weer kunnen praten met je kind en wil je je kind weer kunnen voelen. Later was bezoek, in aangepaste vorm, weer mogelijk. Maar het bleef lastig omdat je de huiskamer niet in mocht. Door de jaren heen hebben we een goede band opgebouwd met andere bewoners. Sommige hebben geen ouders meer. Juist deze bewoners wil je zo graag extra aandacht geven.

2. Hoe hebben jullie de communicatie rondom de bezoeksregeling ervaren?

In eerste instantie was het minimaal en moesten we zelf actie ondernemen. Dit kwam omdat er medewerkers op de woning besmet waren en er veel flexpersoneel ingezet werd. Dat was voor ons een lastige periode.

3. Hoe ging je als ouder om met de spagaattussen gezondheid en (preventie) geenbezoek en sociaal welzijn (socialisolement)?

In eerste instantie vonden wij dat lastig, al gaven we zonder twijfel prioriteit aan de gezondheid. Toen bleek dat onze dochter rustig bleef onder de lockdown konden wij er goed mee omgaan. Inmiddels mag ze weer naar huis en hebben wij goed contact. Achteraf gezien bleek wel dat onze dochter en anderen last hebben gehad van sociaal isolement doordat de dagactiviteit altijd op de groep plaatsvindt. Onze dochter reageert nu veel heftiger dan in het verleden. Zo uit ze vaker haar ongenoegen en schreeuwt ze vaker als iets haar niet aanstaat. Hierover zijn wij in overleg met de groep en professionals om te onderzoeken hoe we dit gezamenlijk kunnen aanpakken.



De Ondernemingsraad in een crisisjaar

Alle medewerkers van SWZ hebben zich meer dan 100% ingezet om goede zorg te leveren in onvoorspelbare tijden. Dat heeft veel van elke medewerker gevraagd. De Ondernemingsraad is zich daar bewust van en zocht naar manieren om contact te houden met de achterban. Dat bleek een van de dilemma's te zijn waar de Ondernemingsraad mee worstelde. De raad geeft antwoord op drie prangende vragen die ze zichzelf in 2020 stelde.

1. Wat doen we met de OR-verkiezingen?

De verkiezingen stonden gepland voor april. Die hebben we na rijp beraad uitgesteld naar het najaar, omdat medewerkers erg veel op zich af kregen. De hoop was toen nog dat later in het jaar alles weer normaal zou zijn. Al snel werd duidelijk dat de werkelijkheid anders was. In het najaar is één OR-lid afgetreden en na de verkiezingen zijn twee nieuwe leden benoemd. We hebben na de verkiezingen twee nieuwe leden benoemd en één lid is afgetreden. Overigens was de opkomst voor de verkiezingen ongeveer even hoog als anders. Inwerken gaat ook anders dan anders, omdat we alleen online vergaderden. Maar al met al zijn we tevreden met hoe dit verlopen is.

2. Hoe onderhouden we contact met onze achterban?

De Ondernemingsraad zoekt graag en vaak haar achterban op. Logisch, want wij willen gevoed worden door wat er op de werkvloer leeft. We gaan onder meer actief bij teams op bezoek. Door corona moesten we letterlijk afstand houden, maar we vonden het juist in deze tijd extra belangrijk om voeling te houden met de medewerkers. Dat was lastig, want medewerkers kregen al zoveel extra informatie over werken in coronatijd. We hebben wel onze ogen en oren extra goed opengehouden. De crisis heeft ons aan het denken gezet. Ons voornemen voor 2021 is om laagdrempelige manieren te zoeken om contact te onderhouden met de achterban. Online middelen maken daar

zeker deel van uit, omdat met name medewerkers in regio 2 door heel Oost-Brabant werken. Zo bezien heeft het online werken wel nieuwe inzichten opgeleverd.

3. Welke prangende vragen roept de coronacrisis op?

Corona heeft in belangrijke mate de werkwijze in 2020 gedictieerd. De 'vrije ruimte' voor zelforganisatie werd drastisch ingeperkt. Daar hebben we vaak met onze bestuurder over gesproken. Het dilemma was steeds weer: hoeveel ruimte kun je een team geven, hoe laat je een team in zijn waarde en hoe kun je medewerkers meenemen in de beslissingen die je neemt? Wat we nadrukkelijk ervaren hebben is dat bij communicatie naast inhoud ook de toon erg belangrijk is. Wat de Ondernemingsraad heel positief vond was dat er in het crisisteam ook een zorgmedewerker zat. Dat had echt meerwaarde. We constateren ook dat door de coronacrisis andere prangende zaken minder aandacht hebben gekregen dan we hoopten, zoals het FWG-functiewaarderingssysteem en de RI&E. En tot slot is er nog het dilemma van de arbeidskrapte en de inzet van ZZP'ers in zorg en ondersteuning. Dat is geen gemakkelijk vraagstuk, maar we gaan daar in 2021 zeker mee aan de slag. .





Zorgen dat het beter werkt

ONTWIKKELING - ARBEIDSMARKT

ONTWIKKELING EN INNOVATIE
- MERKBARE MENSGERICHTE ZORG

ONTWIKKELING - REFLECTIE
(ZOWEL TEAMREFLECTIE ALS CORONAJAAR)

Dashboard voor expertrol in de ondersteuning van cliënten met niet-aangeboren-hersenletsel

SWZ wil cliënten optimaal ondersteunen. Dat klinkt heel logisch, maar is ook een ambitieus voornemen. Want wat houdt optimale ondersteuning in? Waar hebben cliënten behoefte aan? En welke stappen zet je om deze zorg ook te realiseren? Belangrijke vragen waar het Strategisch Team van SWZ bij stilstaat.

In 2020 vroeg het Strategisch team aan onderzoeksbureau BeBright om samen met de speciaal daarvoor ingestelde werkgroep een strategische verkenning te doen naar het aanbod voor cliënten met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Eenvoudig samengevat: wat kan SWZ doen om uit te groeien tot dé expert in ondersteuning van cliënten met NAH in Oost-Brabant? Ervaringsdeskundige Jeannette Heijting en ambulante begeleider Liset Gilsing-Schellekens bogen zich met 8 andere collega's over deze vraag. Ze beantwoordden gezamenlijk drie vragen over de strategische verkenning niet-aangeboren hersenletsel.

1. Hoe kan SWZ cliënten met NAH nu en in de toekomst optimaal ondersteunen ... De vraag is duidelijk, maar was het antwoord ook meteen helder?

Nee zeker niet! Want zoveel mensen, zoveel wensen... Dat geldt natuurlijk ook voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Daaruit vloeit voort dat de behoefte aan ondersteuning of

zorg heel verschillend kan zijn. De werkgroep bekeek de vraag vanuit alle mogelijke kanten. Dat kon omdat de samenstelling van de werkgroep heel divers was. Onder meer zorgmedewerkers, een ervaringsdeskundige en medewerkers vanuit relatiebeheer en communicatie zetten hun kennis en ervaring in bij deze strategische verkenning. Binnen de werkgroep was duidelijk aandacht en erkenning voor de inzet van ervaringsdeskundigheid. Dit werd gezien als een grote meerwaarde.

2. Hoe pak je zo'n verkenning praktisch aan?

Terugkijkend zeggen we: stap voor stap! We hebben samen heel hard gewerkt aan deze strategische verkenning. BeBright, een bureau dat gespecialiseerd is in het begeleiden van innovaties in de zorg, hielp ons om de verkenning gestructureerd en duidelijk aan te pakken. Dat gaf focus en houvast. Helaas hebben we dit hele traject met elkaar online moeten doen. Toch wisten we elkaar goed te vinden. Dit traject maakte ook duidelijk dat we bij SWZ enorm veel ervaring en expertise hebben in de ondersteuning van mensen met NAH. Er gebeurt al heel veel en het is goed om dat op een rij te zetten. Dat geeft inzicht en zorgt voor kruisbestuiving. We hebben als werkgroep echt samen ontdekt wat we willen, kunnen en wensen in de begeleiding van mensen met NAH. Dat is een goede basis om te werken aan onze ambities.

SWZ heeft ook de ambitie om:

- de bekendheid van SWZ bij ouders met een kind dat een ernstig meervoudige beperking (EMB) heeft uit te breiden.
- een nieuwe brochure te maken over EMB-zorg voor kinderen.
- beter te communiceren dat we alle EMB-deskundigheid onder één dak hebben (vroegdiagnostiek, specialistische thuisondersteuning, logeren, school, activiteiten en wonen)

3. Over ambities gesproken: wat zijn die dan?

In de strategische verkenning staan drie concrete ambities:

1. SWZ wil dé expert zijn in NAH: ook voor jonge mensen met NAH en voor NAH+ (mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag).
2. SWZ wil een volledig productaanbod op maat bieden. Dus een volledig aanbod in ondersteuning, behandeling, dagbesteding en wonen. Vooral een woonvorm voor jongvolwassenen met NAH is een duidelijke wens die in de werkgroep leeft.
3. SWZ wil een krachtige organisatie zijn met het juiste aanbod op de juiste plek.

Papier is geduldig, dat realiseren we ons. Dat is voor ons ook een beetje het dubbele aan het rapport. De ambities staan nu weer scherp op het netvlies, maar niet alles wat in het rapport staat is nieuw. Maar het geef wel duidelijke richting: in dit rapport is heel duidelijk in kaart gebracht welke ‘groepen’ cliënten er zijn en aan welke ondersteuning zij behoefte hebben. De ontwikkellijnen uit het rapport worden in 2021 opgenomen in de visie en het meerjarenbeleid.

De werkgroep krijgt daarin ook een rol. Dat vinden we helemaal passen bij de laagdrempelige manier van werken die SWZ nastreeft. Maar het belangrijkste is dat zo blijvende aandacht voor de ambitie ook geborgd is.



Strategische
verkenning NAH

2020

Uitvoeren strategische verkenning NAH.



2021

Ontwikkellijnen opnemen in het nieuw vast te stellen meerjarenplan.



Meer lezen over dit thema?

- Ontwikkeling van de zorgkwaliteit
- Kerngetallen medewerkers
- Waarom mensen bij SWZ komen werken
- Hoe SWZ nieuwe medewerkers wil vinden en behouden

Kengetallen medewerkers

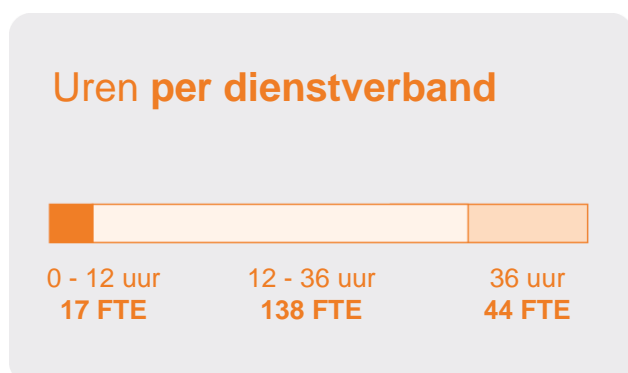
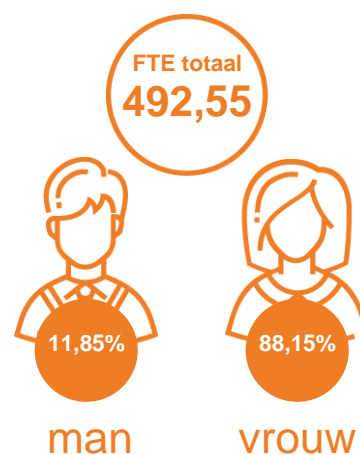
Soort contract



Vast contract



Tijdelijk contract



Leeftijdopbouw personeel



De invloed van corona

In 2020 hebben we meer gebruik moeten maken van ZZP'ers. Dit kwam onder meer doordat medewerkers in quarantaine moesten. Veel medewerkers hebben hard gewerkt en vaak meer uren gedraaid dan in hun contract staat. Als de cohortafdeling openging, werden verpleegkundigen vanuit verschillende teams opgeroepen. Hun collega's vingen dan de open diensten in het team op.

3 vragen over: SWZ als aantrekkelijke werkgever

aan Lisa Kemps, begeleider bij Carrousel

1. Waarom wilde je bij SWZ werken?

Omdat het een organisatie is die op mij open en transparant overkomt, oog heeft voor de cliënt én voor de medewerker. Daarnaast sprak de zelforganisatie mij erg aan.

2. Hoe ben je in contact gekomen met SWZ?

Mijn huidige collega Wendy deelde de vacature op haar persoonlijke Facebookpagina. 18 jaar geleden heb ik stage gelopen op de Heriklaan, dus ik kende de organisatie nog een beetje.

3. Hoe heb je als nieuwe medewerker binnen coronatijd de eerste tijd ervaren?

Cliënten leren kennen, overlegmomenten, uitleg over de systemen: alles verliep digitaal. Ik vond dat erg leuk, maar voelde ook echt afstand. Het inwerken kostte daardoor ook meer energie. Toen we wel weer aan het werk gingen met de cliënten was er meteen al een band, omdat we elkaar zoveel online hadden gezien en gesproken! Het was en is allemaal anders door corona, maar ik heb wel het gevoel dat we er met elkaar het beste van hebben gemaakt!



“Ik was toe aan een nieuwe uitdaging”

Elke van Leuken, Persoonlijk Begeleider woonvorm Boxmeer

In het Boxmeers Weekblad zag ik de vacature voor een Persoonlijk Begeleider bij SWZ. Ik was toe aan een nieuwe uitdaging en deze functie sluit aan bij mijn ambitie. Wat ben ik blij dat ik deze stap gezet heb! SWZ mag van mij nog meer werk maken van haar zichtbaarheid. De site mag wel wat moderner en we mogen ook nóg zichtbaarder worden op social media. Misschien zou het ook helpen om via reclameborden op straat mensen te attenderen op de carrièremogelijkheden bij SWZ. Wat altijd goed werkt: persoonlijke verhalen delen. Werken bij SWZ is namelijk leuk en uitdagend. Dat kunnen de medewerkers zelf het beste vertellen!”



Hoe wil SWZ nieuwe medewerkers vinden en behouden?

Instream beter geregeld

In 2020 stelden we een Platform Arbeidsmarktcommunicatie samen. Dit platform stelde onder meer een nieuwe werkgeversbelofte en arbeidsmarktstrategie op en lanceerde de website www.werkenbijswzzorg.nl. Ook is er een nieuw systeem ontwikkeld waarmee we sollicitanten van het eerste contact tot de aanstelling beter kunnen volgen en faciliteren en het proces 'Instream Nieuwe Medewerkers' is uitgewerkt en ingevoerd.

Bekendheid SWZ vergroten

SWZ is niet bekend genoeg op de arbeidsmarkt én bij mogelijke cliënten. Daarom richtten we in 2020 een verhalen team op dat aansprekende verhalen over merkbare mensgerichte zorg maakt en deelt op de website en op social media. Er is een serie met persoonlijke verhalen gemaakt over de steun die SWZ biedt aan medewerkers die ingrijpend persoonlijk leed is overkomen, deze verhalen zijn ook terug te vinden op de site van de VGN.

Betere begeleiding

Opvallend was dat de meeste medewerkers die vrijwillig SWZ verlieten minder dan een jaar in dienst waren. Uit exitgesprekken bleek dat de

begeleiding van nieuwe medewerkers beter kan. Daarom zijn we in 2020 gestart met begeleidingsgesprekken voor nieuwe medewerkers.

Zichtbaar op Social Media

Op Social Media is SWZ nog te onzichtbaar. In 2020 is er een social mediastrategie en -actieplan gemaakt. Ook zetten we de eerste stappen in het regelmatig delen van berichten op Social Media. In 2021 wordt dit verder uitgebouwd.

Minder ZPP'ers

We willen de inzet van ZPP'ers laten dalen. In 2020 stelden we hiervoor een multidisciplinaire werkgroep samen.

swz als aantrekkelijke
werkgever

2019

Actualiseren van de functies en bijbehorende veranderingen.



2020

Door corona is actualiseren functies niet afgerond. Wel is een platform Arbeidsmarktcommunicatie gestart.



2021

Functies actualiseren en arbeidsmarktcampagne starten.





“Niet sexy, maar wel van levensbelang”

Heel Nederland kan het inmiddels dromen: een goede hygiëne helpt om coronabesmettingen te voorkomen. Dat geldt nadrukkelijk binnen de zorg en dus ook voor SWZ. De Hygiëne- en Infectiepreventiecommissie, kortweg HIC, begrijpt dat dit onderwerp niet sexy is. Maar we hebben samen ervaren dat het van levensbelang kan zijn. Commissieleden Nicoline Pruijsen, Inge van der Wallen en Marjan van den Tillaar reageren op vijf stellingen.

1. De HIC heeft door corona een nieuwe impuls gekregen.

Dat is zeker waar! De HIC bestond al langer, maar corona heeft natuurlijk wel de waarde van hygiëne- en infectiepreventie enorm benadrukt. Medewerkers zijn hardhandig wakker geschud. Tijdens de eerste coronagolf lag binnen onze commissie de nadruk op reageren op de ontwikkelingen. Die waren er veel en gingen snel. We hebben ons gebogen over de

noodzakelijke draaiboeken en protocollen. Na de zomer kwam er ruimte om vooruit te kijken. We hebben met de HIC een jaarplan voor 2021 opgesteld. Daarin staat hoe we zorgen voor genoeg voorraden, duidelijke procedures en voldoende scholing en bewustwording. Want eerlijk is eerlijk: als de noodzaak minder wordt, verwatert al snel het besef dat je in je alledaagse werk veel kunt doen in hygiëne- en infectiepreventie. Duidelijke communicatie en blijvende focus helpen om aandacht te blijven vragen voor dit thema.

2. De wil is er, maar de middelen ontbreken.

Corona bracht veel emoties met zich mee. Dat heeft binnen SWZ tot heftige discussies en morele dilemma's geleid. Sommige medewerkers worstelden soms met het feit dat persoonlijke beschermingsmiddelen juist het persoonlijk contact met cliënten anders maakten. We hebben ervaren dat goede uitleg en communicatie medewerkers wel



handvaten gaven, net als heel duidelijk en soms standvastig zijn in de geldende HIC-voorschriften. Als organisatie heb je de verantwoordelijkheid om te zorgen dat medewerkers veilig en hygiënisch kunnen werken. Het was soms kunst- en vliegwerk, maar we hebben gelukkig altijd voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen kunnen vinden.

3. In de coronatijd was het duidelijk wie waar verantwoordelijk voor was.

Helaas in het begin niet altijd en dat was een belangrijk leermoment. Het geeft veel tijd- en energieverlies als niet heel duidelijk is wie wat doet en waar medewerkers of teams hun vragen kunnen neerleggen. Maar we vinden ook dat SWZ snel leert! Bij de tweede coronagolf was er een duidelijk beleid en een goede strategie. We zijn trots dat medewerkers hun schouders eronder hebben gezet en dat we samen gezorgd hebben dat er relatief weinig coronabesmettingen zijn geweest.

4. SWZ heeft te strenge maatregelen gehanteerd in de coronatijd.

Achteraf kijk je altijd anders naar de situatie. Ja, SWZ is heel streng geweest. Maar dat heeft wel geholpen om de zorg zo veilig mogelijk te kunnen bieden. Achteraf hadden sommige dingen anders gekund. We hebben geleerd om voortaan nog meer te kijken naar het mentale welzijn van cliënten en schrijnende situaties te voorkomen.

5. Hygiëne- en infectiepreventie moet meer 'tussen de oren' komen.

Absoluut! Met de input vanuit de werkvloer kunnen we al heel praktisch zaken verbeteren. In 2021 komen er op alle locaties zeep- en handdoeken-dispensers. Ook gaan we in 2021 focussen op hygiëne- en infectiepreventie bij toiletgang en het inslijpen van hygiëneroutines.

infectie- en preventiecommissie

2019



Infectie- en preventiecommissie heeft een minder actieve rol bestaan.

2020



Corona zorgt dat Infectie- en preventiecommissie een nieuwe samenstelling krijgt en een actieve rol binnen de organisatie.

2021



Voortdurend aandacht voor Infectie- en preventiecommissie die leiden tot praktische verbeteringen

zelforganisatie

2019



Ondersteuning zelforganisatie beter op teams afstemmen.

2020



Door corona centraler aansturen van teams.

2021



Projectontwikkeling kwaliteit van de ondersteunende diensten.

Meer lezen over dit thema?

- Ontwikkeling van de zorgkwaliteit
- Herontwerp van onze processen
- Ontwikkeling van ons documentmanagement-systeem
- De rol van ontwikkelcoaches en de ontwikkeling van teamrollen
- Ons nieuwe Team Ondersteuning Verpleegkundigen (TOV)
- De samenwerking tussen het TOV en de Medische Dienst

3 vragen over: de ontwikkeling van de kwaliteit van de ondersteuning

aan Hanneke Kling, Programma leider ontwikkeling ondersteuning

1. Waar lag jouw focus in 2020?

De rol van de ondersteunende teams in overeenstemming brengen met die van de zorg- en behandelteams. Het doel is dat de ondersteuning beter aansluit op de behoefte van de zorg en behandelteams. Het eigenaarschap van zorgteams en de zelforganisatie komen bij SWZ steeds verder tot bloei. Maar de kennis, kunde en ondersteuning van de ondersteunende teams kan nog beter benut worden. Dat is een gezamenlijke zoektocht naar eigenaarschap, optimale samenwerking en verbinding tussen de zorg- en ondersteunende teams. Het helpt om meer in processen te denken, waardoor er meer teamoverstijgend gedacht en gewerkt kan worden.

2. Hoe wil je dat bereiken?

Vooral op een heel organische manier! Corona liet in de praktijk mooi zien hoe ondersteunende teams proactief kunnen meedenken in ondersteuning van medewerkers. Het benutten van alle deskundigheid bij een vraag of project helpt om je als team én als organisatie te ontwikkelen. Een mooi voorbeeld uit 2020 vind ik de vraag hoe SWZ de ZZP-kosten (voor personeel dat niet in dienst is) terug kan dringen. Vanuit hun deskundigheid denken alle betrokken disciplines, zoals zorg, team TOM (Team Ondersteuning Medewerker), TOM-opleidingen en Werknet, mee om tot de beste oplossing te komen.

Daarbij komen verschillende invalshoeken en verbeteringen aan bod, zoals anders roosteren. De som is dan meer dan delen. Dat is waar we nog meer naar toe willen. Juist zulke praktische successen zijn inspirerend om in 2021 samen verder te gaan op de ingeslagen weg.

3. Welke concrete stappen zijn er in 2020 gezet?

We zijn in 2020 met dit project begonnen. Met het Strategisch Team hebben we een dialoog gevoerd over de visie op de rol van de ondersteunende teams in de organisatie. We hebben de projectgroep samengesteld, uitgangspunten geformuleerd en het programma in concept opgesteld. Daarmee legden we een basis om in 2021 verder te gaan op de ingeslagen weg. In dat jaar willen we onder meer uitvoering geven aan het opgestelde programma, de speerpunten van dit programma opnemen in de Team Ontwikkel Plannen voor de ondersteunende teams en doorgaan met het herontwerpen van de processen.

Conflictmanagement in 2020

Het opleidingsplan conflictmanagement is vastgesteld en er is gewerkt aan een communicatieplan. Uitgangspunt bij de verdere implementatie is het bewaken van de voortgang, passend binnen de beleidsluwe periode (vanwege corona). Dit betekent dat de opleiding van de teams gefaseerd plaatsvindt. Daarnaast zijn er twee interne mediators geselecteerd, die in 2021 starten met de mediator opleiding.

Conflictmanagement

2019

Pilot conflicthantering bij 8 teams.



2020

Opleidingsplan conflicthantering en organisatie breed opleiden interactiemedewerkers.



2021

Gefaseerd opleidingen in conflicthantering en aanstelling twee interne mediators.



Herontwerp processen

Werken vanuit de vakwaarden van onze medewerkers en processen die aansluiten bij de praktijk: dat is het doel van het herontwerp van onze interne processen. Elke betrokken partij werkt mee aan het herontwerp van een proces, zodat het eindresultaat een praktisch en breed gedragen proces is dat beter aansluit bij de leefwereld van medewerkers en cliënten. In 2019 werden de eerste twee processen (instroom nieuwe cliënten en instroom nieuwe medewerkers) herschreven. In 2020 zijn deze twee processen afgerond en werden voorzichtig al de eerste positieve effecten van deze processen zichtbaar. Ons goede voornemen was om in 2020 voortvarend aan de slag te gaan met het herontwerpen van een aantal andere processen. Corona bleek een 'spelbreker', omdat alle aandacht begrijpelijkerwijs uitging naar de coronamaatregelen. Fysieke ontmoeting was door corona lastig, terwijl dit juist essentieel is voor het begrip en draagvlak bij het herontwerpen van processen. Toen duidelijk werd dat de maatregelen lang zouden duren, zijn we digitaal gestart met het herontwerpen van het proces 'verzuim en inzetbaarheid van medewerkers'. Parallel hieraan is een bedrijfsfunctiemodel ontwikkeld dat ons helpt om het eigenaarschap voor het beheer en verdere ontwikkeling van de belangrijkste bedrijfsprocessen te vergroten en daarmee een continue verbetercultuur te realiseren.

Snel de juiste informatie kunnen vinden

In 2019 startte het verbeterproject iProva. Dit documentmanagementsysteem moest geactualiseerd worden, zodat iedereen snel de juiste informatie kan vinden en raadplegen. Halverwege 2020 is dit verbeterproject afgerond toch zijn we nog niet klaar. De hoofdlijnen zijn duidelijk, maar er is verdere aanscherping nodig in de beheerstructuur, de zoekfunctie en portalen. Het actualiseren van documenten gaat minder snel dan gewenst, omdat het onder andere moeilijk blijft om de verantwoordelijkheid daarvoor te delen. Eind 2020 is daarom een samenwerkingscirkel samengesteld van medewerkers uit verschillende disciplines. Zo

kunnen we ons vanuit verschillende invalshoeken richten op de doorontwikkeling van iProva.

Ontwikkelcoaches en teamrollen onder de loep

De afspraken over de manier waarop Ontwikkelcoaches bij SWZ functioneren zijn verduidelijkt en aangescherpt. Dat deed het Strategisch Team na bespreking van de resultaten van ongeveer 30 interviews met medewerkers. De volgende afspraken zijn gemaakt:

- We blijven teams de maximale ruimte geven om te doen wat zij nodig vinden, waarbij ze ondersteuning krijgen van ontwikkelcoaches.
- De programmaleider Ontwikkeling Ondersteuning neemt de aansturing van de ontwikkelcoaches over van de zorgdirecteuren.
- Het Strategisch Team gaat sturen op meer samenwerking tussen de ontwikkelcoaches en de (Strategisch) Adviseurs.
- Het lijkt nodig om teams die hun basis (nog of niet meer) op orde hebben een zetje te geven. Tijdelijk, totdat ze hun eigen ruimte weer kunnen pakken zoals de bedoeling is. Dat doen we voorlopig met een soort inhoudscoach. Tegelijkertijd gaat het ST verder nadenken over de vraag of de manier waarop we onze zorg nu georganiseerd hebben de teams voldoende in staat stellen om merkbare mensgerichte zorg te bieden. We werven ontwikkelcoaches met elk een wat ander profiel, waardoor er variatie en verschillende expertise beschikbaar komt.

Ondersteunen in verdieping
teamreflectie

2019

Teamreflectie als onderdeel van TOP, waarbij ontwikkelcoach en gedragskundige betrokken zijn.



2020

Onderzoeken hoe gedragskundige een grotere rol kan spelen bij teamreflectie.



2021

Nieuwe afspraken over de ontwikkelcoaches.



“Dit is te mooi om waar te zijn”

Dit is te mooi om waar te zijn.... Dat was de eerste gedachte van verpleegkundige Renske Martens toen ze medio 2019 groen licht kreeg om het Team Ondersteunende Verpleegkundigen (het TOV) op te zetten. Dit team was namelijk een oplossing die ze drie jaar eerder in haar scriptie voor de opleiding verpleegkunde voorstelde. In februari 2020 ging het TOV van start. Samen met zorgdirecteur Yvonne van Exter legt Renske in drie steekwoorden uit wat het TOV is en waarom het bijdraagt aan een betere zorgkwaliteit bij SWZ.

Kennisbundeling

Renske: “Ons TOV beantwoordt allerlei vragen over verpleegkundige zorg en ondersteunt bij de triage en verpleging van zieke cliënten op Zonhove. Ook ondersteunen we bij speciale verpleegkundige handelingen, zoals het toedienen van zuurstof of bij wondzorg. Deze taken en de achterwacht werden eerst uitgevoerd door verpleegkundigen van Brink 19. We merkten in de praktijk dat er meer vragen kwamen, waardoor de druk op dit team erg groot werd. De komst van het TOV heeft deze druk eraf gehaald én gezorgd dat we overdag en 's avonds beschikbaar zijn voor vragen en ondersteuning van alle teams.”

Yvonne: “Je moet zo'n vernieuwend voorstel als organisatie dragen, anders heeft het geen kans van slagen. Wat ik heel mooi en waardevol vind is dat deze oplossing door medewerkers is bedacht en opgepakt. Zij hebben zelf wezenlijke vragen beantwoord als: wat willen en kunnen we en wat is een goede manier om dat te organiseren? De komst van het TOV is ook een mooi voorbeeld van onze groei: voor medewerkers én voor onze organisatie. Want in 2021 gaat het TOV met de medische dienst één team vormen, waarmee ze de zorg nog beter kunnen organiseren.”

Vraagbaak

Yvonne: “Het TOV heeft zijn waarde meteen laten zien tijdens de coronacrisis. Het ‘kersverse’ team ontwikkelde zich razend snel tot een toegankelijke vraagbaak waar alle teams, dus ook uit regio 2, altijd terecht konden met vragen en voor advies. Het team kreeg een spilfunctie, omdat alle informatie rondom zorg in coronatijd hier samenkwam. Wat ik heel mooi vond: teams gingen ook daadwerkelijk met hun vragen, zorgen en soms onzekerheden naar het TOV.”

Renske: “Het is heel gaaf om van niets naar iets te komen. Corona was wel een vuurdoop, maar ik denk dat wie die goed doorstaan hebben. Hoe raar het ook klinkt: corona zorgde dat ons nieuwe team van acht verpleegkundigen heel snel op elkaar ingespeeld raakte én dat onze rol heel snel voor iedereen duidelijk was. Ik ben wel trots dat we zo snel het TOV goed en betrouwbaar hebben neergezet. Dat we ook tijdens zo'n crisis de verpleegkundige zorg goed kunnen geven bij SWZ geeft mij, en hopelijk ook veel collega's, een gerust gevoel.”

Zorgkwaliteit

Renske: “Toen ik ook nog op Brink 19 werkte, heb ik wel eens gedacht: ik ben overal te vinden behalve bij 'mijn' cliënten. In dat opzicht vind ik dat het TOV zorgt voor meer rust in de organisatie. Niet alleen bij het team van Brink 19, maar binnen de hele organisatie. Je weet dat er altijd een verpleegkundige is die je kan ondersteunen. Het contact met cliënten en collega's is verbeterd, omdat je nu een vaste bezetting in het TOV hebt.”

Yvonne: “Voor mij is het TOV een heel aansprekend voorbeeld hoe je heel praktisch de zorgkwaliteit kunt verbeteren door medewerkers de ruimte te geven om door hun bedachte oplossingen te realiseren.”

3 vragen over: *samenwerking TOV en medische dienst*

aan Renske van der Weijden, huisarts op Zonhove

1. Hoe versterkte het TOV de eerstelijns zorg in 2020

Het TOV was een 'verlengde arm' in de eerstelijns zorg. Corona dwong ons om extra voorzichtig te zijn met patiëntencontact. Het TOV was overdag en 's avonds beschikbaar om controles bij de woningen te doen.

2. Wat voegt het TOV toe aan deze zorg?

Het TOV was overdag én 's avonds beschikbaar. Dat was heel waardevol. Door bijvoorbeeld overdag al instructies te geven voor de avond en nacht wisten zorgmedewerkers op de woningen soms beter wat ze konden of moesten doen. Daarmee werd ook de avonddienst ontlast. Overigens wil ik in dit verband ook de Hygiëne- en Infectiepreventiecommissie noemen. Zij hebben steeds weer heel goed de vertaalslag van de medische voorzorgsmaatregelen naar de werkvloer gemaakt én gezorgd dat er voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen voorhanden waren.

3. Waarom gaat het TOV nog nauwer samenwerken met de medische dienst?

Corona dwong ons om anders te kijken naar de bereikbaarheid en werkwijze van de medische dienst. Cliënten konden vanwege de veiligheidsmaatregelen minder snel naar het spreekuur komen en een goede triage was

belangrijk. Het TOV was een deskundig extra paar ogen en oren én zorgde voor heel goede ondersteuning. Daardoor is de samenwerking tussen dit team en de medische dienst in een stroomversnelling geraakt. Ze kunnen ons nog meer gaan ondersteunen bij de triage, maar ook helpen bij het spreekuur en het uitvoeren van bepaalde medische handelingen. Daar willen we graag naar toegroeien, omdat dit zorgt voor meer continuïteit in de eerstelijns zorg en het geeft nog meer tijd en ruimte voor persoonlijke aandacht voor cliënten.

Tijdelijke bezoekruimte.



2020

Opzetten en uitrollen Team Ondersteuning Verpleegkundigen.



2021

Samenwerking tussen Medische Dienst en Team Ondersteuning Verpleegkundigen.



“Wat ben ik trots op onze mensen!”

DILLEMA: ZELFORGANISATIE VS CRISISAANPAK

Alle ruimte voor goede zorg en begeleiding op maat: dát is de reden dat we bij SWZ werken met zelforganiserende teams. Door corona kwam deze visie flink onder druk te staan. Het stelde ons voor fikse dilemma's en vragen. Bestuurder Jody Cath kijkt terug op drie grote dilemma's uit 2020.

1. Hoofd versus hart

Merkbare mensgerichte zorg met hart én hoofd: daar staan we bij SWZ voor. Maar in 2020 kwamen hart en hoofd ongelooflijk hard met elkaar in conflict. Corona zorgde dat we bij SWZ keuzes moesten maken die soms recht tegen ons gevoel ingingen. De meest onmenselijke beslissing die ik als bestuurder moest nemen was om de 'deuren op slot' te doen. Ik kon niet anders, omdat de richtlijnen van de overheid daarover glashelder waren. Maar SWZ zal nooit meer voor onbepaalde tijd alle deuren sluiten. Simpelweg omdat dit te veel ten koste gaat van het sociaal en emotioneel welbevinden van onze cliënten. Ook de sluiting van de dagbesteding was enorm ingrijpend. Wat SWZ van dit enorme dilemma heeft geleerd: we moeten beter naar de context kijken om te bepalen wat veilige en goede zorg is. Gelukkig kon dat vanaf de zomer ook, omdat er meer bekend was over het virus en de algemeen geldende maatregelen versoepeld zijn.

2. Voorzien versus volgen

SWZ is enorm streng geweest, dat besef ik heel goed. De eerste coronabesmetting binnen onze organisatie was op een groep met zeer kwetsbare cliënten. Veiligheid in de zorg is het fundament van ons werk. Dat stelde ons voor het dilemma dat SWZ niet volgend wilde zijn maar juist wilde voorzien hoe we corona zoveel mogelijk buiten de deur konden houden. We hebben daarvoor van cliënten, naasten en medewerkers grote en ingrijpende offers gevraagd. Het ontroert me oprecht dat daar zo goed gehoor aan is gegeven. Naasten gaven tijdens

evaluaties aan dat ze begrip hadden voor de strenge maatregelen. Nagenoeg alle zorgmedewerkers hebben ook privé offers gebracht, zoals beperking van bezoek. En ze stonden er gewoon tijdens deze crisis ... Onvermoeibaar bleven ze de beste versie van zichzelf geven. Natuurlijk was er soms behoorlijk wat weerstand, bijvoorbeeld toen we als een van de eerste gehandicaptenorganisaties werken met mondkapjes en handschoenen verplicht stelden. Maar onze medewerkers zetten hun weerstand opzij voor de veiligheid van onze cliënten. Dat vind ik héél bijzonder.

3. Zelforganisatie versus een centrale crisisaanpak

Onze medewerkers zijn gewend om zelforganiserend te werken. Dat is ook nodig om zorg op maat goed te kunnen bieden. Maar toen de eerste coronagolf kwam beseften we al snel dat we niet de tijd en ruimte hadden om deze crisis op die manier het hoofd te bieden. Daar heeft het crisisteam echt enorm mee geworsteld. Om snel in te kunnen spelen op de steeds wijzigende adviezen en maatregelen was centrale sturing nodig. Zodra er meer ruimte was, hebben we teams ondersteund in het geven van maatwerk waar dat kon. Dat was nog een pittig vraagstuk, maar teams hebben daar enorm veel energie in gestoken én gebruik gemaakt van de ondersteuning die we boden. De veerkracht van onze medewerkers, en trouwens ook van cliënten en naasten, was enorm. Daar ben ik erg trots op.



Meer lezen over dit thema?

- [Het crisisteam](#)
- [Het adviesteam ondersteuning](#)
- [Het Nieuwe Werken](#)
- [Het dilemma rondom vaccineren](#)
- [Corona bij SWZ](#)
- [De cohortafdeling](#)
- [De wijze lessen die we van corona leerden](#)
- [Onze goede voornemens voor 2021](#)

3 vragen over: *het crisisteam*

aan Gerdy Eliëns, bewegingsagoog bij Hersenz

1. Waarom trad je toe tot het crisisteam?

De Ondernemingsraad en het crisisteam zagen de meerwaarde van een zorgmedewerker in het crisisteam. Het was en is belangrijk dat binnen het team ook vanuit het perspectief van medewerkers iemand input geeft en kritisch meedenkt. Ik heb me in het verleden een lange tijd ingezet voor de belangen van de medewerkers en de organisatie via mijn deelname aan de Ondernemingsraad. Vanuit deze rol, en de kennis die ik zo over de organisatie heb opgedaan, ben ik benaderd om bij het crisisteam te komen.

2. Wat heb je kunnen bijdragen aan het crisisteam?

In eerste instantie heb ik vooral de vragen, onduidelijkheden, zorgen en ideeën die vanuit de werkvloer kwamen meegenomen naar het crisisteam. Wat in theorie besloten wordt, moet ook in de praktijk werkbaar zijn! Het crisisteam wilde alle medewerkers de ondersteuning bieden die zij nodig hadden en hebben om hun werk optimaal en veilig te kunnen blijven doen. Door mijn ervaringen in de praktijk en contacten met collega's heb ik aan kunnen geven dat het werken met maatregelen niet alleen lichamelijk maar ook mentaal iets met je doet. De angst om fouten te maken, alert blijven op wat wel of niet mag en kan, altijd rekening houden met ..., je collega's niet meer ontmoeten omdat je thuis werkt

Zo raak je de onbevangenheid in je werk kwijt. Het was belangrijk om hier als crisisteam bij stil te staan. Niet alleen tijdens de crisis, maar ook in de toekomst als een en ander wat verder achter ons ligt.

3. Wat neem je mee uit het crisisteam?

Dat het zeker in deze tijd belangrijk is om niet alleen te focussen op de inhoud maar dat er ruimte mag én moet zijn voor persoonlijk contact. Het is erg belangrijk om met elkaar de verbinding te blijven zoeken om samen het goede gesprek te kunnen voeren. Dan gaat het niet alleen om de verbinding binnen je eigen team, maar ook met andere teams van SWZ. We hebben elkaar namelijk nodig! Wat ik ook meeneem is het zonder oordeel luisteren naar de ander. Iedereen bekijkt de crisis vanuit een ander perspectief. De coronacrisis zorgde dat veel medewerkers een conflict voelden tussen hart en hoofd. Door hier open over te praten, kwamen we gezamenlijk tot een oplossing. Dat heb ik als zeer waardevol ervaren en neem ik mee terug in het contact met mijn collega's.

Het crisisteam

WIE?

voorzitter Raad van Bestuur – zorgdirecteur regio 1 – zorgdirecteur regio 2 - bestuurssecretaris – zorgmedewerker, - strategisch adviseur communicatie - secretaresse Raad van Bestuur.

WAAROM?

Corona zoveel mogelijk buiten de deur houden én de continuïteit en kwaliteit van onze zorg waarborgen

HOE?

- Iedereen binnen de organisatie goed informeren;
- Volgen van het landelijke beleid van overheid, RIVM en VGN;
- Vertalen van de maatregelen naar de organisatie, hiervoor kaders opstellen en de daaruit voortkomende acties wegzetten binnen de organisatie;
- Transparante communicatie met betrekking tot de maatregelen en afspraken naar medewerker, cliënten als andere betrokkenen.
- Faciliteren van ondersteunende structuren voor de organisatie.
- Digitale bezoeken aan de teams om feeling te houden met wat er speelt.

“We voelden de pijn van de medewerkers”

Marian van Kempen, voorzitter coronateam

Corona heeft onze zorg in 2020 getekend. Alles werd in een razend tempo anders én ook weer niet. Want al snel werd duidelijk dat iedereen goede zorg wilde geven, juist in deze lastige tijd. Maar wat is goede zorg? Welke regels gelden er? Wat kan wel en wat mag niet? Hoe lossen we roosterproblemen op? Welke persoonlijke beschermingsmiddelen zijn raadzaam of verplicht? Hoe richten we onze woonkamer of dagbesteding coronaproof in? Welke activiteiten zijn toegestaan? Is bezoek weer welkom en in welke vorm dan?

In de alledaagse praktijk kwamen heel veel vragen op de medewerkers af. Het is tijdrovend en belastend om in een crisis elk team zelf het wiel te laten uitvinden. Daarom hebben we een Adviesteam Ondersteuning samengesteld dat teams kon ondersteunen bij besmettingen en adviezen gaf over alle mogelijk zaken. Dit team bestaat uit een ontwikkelcoach, adviseur facilitair, adviseur ICT, capaciteitsplanner en beleidsadviseur. Het Adviesteam Ondersteuning had de taak om de organisatie en medewerkers helder te adviseren en duidelijk te communiceren. Door de verschillende functies van medewerkers uit het Adviesteam Ondersteuning werd er vanuit verschillende invalshoeken gekeken naar de vragen en ondersteuning die binnen kwam.

We waren 7 dagen per week bereikbaar en gelukkig wisten teams ons goed te vinden. De maatregelen en het tempo waarin die veranderden leidden soms tot begrijpelijke frustratie. Dan was soms een luisterend oor al voldoende. Zo deed de verplichting om het werken met mondneusmaskers type IIR en handschoenen heel wat stof opwaaien. We voelden de pijn van de medewerkers, maar stonden ook achter deze maatregel. Natuurlijk voelden we ook de verantwoordelijkheid om te zorgen dat deze materialen voldoende beschikbaar waren. Gelukkig is dat door goede samenwerking gelukt!

Voornamelijk tijdens een besmetting merkten we dat teams praktische ondersteuning nodig hadden. Hiervoor richtten we een actiebesmettingsteam op. Dit team nam de coördinatie tijdens een besmetting over en bood ondersteuning op basis van de vraag van het team. Voor teams werd het echter onduidelijk bij wie ze waarvoor moesten zijn. Zij kregen te maken met het Adviesteam Ondersteuning, het TOV en het Actieteam Besmettingen. Daarom hebben we ervoor gekozen om het Adviesteam Ondersteuning en het Actieteam Besmettingen samen te voegen tot het coronateam.



Het Adviesteam Ondersteuning (coronateam)

WIE DEED WAT?

- **Beleidsadviseur Kwaliteit** focuste op de koppeling met bestaande (corona)protocollen (waaronder PBM en hygiëne), de kwaliteit van zorg en behandeling en de cliëntveiligheid.
- **Adviseur Facilitair** focuste op huisvesting, beschikbaarheid van middelen op het gebied van PBM en hygiëne, gebouwveiligheid en afstand houden.
- **Adviseur I&A** focuste op de ICT-infrastructuur ter versterking van mogelijkheden om behandeling en begeleiding en op digitale ondersteuning van thuiswerken.
- **Ontwikkelcoach** was de verbindende schakel tussen het team en de ontwikkelcoaches, zodat zij teams goed konden ondersteunen in de begeleiding van medewerkers om hen en hun cliënten te kunnen laten leven en werken in de 1,5 meter maatschappij.
- **Capaciteitsplanner** was steun en toeverlaat op het gebied van capaciteitsplanning en roosteren.
- Waar nodig werd het team uitgebreid met **extra expertise**, zoals een controller of de bestuurssecretaris.

WAAROM?

- Teams goede handreikingen geven bij de praktische vertaling van de kaders die horen bij de anderhalvemetermaatschappij naar de woon- en werkomgeving van cliënten en medewerkers.

HOE?

- Vraagbaak voor inhoudelijke en procesmatige vragen van teams;
- Handreikingen opstellen waarmee teams hun plannen tot versoepeling van de maatregelen konden maken;
- Stimuleren om kennis en best practices van teams te delen;
- Haalbaarheid toetsen van door de teams opgestelde plannen;
- Ondersteunen bij de uitrol van de plannen die door de zorgdirecteuren geaccordeerd zijn.

Het nieuwe werken

Door corona moesten veel medewerkers, van zorg- en behandelteams en van ondersteunende teams, vanuit huis werken. Dat bracht grote veranderingen met zich mee. Dat was aanleiding om een visie op Het Nieuwe Werken te ontwikkelen waarbij deze principes centraal staan:

- Veiligheid gaat hand in hand met menselijkheid en maatwerk.
- De teams hebben de regie.
- De basis is toegevoegde waarde.
- Hybride werken is een bewuste keuze.
- Samenwerking staat centraal.

Aandachtspunten

- Starten van een werkgroep die onderzoekt hoe we bij SWZ Het Nieuwe Werken concreet vormgeven.
- Op advies van de Ondernemingsraad en in lijn met de visie van hybride werken is een thuiswerkvergoeding ingevoerd van 2 euro per werkdag voor de dagen dat er wordt thuisgewerkt en er geen sprake is van een vergoeding kosten woon-werkverkeer.

Corona bij SWZ



De eerste coronabesmetting is een feit. Op Zonhove testen alle 8 cliënten van een woning positief. De cohortafdeling

wordt geopend en alle 8 cliënten worden daar opgenomen. Eén cliënt, die al onderliggend lijden had, is overleden. De andere cliënten herstelden volledig.

8074 Via dit telefoonnummer konden cliënten, medewerkers en familie alles vragen over onze corona-aanpak. Eind juli is het telefoonnummer opgeheven, omdat er geen gebruik meer van werd gemaakt. Het speciale mailadres voor coronavragen bleef wel in de lucht.



Op 2 oktober openden we onze eigen teststraat voor zorgmedewerkers en medewerkers ondersteuning die fysiek op onze locaties aanwezig moesten zijn.

Op 10 december sloot de teststraat, omdat de testcapaciteit bij de GGD weer voldoende was.



Van alle besmette cliënten zijn twee cliënten uit regio 2 niet opgenomen op

de cohortafdeling. In overleg met het team, de cliënt en zijn netwerk is besloten dat opname op de cohortafdeling te ingrijpend zou zijn en dat de cliënt prima in het eigen appartement in quarantaine kon.



In totaal zijn 31 cliënten opgenomen op de cohortafdeling. 29 medewerkers werden positief getest op corona.



De richtlijn is dat de woonruimten van cliënten twee keer per dag worden schoongemaakt door medewerkers van

het schoonmaakbedrijf. Dit bracht extra risico's met zich mee. Daarom is aan de medewerkers gevraagd om één schoonmaakbeurt per dag over te nemen.



Vanaf 15 maart werd bezoek verboden. Vanaf 2 juni mogen cliënten weer bezoek ontvangen volgens de regels van de overheid.



Op 1 juni lanceert SWZ de eigen routekaart. Daarin staan de stappen en het tijdspad voor het versoepelen

van de maatregelen. De kaart werd steeds geactualiseerd en is gedeeld met medewerkers, cliënten en verwanten.

De vaccinatievraag onder de loep

DILEMMA: MEDEWERKERS VERPLICHTEN TOT VACCINATIE VS VEILIGHEID CLIENTEN

Mag of moet SWZ medewerkers verplichten om zich tegen corona te vaccineren? Een lastige vraag, waar de Raad van Bestuur mee worstelde. Daarom nam ze deze vraag onder de loep in een moreel beraad. De Cliëntenraad, de Ondernemersraad, een aantal medewerkers en de ethische commissie bestudeerden onder leiding van onze Geestelijk Verzorger de vraag of SWZ druk mag uitoefenen op medewerkers om zich te laten vaccineren. In het beraad kwam het dilemma tussen de autonomie van de medewerker en de veiligheid van de cliënt duidelijk naar voren.

Vanuit allerlei invalshoeken kwamen de deelnemers tot een unanieme conclusie dat SWZ ieders persoonlijke afweging respecteert om al dan niet te kiezen voor een vaccin. SWZ-medewerkers worden dus niet verplicht om zich te laten vaccineren. Als medewerkers kiezen om zich niet te laten inenten, dan blijft de veiligheid van cliënten het belangrijkste uitgangspunt omdat zij voor hun eigen veiligheid afhankelijk zijn van zorgmedewerkers. Niet vaccineren kan dus consequenties hebben voor het werk. Iemand kan bijvoorbeeld langer met persoonlijke beschermingsmiddelen werken of minder direct contact hebben met cliënten of collega's.

OR-lid Liesbeth van Berlo:

“Het moreel beraad heeft me echt gevoed”

“We bekeken de vaccinatievraag vanuit allerlei invalshoeken. Dat voegt écht waarde toe. Daardoor kun je de discussie goed voeren. Voorwaarde is wel dat je respect hebt voor elkaar, openstaat voor een echte ontmoeting én een goede gespreksleider hebt. Dat is zeker gelukt! Wat heel duidelijk werd, is dat we bij SWZ met kwetsbare cliënten werken die niet

kunnen kiezen wie voor hen zorgt en die ook niet gemakkelijk een andere plek kunnen kiezen. Medewerkers zijn in principe veel wendbaarder. Dat betekent dat de keuze om je wel of niet te laten vaccineren van invloed kan zijn op de plek waar je werkt of kan werken. Het morele beraad heeft me echt gevoed en dat vind ik heel waardevol. De boodschap dat je als team bij morele vragen om zo'n beraad mag vragen, mag van mij nog vaker binnen SWZ gedeeld worden.”

Verpleegkundige en lid van de ethische commissie Theo van Haandel

“Een duidelijk standpunt geeft houvast”

“Ik heb een brede interesse in ethiek. Zeker bij het moreel beraad over het vaccinatievraagstuk was ik nieuwsgierig hoe SWZ tot een goed en breed gedragen advies kon komen. Het spanningsveld tussen de persoonlijke keuzevrijheid van medewerkers en de bescherming van cliënten en collega's was heel duidelijk aanwezig. De zeer methodische aanpak van het moreel beraad dwingt de gesprekspartners hun vooroordelen en eigen normen en waarden te 'parkeren' en de morele kwestie in een breder perspectief te plaatsen. Je wordt gedwongen om alle belangen op een rij te zetten en gezamenlijk af te wegen. Daardoor verdwijnen emoties, die in de praktijk of de werkvloer, snel de overhand nemen, naar de achtergrond. Dat uit het moreel beraad een duidelijk standpunt kwam, geeft naar mijn mening veel houvast binnen SWZ. Het is waardevol dat dit standpunt de individuele keuzevrijheid niet inperkt, maar wel duidelijkheid geeft over de consequenties van je keuze. Ik hoop en denk dat dit standpunt medewerkers aan het denken heeft gezet.”

3 vragen over: *de cohortafdeling*

aan Linda Vervoort, coördinator cohortafdeling

1. Wat is de cohortafdeling?

Dat is de plek waar elke cliënt van regio 1 die positief testte op corona werd opgenomen. Cliënten van regio 2 werden in principe ook op de cohortafdeling opgenomen, behalve als in overleg voor een andere oplossing werd gekozen. Niet alle cliënten op de cohortafdeling voelden zich ziek, maar ze werden dan voor de zekerheid op de afdeling in quarantaine geplaatst. Gelukkig hadden de meeste cliënten geen of milde klachten. Op de afdeling konden we ze goed monitoren en waar nodig de zorg opschalen. De cohortafdeling kan trouwens ook heel flexibel op- en afschalen. Hulde aan alle collega's die dit mogelijk maakten! Logeren was door de coronamaatregelen in het voorjaar niet mogelijk. Daarom werd het logeerhuis als cohortafdeling ingericht.

2. Wat voor impact had de cohortafdeling op cliënten?

De impact was verschillend en hing onder meer af van hoe ziek iemand was. Cliënten worden natuurlijk uit hun vertrouwde omgeving gehaald en geïsoleerd. Wat bijna altijd indrukwekkend was, waren de beschermingsmiddelen waarin we werkten. Op de cohortafdeling werkten we met drie prioriteiten. De eerste was uiteraard of er plek was voor een cliënt. Dat hebben we gelukkig altijd kunnen bieden. De tweede was of de verpleging op de cohortafdeling door een 'bekend gezicht' kon gebeuren. Dat was voor een cliënt vaak een enorme geruststelling. Want we beseften heel goed dat cliënten hun opname op de cohortafdeling heel

spannend vonden. De derde prioriteit was om de opname zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen van de cliënt. Het nauwe contact met de woning en familie hielp ons enorm. Door actief te vragen naar rituelen en gewoonten kregen we praktische handvaten om cliënten zoveel mogelijk op hun gemak te stellen. Naast medische zorg was een luisterend oor enorm belangrijk! Waar mogelijk en verantwoord gaven we de cliënt de eigen regie. Dat zat soms in kleine dingen, zoals pizza bestellen als iemand dat wilde. Dat lijkt iets kleins. Maar in een situatie waarin de regie noodgedwongen grotendeels overgenomen wordt, kan dat heel waardevol zijn.

3. Waar kijk je met voldoening op terug?

Dat we zo flexibel en stressbestendig zijn geweest en dat we dankzij ieders inzet code rood bij SWZ hebben kunnen voorkomen. Dat vergt én zegt veel over de onderlinge collegialiteit! Veel familie is dankbaar voor onze goede zorgen. Dat is prettig om te horen. Maar wat me echt energie geeft is dat cliënten aangeven dat ze opname helemaal niet als vervelend hebben ervaren.

Wijze lessen

We doen ons werk meestal samen. Daarom zijn we veel met elkaar in gesprek. Samenwerken vergt nu eenmaal afstemming. En reflectie. Doen we nog wat we moeten doen? En doen we dat ook op de goede manier? Zo proberen we van elkaar en wat we meemaken te leren.

Afgelopen jaar was dat heel hard nodig, vooral omdat we dingen meemaakten die we nog niet eerder hadden ontmoet. We vroegen teams dan ook om extra zorgvuldig te zijn in die reflectiegesprekken met elkaar en met cliënten en hun familie. Bovendien ging het crisisteam in gesprek met medewerkers en cliënten en hun familie over de vraag wat we goed deden in de moeilijke omstandigheden die we het hoofd moesten bieden samen. En wat echt beter zou kunnen. Want juist nu willen we leren. Die leerwinst delen we hier...



Wat een kracht schuilt er in onze mensen, en daardoor in onze organisatie! Ze stonden er tijdens deze crisis: voor de cliënt en voor elkaar.



We wilden familie goed op de hoogte houden. Maar er gebeurde heel veel en dat gebeurde snel. Teams communiceerden vaak goed en veel met familie, maar soms ook niet. Daarom communiceerden we vanaf 1 september centraal naar familie en wettelijke vertegenwoordigers. Daarmee ontlastten we de teams en verliep de communicaties naar naasten gestroomlijnder en duidelijker.



De maatregelen van SWZ waren streng, maar gaven daardoor met name ouders en wettelijk vertegenwoordigers een veilig gevoel. Cliënten uit regio 2 gaven aan dat er behoefte was aan meer maatwerk per cliënt.



De verbinding tussen Werknet, I&A en de roosterconsulenten is tot stand gebracht. Ook de verbinding tussen zorg- en ondersteunende teams is praktisch versterkt.



De vraag is hoe we gebruik kunnen maken van de zelf-nadenkende medewerker in tijden van crisis? Nu we meer ervaring hebben, is maatwerk vanaf het begin binnen de kaders te overwegen.





Onze goede voornemens voor 2021

Comfort

Veiligheid

- Selectie nieuwe leverancier ECD en RI&E
- Met de Ondernemingsraad bespreken wat wensen en eisen zijn om RI&E goed uit te kunnen voeren.
- De incidentencommissie wordt verder vorm gegeven en beter zichtbaar binnen de organisatie.

Wonen

- Renovatie Woonvorm de Munsel
- Appartement realiseren bij woonvorm Silverenberg en Tonnaerstraat.
- Opknappen huiskamers diverse woonvormen .
- Tijdelijke huisvesting Zonhove realiseren.
- Opstellen visie op duurzaamheid woningen.
- Plan van Aanpak voor de verbeteringen energieverbruik woningen op basis van de visie op duurzaamheid.

Gezondheid en welzijn

- Vrijwilligersbeleid opzetten
- Themadag over nieuwe visie op voeding
- Selecteren nieuwe leverancier voedsel
- Verbeterplan voeding per woning

Regie

- Evaluatie methode 'Ben ik tevreden?' voor cliënttevredenheidsonderzoek cliënten. Onderdeel van deze evaluatie is ook de frequentie van onderzoek en de samenhang met onderzoeken die gemeenten zelf uitzetten richting cliënten. In deze evaluatie betrekken we ook cliënten en de cliëntenraad.
- Dagbestedingslocaties bekijken of de aangeboden activiteiten nog aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënten.
- Samen met medewerkers en cliënten bekijken hoe andere inrichting of vormen van dagbesteding kunnen bijdragen aan een prettigere werkomgeving voor onze cliënten.
- Effect evalueren van nieuwe werkwijze Wet zorg en dwang.

Ontwikkeling en innovatie

Strategie en ambitie

- Inhoudelijke verdieping over de visie op toezicht door de Raad van Toezicht en Strategisch Team
- Onderzoeken uitbreidingsmogelijkheden verblijf NAH in zowel Den Bosch, Eindhoven en Helmond.
- Actieplan om onze deskundigheid op gebied van kinderen met EMB en volwassenen met NAH duidelijker te profileren.
- Strategische verkenning dagbesteding
- Ontwikkelen meerjarenbeleid 2021-2025

Arbeidsmarkt

- Campagne om meer belangstelling te wekken voor werken bij SWZ en om onze naamsbekendheid te vergroten.
- PNIL-werkgroep adviseert hoe deze ZZP-kosten lager kunnen worden.

Veilig en prettig werken

- Introductie nieuw ingerichte document-managementsysteem.
- De infectiepreventiecommissie richt zich op algemene hygiëne door teams bewust te maken en de juiste middelen ter beschikking te stellen.
- Op elke (bad)kamer van de cliënt wordt een zeepdispenser en papieren handdoekdispenser geplaatst.
- TOV en medisch team gaan samen tot één team.
- Voortzetting herontwerp processen.
- Conflictmanagement: de start van 7 teams met de training conflictmanagement en twee medewerkers volgen de opleiding tot mediator.

Terugblik van de Raad van Toezicht op 2020

Beste cliënt, verwant, medewerker,

Ook de Raad van Toezicht kon in 2020 niet om corona heen. Ook al zijn wij op afstand van de dagelijkse praktijk en kunnen we geen handen aan het bed zijn: de betrokkenheid en de noodzaak om geïnformeerd te blijven was groot. We lazen mee met de nieuwsbrieven, we bevroegen de bestuurder, maakten afspraken over de informatie die wij nodig hadden om op de hoogte te blijven. We keken mee met de handen op de rug.

We reflecteerden op toezichthouden in deze ongemakkelijke tijd, en we leerden dat zelforganisatie ook door de organisatie zelf vorm en inhoud bleef krijgen. Dat wat van de Raad van Toezicht gevraagd wordt - laat je steun op diverse manieren merken - bleef ons inspireren. We hebben ervaren dat SWZ vanuit merkbare mensgerichte zorg de goede dingen bleef doen en dat we over moed blijven beschikken als de situatie zwaar en schijnbaar uitzichtloos is.

In 2020 zagen we dat de cliëntenzorg onder druk stond door het coronavirus dat ook SWZ trof. Want niet alleen cliënten konden besmet zijn, maar ook medewerkers. De complexiteit van werk en zorg en de andere balans tussen privé en werk deed een beroep op veel professionele kwaliteiten van de SWZ-medewerkers. We deelden met de organisatie de zorg om de personeelskrachte en de zwaarte van de taakuitvoering in dit uitzonderlijke jaar.

Hoe kun je met zoveel nieuwe maatregelen merkbare en mensgerichte zorg blijven geven? Dat kan! We ontdekten dat de zelforganisatie teams in staat stelt met elkaar de dialoog te voeren over alle bijzondere vragen die op hen afkwamen. We hebben ervaren dat de teams uitvoering bleven geven aan kwaliteit van zorg en dat ondanks het vele thuiswerken van de ondersteunende diensten de betrokkenheid bij elkaar groot is. We merkten dat iedereen elkaar miste en op alle mogelijke manieren zocht naar het maken van verbinding. SWZ blijkt een organisatie die weet waar zij voor staat, waar we vraagstukken die aan de orde zijn met elkaar aangaan en waar men komt met suggesties die uitvoerbaar zijn. Daardoor bleven we sterk in verlenen van merkbare mensgerichte zorg.

Onze organisatie werd getroffen door corona, maar we bleven gezond in onze missie. We bleven staan voor dat wat we willen zijn: kwaliteit van zorg, professionaliteit van mensen, zoekend naar wat zij denken wat hen te doen staat. Dat heeft iedereen die betrokken is bij SWZ in 2020 gedaan, gevoeld en de hoop gegeven verder te gaan.

Alle leden van de Raad van Toezicht

Nieuwe samenstelling Raad van Toezicht

In 2020 liepen de zittingstermijnen van enkele leden van de Raad van Toezicht af. Na de zomer is de raad in een uitgebreidere samenstelling gestart. In december is afscheid genomen van de aftredende leden. Vanaf 1 januari 2021 bestaat de Raad van Toezicht uit vijf leden, waarvan drie nieuwe leden. Besloten is de bestaande commissies (Auditcommissie, Kwaliteit en Veiligheid en Remuneratie) ongewijzigd te laten. Ook de onderlinge taakverdeling in de drie commissies is niet veranderd. Afgesproken is om de commissies en de onderlinge verdeling na een jaar te evalueren en eventueel te heroverwegen. In het laatste kwartaal van 2020 heeft de Raad van

Toezicht nagedacht en onderzocht hoe zij in de nieuwe samenstelling inhoud wil gaan geven aan 'het toezicht'. Duidelijk is dat de raad meer inhoudelijk stil wil staan bij de uitgangspunten van toezicht in het 'Rijnlandse besturingsmodel' waarin onder meer samenwerking, organiseren vanuit vakmanschap en gezamenlijk initiatief gestimuleerd worden. In 2021 zal de Raad van Toezicht hiermee verder aan de slag gaan.

Interne reflectie

Op 22 april 2021 reflecteerden de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht gezamenlijk (en online) op het kwaliteitsverslag en de videoversie van dit verslag voor cliënten. SWZ kiest bewust voor een gezamenlijke reflectie vanuit de overtuiging dat de som van het geheel meer is dan de delen. De Cliëntenraad vaardigde drie vertegenwoordigers af. Vanuit de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht waren twee deelnemers per gremium aanwezig. Daarnaast namen ook de bestuurder, de bestuurssecretaris en de beleidsadviseur kwaliteit deel aan de reflectie.

Videoversie van het kwaliteitsverslag

SWZ wil graag dat alle cliënten goed kennis kunnen nemen van het kwaliteitsverslag. We ondersteunen mensen met niet-aangeboren hersenletsel, een lichamelijke en een (ernstig) meervoudige beperking. In de praktijk betekent dit dat het onmogelijk is om alle cliënten op hun eigen niveau aan te spreken. Om zoveel mogelijk cliënten te kunnen bereiken, is gekozen om een videoversie van het kwaliteitsverslag te maken. Daarin laat SWZ in vijf minuten de belangrijkste onderdelen van het kwaliteitsbeleid in 2020 zien.

De videoversie wordt door alle gremia enthousiast ontvangen. Vooral de herkenbaarheid en kernachtige samenvatting spreekt de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht aan. Tegelijkertijd vraagt de Cliëntenraad zich af of de inhoud van de video voldoende blijft hangen bij cliënten. Een verslag heeft het voordeel dat je het op een rustig moment kunt (terug) lezen. Ook wijst de Cliëntenraad op het feit dat er voldoende tijd en rust moet zijn om de video te bespreken met cliënten. Om die reden wordt besloten om bij de video een korte handleiding voor medewerkers te maken, waarin we onder meer voorstellen om de video op de dagbesteding te laten zien en te

bespreken, zodat er voldoende aandacht is om het gesprek te voeren.

Bouwstenen van kwaliteit

Het kwaliteitsverslag 2020 is anders opgebouwd dan in voorgaande jaren. De drie bouwstenen Comfort, Regie en Ontwikkeling zijn gehandhaafd. Maar de presentatie is wezenlijk anders. Het digitale verslag is in drie lagen opgebouwd en start met een open brief van een fictieve medewerkster die terugblijkt op 2020. In deze brief kan de lezer doorklikken op thema's en onderwerpen die hem interesseren. Die leiden naar praktijkverhalen van cliënten, medewerkers en verwanten. De lezer die nog meer (achtergrond)informatie wil, kan weer doorklikken naar feiten, gegevens, grafieken en toelichtingen. Op deze manier wil SWZ het verslag toegankelijker maken.

De gremia vinden het verslag leesbaar, inhoudelijk sterk en vooral ook een eerlijk beeld geven. Ook het 'laagjessysteem' krijgt waardering. Toch vinden alle gremia ook dat het verslag omvangrijk is. De Cliëntenraad geeft aan dat ze graag meer had willen lezen over het beleid rondom de ouder wordende cliënt, het vrijwilligersbeleid en de dagbesteding. De Raad van Toezicht geeft aan meer informatie over de teamreflectie te willen lezen. Daarmee wordt het spanningsveld tussen inhoud en omvang meteen duidelijk. Wat alle gremia tot slot erg waarderen is dat SWZ een eigen invulling geeft aan het kwaliteitsverslag en er bewust voor kiest om deze verantwoording leesbaar en herkenbaar vorm te geven.

Kwaliteit verbeteren doe je door samen een dialoog te voeren: dat is de overtuiging van SWZ. Daarom vroegen we elk gremium om een stelling bij een van onze bouwstenen te formuleren waarop de andere gremia konden reageren.

Reflectie bij thema comfort

“Cliënten zijn gebaat bij vaste medewerkers en minder wisselingen.”

Deze stelling legde de Cliëntenraad voor aan de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht “Daar zijn we het hartgrondig mee eens,” reageert de Ondernemingsraad direct. En ook de Raad van Toezicht begrijpt de stelling volledig, al pleit zij ook voor een ander blik. Want wat levert het op als je met bepaalde regelmaat wel wisselingen in een team hebt? Dan kan dat een andere blik en nieuwe inzichten opleveren. Bestuurder Jody Cath illustreert dat met een voorbeeld: “Ik werk elk jaar nog een aantal keer in de zorg. Zo draaide ik op Zonhove diensten op een groep waar een cliënt woont die niet zelfstandig kan eten. Medewerkers snijden zijn brood in dobbelsteentjes en stoppen dat in zijn mond. Maar deze cliënt kon wel ja en nee knikken. Toen ik hem vroeg of hij liever het brood van een vorkje at, knikte hij ja. De medewerkers waren hier begrijpelijkerwijs niet opgekomen. Maar een nieuwe medewerker kan juist door zulke vragen een andere blik op zorg geven.”

Nut en noodzaak

Het nut van zo'n ‘frisse blik’ zien de Ondernemingsraad en Cliëntenraad ook. Maar zij benadrukken dat het nut van wisselingen iets heel anders is dan de noodzaak van wisselingen door personeelstekort of krapte op de arbeidsmarkt. “Sommige cliënten reageren heftig op prikkels of veranderingen. Dan zijn wisselingen, hoe klein soms ook, niet prettig. En als je regelmatig andere mensen hebt die je helpen met de dagelijkse verzorging moet je je soms aan een relatief onbekende bloot geven. Dat is niet altijd fijn en ronduit onprettig voor je privacy.” De Ondernemingsraad voegt daar aan toe: “Soms is

specifieke deskundigheid nodig om cliënten optimaal comfort te geven. Vaste medewerkers weten bijvoorbeeld hoe specifieke slaapsystemen werken en kennen het bed ritueel. Dat voorkomt onrust en ongemak.”

Balans vinden

Verschillende meningen dus, maar toch zijn de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht het met elkaar eens: “Vaste medewerkers en teams hebben de voorkeur. Dat dit niet altijd optimaal ingevuld wordt door onderbezetting of arbeidskrapte is niet wenselijk. Pas als wisselingen geen noodzaak zijn, krijgen ze meer nut. Dan dragen ze daadwerkelijk bij aan het scherp houden van een team, waardoor praktische verbeteringen mogelijk zijn.

Reflectie bij thema regie

“Is het kwaliteitsverslag niet te veel een ‘foto’ en zou het niet een ‘film’ moeten zijn waarin je de ontwikkeling en verbetering in beeld ziet?”

Deze stelling die de Raad van Toezicht voorlegt aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad hoeft niet letterlijk genomen te worden, al mag dat wel. “In het kwaliteitsverslag mag wat meer de verleden, heden en toekomst met elkaar verbonden worden,” licht de Raad van Toezicht toe. “Dat geeft een duidelijker beeld van de kwaliteitsontwikkeling die SWZ doormaakt. En daarmee komt ook de dynamiek van de organisaties duidelijker in beeld.”

Panoramablik

De Cliëntenraad en Ondernemingsraad onderschrijven de visie van de Raad van Toezicht dat kwaliteit altijd in beweging is. “De doorgaande lijn mag zeker meer naar voren komen. Dat kan wellicht ook nog wat

concreter,” vindt de Cliëntenraad. “In het verslag mag duidelijker en op één plek centraal verteld worden wat afgesproken is, wat er gerealiseerd is en wat de voorgenomen vervolgstappen zijn. De verbeter- en ontwikkelpunten kunnen misschien wat minder gedetailleerd worden weergegeven.”

Bestuurder Jody Cath vat het krachtig samen: “Het kwaliteitsverslag mag nog meer een panoramablik geven op het kwaliteitsbeleid van SWZ.”

Reflectie bij thema ontwikkeling

“Corona heeft er voor gezorgd dat de ontwikkeling van medewerkers is gestagneerd.”

Een pittige stelling die de Ondernemingsraad voorlegde aan de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht. Maar ook een stelling die alle betrokken boeit en daardoor ook verbindt. De Ondernemingsraad verwijst met deze stelling vooral naar het feit dat het opleidingsaanbod anders was. “Sommige opleidingen zijn uitgesteld of werden alleen digitaal gegeven, waardoor medewerkers zelf besloten de opleidingen niet te volgen. Het aanbod was dus krap,” licht de Ondernemingsraad toe. “Daarnaast zorgde corona voor extra werkdruk en – drukte, waardoor medewerkers opleidingen even parkeerden en ook minder tijd namen om na te denken over hun ontwikkeling.”

Praktijklessen

De Raad van Toezicht begrijpt de stelling helemaal, maar geeft aan dat ontwikkeling ook van een andere kant bekeken kan worden. “Door corona heeft de ontwikkeling van medewerkers absoluut een andere dimensie gekregen. De harde kant van ontwikkeling, zoals opleidingen en scholing, is door de omstandigheden niet optimaal geweest. Maar juist de zachte kant, de persoonlijke en team-

ontwikkeling, heeft wellicht een door de nare omstandigheden een impuls gekregen. Binnen een team hebben collega’s moeten bespreken hoe ze bijvoorbeeld tegenover vaccinaties staan, hoe ondersteunen we elkaar en hoe komen we ondanks de gedwongen afstand dicht bij elkaar. Die praktijklessen lijken ons bijzonder belangrijk. In de dagelijkse praktijk is enorm veel geleerd. En dankzij de betrokkenheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van elke medewerker is SWZ overeind gebleven en is corona zoveel mogelijk beperkt. Laten we nadrukkelijk oog hebben voor deze grote ontwikkeling in de praktijk. We doen de suggestie om deze ontwikkeling van belangrijke dagelijkse kwaliteiten vast te leggen in een certificaat.”

Groeistuipen

De Cliëntenraad erkent dat teams door corona soms naar elkaar toe gegroeid zijn. Maar ze signaleert ook dat dit niet voor alle teams geldt. De hoge werkdruk, soms gecombineerd met personeelstekorten door bijvoorbeeld quarantaine, heeft ook tot irritaties in teams geleid. Dat is begrijpelijk, maar voor cliënten wel vervelend. De Cliëntenraad begrijpt dan ook dat de Ondernemingsraad vindt dat sommige teams door corona elkaar meer kwijt geraakt zijn doordat persoonlijke ontmoeting lastiger was. Voor deze teams is extra aandacht en passende ondersteuning op zijn plek.

Verslag visitatie 26 april 2021

Op maandag 26 april vond het visitatiebezoek door Severinus aan collega organisatie SWZ plaats. Het bezoek dat in het kader van het Kwaliteitskader GZ werd georganiseerd, vond dit jaar digitaal via Zoom plaats. Contact- en bezoeksbeperkingen vanwege corona maakte een fysiek bezoek aan SWZ dit jaar helaas niet mogelijk. Door een vertegenwoordiging van SWZ (Bestuurder, Bestuurssecretaris, Beleidsadviseur kwaliteit, Strategisch adviseur HR en een van de Zorgdirecteuren) werden wij gastvrij ontvangen.

Het bezoek kenmerkte zich door de laagdrempeligheid en de openhartigheid bij zowel de deelnemers van SWZ als van Severinus tijdens de vele gesprekken die hebben plaatsgevonden.

Programma

Na een korte kennismaking werd het programma voor deze dag toegelicht. In de ochtend stond een audit gepland op het thema 'ziekteverzuim' dat door SWZ was ingebracht.

Het middagprogramma bestond uit twee onderdelen. Allereerst een gesprek met een tweetal netwerken van cliënten over de ervaren en geleverde kwaliteit van zorg in het afgelopen jaar. Aansluitend een verdiepend gesprek over het kwaliteitsverslag met een deel van de aanwezigen.

Audit ziekteverzuim

Medewerkers van Severinus met een HR achtergrond of HR werkzaamheden (HR manager, HR adviseur en Manager zorg) hebben in een drietal gesprekken met achtereenvolgens de strategisch adviseur HR, verzuimadviseurs en teamrolhouders medewerker, een beeld gevormd over de wijze waarop het verzuimbeleid van SWZ in de praktijk vorm wordt gegeven. Beide organisaties hebben aangegeven dat het bespreken van dit thema met vakgenoten als super

waardevol is ervaren. Het heeft veel inzicht en waardevolle tips opgeleverd. Tips die herkenbaar zijn en waarvan een aantal al aandacht hebben in de organisatie. Echter werd ook geconstateerd dat een gesprek van een half uur te beperkt was om het verzuimproces goed te kunnen doorgronden.

Wat opviel bij de gesprekken is dat jullie een hoge mate van betrokkenheid bij dit thema hebben. Steeds op zoek naar hoe het beter kan, vasthoudend aan de gekozen filosofie en deze blijvend door ontwikkelen en inbedden in de organisatie. Ook de aandacht die duurzame inzetbaarheid krijgt is lovenswaardig.

We merkten tijdens de audit dat veel mensen, veel vanuit ondersteuning, bij het verzuimproces zijn betrokken en dat niet geheel duidelijk is wie nou wat doet. Tip is om het verzuimproces eens vanuit de medewerker te benaderen; wat mag de medewerker verwachten van wie in welke fase van het proces. Verder constateerden we ook dat er een groot verloop is onder teamrolhouders 'medewerker'. Om de kwetsbaarheid te verminderen leg taken t.a.v. het verzuimproces neer op teamniveau en maak afspraken hierover in de teams. Hiermee wordt het minder kwetsbaar. Een andere tip die we jullie mee willen geven is om het verzuimproces wat 'blauwer' op te stellen. Schrijf het eens uit. Gewoon opschrijven geeft zicht op wie wat wanneer moet doen. In de analyse komt terug dat de meldingsfrequentie hoog is. De aanpak en definitie van het frequent verzuim zou ook nog meer aandacht mogen krijgen. Wie gaat dit oppakken en vanuit welk kader? Als laatste tip zouden we jullie nog mee willen geven: focus op het onderwerp verzuim zelf richting de teams. Verzuim houdt altijd verband met andere onderwerpen, maar door te focussen op het onderwerp richting de teams wordt het ook helderder wat verwacht wordt.

Netwerkgesprekken

De gesprekken met beide netwerken waren een prima alternatief voor de gebruikelijke fysieke bezoeken aan een of meerdere woon- en dagbestedingslocaties. In een open gesprek werd met elkaar gesproken over de genomen maatregelen vanwege corona, het verlies van regie, de angst voor besmetting, de informatiebehoefte en de contactbeperkingen. Maar ook vragen zoals waar wordt positief op teruggekeken over het moeilijke jaar 2020, welke alternatieven zijn er geboden om merkbare mensgerichte zorg te blijven bieden en welke nieuwe inzichten hebben deze periode opgeleverd, zijn aan de orde geweest. Het waren waardevolle gesprekken die een goed beeld hebben gegeven over hoe jullie hebben gewerkt aan kwaliteit van zorg in 2020.

Uit de gesprekken blijkt dat de strenge maatregelen omwille van veiligheid flinke impact hebben gehad voor eenieder. Ondanks dat hierdoor gevoelens van afstand, verlies van regie en eenzaamheid ontstonden, was er begrip voor deze maatregelen. Geweldig om te horen is hoe toegewijd en creatief medewerkers zich in deze zware periode hebben opgesteld om de gewenste merkbare mensgerichte zorg te kunnen blijven bieden. Maatwerk werd waar mogelijk geboden. Dagbesteding in huis bood meer rust en aandacht voor cliënten. Maar ook de geboden alternatieven ter compensatie van het bezoekverbod en de contactbeperkingen zoals bv. de mogelijkheden voor beeldbellen, de tuinconcerten en het delen van verhalen hebben volgens de netwerkleden voor verbinding gezorgd, de afstand verkleind en een goede kwaliteit van zorg geboden.

Kwaliteitsverslag

De visitatiecommissie heeft met plezier het kwaliteitsverslag gelezen. Het verslag is warm en positief opgesteld. Het heeft naast de worsteling die de organisatie heeft gehad met het coronavirus, juist veel aandacht voor de prachtige momenten die 2020 heeft gebracht. Het verslag spreekt waardering uit naar cliënten, naasten en medewerkers voor de getoonde veerkracht in dit moeilijke jaar.

Door de vele persoonlijke verhalen ademt het verslag een sfeer van 'samen' en verbinding uit. Dit is geheel in lijn met de wijze waarop jullie de gewenste merkbare mensgerichte zorg vorm en inhoud willen geven.

Geweldig mooi vinden wij 'een brief van Dorien' wier ervaringen centraal staan voor dit jaar en een goed beeld geven wat corona heeft betekend voor SWZ en hoe de organisatie hiermee is omgegaan.

Het kwaliteitsverslag geeft volgens de mening van de visitatiecommissie een objectief beeld van de wijze waarop door jullie in 2020 aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning is gewerkt. Naast de verhalen uit het verslag hebben wij dit ook geconstateerd tijdens de gesprekken met de twee netwerken.

Het verslag is met name een verantwoordingsdocument voor de interne organisatie en daarmee toegankelijk voor een brede doelgroep, chapeau hiervoor.

Met de thema's prettig wonen en leven, veilige zorg op maat, veilig en gezond leven en regie wordt een goed beeld geschetst van het zorgproces rondom de cliënt.

Met betrekking tot de informatie over het cliënttevredenheidsonderzoek die is opgenomen in

het rapport merken we op dat dit vrij summier is beschreven. Gemist wordt hoe de resultaten zich verhouden met de bevindingen uit het vorige WMO onderzoek en de voortgangresultaten van het onderzoek dat bij WLZ cliënten in 2019 is afgenomen.

In een aantal reflecties die opgenomen zijn in het kwaliteitsverslag wordt een helder beeld geschetst wat corona heeft betekend voor de organisatie. We voelden jullie worsteling hoe om te gaan met sterke overtuigingen die in deze periode onder druk kwamen te staan. Reflectie heeft jullie een goed inzicht gegeven en richting naar de toekomst.

Ondanks het digitale karakter van ons bezoek aan jullie organisatie hebben we dit als prettig en zeer leerzaam ervaren, dank hiervoor!

Deelnemers aan de visitatie

Ontvangende organisatie SWZ

- Jody Cath, bestuurder
- Bertine van Winkel, bestuurssecretaris
- Marian van Kempen, beleidsadviseur Kwaliteit
- Yvonne den Exter, zorgdirecteur

Externe visitatiecommissie Severinus

- Annemiek van de Rijdt, Bestuurder
- Jack Mies, cliëntvertegenwoordiger
- Annemiek Stetter, Regiebegeleider
- Henk Loomans, Manager Zorg
- Ilona Senders, Kwaliteitsmanager
- Jan Boonen, Kwaliteitsmanager

SWZ

Nieuwstraat 70
5691 AG Son
Tel: 0499 471 241
info@swzzorg.nl
www.swzzorg.nl



ontplooij je mogelijkheden