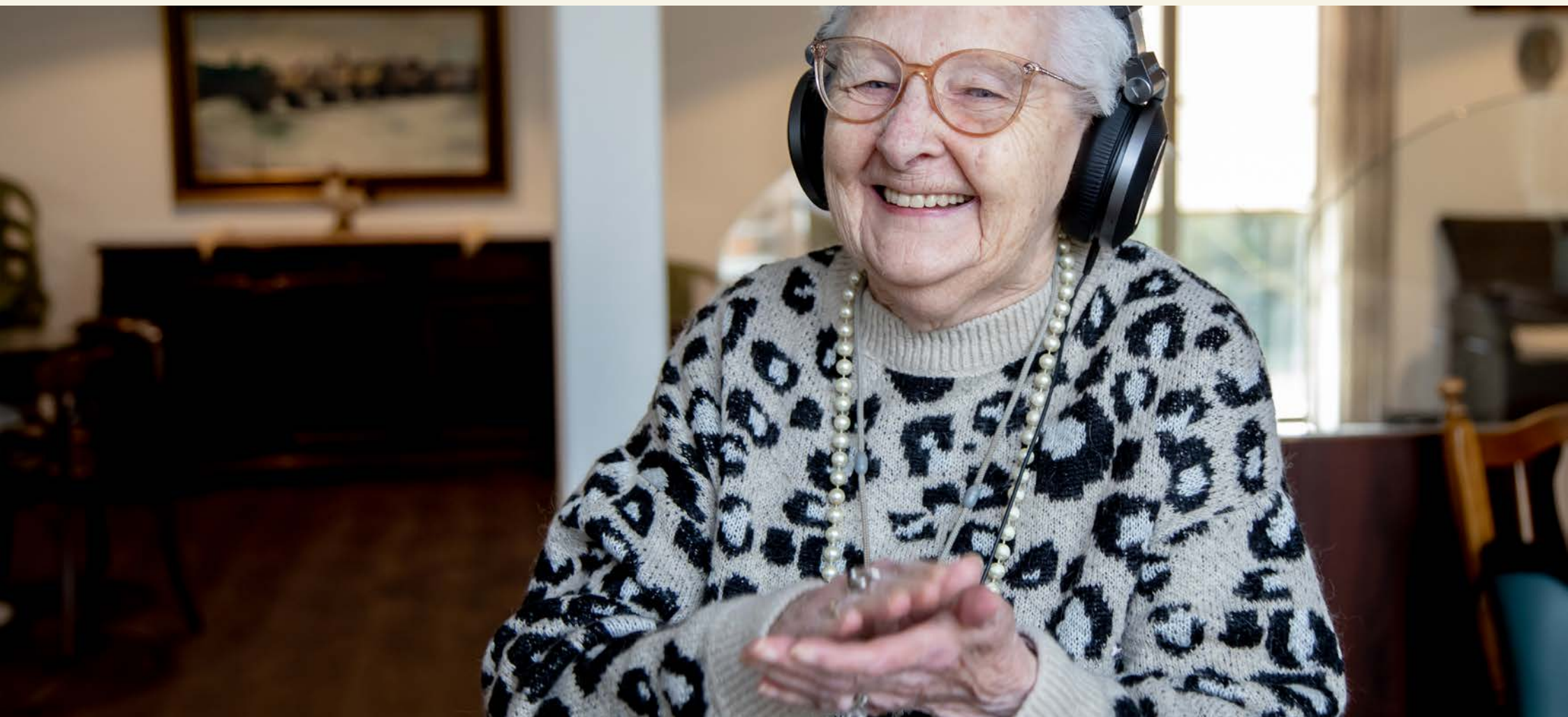




Sevagram

Kwaliteitsverslag

2021

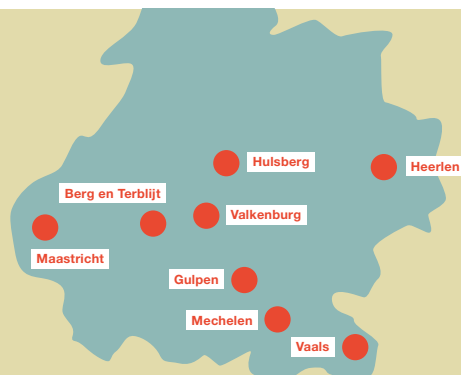
1 Inleiding

Na 2020 was ook 2021 voor Sevagram een jaar vol uitdagingen. Corona en de waterramp hadden een enorme impact op onze organisatie en bewoners. Toch zijn er weer kwaliteitsverbeteringen gerealiseerd.

Verantwoorden en inzicht geven →

Langdurige zorg →

Planetree →



2 Sevagram & Planetree

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

Hercertificering Mensgerichte Zorg →

Mensgerichte Zorg en kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) →

Planetree →



3 Betere zorg

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

Mentaal Welbevinden →

De klantreis →

Medicatie →

Veiligheid →



4 Helende omgeving

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

Ondersteunende diensten →

Innovatie en zorgtechnologie →

5 Gezonde organisatie

Een gezonde organisatie is een van de drie pijlers van Mensgerichte Zorg volgens Planetree. Daarbij gaat het onder meer om meetbare en merkbare kwaliteit van zorg, wonen, welzijn en werken en cliënt- en medewerkerstevredenheid.

Cliënten en naasten →

Medewerkers →

Leren en verbeteren van kwaliteit →



6 Maastricht

Dit hoofdstuk bevat alle projecten en speerpunten die in 2021 specifiek voor het nieuwe cluster Maastricht golden.

Mensgerichte zorg →

Helende omgeving →

Gezonde organisatie →

Kwaliteitsmanagementsysteem →

Bijlage Wet Zorg en Dwang →

1

Inleiding

Na 2020 was ook 2021 voor Sevagram een jaar vol uitdagingen. Ondanks onze hoopvolle verwachtingen aan het begin van het jaar, zou de coronapandemie nog het hele jaar de samenleving en dus ook Sevagram in zijn greep houden. Daarbij kwam de waterramp die Valkenburg trof. In de avond en nacht van 14 – 15 juli moesten alle bewoners van Valkenheim, Oosterbeemd en het Geerlingshospice worden geëvacueerd en in de dagen erna elders worden gehuisvest. De nasleep van deze ramp duurt tot op de dag van vandaag voort.

Als gevolg van deze omstandigheden hebben veel acties zoals geformuleerd in de kwaliteitsplannen 2021 in mindere mate of geen uitvoering gekregen. Niettemin is er in 2021 veel gerealiseerd. Grote dank gaat uit naar de medewerkers en vrijwilligers die zich onder moeilijke omstandigheden hebben ingezet hebben voor onze cliënten. Dit kwaliteitsverslag is een weerslag van deze inspanningen.

Verantwoorden en inzicht geven

Het verslag dient een tweeledig doel. Enerzijds is het een formeel verantwoordingsdocument op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Daarnaast willen we op een toegankelijke en aansprekende wijze voor een breed publiek inzicht geven in de inspanningen en behaalde resultaten ten aanzien van het verbeteren van de kwaliteit van zorg door Sevagram.

Langdurige zorg

Aangezien dit kwaliteitsverslag voortvloeit uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft het alleen betrekking op de verblijfszorg voortvloeiend uit de Wet langdurige zorg (Wlz) voor cliënten met ZZP4 tot en met ZZP10. Zorg op basis van andere financieringsstromen blijft buiten beschouwing in dit verslag. Dat geldt ook voor de verantwoording van de aanwending van de zogeheten differentiatieruimte en transitiemiddelen in afstemming met de andere regionale zorgaanbieders. Deze verantwoording heeft plaats via een specifiek hiervoor door Zorg aan Zet ingerichte website.

Grote dank gaat uit naar de medewerkers en vrijwilligers die zich onder moeilijke omstandigheden hebben ingezet hebben voor onze cliënten. Dit kwaliteitsverslag is een weerslag van deze inspanningen.

Inhoudsopgave

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

Planetree

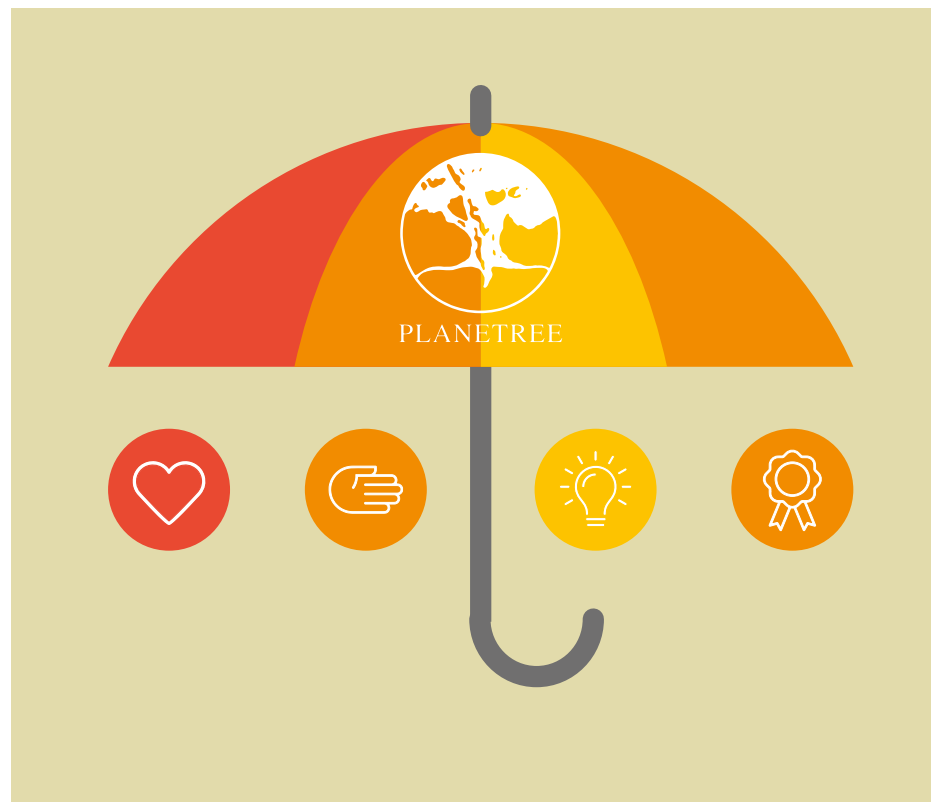
Zoals bekend omarmt Sevagram al jaren Mensgerichte Zorg volgens de visie van Planetree. Dit willen we ook in dit kwaliteitsverslag tot uitdrukking brengen. Niet alleen qua inhoud maar ook in de vormgeving. Het verslag kent daarom een hoofdstukindeling volgens de drie pijlers van Planetree:

- Betere zorg (hoofdstuk 3)
- Helende omgeving (hoofdstuk 4)
- Gezonde organisatie (hoofdstuk 5)

De informatie met betrekking tot de acht aandachtsgebieden uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is ondergebracht onder deze hoofdstukken. Ter inleiding bevat hoofdstuk 3 een uitleg over Mensgerichte Zorg binnen Sevagram.

Per 2021 maakt het voormalige Mosae Zorggroep / Sevagram Maastricht deel uit van Sevagram. Tot die datum vormden de locaties in Maastricht een afzonderlijke juridische entiteit. Voor Sevagram Maastricht is daarom eind 2020 – naast het kwaliteitsplan van Sevagram – nog een afzonderlijk kwaliteitsplan vastgesteld en ingediend.

Gezien de organisatorische fusie per 1 januari 2021 is voor de opstelling van één enkel kwaliteitsverslag gekozen. De inhoud van dit kwaliteitsverslag heeft dan ook betrekking Sevagram als geheel. De ontwikkelingen die specifiek zijn voor de drie locaties in Maastricht komen aan de orde in een apart afsluitend hoofdstuk (6). De verantwoording met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) is in dit kwaliteitsverslag opgenomen als bijlage.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

Alle locaties in één oogopslag

Heerlen-Noord

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

Heerlen-Zuid

Molenpark
Plataan

Maastricht

Campagne
Fonterhof
Licht en Liefde
Scharwyerveld

Heuvelland

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



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage
Wet zorg en dwang

2

Sevagram en Planetree

Sevagram heeft als enige zorgorganisatie in Zuid-Limburg het Planetree Mensgerichte Zorg certificaat. Daar zijn we trots op! Organisaties die Planetree gecertificeerd zijn, laten zien dat zij voortdurend bezig zijn om de zorg vóór en het welzijn ván cliënten of patiënten elke dag nog een beetje beter te maken. Dat doen wij samen met patiënten en cliënten, hun naasten, medewerkers en met vrijwilligers. Hun ervaringen zijn daarbij het uitgangspunt. Bij de aanpak van Mensgerichte Zorg zijn in 2021 net als in voorgaande jaren binnen Sevagram drie speerpunten gehanteerd.

1 Versterking partnerschap

De opgedane inzichten over afstemming en communicatie op afstand uit de periode van de coronamaatregelen in 2021 worden betrokken bij de uitrol van de nieuwe overlegstructuur in 2022.

2 Doorlopend ervaringsleren

Op de eerste werkdag bij Sevagram leren nieuwe medewerkers zich tijdens een centrale introductiedag spelenderwijs te verplaatsen in bewoners en naasten door ervaringsoefeningen. Ze worden uitgenodigd en uitgedaagd om creatief en met zelfvertrouwen in de praktijk te gaan werken aan het bieden van persoonsgerichte zorg. Ook in de coronatijd hebben deze belevingsworkshops in kleine groepen doorgang gevonden. ‘Zelf beleven’ heeft een belangrijk plek in alle volgende opleidingsprogramma’s binnen Sevagram.

In 2021 zijn alle ‘best practices’ van ervaringsoefeningen gebundeld in een ‘Planetree Toolkit’ met voorbeelden van werkvormen om ervaringsleren op locatie te blijven stimuleren. De Interactive Learning Room Ria is hier sinds december een onderdeel van. In deze escaperoom komen deelnemers erachter hoe goed ze Ria - een fictieve bewoner – kennen en of de keuzes die zij maken bij de zorgverlening ook de

keuzes van de bewoner zijn. Alleen door zich echt te verdiepen in Ria, komen medewerkers erachter wie zij is, wat zij belangrijk vindt en waar ze gelukkig van wordt.

3 Excellente persoonsgerichte zorg en omgeving

De werkgroep ‘Rituelen voor een waardig afscheid’ die in coronatijd is ontstaan en die een bundeling van de mooiste rituelen binnen Sevagram heeft gepresenteerd, kreeg in 2021 een vaste plaats binnen de organisatie. De leden van de werkgroep zijn als ambassadeurs en leergemeenschap opgenomen als een ‘Innovatie Community’ binnen de structuur van het Innovatie Platform. Ook in het Sevagrambrede project ‘Waardig Afscheid’ zijn zij als ambassadeurs opgenomen.

Door zich echt te verdiepen in Ria, komen medewerkers erachter wie zij is, wat zij belangrijk vindt en waar ze gelukkig van wordt.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

Hercertificering Mensgerichte Zorg

Als gevolg van de waterramp die drie locaties in Valkenburg zwaar heeft getroffen, zijn de voorgenomen validatiebezoeken door Planetree Nederland in het kader van de hercertificering van Sevagram uitgesteld naar 2022. Validatie vindt plaats door middel van documentatie en het inventariseren van ervaringen uit de praktijk van alle belangrijke stakeholders. De focusgroepen en visitaties waarbij opgehaald wordt cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers de mensgerichte cultuur in de dagelijkse praktijk beoordelen, zullen plaatsvinden in juni 2022.

Deze certificering heeft geen betrekking op de in Maastricht gelegen locaties van Sevagram. Voor deze locaties is het streven om in 2023 het certificaat Mensgerichte Zorg te behalen.

Mensgerichte Zorg en kwaliteits- managementsysteem (KMS)

De voorgenomen herziening van het kwaliteitsmanagementsysteem en de integratie van alle op de zorgverlening van Sevagram van toepassing zijnde kwaliteitskaders zijn -vanwege personele en organisatorische omstandigheden- niet in 2021 afgerond. Ook ontstond het inzicht om het kwaliteitsmanagementsysteem als onderdeel van de bedrijfsvoering van Sevagram volledig te baseren op de visie van Planetree ten aanzien van Mensgerichte Zorg, qua inhoud en structuur. In 2022 wordt vanuit deze gedachte binnen een projectstructuur een nieuw (compleet én compact) kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem voor Sevagram ontworpen.

Inhoudsopgave

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



Planetree

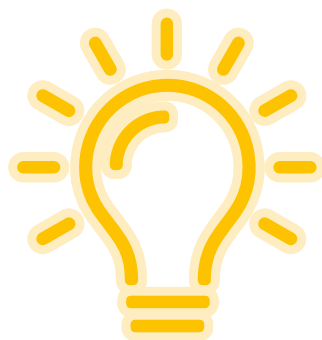


We werken vanuit ons hart

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

We zijn er voor anderen

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



We durven te veranderen

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

We leveren excellente zorg

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



Inhoudsopgave

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

3

Betere zorg

We gaan bij Sevagram uit van de gedachte dat de zorg en ondersteuning die wij bieden elke dag een beetje beter kan. Elke dag komen we in ons werk wel iets tegen, waarvan we denken ‘dat doe ik morgen anders’. Ervaringsleren in optima forma! In het belang van de cliënt. Bij Sevagram hebben we aan ‘betere zorg’ vier belangrijke thema’s gekoppeld, die op hun beurt uit een aantal aandachtsgebieden bestaan. De vier thema’s zijn:

Mentaal welbevinden
De klanteis
Medicatie
Veiligheid

Mentaal welbevinden

Mentaal welbevinden is een van de vier levensdomeinen, naast lichamelijk welbevinden, woon- en leefsituatie en participatie. Welbevinden krijgt steeds meer aandacht in de ouderenzorg. Zorg voor welbevinden, goed in je vel zitten, is voor iedereen belangrijk en heeft een positieve invloed op de lichamelijke gezondheid. Aandacht voor welbevinden betekent ook het blijven scholen van medewerkers en steeds kijken of cliënten de juiste zorg, op de juiste plek op het juiste moment krijgen. In 2021 waren er in het kader van ‘mentaal welbevinden’ drie aandachtgebieden.

1 Excellente dementiezorg

Het programma dementiezorg is in 2021 gewisseld van portefeuillehouder, de directeur van het cluster Heuvelland is nu eindverantwoordelijk. Hiermee zijn ook de case-managers dementie overgegaan naar het cluster Heuvelland. Zij vormen een belangrijke schakel in het proces voor het aanscherpen van ons dementiezorgprogramma.

2 Onbegrepen gedrag (ABC methodiek)

De ABC methodiek leert medewerkers het signaleren van en het omgaan met onbegrepen gedrag van cliënten. In 2021 zijn vier locaties zijn gestart met de ABC-scholing:

Dr. Ackenshuis, Panhuys, Molenpark en Oranjarahof. De overige locaties zullen vanaf 2022 geschoold worden.

3 GGZ en dubbelzorgvragers

Vanaf 1 januari 2021 zijn cliënten uit de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) de Wlz ingestroomd. Om ervoor te zorgen dat deze bewoners in een passende woonomgeving kunnen wonen, is er een businesscase en visie aangaande dubbelzorgvragers (GGZ in Wlz in combinatie met PG of somatiek) ontwikkeld. De businesscase is inmiddels tot uitvoering gebracht door het verhuizen van bewoners van Elfershof naar De Regenboog en andersom. Nadat de verhuizing succesvol was afgerond, is de aandacht uitgegaan naar de implementatie van de visie op dubbelzorgvragers. Deze visie is multidisciplinair tot stand gekomen. Het doel is uiteindelijk om van De Regenboog een expertisecentrum op het gebied van dubbelzorgvragers te realiseren. Een nulmeting onder de medewerkers van De Regenboog maakte hier deel van uit. De implementatie van de visie gaat in 2022 vervolg krijgen.

Inhoudsopgave

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

De klantreis

Om de overgang van thuis naar verpleeghuis beter te laten verlopen bestaat het traject waardig verhuizen. In dit traject heeft maatschappelijk werk een belangrijke rol. Zij leren de klant kennen en coördineren het verhuistraject tot zes weken na opname. Waardig verhuizen is binnen alle intramurale locaties van Sevagram (Heerlen en Heuveland) geïmplementeerd. Het is inmiddels al een begrip in de organisatie en de start van de klantreis. Door de cliënt als persoon en zijn wensen, behoeften en voorkeuren alsook

zijn sociale netwerk zo vroeg mogelijk in kaart te brengen en te leren kennen, kan een zorgvuldige overdracht plaatsvinden van de thuissituatie naar het verpleeghuis. Naast waardig verhuizen kent de klantreis binnen Sevagram een aantal andere aandachtspunten.

1 Chronisch zorgproces

Naast het bieden van kwalitatief hoogstaande en veilige zorg, zijn we ons voortdurend bewust van het welzijn en welbevinden van onze cliënten. De mensgerichte zorg staat centraal in ons chronisch zorgproces. Dit zorgproces

ondersteunt het methodisch handelen en is voorzien van praktische handvatten voor medewerkers. In 2021 is het chronisch zorgproces aangepast op basis van de brede implementatie van Nedap binnen de gehele organisatie. Deze eerste aanzet geldt als basis en zal in de nabije toekomst geconcretiseerd en in 2022 verder geïmplementeerd worden.

2 Functiestraat met focus op wonen en welzijn

Welzijn neemt een steeds belangrijkere plaats in binnen alle processen. Daarom heeft Sevagram naast de huidige 'functiestraat zorg' een 'functiestraat welzijn' beschreven, die in 2021 volledig is geïmplementeerd. Dit stelt Sevagram in staat breder te werven om voldoende personeel aan te trekken.

3 Waardig Afscheid

In 2021 is de regiegroep Waardig afscheid opgericht en zijn er daarnaast twee werkgroepen in het leven geroepen: de werkgroep Bewustwording en scholing en de werkgroep Subcutane infuuspompen. De regiegroep Waardig afscheid heeft zich in diverse teamvergaderingen voorgesteld en er is een artikel geschreven over palliatieve zorg in Hallo!, het magazine voor medewerkers en vrijwilligers.

Inhoudsopgave

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



Inhoudelijk zijn er ook stappen gezet op het gebied van waardig afscheid. Er is onderzocht welke initiatieven en rituelen er reeds op locaties zijn ontwikkeld, welke behoeften medewerkers hebben en over welke onderwerpen zij in de toekomst meer willen leren. Gebleken is dat er behoefte is aan twee nieuwe werkgroepen die aan de slag gaan met het (door)ontwikkelen van de rituelen troostkoffers en baardekens. Deze ontwikkeling wordt in 2022 verder vormgegeven.

Er is onderzocht welke subcutane pijnpompen geschikt zijn voor de intramurale zorg.

Om de kwaliteit van leven in de palliatieve levensfase te verhogen, heeft de werkgroep Subcutane infuuspompen zich gericht op subcutane infusie. Er is onderzocht welke subcutane pijnpompen geschikt zijn voor de intramurale zorg en wat ervoor nodig is om deze te implementeren in het zorgproces, zodat in de toekomst het toedienen van medicatie via een injectie minder vaak voor komt. In 2022 vindt de verdere uitrol plaats.

De werkgroep Bewustwording en scholing heeft in 2021 een online leerpad palliatieve zorg ontwikkeld. Dit wordt in 2022 aangeboden. Verder is er een plan opgesteld aangaande het palliatief advies team (PAT). Twee verpleegkundigen van de hospices van Sevagram hebben ter voorbereiding de opleiding Zorgconsulent palliatieve zorg afgerond. In 2022 wordt het PAT verder vormgegeven en geïmplementeerd. Tot slot wordt er in 2022 een werkgroep gestart rondom advance care planning (ACP).

Inhoudsopgave

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

Bijlage
Wet zorg en dwang

waardigafcheid

Regiegroep zet zich in voor professionalisering waardig afscheid

Als mensen niet langer in hun eigen omgeving kunnen blijven, is het fijn als zij in onze zorgcentra opnieuw een thuis vinden. Vaak gaat het daarbij om cliënten in de laatste fase van hun leven. Waardig afscheid nemen, is een wettelijk en rustgevend onderdeel van dat 'thuisgevoel'.

Om de bewustwording rond 'waardig afscheid' te vergroten, initiatieven af te stemmen en te waarborgen is begin 2021 een regiegroep geformeerd die dit in kaart brengt. "Voor elke bewoner zijn zijn familie en naasten, maar ook vrienden en bekenden in de laatste levensfase een grote steun", vinden directiesecretaris Heleen-Noord Simone Brouma en maatschappelijk werker Mirthe Martens. "Terwijl de collega's die lijdende palliatieve en terminale zorg bieden en daarmee voor extra levenskwaliteit zorgen. Vooral in onze hospices is daar veel kennis en ervaring mee opgedaan. Palliatieve zorg begint op het moment dat iemand bij ons zijn intrek

neemt. We bespreken dan al wat de wensen zijn op het moment dat hij of zij terminaal wordt. Communicatie met de cliënt en diens sociale netwerk speelt daarin een belangrijke rol. Dat geldt trouwens voor elke fase waarin mensen te maken krijgen met de zorg waarmee wij hen omringen. Van het moment dat ze nog thuis wonen, verhuizen, hier bijland wonen tot en met het moment van afscheid nemen."

Regiegroep
Mirthe en Simone maken deel uit van een regiegroep die als 'paragraaf' fungeert voor werkgroepen die zich met verschillende facetten van Waardig Afscheid bezig-

houden. De groep is voortgekomen uit ideeën en initiatieven vanuit de hele organisatie. De voorlopers zijn Kim Simons, coördinator Zorg en Welzijn, Hospice Martine, Dominique Wintels, coördinator Zorg en Welzijn, Geestelijke gezondheidszorg en Welzijn, Hospice, geestelijk verzorger Diana Brouwer, Alexandra Vogt, coördinator Planetree, docent Sanna Croonhuijsen en Marijn Schepers, teammanager Hospice.

De regiegroep benadrukt naast de inhoud vooral de samenwerking met enthousiaste en gemotiveerde medewerkers, een cruciale voorwaarde om te komen tot een gestuurd proces. De leden zetten de lijnen uit, stellen

piratisten van en coördineren van binnen werkgroepen plaatsvindt. "Voorspel is er dat twee", zegt Simone. "Bewustwording en Scholing en Subcutane infuuspompen, in de volgendend wel 'pompompen' genoemd. Gaandeweg zullen er bijkomen die zich met andere onderwerpen bezighouden zoals het geven van maatschap, het geven van ethische obit en kaarten of het houden van nazorggesprekken."

Professionaliseren
Mirthe: "Nu al zien we dat collega's met respect en liefde voor handelen kunnen de laatste levensfase van een bewoner. Ons werk is erop gericht om dit verder te professionaliseren. Door kennis en ervaring te delen en van elkaar te leren kunnen we dit naar een hoger plan tillen. In een continue en stapsgewijs proces waarin we samen de huidige concepten opgeven. Wel willen we elkaar 'blij' aan de ene helpen met het werk in de dagelijkse praktijk. Met liefde en aandacht voor de wensen van de cliënt en een aanpak waarin we iedere medewerker meemenen." ++

Het is vragen, opmerkingen of tips? Mail de dan naar waardigafcheid@sevagram.nl. Je krijgt zo snel mogelijk een antwoord.




36 - Hulp nr 2

37 - Hulp nr 2

Medicatie

1 Medicatiebeleid en – veiligheid

Tijdens de coronapandemie en de waterramp in juli was een goede samenwerking met apothekers Brocacef Ziekenhuisfarmacie en BENU apotheek Aarveld belangrijker dan ooit. In goed partnerschap zijn afspraken bijgesteld en nieuwe afspraken gemaakt indien de situatie daarom vroeg. Zo is de medicatielevering op de afdeling zorgvuldig aangepast voor locaties waar op dat moment sprake was van een corona uitbraak. Ten aanzien van de geëvacueerde cliënten van de locaties waar de waterramp plaatsvond, is een zeer gedegen plan opgesteld, samen met beide apothekers, om voor alle cliënten continuïteit van medicatie te garanderen.

De rapportagequery's uit het elektronisch voorschrijfsysteem zijn in afstemming met Medimo aangepast, om accurate medicatiecijfers uit het systeem te kunnen genereren. In het eerste kwartaal van 2021 zijn de laatste medicatieaudits van die auditronde uitgevoerd op enkele locaties. Hierbij zijn met behulp van een gestandaardiseerde vragenlijst, gebaseerd op de 'Veilige principes in de medicatieketen' en de geldende wet- en regelgeving,

de onderdelen van het medicatieproces bekeken. Locaties stelden verbeteracties op. Aanvullend is in het vierde kwartaal gestart met de monitoringsbezoeken van de locaties die al eind 2020 werden getoetst, om te bespreken wat de stand van zaken was van eventuele verbeteracties op locatie.

2 Medicatiefouten

Medicatiefouten worden via het elektronisch cliënten dossier geregistreerd. De PDCA cyclus zit verwerkt in het MIC-formulier om al tijdens het melden van fouten te kunnen leren. Medicatiefouten worden vervolgens besproken binnen de teams om zo de medicatieveiligheid op de afdelingen te vergroten. Daarnaast analyseert de MIC-commissie van Sevagram trends en ontwikkelingen zodat er ook op concernniveau van medicatiefouten geleerd kan worden. De medicatiefouten van afgelopen jaar zijn door de



Inhoudsopgave

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

MIC-commissie verzameld en geanalyseerd. Er was in 2021 sprake van 1013 medicatie gerelateerde incidenten binnen Sevagram. De oorzaken van medicijnincidenten is in de meerderheid van de gevallen te herleiden tot 'menselijke oorzaak', waarbij met name 'vergeten' en 'vergissen' aan de orde waren. Hier is een omslag gerealiseerd, door de elektronische toedienregistratie via Medimo te implementeren. Alle cliënten voor een medicatieronde zijn nu in één afdelingsoverzicht zichtbaar en door een ingebouwd controlemechanisme is duidelijk te zien welke cliënten nog medicatie moeten krijgen.

Alle cliënten voor een medicatieronde zijn nu in één afdelingsoverzicht zichtbaar

3 Medicatiereviews

Sevagram beschikt over een medicatiebeleid, waarin het periodiek evalueren van medicatie op cliëntniveau (voor cliënten met behandeling), oftewel een formele medicatiereview, deel uitmaakt van de standaardprocedures. De medische dienst initieert de periodieke review en voert deze samen met de apotheker uit.

De review vindt plaats volgens een gestandaardiseerd en gestructureerd proces en wordt vastgelegd in het cliëntdossier. In 2021 hebben de reviews digitaal plaats gevonden. Afhankelijk van de bevindingen leiden deze reviews per cliënt wel of niet tot aanpassingen.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

Veiligheid

Sevagram ziet integrale veiligheid als een basisvoorwaarde voor zorg, wonen, welzijn én werken. Wij streven naar een optimale veiligheid voor onze cliënten, hun naasten, bezoekers, leveranciers, onze medewerkers én vrijwilligers.

1 Integrale veiligheid

Het jaar 2021 heeft binnen Sevagram eens te meer voor iedereen duidelijk gemaakt dat veiligheid een basisvoorwaarde is. De coronapandemie en de waterramp in Valkenburg hebben de hele organisatie geraakt. Gedurende het jaar is door iedereen uitvoering gegeven aan het veiligheidsbeleid. De geleerde lessen worden begin 2022 in een uitgebreide evaluatie verzameld. Dit wordt opgenomen in het integrale veiligheidsbeleid. Hierdoor krijgt de

aandacht voor veiligheid een stevigere plaats binnen het kwaliteitsmanagementsysteem en de bijbehorende kwaliteit- en veiligheidsstructuur (zie Kwaliteitsmanagementsysteem). Vervolgens wordt gestart met implementatie hiervan zodat verdere stappen gezet worden in het creëren van een veiligheidscultuur waarin het gaat om het delen van best practices, durven melden en fouten durven maken zodat leren en verbeteren een inherent onderdeel van de cultuur is.

2 Crisismanagement warme fase

In crisismanagement spreken we een 'warme' en een 'koude' fase. Is er daadwerkelijk een crisis/calamiteit gaande, dan noemen we dat de warme fase. De koude fase is de fase zonder crisis waarin planvorming, scholing en training plaatsvindt. In 2021 is er binnen Sevagram een grote aanspraak gedaan op

crisismanagement. Corona heeft ertoe geleid dat zowel het Strategisch Crisisteam (SCT) als het Operationeel Crisisteam (OCT) het hele jaar wekelijks bij elkaar kwam om alle uitdagingen steeds weer opnieuw adequaat op en aan te pakken.

De waterramp die zich op 14 juli 2021 voltrok in Valkenburg aan de Geul heeft voor een drietal locaties van Sevagram rampzalige gevolgen heeft gehad. Er was sprake van een regionale opschaling naar GRIP 4. De crisisstructuur was opgeschaald en is van 14 tot en met 17 juli 2021 24/7 in de lucht geweest. Er was een crisisteam op locatie in het brongebied actief en een SCT waterramp en OCT waterramp in het dienstencentrum in Heerlen.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage

Wet zorg en dwang



3 Crisismanagement koude fase

Gedurende 2021 is er een grote slag geslagen in het opleiden van sleutelfiguren in de crisisorganisatie. De opleiding voor crisis coördinator 'Golden Hour' is gestart en de eerste groep heeft de proeve van bekwaamheid succesvol afgerond. Ook voor de directeuren, crisis-coördinatoren Sevagram en overige rollen is een opleidingsplan gemaakt.

De uitrol en doorontwikkeling hiervan vindt plaats in 2022. Tevens is in 2021 gestart met het vernieuwen en actualiseren van de crisisplannen van Sevagram. Dit loopt door in 2022.

4 Bedrijfshulpverlening (BHV)

Een rondgang op alle locaties in 2021 heeft informatie opgeleverd over het aantal BHV gecertificeerde medewerkers, invulling van de roosters en overige aanwezigen op locatie gedurende de dag, avond en nacht.

In 2021 zijn er gebouwscans uitgevoerd door GBB die uiteindelijk hebben geleid tot herziene ontruimingsplannen per locatie. In 2022 wordt op basis van deze ontruimingsplannen per locatie een 'table-top' oefening ingepland waar gekeken wordt naar wat benodigd is om op een veilige en efficiënte manier een ontruiming uit te voeren. Tijdens deze oefening wordt een inschatting gemaakt hoeveel BHV-gecertificeerde medewerkers op locatie

aanwezig moeten zijn en waar gebouw-technisch/procesmatig nog verbeterpunten zijn die aandacht behoeven. Als alle locaties hierop getoetst zijn zal het BHV-beleid aangepast worden.

5 Hygiëne en infectiepreventie

De hygiëne infectie preventie (HIP)-commissie levert een bijdrage aan het HIP-beleid van Sevagram. De commissie wordt daarbij ondersteund door deskundige infectiepreventie (DIP) van Zuyderland Medisch Centrum. In het voorjaar kon de training van een aantal nieuwe HIP-coaches worden afgerond. Hiermee is het aantal coaches in het cluster Maastricht op peil gebracht. In het najaar is gestart met de scholing van een nieuwe groep. Eind 2021 telde Sevagram in totaal 47 HIP-coaches. Voor 2022 is het de bedoeling om de bijeenkomsten te hervatten en de coaches actief te betrekken bij de uitvoering van HIP-audits.

6 Meldingen Incidenten Cliënten

De meldingen incidenten cliënten (MIC)-commissie leverde in 2021 een bijdrage aan de analyse van geregistreerde meldingen. Hierbij had de commissie te maken met een aantal belangrijke ontwikkelingen. De omvang van Sevagram nam toe door de uitbreiding met een viertal locaties en thuiszorg in Maastricht. Niet alleen steeg het aantal geregistreerde meldingen hierdoor, maar de verwerking van de meldingen werd in technische zin bemoeilijkt doordat in Maastricht een ander zorgdossier gebruikt werd (Nedap ONS). In het najaar werden de zorgdossiers in MijnCaress binnen heel Sevagram vervangen door zorgdossiers in Nedap ONS. Dit had praktische gevolgen voor de verwerking van meldingen in dashboards en rapportages. Voor zorgmedewerkers betekende de overgang vooral een meer beknopte vragenlijst ten opzichte van de oude situatie.

Per locatie wordt een 'table-top' oefening ingepland om op een veilige en efficiënte manier een ontruiming uit te voeren.

Inhoudsopgave

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

Het aantal valincidenten kende in 2021 binnen Sevagram nauwelijks verloop. Van 259 in januari tot 253 in december. Het totaal aantal valincidenten in 2021 bedroeg 2.834. Het aantal medicijnincidenten nam in 2021 af van 95 in januari tot 73 in december. In totaal ging het hier om 1.013 geregistreerde meldingen. De analyse van deze meldingen gaven geen aanknopingspunten voor algemene maatregelen binnen het concern. Wel zijn binnen de zorgteams naar aanleiding van meldingen maatregelen doorgevoerd, die soortgelijke incidenten moeten voorkomen. In de meeste gevallen ging het hierbij om cliëntgebonden maatregelen.

7 Aanpak Ouderenmishandeling

Voor de Commissie aanpak ouderen-mishandeling blijft informeren en scholen van (nieuwe) medewerkers en vrijwilligers een doel. Nieuwe scholingen zijn gepland voor januari 2022 voor de (nieuwe) commissieleden. Het betreft de scholing Aandachtsfunctionaris aanpak en preventie van ouderenmishandeling vanuit de branchevereniging LVAK (Landelijke Vereniging Aandachtsfunctionaris Kindermishandeling). Hieronder valt ook huiselijk geweld en Ouderenmishandeling. Daarnaast blijven de ambitie en doelstelling bestaan om cliënten en hun familie beter te bereiken omtrent de aanpak ouderenmishandeling. Nieuwe medewerkers nemen we op hun introductiedag in het thema mee. Ze zien een film en krijgen handvatten hoe te handelen als er signalen van (mogelijke) ouderenmishandeling zijn.

8 Vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering

Sevagram heeft de keuze gemaakt om via het Desan Portal te rapporteren op de kwaliteitsindicator: gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking. Deze keuze is gemaakt, omdat vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering dagelijks onderwerp van gesprek zijn gezien de mate waarin medewerkers hiermee te maken hebben. Tevens verhoogt dit het bewustzijn ten aanzien van de inzet en de impact op cliënten en hun familieleden. Daarnaast is de aandacht voor dit onderwerp vergroot sinds de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd).

Het afgelopen jaar zijn hierin stappen gezet door de uitrol van het eerste deel van het zelfontwikkelde leerpad voor zorgverantwoordelijken en de implementatie van Nedap ONS. Daarnaast is het beleidsplan verder doorontwikkeld en startte de commissie met het ombouwen van het Dashboard Kwaliteit & Veiligheid zodat continu inzicht mogelijk blijft in de mate waarin vrijheidsbeperkingen zowel vrijwillig als onvrijwillig worden ingezet. In de bijlage is de verplichte analyse over de bij de IGJ ingediende datasets opgenomen die sinds dit jaar een onderdeel vormt van het kwaliteitsverslag.

Vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering zijn dagelijks onderwerp van gesprek.

Inhoudsopgave

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

9 Decubitus

Vanuit de stuurgroep kwaliteit en veiligheid (K&V) heeft een delegatie zich bezig gehouden met de ontwikkelingen van een decubitus/wondkaart. Dit formulier is afgelopen jaar ontwikkeld en gekoppeld aan het Dashboard K&V. Hiermee is realtime informatie over de prevalentie van decubitus inzichtelijk gemaakt. In het laatste kwartaal van 2021 is gebleken dat de decubitus/wondkaart en bijbehorende systematiek niet toepasbaar zijn binnen het nieuwe Nedap. Hierdoor moet het proces opnieuw worden bekeken en er moet consensus bereikt worden over het gebruik van de nieuwe decubitus/wondkaart. Daarnaast is het van belang om te kijken wanneer deze ingevuld én geëvalueerd dient te worden. Dit wordt in 2022 verder vormgegeven.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

4

Helende omgeving

De helende omgeving is een van de drie pijlers van Mensgerichte Zorg volgens Planetree en wordt als volgt omschreven: vriendelijk, rustgevend gebouw en inrichting, kunst en water, een sociale omgeving door betrokkenheid van familie, vrijwilligers en de gemeenschap, aandacht voor medewerkers en collegialiteit. In dit hoofdstuk gaan we op verschillende onderwerpen in.

Ondersteunende diensten



Vastgoed

Sevagram werkt aan een duurzaam meerjarig onderhoudsplan gericht op duurzame gebouwen en installaties die in goede conditie en dus veilig zijn. Enkele ontwikkelingen in 2021 worden hier benoemd.

De waterramp heeft grote impact gehad op vastgoed van Sevagram en lopende projecten in Valkenburg

- **Valkenheim** is volledig verloren gegaan. De schade aan de geplande uitbreiding van de locatie is hersteld en oplevering staat gepland voor maart 2022. Eind 2021 is de opdracht verstrekt om tijdelijke huisvesting te plaatsen zodat bewoners weer terug kunnen naar Valkenburg.
- De schade in **Oosterbeemd** bleef beperkt tot de begane grond. De cliënten van de eerste en tweede verdieping keerden in september weer terug naar hun vertrouwde omgeving. De begane grond

bestaande uit diverse cliëntkamers, de Gasterie, keukens en overige ruimtes zijn grondig gerenoveerd. In december zijn de laatste cliënten teruggekeerd.

- Ook **Geerlingshospice** is aangetast door het water waardoor ook dit pand hersteld diende te worden.

Her- en doorontwikkeling en uitbreiding van diverse locaties van Sevagram stonden in 2021 ook op de planning.

- **Parc Douvenrade** en het omliggende terrein hebben vorm gekregen in het definitief functioneel ontwerp dat samen met onder andere medewerkers en cliëntenraad is ontwikkeld. De geplande bouw start medio 2022.
- De voorbereidende werkzaamheden van de renovatie van **Langedael** zijn gereed. De eerste fase van de renovatie start april 2022. Om de cliënten tijdelijk te huisvesten is **De Heerenhof** gehuurd.
- De plannen rondom locatie **Ter Eyck** zijn doorgeschoven naar 2023.
- In 2021 zijn alle technische installaties conform het onderhoudsplan onderhouden en is er extra aandacht geweest voor ventilatie en koeling binnen onze gebouwen.

Inhoudsopgave

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



Facilitair

Verbinding met het primair proces is altijd een belangrijk thema en daarmee ook het zoeken naar de optimale ondersteuning door het secundaire proces. Om deze verbinding beter tot stand te brengen en te organiseren, is medio 2021 het Facilitair bedrijfsbureau opgericht. Hierbij zijn de disciplines Vastgoed, Inkoop en Stafdiensten ondergebracht voor betere integrale afstemming met als effect meer eenduidige communicatie en betere kwaliteitsmomenten binnen de relatieplatforms.



ICT

In 2021 maakte Sevagram de overstap van het elektronisch cliëntendossier MijnCaress naar Nedap ONS. Zowel zorgmedewerkers, paramedici als medewerkers van ondersteunde diensten namen deel. Doel van de werkgroepen was het opnieuw vaststellen van processen die de basis vormden van de inrichting van Nedap. Daarnaast zijn e-learningen en scholingsmateriaal ontwikkeld. In het najaar startte het scholingstraject gevolgd door de administratieve livegang per 1 oktober.

De livegang van de eerste locaties was op 1 november, waarna de overige locaties in de weken erop volgden. Vlak voor kerstmis maakten de laatste locaties de overstap.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

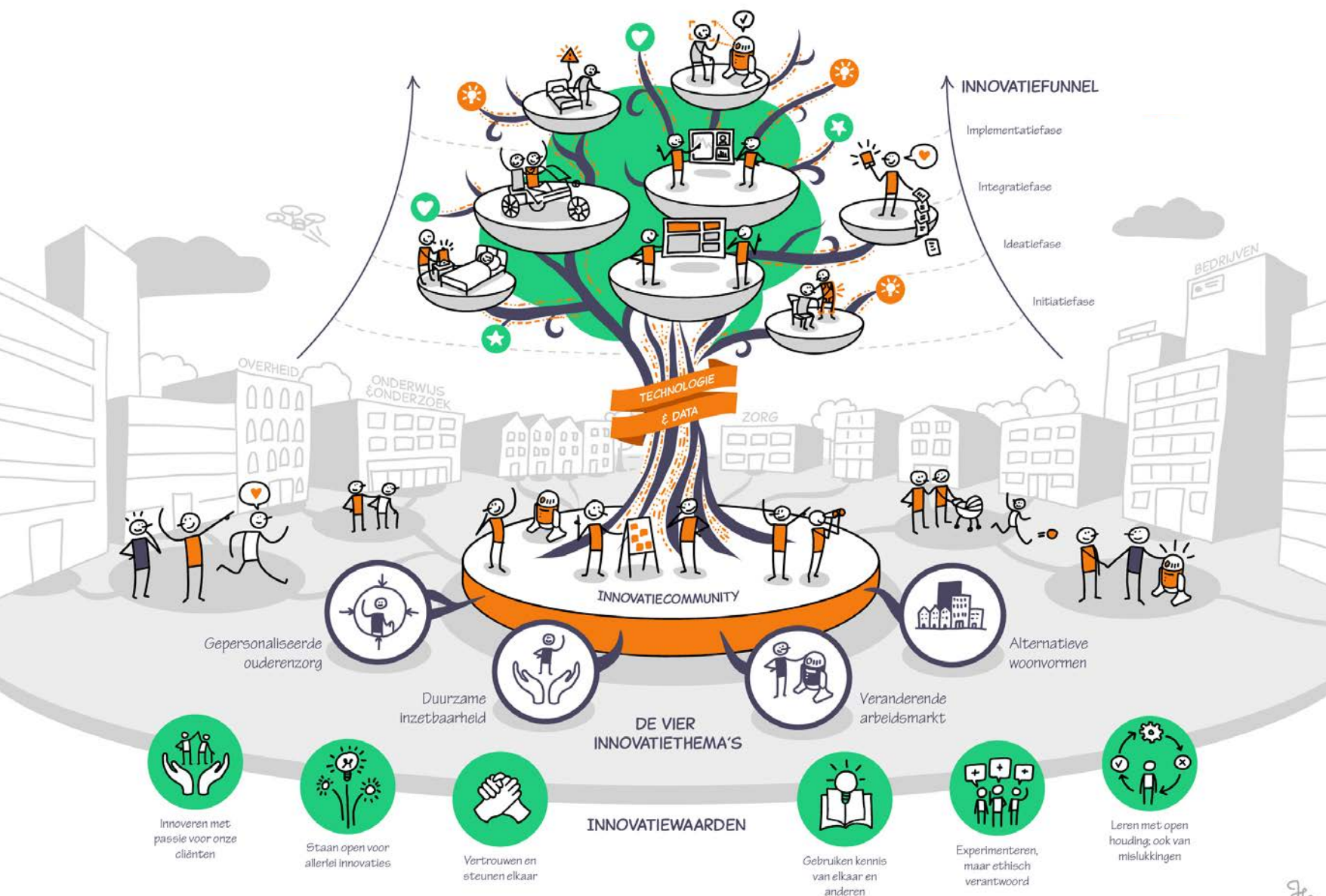
5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage

Wet zorg en dwang

Innovatie en zorgtechnologie



Inhoudsopgave

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

Om de innovatiecompetenties en het innovatie- en leerklimaat te ontwikkelen, zijn verschillende acties gerealiseerd het afgelopen jaar:

- **De inrichting van de innovatie-community**

Een intern netwerk van innovators dat verbindt, kennis deelt en samenwerking stimuleert. Iedereen die geïnteresseerd is in innovatie en werkzaam is binnen Sevagram kan lid worden; halen en brengen is het motto, maar betrokkenheid in de community kan per persoon verschillen.

- **Implementatie en opschaling innovatieborden**

Het innovatiebord geeft sociale innovatie vorm en is een middel om zowel het innovatie- en leerklimaat te ondersteunen en de innovatiekracht van medewerkers te versterken. De implementatie van het innovatiebord is grotendeels afgerond:

- Operationeel - 11 locaties.
- Lopende implementaties - Molenpark, Plataan, Tobias, Langedael, Scharwyerveld, Dr. Ackenshuis, Panhuys.
- Geen innovatiebord - Licht en Liefde, Valkenheim, Campagne en Hospices (wens uitgesproken voor 2022).

Realisatie incrementele innovaties. In 2021 zijn bottom-up verschillende innovatietrajecten gerealiseerd zoals het slaapprotoocol, exoskelet, lichttherapie, slaapsensoring, ergotherapie 3D printing, Telerevalidatie en fingerfood.

Sevagram Verwenzorg

Sevagram Verwenzorg is een steunstichting van de stichting Sevagram. De aangeboden kunst- en cultuuractiviteiten zijn een bijzondere aanvulling op het reguliere activiteitenaanbod van de locaties, hospices en de thuiszorg en gericht op kunst, cultuur, muziek en bewegen van hoog niveau. Voor meer informatie www.sevagramverwenzorg.nl

De waterramp leidde tot extra financiële steun voor de Valkenburgse locaties van onder andere het Nationaal Rampenfonds, het Roomsche Catholiek Oude Armen Kantoor (RCOAK), Maagdenhuis, Stichting Brentano's Steun des Ouderdoms en het fonds Sluyterman van Loo.

Een greep uit de vele kunst- en cultuuractiviteiten: een workshop luchtdirigeren, de aanschaf van een duo e-fiets en een Qwiek, diverse optredens van Sevagram Verwenzorgambassadeurs, zoals Xuanna, Beppie Kraft en Martin Hurkens. Maar ook diverse optredens van Ryan van den Akker en Olga Commandeur hebben de cliënten menige keer verrast.

Inhoudsopgave

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



Kunst en Cultuur

In 2021 is er ook sprake van een kwalitatief hoogstaand kunst- en culturaanbod geweest, zij het dat de activiteiten aangeboden werden met inachtneming van de coronamaatregelen. Voor zover mogelijk namen ook familieleden (mantelzorgers), mensen uit de wijken van de locaties, vrijwilligers en medewerkers deel aan de diverse activiteiten. Samen werkten ze met veel plezier aan diverse kunstwerken; 'Wie sjoen os Limburg is' in Tobias, het schilderij 'welkom Cartils' in Dr. Ackenshuis, 'my old piano' in Langedael, het schilderij Popart Bloemen in Agathahöfke tijdens Burendag of de prachtige kunstwerken, gefinancierd door CZ-Fonds, van De Hollehof, Licht en Liefde en Oosterbeemd. Een hoogtepunt in het verslagjaar is de tentoonstelling geweest van de replica van de beroemde Nachtwacht in het Rijksmuseum in de locaties Ter Eyck, Oosterbeemd, Plataan en Campagne.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

Vrijwilligers

Na herziening van het vrijwilligersbeleid in 2020 en per cluster de aanstelling van coördinatoren vrijwilligerswerk, ging in 2021 de aandacht uit naar de werving van nieuwe vrijwilligers via laagdrempelige kanalen als social media, lokale huis-aan-huis bladen en Buurtschakel. Daarnaast vonden er in 2021 kleinschalige bijeenkomsten plaats, gericht op ontmoeting voor vrijwilligers. Deze bijeenkomsten zijn essentieel om vrijwilligers te betrekken bij de organisatie. Ook waren er individuele voortgangsgesprekken met vrijwilligers en ontvingen vrijwilligers het hetzelfde eindejaarsgeschenk als medewerkers. Daarnaast was er ter gelegenheid van de Dag van de Vrijwilliger (7 december) nog een extra attentie. Voor 2022 staat een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek gepland en pakken we de inspiratiecarroussel weer op.

Activiteitsaanbod

In samenspraak met de Centrale Cliëntenraad is in 2021 een plan van aanpak geconcretiseerd. Het lopende traject wordt in 2022 vervolgt. De inventarisatie van het activiteiten aanbod per locatie en inzicht in de mate waarin dit is afgestemd op de wensen en behoeften van cliënt(en) vormen de basis voor de besluitvorming over hoe het toekomstige activiteiten aanbod eruit gaat zien.

Word ook **vrijwilliger**
bij Sevagram.



Word ook **vrijwilliger**
bij Sevagram.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage

Wet zorg en dwang

5

Een gezonde organisatie

Een gezonde organisatie is een van de drie pijlers van Mensgerichte Zorg volgens Planetree. Daarbij gaat het onder meer om meetbare en merkbare kwaliteit van zorg, wonen, welzijn en werken en cliënt- en medewerkerstevredenheid.

Cliënten en naasten

Zorgkaart Nederland

Alle vertegenwoordigers van cliënten zijn benaderd door het onafhankelijke meetbureau ZorgDNA met de zes vragen van Zorgkaart Nederland. Dit heeft in vergelijking met voorgaande jaren een hogere respons opgeleverd voor alle locaties. De gemiddelde score op de zes vragen is de zogenoemde 'totaalscore'. Voor de locaties van Sevagram die zorg op basis van de Wlz leveren gezamenlijk bedroeg de gemiddelde totaalscore 8,2 (346 respondenten). [Zie website](#).

Tevredenheid tijdens de klantreis

Sevagram omarmt het meten van tevredenheid als integraal onderdeel van de klantreis, met als doel het reguliere cliënttevredenheidsonderzoek te vervangen. Hiervoor zijn nieuwe vragenlijsten ontwikkeld die periodiek samen met de bewoner en/of hun vertegenwoordiger worden besproken. De vragenlijsten zijn multidisciplinair tot stand gekomen met inbreng van de Centrale Cliëntenraad. Door een multidisciplinaire projectgroep is vervolgens een plan van aanpak uitgewerkt dat in pilots is getest. De pilots die zijn uitgevoerd, zijn veelbelovend en geven inzicht in de reacties op de ontwikkelde vragenlijst en de nieuwe methodiek in de vorm van een gesprek. Kwantitatieve meting ontmoet kwalitatieve meting. De pilots worden in 2022 voortgezet en leiden naar verwachting tot de definitieve invoering van de methodiek en integratie in het zorgdossier.

Interne Focusgroepen

Focusgroepen zijn een goede manier om door kwalitatief onderzoek te analyseren waar Sevagram staat in het consistent verwezenlijken van mensgerichte zorg en is daarmee een belangrijk onderdeel van de Planetree aanpak. Sevagram heeft medewerkers opgeleid om interne focusgroepen te organiseren zodat waardevolle, kwalitatieve data worden verzameld, geanalyseerd en gerapporteerd met als

Inhoudsopgave

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



8,2



doel verbeteringen in zorg en werkklimaat te initiëren. In 2020 en 2021 zijn interne focusgroepen gehouden met cliënten en/of naasten van Sevagram. De resultaten zijn teruggekoppeld per locatie en overall aan directie en regiegroep Planetree (inclusief cliëntenraad), om samen gericht met verbeteracties aan de slag te gaan.

Huiskamergesprekken

In 2021 zijn huiskamergesprekken wegens corona in aangepaste vorm georganiseerd. Zo is er in kleine groepen in de huiskamers per afdeling gesproken over de ervaren kwaliteit van zorg, wonen en welzijn bij Sevagram in plaats van een locatiebrede bijeenkomst. Ook is Sevagram één op één met cliënten in

gesprek gegaan en zijn cliënten uitgenodigd om in eigen woorden te vertellen hoe het wonen bij Sevagram bevalt. Op de momenten dat de maatregelen het toestonden, is een start gemaakt met een nieuwe interactieve vorm van huiskamergesprekken met naasten. Naast het verbindende gesprek over de kwaliteit van zorg is familie uitgenodigd om deel te nemen aan diverse workshops waarin Ervaringsleren centraal staat. Zo beleefden zij in de workshop wat er gebeurt bij overprikkeling, hoe onbegrepen gedrag tot stand kan komen en welke tools voor zintuigprikkeling op maat Sevagram inzet om contact te maken met cliënten. Deze interactieve verbindende vorm van huiskamergesprekken krijgen vervolg binnen heel Sevagram.

Medewerkers

Medewerkerstevredenheid

Naast metingen om de meetbare en merkbare kwaliteit van cliënten en vertegenwoordigers in kaart te brengen vindt Sevagram het ook van belang te weten hoe medewerkers het werken bij Sevagram ervaren. In 2021 heeft een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden. De respons was 65 % en op basis van die respons kon op Sevagramniveau de volgende top 3 worden geanalyseerd:

- 1 Medewerkers gaan met plezier naar hun werk
- 2 Medewerkers kunnen met vragen en verbetervoorstellen bij leidinggevende terecht
- 3 Medewerkers zien zichzelf de komende jaren bij Sevagram werken

De drie belangrijkste opgehaalde verbeterpunten zijn:

- 1 Beschikbare tijd voor uitvoeren van werkzaamheden
- 2 Rooster in relatie tot balans tussen werk en privé
- 3 Communicatie over veranderingen

Inhoudsopgave

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

Samen sturen

In het leiderschapsprogramma Samen Sturen wordt er gewerkt aan eigenaarschap van de individuele medewerker en rolbewust samenwerken. Het kernteam begeleidde fysieke en online teamsessies. Vanuit de teamsessies zijn de volgende thema's op organisatieniveau gedestilleerd:

- **Borging**
Dit heeft ertoe geleid dat in 2021 is gestart met de ontwikkeling van locatie-dashboards met KPI die ondersteunend zijn bij het realiseren van meer samenhang en focus op organisatieniveau.
- **Collegiaal roosteren**
Dit heeft geleid tot 'speciaal collegiaal roosteren' in samenwerking met Planning en Support als onderdeel van de teamsessies.
- **Verdieping op gedachtengoed Sturing en Ruimte**
Summer School voor collega's van verschillende disciplines.

Tot slot is er regelmatig sprake van individuele coaching gericht op persoonlijk leiderschap.

Management development

Na vaststelling van de nieuwe functiebeschrijving en de daarbij behorende positionering van de teammanagers, is gestart met een ontwikkeltraject voor alle teammanagers zorg, facilitair en Paramedische Dienst (PMD). De teammanagers zijn leidinggevende, cultuurdrager en ambassadeur. Er wordt van hen verwacht dat ze benaderbaar zijn voor, waardering uiten naar, verbinding maken met en persoonlijk aandacht geven aan medewerkers, cliënten en hun vertegenwoordigers. Om deze ambitie waar te maken is met elke teammanager in een individueel ontwikkelassessment zijn/haar startpositie bepaald en vertaald naar een persoonlijk coachtraject. De persoonlijke ontwikkeling van de teammanager naar een tactisch werk- en denkniveau staat hierin centraal.

Talentontwikkeling

Sevagram wil nog beter zicht te krijgen op het beschikbare potentieel binnen de eigen organisatie, betere doorgroeimogelijkheden creëren en adequate opvolging binnen (management)functies faciliteren. Uiteraard is talentontwikkeling niet alleen gericht op verticaal leren en groeien. Ook horizontaal leren en groeien is van wezenlijk belang en bevordert de doorstroom. Talentmanagement binnen Sevagram wordt in de vorm van maatwerk toegepast in 2021. In 2022 zal dit beleid meer gestructureerd worden uitgewerkt en ingezet.

Sevagram vindt het belangrijk te weten hoe medewerkers het werk ervaren.



Inhoudsopgave

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

Medewerkers in de gehandicaptenzorg en ouderenzorg worden opgeleid op het snijvlak tussen zorg en welzijn.

Personeelssamenstelling

De indicatoren ten aanzien van de personeelssamenstelling over 2021 zijn via het Desan Portal ingediend zodat deze worden gepubliceerd in de Openbare Database bij het Zorginstituut Nederland. De gegevens van voormalig Mosae Zorggroep en Sevagram zijn gecombineerd en ingediend als Stichting Sevagram Zorgcentra.

Optimale functiemix

Anticiperend op demografische ontwikkelingen en de paradigmaverschuiving richting welzijn vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft Sevagram naast de huidige 'functiestraat zorg' een 'functiestraat welzijn' beschreven, die in 2021 volledig is geïmplementeerd. Dit stelt Sevagram in staat breder te werven om voldoende personeel aan te trekken.

Strategische personeelsplanning

In 2021 bracht Sevagram het medewerkersbestand in kaart. Op basis hiervan zijn verschillende inzichten verkregen. Denk aan het natuurlijk verloop in de komende jaren, aan andere vormen van verloop, aan de personele capaciteit en samenstelling. Deze inzichten geven niet alleen richting aan de benodigde instroom, maar zijn eveneens gebruikt voor scenario's die leiden tot het vergroten van het aantal medewerkers die werkzaam zijn in een welzijnsfunctie en tot een verantwoorde afname van het aantal medewerkers die werkzaam zijn in een zorgfunctie. Dit past niet alleen in de gewenste transformatie naar een welzijnsorganisatie, maar biedt ook kansen in de huidige arbeidsmarkt.

Opleiding welzijnsverzorgende

Veiligheid en kwaliteit van zorg blijft belangrijk, maar welbevinden heeft inmiddels een gedeelde eerste plaats. Vanuit het onderwijsveld wordt nog niet integraal opgeleid. Zorg- en Welzijnsopleidingen zijn aparte silo's die naast elkaar staan en losse modules van elkaar aanbieden. Daarom heeft Sevagram de handschoen opgepakt om met een aantal regiopartners en Zorg aan Zet een opleiding te ontwikkelen waarbij zorg en begeleiding vanuit de gedachte van welbevinden van de

Inhoudsopgave

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



cliënt wordt aangeboden. De ambitie is tot een nieuw kwalificatiedossier te komen die de branche erkende opleiding verzorgende C/D vervangt. Binnen deze opleiding worden medewerkers in de gehandicaptenzorg en ouderenzorg opgeleid op het snijvlak tussen zorg en welzijn. De eerste opleidingsgroep is met veel enthousiasme gestart in december.

Risicovolle en voorbehouden handelingen

Werkplekleren is uitgebreid met werkplek-toetsen. Inmiddels zijn 75 verpleegkundigen opgeleid tot toetser. Zij zijn samen met de afdeling HRD verantwoordelijk voor het aftoetsen van risicovolle en voorbehouden handelingen van medewerkers op niveau 3. Op het gebied van risicovolle en voorbehouden handeling is vooral in het cluster Maastricht flink geïnvesteerd.

Op het gebied van risicovolle en voorbehouden handeling is vooral in het cluster Maastricht flink geïnvesteerd.

Sevagram ziet een toename van medewerkers met een agogisch profiel die bijscholing nodig hebben op verschillende handelingen. Dit heeft een positief effect gehad op de functie BPV-begeleider, die inmiddels op 5 locaties wordt ingezet. De BPV-begeleider is verantwoordelijk voor de Beroeps Praktijk Vorming (BPV) in de praktijk van zowel medewerkers als studenten. Dit is een functie waarvoor een kwalificatie op verpleegkundig niveau vereist is maar weinig fysieke inspanning vraagt. Daarmee is het een uitstekend alternatief voor verpleegkundigen die fysiek overbelast zijn.

Kwalificerend opleiden

Het kwalificerend opleiden gaat onverminderd voort. In 2021 waren het opnieuw vooral de eigen medewerkers die een wens hadden om door te groeien naar een hoger kwalificatieniveau. Slechts 35 procent van de leerlingen was externe werving, waarvan de helft te labelen is als groene instroom. Het is vooral de groene instroom die de psychosociale belasting als hoog heeft

ervaren. Hiervoor is in samenwerking met het onderwijs extra begeleiding en coaching ingezet.

Wijkleerbedrijf

Sevagram participeert in het wijkleerbedrijf. Dit is een samenwerkingsverband tussen Calibris Advies, Vista, gemeente en zorginstellingen waarbinnen jongeren die het onderwijssysteem zonder diploma dreigen te verlaten, worden begeleid bij het behalen van een niveau 1 kwalificatie. Als onderdeel van hun leertraject hebben 17 studenten bijna 6.000 uur informele zorg geleverd aan bewoners op individuele basis of tijdens buurtactiviteiten. Een mooi initiatief voor zowel studenten, maar ook voor cliënten! De activiteiten variëren van samen een hapje eten, een spelletje spelen, wandeling of praatje maken tot hulp bij licht huishoudelijke werkzaamheden taken in huis. Sevagram levert hiervoor een lesruimte en de expertise van de praktijkopleiders.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en verzuim

Het is van belang dat medewerkers van Sevagram zich bewust zijn van hun eigen verantwoordelijkheid om zo vitaal, fysiek en mentaal gezond mogelijk de eindstreep van het werkende leven te halen.

Op basis van de resultaten van de preventieve medische onderzoeken (PMO) die in 2020 en 2021 hebben plaatsgevonden, zijn er in 2021 workshops aangeboden gericht op het vergroten van het bewustzijn van medewerkers. Daarnaast is vitaliteit structureel onderwerp van gesprek. Dit geldt ook voor veilig en gezond werken door middel van structurele overlegmomenten tussen teammanagers en de adviseur arbo & vitaliteit.

Evenals voorgaande jaren stond in 2021 het terugdringen van verzuim hoog op de prioriteitenlijst. Van belang blijft het om zo vroeg mogelijk in gesprek te gaan met (zieke) medewerkers en hierbij onder andere in te gaan op de eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van ziekte en verzuim. De ingeslagen weg met arbodienst Werk-Vitaal wordt in 2022 voortgezet.

Preventieloket

Het preventieloket van Sevagram richt zich op psychosociale ondersteuning van medewerkers die dreigen uit te vallen door medewerkers. Na instemming door de ondernemingsraad is het preventieloket in 2021 structureel ingebed. Vanuit alle locaties en diensten wordt er gebruik gemaakt van de diensten van het preventieloket.

Dat dit een uniek concept is waarin collega's, collega's laagdrempelig en succesvol ondersteunen is niet onopgemerkt gebleven. Het preventieloket is doorgedrongen tot de finale van de Nationale HR Zorg Award 2021. Gezien de goede ervaringen met de inzet van het preventieloket wordt dit gecontinueerd.

	Q4 '20 en Q1 '21	Q2 '21	Q3 '21	Q4 '21
Aanmelding leidinggevende	16	20	16	26
Aanmelding arbodienst	1	7	0	2
Aanmelding HR	14	21	7	6
Afgerond	21	11	31	37
Lopend	21	11	31	37

Overzicht van de aanmeldingen en trajecten in 2021

Inhoudsopgave**1 Inleiding****2 Sevagram & Planetree****3 Betere zorg****4 Helende omgeving****5 Gezonde organisatie****6 Maastricht**

Bijlage
Wet zorg en dwang

Leren en verbeteren van kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Sevagram heeft de ambitie om van haar kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) een integraal kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem (KVMS) te maken. De integratie van de diverse kwaliteitskaders, waaronder Kwaliteitskader Wijkverpleging, Kwaliteitskader Palliatieve Zorg, Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, heeft gestalte gekregen.

Kwaliteitsinformatiesysteem

In 2020 is een voorstel gedaan om het kwaliteitsinformatiesysteem van Sevagram (KISS) te verbeteren. Dat is in 2021 in gang gezet. De inrichting, structuur en functionaliteiten zijn verbeterd. De grootste doorgevoerde structuurverandering was gericht op het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid en de vindbaarheid van documenten. Voorheen bestond het systeem uit vier portalen waarin medewerkers konden zoeken. Dit is gereduceerd tot één. Het portaal is daarnaast ingericht met handige functionaliteiten zoals aanbevolen links en synoniemen zodat de documenten goed te vinden zijn. Het aantal documenten in KISS nam in 2021 af met 10%.

Dashboard Kwaliteit & Veiligheid

In 2021 is gewerkt aan de herziening en vernieuwing van het dashboard Kwaliteit en Veiligheid. Directe aanleiding vormde de introductie van Nedap als nieuw zorgdossier. Het betrof een technische update van al bestaande elementen én een inhoudelijke vernieuwing.

Privacy en informatiebeveiliging

In de tweede helft van het jaar is in grote lijnen zowel een geüpdatete privacy- als informatiebeveiligingsbeleid vormgegeven. Deze twee beleidstukken dienen als basis voor alle procedures en processen rondom privacy en gegevensbescherming. Parallel hieraan is er inzicht vergaard in de huidige situatie van Sevagram als het gaat om privacy en informatiebeveiliging. Op basis van deze

analyse vindt een GAP-analyse plaats die uiteindelijk resulteert in een meerjarenplan van aanpak richting een NEN 7510 certificatie. De verplicht uit te voeren activiteiten gekoppeld aan de beheersmaatregelen van NEN 7510 zijn reeds geïdentificeerd.

Lerend Netwerk

Sevagram hecht veel waarde aan samenwerking in de regio maar ook buiten de regio. Deze samenwerking leidt tot kennisuitwisseling en het delen van ervaringen met als doel het verbeteren van kwaliteit van zorg. De corona crisis en de watersnood hebben geleid tot intensivering van samenwerking binnen diverse netwerken, hoeveel fysieke bijeenkomsten weinig voorkwamen zijn er veel digitale alternatieven ontstaan.

Inhoudsopgave

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



6

Maastricht

Dit hoofdstuk bevat alle projecten en speerpunten die specifiek voor het nieuwe cluster Maastricht golden. Dit hoofdstuk moet gezien worden als een aanvulling.

Mensgerichte Zorg

De locaties in Maastricht behoren sinds 1 januari 2021 tot Sevagram en vallen buiten het bereik van het Planetree Label. Ook in Maastricht is het de bedoeling om een Mensgerichte Zorg Certificaat te behalen. Hiertoe is in 2021 begonnen met de voorbereidingen. Er vonden inspiratiesessies voor leidinggevend en verpleegkundigen plaats. En voor zover de coronamaatregelen het toelieten zijn zogenoemde belevingsdagen georganiseerd voor medewerkers. Deze belevingsdagen worden voortgezet in 2022. Het voornemen is om in 2023 het Mensgerichte Zorg Certificaat voor de locaties in Maastricht te behalen.

Betere zorg

De klantreis en interdisciplinair werken: 'Waardig verhuizen'

Om de overgang van thuis naar verpleeghuis beter te laten verlopen, bestaat het traject waardig verhuizen. In dit traject heeft maatschappelijk werk een belangrijke rol. Zij leren de klant kennen en coördineren het verhuistraject tot zes weken na opname. 2021 heeft in het teken gestaan van de implementatie van Waardig verhuizen. Eind 2020 zijn er twee maatschappelijk werkers aangenomen om zodoende van

start te kunnen met de implementatie. In 2021 is er een derde maatschappelijk werker aangetrokken om de continuïteit van waardig verhuizen te borgen en de implementatie verder vorm te geven. In 2022 gaat waardig verhuizen als vast gespreksonderwerp op de agenda te komen in team overleggen, in lijn met implementatie Sevagram 2018-2020. De maatschappelijk werkers van cluster Maastricht gaan hier een centrale rol in vervullen.

Basis op orde

Het bieden van kwalitatieve en veilige zorg stond afgelopen jaar centraal in het cluster Maastricht. Specifieke aandacht ging hierbij uit naar de Wzd, MIC, HIP en medicatie.

Eind 2019 zijn medewerkers geïnformeerd via diverse bijeenkomsten over de **Wzd** en lag de focus op het registreren van onvrijwillige zorg in Nedap. Ook zijn ze geïnformeerd over het Wzd beleidsplan en hebben ze toegang gekregen tot de Wzd basistraining en Wzd training voor zorgverantwoordelijken.

Afgelopen jaar zijn er in cluster Maastricht **HIP**-coaches geschoold. Deze hebben onder regie van de deskundigen infectiepreventie van de HIP-commissie en HRD de opleiding doorlopen. Nadat ze de scholing hebben afgerond zijn ze samen met een externe

Inhoudsopgave

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

infectiepreventie deskundige de afdelingen langsgegaan voor een HIP-rondgang/ audit. Hiermee zijn ze goed in hun rol gekomen en de locaties zijn met de betreffende verbeterpunten aan de slag gegaan.

Verder zijn er **RIE** corona metingen per locatie uitgevoerd, alsook veiligheidsscans (veilig en gezond werken).

Teammanagers hebben een scholing gevolgd om follow up te geven aan acties die volgen uit de metingen. Arbo-bijeenkomsten in het derde kwartaal voor alle medewerkers zijn deels gestart en deels uitgesteld ten gevolge van corona. Ontruimingsplannen zijn in het laatste kwartaal geactualiseerd en **BHV-ers** zijn rondgeleid en geïnstrueerd op hun locatie.



Helende omgeving

Vrijwilligers

Cluster Maastricht sloot het afgelopen jaar aan bij het vrijwilligersbeleid van Sevagram. Zo startte de coördinator vrijwilligerswerk.

Ondersteunende diensten

Het afgelopen jaar stond ook op het gebied van de ondersteunende diensten in het teken van integratie.

- De facilitaire organisatie in cluster Maastricht kwam het afgelopen jaar steeds meer in lijn met de facilitaire organisatie en facilitaire formules die Sevagram hanteert.
- Cluster Maastricht startte als eerste met de implementatie van Nedap. De locaties vormden hiermee de voorloper voor de rest van Sevagram.
- In 2021 werkte Sevagram hard aan planvorming ten aanzien van vastgoed in Maastricht.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage

Wet zorg en dwang

Gezonde organisatie

HR-visie

In 2021 besteedde Sevagram veel aandacht aan het implementeren van de HR visie in de locaties van cluster Maastricht. Hieronder een weergave van ontwikkelingen en resultaten die specifiek voor cluster Maastricht gelden:

- In 2022 wordt een doorstart gemaakt worden vanuit Samen Sturen gericht op verdere teamontwikkeling en leiderschapsontwikkeling.
- Ten aanzien van talentontwikkeling lag de focus het afgelopen jaar op het positioneren van de coördinator zorg en welzijn. Deze functie was nieuw in cluster Maastricht. Datzelfde gold voor de 'klantkenners'. Alle verzorgenden niveau 3 IG hebben een traject aangeboden gekregen om klantkenner te worden. Medewerkers die deze ambitie hadden, hebben het traject allemaal succesvol afgerond. Daarnaast stimuleerden team managers 'high potentials' om een opleiding te gaan volgen.
- Het cluster Maastricht hanteert een aangepaste planning van het project leer- en ontwikkelklimaat van RAAT+ Zuid Limburg. Scharwyerveld startte vorig jaar. De overige locaties volgen in 2022.
- De implementatie van de 'functiestraat welzijn' is van start gegaan en krijgt een vervolg in 2022.



- Op het gebied van recruitment is een recruiter aangesteld voor het cluster Maastricht. Hierdoor was het mogelijk in te spelen op de behoeften van het cluster en de kansen op de arbeidsmarkt. Feit blijft dat het invullen van de vacatures zeer moeizaam verliep.
- De 'employee journey' van Sevagram werd stapsgewijs geïmplementeerd. Nieuwe medewerkers in cluster Maastricht sloten aan bij de Sevagram introductiedagen (met workshops Mensgerichte Zorg). De eerste waarderingsgesprekken werden

gehouden gericht op het bespreken van doorgroeimogelijkheden of functie-uitbreiding.

- Afgelopen jaar was er aandacht voor duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en verzuim. preventieve verzuimgesprekken werden uitgevoerd, er werd gekeken naar de belastbaarheid van medewerkers en er werden direct interventies uitgerold. Uiteraard sluit cluster Maastricht aan bij de preventieve medische onderzoeken (PMO).

Inhoudsopgave

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

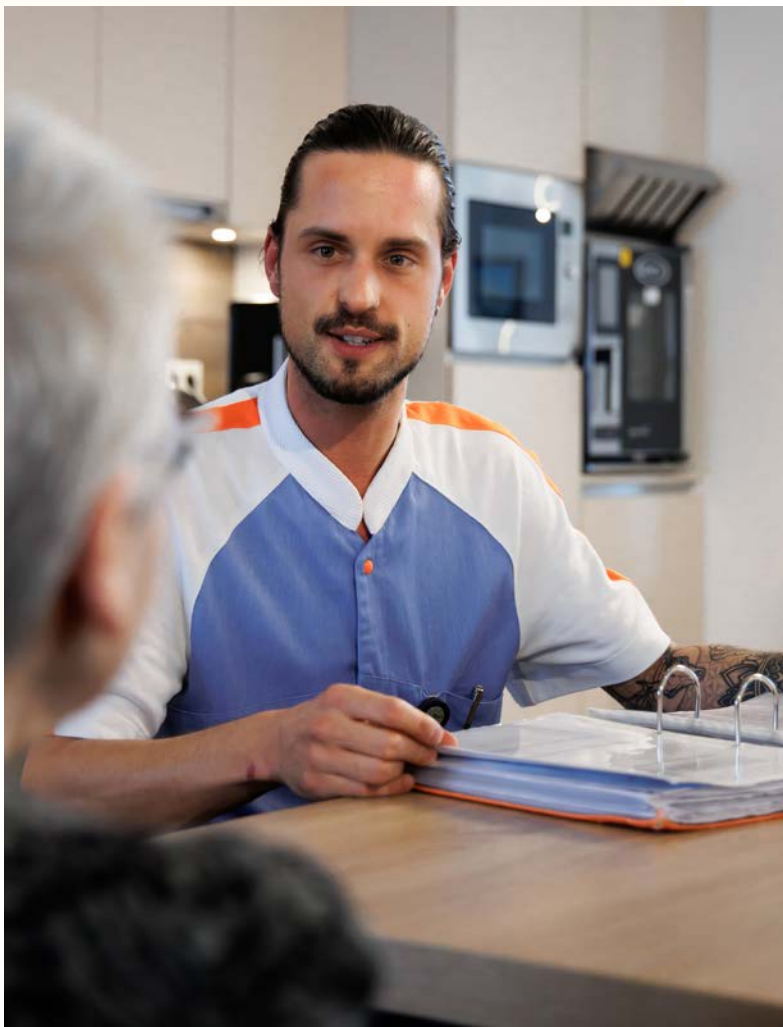
Kwaliteitsmanagementsysteem

Gedurende het integratietraject van Mosae Zorggroep was de implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem van Sevagram een belangrijk aandachtspunt. Eerst is er een beeld gevormd van de huidige stand van zaken ten aanzien van diverse beleidsthema's en processen. Hiertoe werden medewerkers uit cluster Maastricht gevraagd om zich aan te sluiten bij de commissiestructuur die Sevagram kent op de thema's MIC, HIP, aanpak van ouderenmishandeling, materialen, Wzd en medicatie.

Andere thema's binnen het kwaliteitsmanagementsysteem die zijn opgepakt, zijn:

- Het kwaliteitsinformatiesysteem van Mosae Zorggroep is beëindigd en KISS werd de standaard binnen heel Sevagram.
- Cluster Maastricht is voorafgaand aan 2021 opgenomen in de auditplanning van Sevagram en kreeg daarin een planning op maat. Het ging met name om kritische processen zoals HIP, MIC en medicatie. Uit deze nulmetingen kwamen diverse aandachtspunten naar voren waarmee gedurende 2021 aan de slag is gegaan. Er is bijvoorbeeld besloten om nieuwe medicatiekarren te bestellen en om versneld Medimo als elektronisch voorschrijf systeem in gebruik te nemen.

- Werken met een geautomatiseerd dashboard Kwaliteit & Veiligheid met stuurinformatie op allerlei terreinen én het volgen van deze informatie in de P&C-cyclus was relatief nieuw voor cluster Maastricht. Dit kreeg het afgelopen jaar meer vorm.



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage

Wet zorg en dwang

Bijlage

Wet zorg en dwang

Vanuit de Wet zorg en dwang vloeit de verplichting om twee keer per jaar cijfers aan te leveren aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over de ingezette onvrijwillige zorg. Over 2021 zijn voor het eerst, conform afspraak, op twee momenten datasets aangeleverd voor zowel voormalig Mosae Zorggroep als Sevagram. Aan de hand van de cijfers en de eisen uit de wet is een analyse uitgevoerd.

Cijfers in beeld

De staafdiagrammen op de volgende pagina laten per categorie onvrijwillige zorg het aantal unieke cliënten zien bij wie een maatregel is toegepast die toebehoort aan deze categorie. Er wordt onderscheid gemaakt tussen onvoorzien, structureel ongepland en structureel gepland. De vierde diagram geeft het totaal weer, uitgesplitst per categorie en locatie.

Inhoudsopgave

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

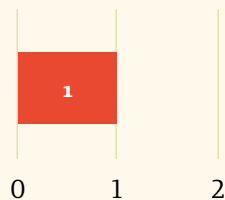
Bijlage
Wet zorg en dwang



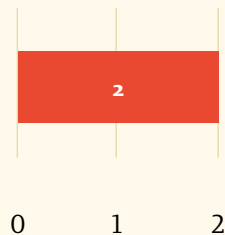
Aantal unieke cliënten

Onvoorzien

Constante supervisie:
Toezicht met andere
elektronische middelen


Aantal unieke cliënten
Structureel ongepland

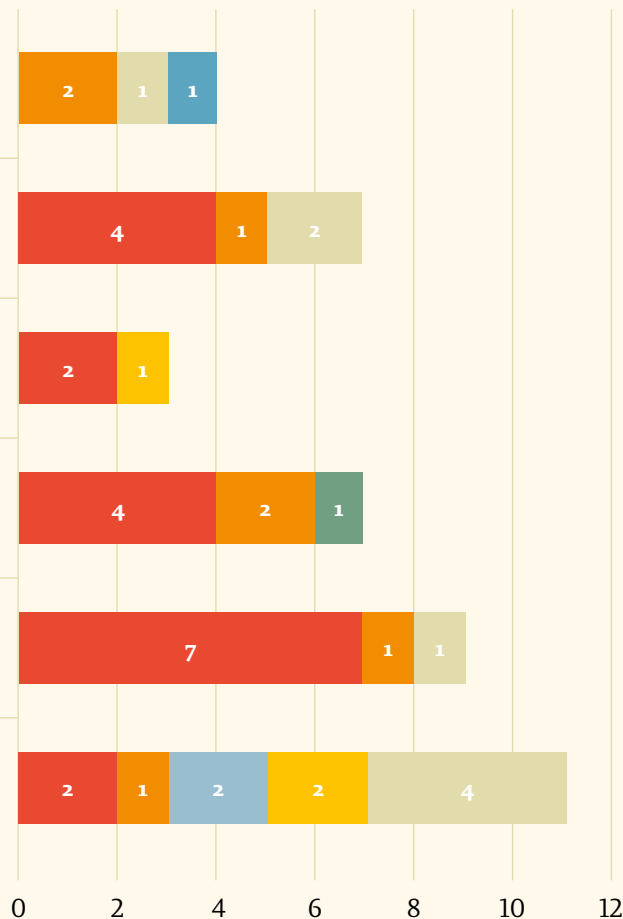
Constante supervisie:
Toezicht met andere
elektronische middelen



Aantal unieke cliënten

Structureel gepland

Met dwang beperken van
bewegingsvrijheid: overig



Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

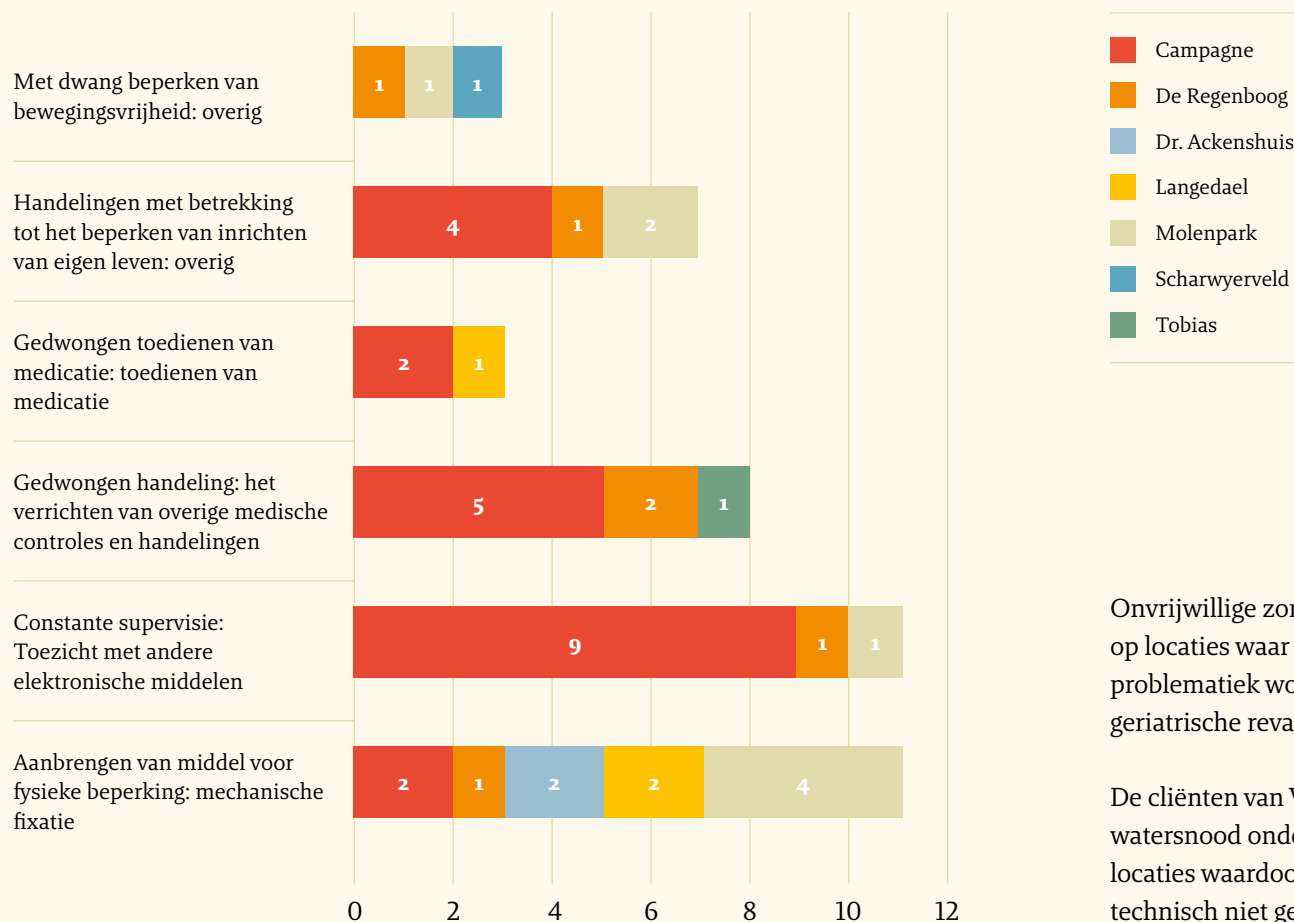
4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage
Wet zorg en dwang

Aantal unieke cliënten per categorie



Onvrijwillige zorg is toegepast en geregistreerd op locaties waar voornamelijk cliënten met PG problematiek wonen. De hospices, thuiszorg en geriatrie vallen hier buiten.

De cliënten van Valkenheim zijn wegens de watersnood ondergebracht in diverse andere locaties waardoor deze registraties systeem-technisch niet gekoppeld zijn aan Valkenheim.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

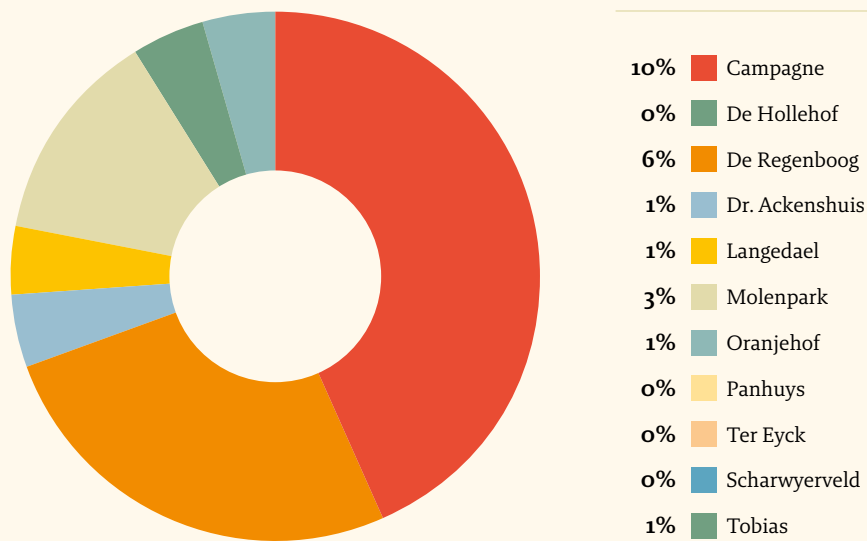
6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

Verhoudingen

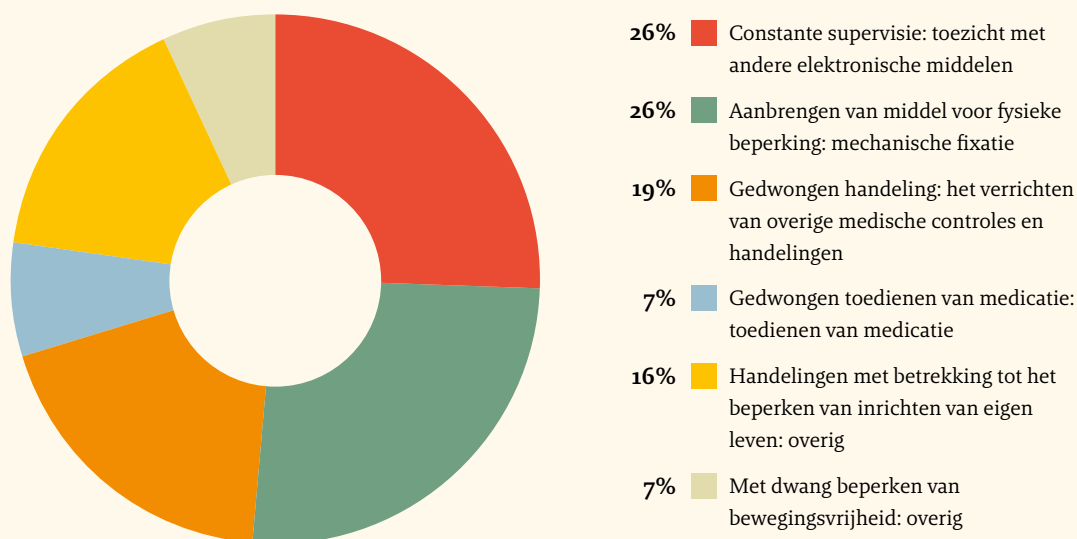
Percentage unieke cliënten t.o.v. totaal aantal cliënten per locatie

Deze cirkeldiagram toont de verhouding van het aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het aantal cliënten dat geen onvrijwillige zorg heeft ontvangen. De categorie constante supervisie betekent niet dat er 24/7 sprake is van enige vorm van supervisie. Het gaat hier om leefcirkels die passend bij de situatie van de cliënt zijn ingesteld.



Percentage per categorie t.o.v. totaal aantal onvrijwillige zorg

Deze cirkeldiagram toont de verhouding van het aantal cliënten dat die vorm van onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen.



Inhoudsopgave

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

Nieuw cliëntendossier

Sinds de samenvoeging tussen voormalig Mosae en Sevagram wordt er gewerkt met diverse cliëntendossiers. De locaties van voormalig Mosae zijn begin 2021 overgestapt op Nedap. Alle locaties van Sevagram zijn in de tweede helft van 2021 gefaseerd overgestapt op Nedap. Het overzetten, invoeren en importeren van data uit de voormalige cliëntendossiers heeft consequenties gehad. Het is niet mogelijk gebleken om maatregelen die reeds werden ingezet in het verleden te registreren. Hierdoor is er een verschuiving in ingangsdata zichtbaar. In de datasets lijkt het hierdoor dat in de eerste helft van 2021 niet of nauwelijks maatregelen zijn ingezet.

Doordat voorheen geen geaggregeerde data conform de Wzd beschikbaar waren is het niet mogelijk een vergelijking te maken met voorgaande jaren. Ten opzichte van de Wet Bopz zien we een toename van vrijwillige zorg en een daling van onvrijwillige zorg.

Terugdringen van vrijheidsbeperking en werken aan vrijheidsbevordering

Vanuit haar Planetree zorgvisie streeft Sevagram ernaar haar cliënten te helpen hun kwaliteit van leven te vergroten. Hieruit stoelt ook het beleid om zo min mogelijk onvrijwillige zorg toe te passen. Uitgangspunt is dat onvrijwillige zorg weloverwogen wordt toegepast en alleen als alle andere mogelijkheden zijn uitgeput om het ernstig nadeel te voorkomen of te minimaliseren.

Ook heeft de ontwikkeling van een eigen Wzd-leerpad en de implementatie van Nedap als cliëntendossier hieraan bijgedragen. De registratie en bijbehorende onderbouwing van vrijheidsbeperking heeft ervoor gezorgd dat er bewuster wordt nagedacht over de waarom, het hoe, de frequentie en duur.

Daarnaast deelt Sevagram het standpunt dat vormen van (on-)vrijwillige zorg die worden gezien als vrijheidsbeperkend juist vrijheid bevorderend kunnen werken. Toepassing van innovatie en zorgtechnologie waaronder domotica of leefcirkels is hiervan een voorbeeld.

Bij ontwikkeling, renovatie of nieuwbouw kijkt de Wzd-functionaris mee naar mogelijkheden voor het terugdringen van vrijheidsbeperking en het stimuleren van vrijheidsbevordering.

Inhoudsopgave

1 Inleiding

2 Sevagram & Planetree

3 Betere zorg

4 Helende omgeving

5 Gezonde organisatie

6 Maastricht

Bijlage Wet zorg en dwang

