



PLANETREE
liefde voor de zorg

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2020 Sevagram

2021

Team Beleid en Juridische Zaken

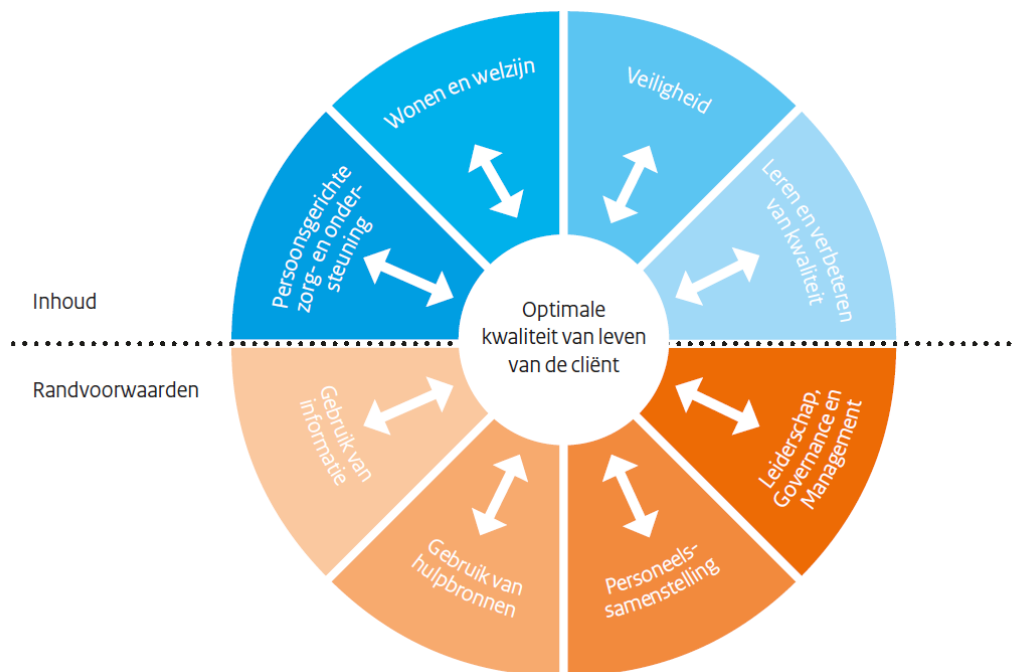
Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Corona	3
1.2	Sevagram en Mosae Zorggroep	4
1.3	Kwaliteitsbudget	4
1.4	Totstandkoming verslag	5
1.5	Leeswijzer	5
2	Sevagram	5
2.1	Profiel	5
3	Planetree	7
3.1	Planetree-zorgvisie	7
3.2	Planetree en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	7
3.3	Planetree in 2020	8
4	Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten en resultaten	8
4.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
4.2	Wonen en welzijn	10
4.3	Veiligheid	12
4.4	Leren en verbeteren van kwaliteit	19
4.5	Leiderschap, governance en management	21
4.6	Personeelssamenstelling	21
4.7	Gebruik van hulpbronnen	25
4.8	Gebruik van informatie	31
	Bijlage 1: Prevalentiecijfers	34
	Bijlage 2: Afkortingenlijst	37

1 Inleiding

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

In dit kwaliteitsverslag geven we op hoofdlijnen aan hoe we de zorg voor kwaliteit op de acht thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in 2020 hebben geborgd en verbeterd (figuur 1.1). Daarnaast is er aandacht voor de specifieke thema's, die eveneens in het kwaliteitskader zijn opgenomen.¹ Het kwaliteitsverslag kent enige overlap met de Kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg, in de vorm van indicatoren, die Sevagram bij het Zorginstituut aanlevert via het Desan Portal. In dit verslag worden de betreffende cijfers waar nodig van een kwalitatieve toelichting voorzien en wordt de gemaakte keuze onderbouwd. De kwantitatieve verantwoording over het verslagjaar 2020 heeft periodiek plaatsgevonden via het Vektis Portaal en de daarvoor geldende procedure ter afsluiting van het jaar.



Figuur 1.1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit

1.1 Corona

Het jaar 2020 gaat de boeken in als het jaar van de coronacrisis. Veel doelen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan 2020 hebben niet volgens, in overeenstemming met plan uitvoering gekregen. Vanaf maart lag de focus primair op alles wat met corona te maken had. In juni hebben we op concernniveau de balans van de impact opgemaakt en is inzichtelijk gemaakt welke plannen voor 2020 op de planning blijven staan, al dan niet in

¹ Zorginstituut Nederland. (2017). *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Samen leren en verbeteren.*

aangepaste vorm en welke worden doorgeschoven. Die balans plus het oorspronkelijke driejaren kwaliteitsplan 2019-2021 vormen de uitgangspunten voor het kwaliteitsplan 2021.

In de nieuwe werkelijkheid die dominant was in de sector Verpleging & Verzorging (V&V) is op alle thema's uit het kwaliteitskader maximale inzet gepleegd. Vanuit een crisisstructuur zijn protocollen, werkinstructies en handreikingen ontwikkeld om besmettingen te voorkomen en uitbraken goed in te dammen. Er was maximale aandacht voor hygiëne infectie preventie (HIP), persoonlijke beschermingsmiddelen, het testen van cliënten en medewerkers, en bron- en contactonderzoek. Via accuraat databeheer was te allen tijde actuele informatie voorhanden op diverse onderdelen (onder meer quarantaine, isolatie, verzuim en voorraad van benodigde materialen). Naast de harde thema's was er volop aandacht voor de zachte kant. De impact voor cliënten en hun naasten was enorm. Bezoek kon een tijd niet langskomen, eenzaamheid lag op de loer. Diverse alternatieve contactmogelijkheden zijn ontwikkeld en in korte tijd geïmplementeerd. Zodra het verantwoord was, is bezoek weer toegelaten op de locaties. Daarbij bleef er onverminderd aandacht voor het welzijn van cliënten, ook in quarantaine en isolatie. De afstemming met de centrale cliëntenraad (CCR), ondernemingsraad (OR) en ketenpartners als ziekenhuizen, GGD/GHOR, huisartsenkoepels en andere V&V organisaties verliep uitstekend. Er was verbinding, samenwerking en uitwisseling ten gunste van de kwetsbare ouderen.

1.2 Sevagram en Mosae Zorggroep

Voor Sevagram en Mosae Zorggroep gaat het jaar 2020 ook de boeken in als het startjaar van samenwerking en integratie. Vertrekpunt hierbij is, dat de stichting Sevagram Maastricht (voorheen Mosae Zorggroep) per 1 januari 2021 formeel op gaat in stichting Sevagram Zorgcentra.

Per 31 augustus 2020 zijn de stichtingen Sevagram Zorgcentra en Mosae Zorggroep (met ingang van deze datum stichting Sevagram Maastricht geheten) bestuurlijk gefuseerd. Gedurende de fase van bestuurlijke overname die eindigde op het moment van juridische fusie per 1 januari 2021 fungeerde de stichting Sevagram Zorgcentra als bestuurder van de stichting Sevagram Maastricht. De periode tot aan het tijdstip van juridische fusie is benut om de processen, systemen en werkprocessen van beide organisaties zo veel mogelijk op elkaar af te stemmen, waarbij aansluiting op de Sevagram-standaarden als vertrekpunt geldt.

Aangezien deze stap uitgaande van het tijdspad pas per 1 januari 2021 definitief juridisch is vormgegeven verloopt de verantwoording over verslagjaar 2020 nog separaat. Voor beide organisaties hanteren we echter hetzelfde format voor het kwaliteitsverslag. De inhoud sluit mede als gevolg daarvan op elkaar aan maar de uitwerking is anders vanwege de andere uitgangspunten van beide organisaties.

1.3 Kwaliteitsbudget

Dit kwaliteitsverslag gaat breder dan het verantwoorden van de wijze waarop het kwaliteitsbudget is gependend. Net als in 2019 heeft Sevagram in 2020 kwaliteitsgelden ontvangen op basis van de onderliggende aanvraag. Deze gelden hebben we gebruikt om uitvoering te geven aan de speerpunten uit het kwaliteitsplan 2020. In grote lijnen is het kwaliteitsbudget gebruikt voor de uitbreiding van het aantal FTE en verschuiving naar een andere functiemix (zie [Personeelssamenstelling](#)). Hierbij kan onder andere gedacht worden aan de inzet van zorgondersteuners, de inrichting van de functiestraat welzijn (zie [Visie op welzijn](#)) en de intensivering van de samenwerking met behandelaren op basis van interdisciplinair werken (zie [De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig wonen](#)). Daarnaast is een deel van het budget uitgegeven aan uitbreiding van ondersteunende diensten waaronder facilitaire of administratieve medewerkers, ICT-medewerkers en HR-

medewerkers zoals praktijkopleiders. Deze uitbreiding was gerelateerd aan de groei van en gericht op het nog beter ondersteunen van het zorgpersoneel zodat zij zich nog meer op hun primaire taken kunnen richten.

1.4 Totstandkoming verslag

Dit kwaliteitsverslag is tot stand gekomen in opdracht van de Raad van Bestuur (RvB). De benodigde informatie is opgevraagd bij en besproken met de intern verantwoordelijken. Het kwaliteitsplan 2020 vormt de basis en start van de jaarlijkse kwaliteitscyclus. Dit verslag vormt de verantwoording van dat plan. De resultaten in dit verslag zijn vervolgens weer meegenomen in de verbeterplannen van de diverse locaties en het kwaliteitsplan 2021. Iedere locatie maakt een eigen verbeterplan en een eigen rapportage.

Dit verslag toont de resultaten op een geaggregeerd niveau. Een eerste concept van dit verslag is besproken in de projectgroep kwaliteit & veiligheid (K&V), het vakgroepvoorzittersoverleg en de stuurgroep K&V. Daarna is het verslag vastgesteld in het RvB-overleg. Zoals gebruikelijk is het verslag inhoudelijk besproken in de concerncommissie K&V van de CCR en de commissie K&V van de Raad van Toezicht (RvT). Vervolgens is het verslag geaccordeerd door de voltallige CCR en RvT. De OR ontvangt het verslag ter informatie. Tot slot is het verslag gedeeld met het lerend netwerk (zie [Lerend netwerk](#)) en staat het ter bespreking op de agenda voor het overleg met het CZ-zorgkantoor. De ontvangen adviezen zijn meegenomen in de definitieve versie.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft het profiel van Sevagram. Planetree en de relatie tot kwaliteit komt terug in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 bevat een beschrijvend overzicht, waarin ingegaan wordt op de manier waarop Sevagram in 2020 heeft voldaan aan de inhoudelijke en randvoorwaardelijke thema's uit het kwaliteitskader én de behaalde resultaten voortvloeiend uit het kwaliteitsplan 2020. Daar waar relevant wordt tevens een kwalitatieve en/of kwantitatieve weergave van de veiligheidsindicatoren en cliëntoordelen getoond.

2 Sevagram

2.1 Profiel

Uit bovengenoemde samenwerking en integratie volgt dat Sevagram per 1 september 2020 bestuurlijke verantwoording draagt voor Mosae Zorggroep (vanaf dat moment stichting Sevagram Maastricht). Sevagram werkt vanaf dat moment in Heerlen (stedelijke omgeving), Maastricht (stedelijke omgeving) en in het Heuvelland (landelijke omgeving) op 22 locaties, bestaande uit 19 zorgcentra, één revalidatiecentrum, twee hospices, diverse aanleunwoningen en een tak wijkverpleging. Dit kwaliteitsverslag vloeit voort uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en richt zich daarom op de intramurale zorg voortvloeiend uit de Wet langdurige zorg (Wlz) binnen de diverse locaties (ZZP4 tot en met ZZP10). Het revalidatiecentrum, de hospices, de aanleunwoningen en wijkverpleging worden in overeenstemming daarmee buiten beschouwing gelaten in dit verslag aangezien hier zorg wordt verleend vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Vanzelfsprekend maken deze locaties wel onderdeel uit van ons integrale kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem (KVMS).

Locaties en doelgroepen

Onderstaand overzicht geeft een beeld van de diverse locaties van Sevagram en doelgroepen die we hierin bedienen. De locaties van Mosae Zorggroep zijn hier ook

meegenomen aangezien deze vanaf 1 januari 2021 integraal onderdeel uitmaken van de Stichting Sevagram Zorgcentra.

Cluster Heuvelland (8)

Dr. Ackenshuis	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
De Hazelhof	Verpleeghuis met specialisatie syndroom van Korsakov.
Langedaël	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Oosterbeemd	Woonzorg- en verpleeghuis (Somatiek, met en zonder behandeling).
Valkenheim	Verpleeghuis (PG met behandeling).
Panhuis	Verpleeghuis (PG met behandeling).
Geerlingshospice	Hospice zorg.
Hospice Martinus	Hospice zorg.

Cluster Maastricht (4)

Fonterhof	Woonzorg (Somatiek zonder behandeling).
Campagne	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Scharwyerveld	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Licht en Liefde	Woonzorg (Somatiek zonder behandeling) met specialisatie blinden en slechtzienden.
Thuiszorg	Thuiszorg via de Zvw, extramurale Wlz of WMO.

Cluster Heerlen Noord (8)

De Hollehof	Woonzorg (Somatiek met en zonder behandeling).
De Regenboog	Beschermd wonen en verpleeghuis (PG/Somatiek in combinatie met psychiatrie met behandeling).
Elfershof	Verpleeghuis (Somatiek in combinatie met psychiatrie met behandeling).
Oranjehof	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Piushof	Woonzorg (PG met en zonder behandeling).
St. Anna	Woonzorg (Somatiek zonder behandeling).
Ter Eyck	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Tobias	Verpleeghuis (PG met behandeling).

Cluster Heerlen Zuid (2)

Plataan	Geriatrisch revalidatiecentrum.
Molenpark	Verpleeghuis (PG met behandeling).

Ondernemingsraad en centrale cliëntenraad

Binnen Sevagram hebben de OR en CCR een belangrijke rol met betrekking tot het geven van gevraagd en ongevraagd advies, en instemming rondom een aantal projecten en besluiten. Zowel de OR als de CCR maken door middel van een afvaardiging deel uit van diverse relevante projectgroepen, werkgroepen en commissies. Daarnaast worden zij op bestuurlijk niveau periodiek op de hoogte gehouden van de lopende zaken. Door middel van deze structuur hebben beide organen in 2020 invloed gehad op de uitvoering en het resultaat van een aantal projecten en besluiten die verderop in dit kwaliteitsverslag staan benoemd.

Daarnaast maken twee leden van de CCR deel uit van de regiegroep Planetree, die maandelijks bijeenkomt. Deze multidisciplinaire werkgroep houdt overzicht over en adviseert bij de implementatie, voortgang en waarborging van mensgerichte (zorg)praktijken en toepassingen. Drie CCR-leden maken, zoals eerder vermeld, deel uit van de CCR concerncommissie K&V die de CCR adviseert en ondersteunt om de medezeggenschap op het terrein van kwaliteit en veiligheid uit te voeren.

3 Planetree

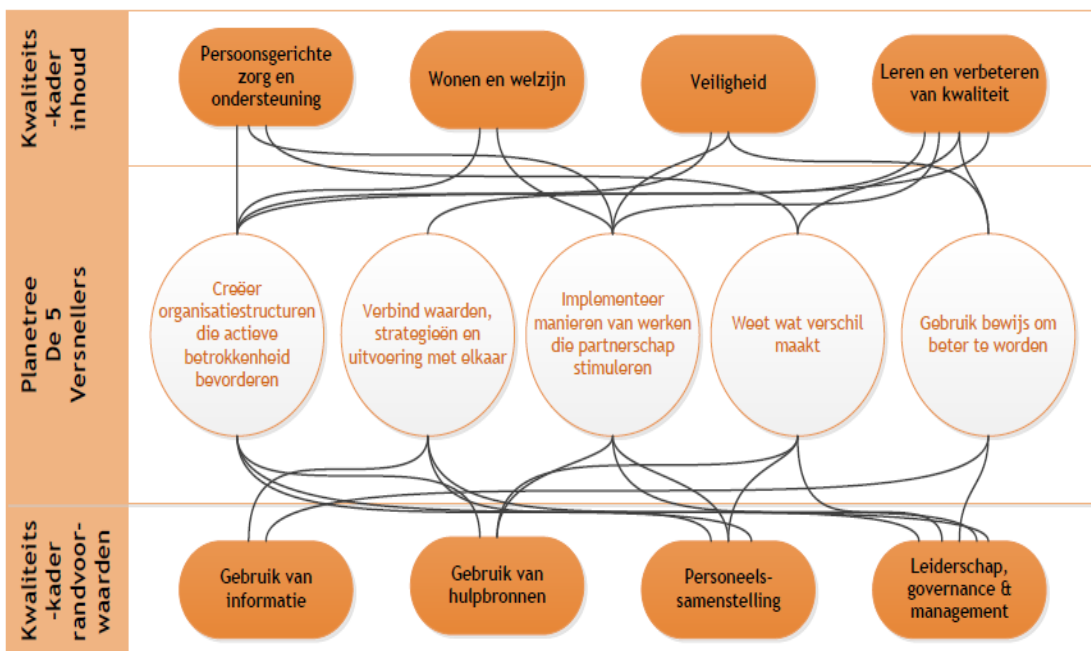
3.1 Planetree-zorgvisie

Om de beste integrale zorg te verlenen omarmt Sevagram al negen jaar de Planetree-zorgvisie. Deze internationale zorgvisie staat voor een onderscheidende manier van denken, kijken, luisteren en doen. Mensgerichte zorg staat daarin daadwerkelijk voorop. Planetree biedt een operationeel kader voor excellentie in mensgerichte zorg. Het Planetree-kader biedt daarnaast handvatten om de algehele gezondheid en het welbevinden van cliënten te verbeteren terwijl tegelijkertijd de betrokkenheid en loyaliteit van medewerkers verder wordt vergroot. We noemen dat ‘Werken met Bezieling’.

3.2 Planetree en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Planetree is zowel een innovatief zorgmodel als een kwaliteitssysteem en wordt ook als zodanig gezien door het CZ-zorgkantoor en zorgverzekeraars. De Planetree-zorgvisie staat voor een onderscheidende manier van denken, kijken, luisteren en doen, waarbij mensgerichte zorg voorop staat. Sinds 2018 vormt Planetree de kapstok van ons kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem met als doel om aantoonbaar excellente en persoonsgerichte zorg te bieden. Planetree helpt ons tevens om uitvoering te geven aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Door permanent de focus te richten op cliënt- en medewerkersbeleving is Sevagram zich steeds meer bewust van wat er nodig is om de best mogelijke zorg te leveren aan de cliënt. Daarnaast wordt steeds meer duidelijk wat het scheppen van een inspirerende cultuur en prettige werkomgeving inhoudt voor werknemers.

Sevagram heeft het certificeringsproces voor het bieden van excellente mensgerichte zorg in 2018 voor alle negentien locaties voltooid. Daarna zijn we voor het eerst getoetst op concernniveau en begin 2019 heeft het International Person-Centered Care Certification Committee aan Sevagram de eerste Planetree concerncertificering afgegeven. Door de Planetree zorgvisie goed te implementeren en te borgen heeft Sevagram een stevige basis gelegd voor de doorontwikkeling van de Planetree-visie en verankering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.



Figuur 3.1: Link tussen Planetree en het kwaliteitskader.

Vanaf 2019 werkt Sevagram in drie jaar toe naar een nog hoger niveau van mensgerichte zorg aan de hand van nieuwe Planetree-criteria. Deze criteria zijn onderverdeeld in vijf wetenschappelijk onderbouwde versnellers, die te relateren zijn aan de diverse thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (zie figuur 3.1). Onderstaand figuur laat de grote mate van verwevenheid zien. De versnellers omvatten organisatorische vereisten om zo snel mogelijk tot een mensgerichte zorgcultuur te komen, te behouden en te verbeteren.

3.3 Planetree in 2020

Naast het kwaliteitsplan is in 2019 een meerjarenplan Planetree opgesteld en is gestart met de uitwerking van dit plan. In het plan staat beschreven welke stappen er genomen dienen te worden op weg naar de beoogde hernieuwde certificering in 2022. In 2020 is specifiek aandacht geweest voor de onderwerpen lerende organisatie, effectieve overlegstructuren en leiderschap, die aansluiten bij de thema's partnerschap, ervaringsleren en persoonsgerichte zorg.

Daarnaast is de Planetree-visie verder geïntegreerd in diverse activiteiten en projecten. Denk bijvoorbeeld aan de Planetree-workshops voor nieuwe medewerkers tijdens de maandelijkse introductiedagen en focusgroepen waarmee we op een gestructureerde wijze informatie ophalen over de ervaren kwaliteit van zorg en welzijn van onze cliënten en/of hun naasten. Ook is een boekje ontwikkeld, genaamd 'Samen zijn op afstand in zorgcentra'. Dit is bedoeld ter ondersteuning van cliënten en naasten gedurende de coronatijd. Verder is gestart met het scholen van diverse medewerkers in het gebruik van een levensboek om nog de mensgerichte zorg nog beter te kunnen afstemmen op de behoeftes van de individuele cliënt. Tot slot is begonnen met de implementatie van een vereenvoudigde overlegstructuur, gericht op partnerschap.

4 Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten en resultaten

Dit hoofdstuk bevat een beschrijvend overzicht van ontwikkelingen en resultaten van plannen en acties die we in 2020 hebben uitgevoerd en/of gerealiseerd. Dit overzicht is gebaseerd op de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaan over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Het doel is om de kwaliteit van leven van de cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Zowel bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning als bij wonen en welzijn gaat het daarbij om de totale beleving. De belevingsgerichte zorgvisie van Planetree omvat al deze aspecten.

Hoewel de activiteiten voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning én wonen en welzijn apart zijn opgenomen in de paragrafen 4.1 en 4.2 zijn er veel raakvlakken. De hiervan onderdeel uitmakende trajecten moeten dan ook in samenhang worden gezien.

Excellente dementiezorg

Sevagram heeft de ambitie een kenniscentrum op het gebied van dementie te worden. Het programma dementiezorg is hierin de eerste stap en geeft richting aan de wijze waarop wij wonen, zorg en welzijn zien en willen inrichten voor onze cliënten met dementie. Het programma helpt ons diverse visies te vertalen in termen van kennis, kunde, gedrag en werkprocessen. Op die wijze versterken wij onze dementiezorg en de functie van Sevagram als deskundige ketenpartner.

Het programma omvat een aantal pijlers waaronder onbegrepen gedrag (zie hieronder), waardig verhuizen (zie [De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig verhuizen](#)) en

wonen (zie [Visie op wonen](#)). Een roadmap met acties uitgestippeld over een periode van drie jaar dient als leidraad zodat we van het programma kunnen evolueren tot een kenniscentrum waarin specifiek aandacht is voor academisering. Wegens corona is de uitvoering van de roadmap getemporeerd. De behaalde resultaten worden hieronder per pijler beschreven.

Expertiseteam onbegrepen gedrag

Het expertiseteam onbegrepen gedrag biedt ondersteuning, advisering en coaching aan collega's om op een passende manier met vormen van onbegrepen gedrag om te gaan. In 2020 heeft ook het expertiseteam te maken gekregen met corona. Observeren op locaties werd door de maatregelen moeilijker en de multidisciplinaire overleggen (MDO) dienden digitaal plaats te vinden.

Het team momenteel bestaat uit één coördinator, twee GZ-psychologen, twee specialisten ouderengeneeskunde (SO), twee à drie verpleegkundigen en een vaktherapeut. Het expertiseteam heeft het afgelopen jaar zeven consultatie-aanvragen ontvangen. Dit is een kleine toename die kan worden verklaard door de toegenomen mate van bekendheid van het expertiseteam en toename van zowel de frequentie als de hevigheid of complexiteit van onbegrepen gedrag. Naar alle waarschijnlijkheid heeft corona gezorgd voor een minder grotere stijging dan verwacht. Het uitvoeren van een effectmeting is lastig gebleken wegens het overlijden cliënten. De mogelijkheid het expertiseteam te consulteren wordt door collega's als zeer positief ervaren.

ABC-methodiek

De ABC-methodiek maakt interdisciplinaire samenwerking rond onbegrepen gedrag op een methodische wijze mogelijk waardoor de visie op onbegrepen gedrag wordt geborgd. De start van de scholing voor medewerkers stond gepland vanaf april 2020. Vanwege de corona-uitbraak is besloten alle scholingen uit te stellen tot nader bericht. Dit heeft ertoe geleid dat de ABC-scholing in 2020 niet van start is gegaan. Een alternatieve scholingsopzet, passend bij de coronamaatregelen, is ontwikkeld en start naar verwachting in het tweede kwartaal van 2021 de eerste locaties met de ABC-scholing.

Dubbelzorgvragers

Ketenpartners in de Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) in de regio Zuid-Limburg hebben de gezamenlijke ambitie om te komen tot een aanbod voor de bijzondere groep 'dubbelzorgvragers'. Dit project vloeit voort uit de transitiegelden 2020. In 2020 heeft Sevagram deelgenomen aan netwerkbijeenkomsten met ketenpartners. Het, op basis van de definitie, ontwikkelde triage-instrument is het afgelopen jaar getest. Op basis van de bevindingen wordt het instrument in 2021 aangescherpt. Daarnaast is er een projectleider geworven voor het vervolgplan onder andere gericht op het inrichten van een regionaal expertiseteam zodat de cliënt direct naar de juiste plek verwezen wordt.

De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig verhuizen

Waardig verhuizen is binnen alle intramurale locaties van Sevagram (Heerlen en Heuvelland) geïmplementeerd. Het is inmiddels al een echt 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. Implementatie van Waardig verhuizen was reeds afgerond voordat de coronacrisis zijn intrede deed. Ondersteuning door maatschappelijk werk van familie en cliënten, was des te belangrijker tijdens deze moeilijke periode met beperkingen ten aanzien van bezoek en quarantaine. Zij het met behulp van alternatieve communicatievormen. In deze periode heeft het concept, met een goede ondersteuning en overdracht bij inhuizing en

zorgvuldige communicatie en duidelijkheid ten aanzien van wat wel en niet mogelijk is, een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

Het nevenproject gericht op informatieverstrekking aan nieuwe cliënten is wegens de focus op de crisiscommunicatie ten tijde van de coronacrisis gepauzeerd. Dit project krijgt in 2021 een vervolg.

4.2 Wonen en welzijn

Wonen en welzijn richt zich op de volgende thema's: zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam inclusief verzorgde kleding, inzet van vrijwilligers en wooncomfort.

De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig wonen

In een zo vroeg mogelijk stadium wil Sevagram haar cliënten leren kennen in alle facetten van hun leven. Waardig verhuizen is als eerste onderdeel van deze klantreis binnen Sevagram geïntroduceerd (zie [De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig verhuizen](#)). Waardig wonen is de volgende fase en omvat diverse facetten. Denk bijvoorbeeld aan de visie op wonen (zie [Visie op wonen](#)) en de visie op welzijn (zie [Visie op welzijn](#)). Ook het onderdeel interdisciplinair werken is in 2020 uitgewerkt en geconcretiseerd door de beschrijving van concrete processtappen (figuur 4.1). Het doel van interdisciplinair werken is wonen, welzijn en zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van onze cliënten, teneinde een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bereiken. Dit doen we door periodieke overleg momenten interdisciplinair vorm te geven.



Figuur 4.1: Processtappen interdisciplinair werken

Het versterken van interdisciplinair werken draagt bij aan methodisch handelen en professionalisering van de zorg en ondersteuning. Hierbij ligt de focus niet alleen op individueel niveau. Om ook op teamniveau interdisciplinair werken te versterken zijn drie interventies geformuleerd, namelijk: coaching on the job, klinische lessen en klikmomenten.

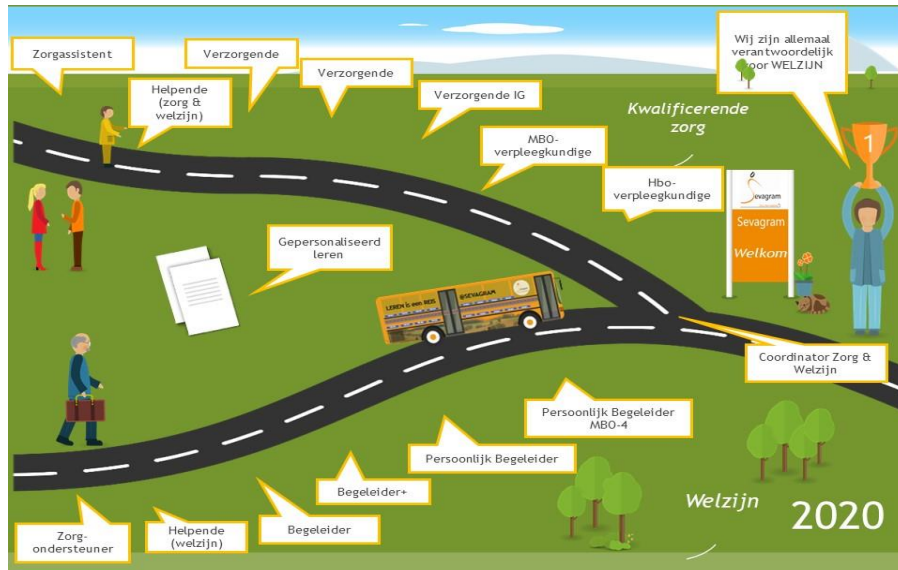
De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig afscheid

Het derde deel van de klantreis noemen we Waardig afscheid. Dit deel stond pas in 2021 op de planning maar juist in coronatijd bleek hoeveel impact afscheid nemen heeft op medecliënten, naasten en medewerkers. Vanuit de ervaring dat er op elke locatie op dit gebied al veel mooie zaken gebeurden werden voorbeelden van rituelen op de verschillende locaties opgehaald. De tien mooie voorbeelden zijn gebundeld in een digitaal boekje. Het interne netwerk dat hiermee is gecreëerd, wordt benut om in 2021 Waardig afscheid verder uit te werken en vorm te geven.

Visie op welzijn

Sevagram beziet een aantal ontwikkelingen in samenhang, die geleid hebben tot de ontwikkeling van de functiestraat welzijn met als basis de visie op welzijn, die uiteraard voortkomt uit onze Planetree-visie. Deze ontwikkelingen omvatten de complexe problematieken en zwaardere ondersteuningsvragen bij cliënten, schaarste aan geschoolde zorgprofessionals, oplopende werkdruk en het gegeven dat welzijn vaak ondergeschikt is aan de zorgverlening. Bij hoge werkdruk wordt dit extra zichtbaar, omdat de nadruk dan des te meer ligt op de zorgtaken. Dit hebben we ook tijdens de coronacrisis ervaren.

In 2020 heeft de nadruk gelegen op de ontwikkeling van de functiestraat welzijn en de implementatie van de bijbehorende functiebeschrijvingen.



Figuur 4.2: Functiestraat welzijn

Er is toegewerkt naar de horizontale overplaatsing van medewerkers. Teammanagers en HR-adviseurs zijn gesprekken met de betreffende medewerkers aangegaan. In het eerste kwartaal van 2021 lopen deze gesprekken door. De cultuurverandering (gedrag en mindset) die gepaard gaat met de implementatie van de nieuwe functiestraat en de inbedding in het chronisch zorgproces staan voor 2021 op de planning.

Visie op wonen

Voortvloeiend uit de visie op dementie is een visie op wonen voor onze cliënten met dementie ontwikkeld. Deze visie is multidisciplinair tot stand gekomen en bestaat uit een samensmelting van wetenschappelijk onderbouwde elementen, visie-elementen en Planetree-uitgangspunten. De visie is vertaald in praktische kaders. Inmiddels is deze visie op wonen geïmplementeerd binnen al onze vastgoedtrajecten.

Sevagram Verwenzorg

De cliënten van Sevagram hebben er alle recht op om zo nu en dan heerlijk in de watten te worden gelegd. Het gaat dan om extraatjes, hoe klein dan ook, die niet door de overheid gefinancierd worden. De praktijk bij Sevagram wijst uit dat met creativiteit, passie, samenwerking met maatschappelijk betrokken relaties en fondsen veel mogelijk is. De steunstichting Sevagram Verwenzorg is in het bijzonder gericht op Zorg+ oftewel de kers op de taart.

Sevagram Verwenzorg heeft in 2020 onder meer via fondsen en de spontane hulp van maatschappelijk betrokken relaties, ambassadeurs én betrokken medewerkers en

vrijwilligers extra financiële middelen verworven om ondanks de coronaperiode bijzondere (kunst- en cultuur) activiteiten voor cliënten mogelijk te maken.

Een kleine greep uit de vele activiteiten²: een workshop luchtdirigeren, diverse (buiten)optredens van ambassadeurs Martin Hurkens en Beppie Kraft, optredens van Ryan van den Akker dankzij het Fonds Podiumkunsten en de tijdelijke plaatsing van een drietal flexotels. Dankzij deze flexotels kon familie toch op bezoek komen (met dank aan gemeente Heerlen en gemeente Valkenburg aan de Geul). De locaties Oosterbeemd, Ter Eyck en Langedaël konden dankzij een donatie van het Oranjefonds, het fonds Sluyterman van Loo en het RCOAK in de zomermaanden genieten van een negental optredens van diverse bekende artiesten.

Kunst en cultuur

Kunst- en cultuuractiviteiten spelen vaak een belangrijke rol in een mensenleven. Een muziekvoorstelling, een museumbezoek of gewoon een film kijken; allemaal activiteiten die mensen laten genieten van de mooie dingen van het leven. In 2020 was er wederom sprake van een kwalitatief hoogstaand kunst- en culturaanbod, primair bedoeld voor de cliënten van onze locaties; bij sommige activiteiten konden ook de huurders van de aanleunwoningen hiervan profiteren. Het kunst- en cultuurprogramma van Sevagram is een aanvulling op het bestaande activiteitenaanbod per locatie. Het programma maakt onderdeel uit van haar mensgerichte zorg. In 2020 is elk kwartaal een kunst- en cultuurprogramma uitgereikt aan cliënten en hun naasten. Het magazine geeft een terugblik van de bijzonderste activiteiten en een vooruitblik van al datgene dat nog komen gaat.

Welzijnsplatform

Het welzijnsplatform is speciaal ontwikkeld om het welzijn van de cliënten van Sevagram waar mogelijk nog meer te vergroten. De aangeboden producten (veelal in bruikleen voor maximaal 4 weken) en (kunst- en cultuur) activiteiten op een speciaal ontworpen website dragen bij aan daadwerkelijke uitstekende mensgerichte zorg. Uit de ontvangen reacties van cliënten en hun naasten blijkt dat de vaak innovatieve ideeën perfect aansluiten bij de wensen en behoefte van de individuele cliënt. Voornamelijk kunnen enkele disciplines via een speciale code producten en activiteiten reserveren. We zijn voornemens om vanaf 2021 de website breder toegankelijk te maken voor familie zodat ook zij ervaren wat er wordt ondernomen om de kwaliteit van leven van hun naasten te vergroten.

Vrijwilligersbeleid

In 2020 was een scholingscarroussel, met onderwerpen passend bij de locatie, speciaal voor vrijwilligers ontwikkeld en gepland. Om op maat kennisontwikkeling te stimuleren en vrijwilligers te boeien en te binden. Dit heeft in verband met de coronaomstandigheden geen doorgang kunnen hebben. Voor 2021 wordt gekeken hoe en in welke vorm hier toch uitvoering aan gegeven kan worden. Daarnaast heeft de coronacrisis er ook toe geleid dat een deel van de vrijwilligers al langere tijd niet meer op locaties is geweest. Dit is als een gemis ervaren. Desalniettemin is er frequent contact onderhouden met alle vrijwilligers via bijvoorbeeld mail, telefoon en het versturen van kaartjes.

Het aantal vrijwilligers verbonden aan Sevagram is terug te vinden in het Desan Portal.

4.3 Veiligheid

Sevagram streeft naar optimale veiligheid voor haar cliënten en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers. Die veiligheid moet in balans zijn met persoonlijke vrijheid en welzijn. Sevagram maakt een onderscheid in indicatoren die samenhangen met basisveiligheid,

² Voor meer kunst- en cultuuractiviteiten in 2020 www.sevagramverwenzorg.nl.

zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en zorginhoudelijke aspecten van veiligheid.

Basisveiligheid

Het thema basisveiligheid bestaat uit de onderdelen medicatie, decubitus, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en advance care planning (ACP).

Medicatie

Binnen Sevagram is een centrale commissie farmaceutische zorg (CCFZ) ingesteld, waarin alle stakeholders binnen het medicatieproces zijn vertegenwoordigd.

Medicatiebeleid- en veiligheid

In 2019 is de samenwerking met de apotheken Brocacef Ziekenhuis farmacie (voor de cliënten met behandeling) en BENU apotheek Aarveld (voor de cliënten zonder behandeling) gestart. Tegelijkertijd is het elektronisch voorschrijf systeem (EVS) van Medimo geïmplementeerd. Sinds december 2019 schrijven de artsen medicatie voor in het EVS, tekent de zorg de medicatie af via de elektronische toedienregistratie (eTDR) en bestelt de zorg herhaalmedicatie via het EVS bij de apotheek. Het afgelopen jaar stond in het teken van het implementeren en borgen van bovengenoemde samenwerkingen. Ook het verfijnen van de instellingen en mogelijkheden van Medimo naar aanleiding van de eerste ervaringen stonden voortdurend onder de aandacht.

Medicatieaudit

In het kader van de medicatieveiligheid en de toezichthoudende rol van de apotheek heeft Brocacef alle locaties die door Brocacef worden beleverd, bezocht voor een medicatieaudit. Als gevolg van de coronacrisis heeft de audit digitaal plaatsgevonden. Met behulp van een gestandaardiseerde vragenlijst, gebaseerd op de Veilige principes in de medicatieketen en de geldende wet- en regelgeving, zijn de onderdelen van het medicatieproces bekeken. Alle locaties zijn geïnformeerd over auditresultaten. Diverse verbeterpunten zijn geformuleerd en uitgezet.

Medicatiefouten

In lijn met de verwachting van de implementatie van het EVS zette de daling van het aantal gemelde medicatie incidenten in 2020 voort. In 2019 was er nog sprake van 824 medicatie gerelateerde incidenten, in 2020 waren dit er 619 (zie [Medicatiefouten](#)). Middels een 'closed loop' is er altijd een actueel medicatieoverzicht van cliënten. De foutgevoeligheid van een papieren registratie is niet meer aan de orde. De meeste incidenten vinden hun oorsprong in de categorie 'menselijke oorzaak'. Medicatiefouten worden door de MIC-commissie verzameld en geanalyseerd. De resultaten zijn door de MIC-commissie, aandachtfunctionarissen medicatie en het lijnmanagement geagendeerd, besproken en cyclisch gerapporteerd met het oog op continu leren en verbeteren.

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. Een periodieke medicatiereview leidt tot het terugdringen en voorkómen van geneesmiddel gerelateerde problemen en draagt daarmee bij aan de kwaliteit van leven van cliënten. De review vindt plaats volgens een gestandaardiseerd en gestructureerd proces en wordt vastgelegd in het cliëntdossier.

Antibioticagebruik

De medische vakgroep van Sevagram organiseert periodiek een Farmacotherapeutisch Overleg (FTO) met de apotheker. Hierin is, naast het evalueren van landelijke medische richtlijnen, aandacht voor prevalentiecijfers van Sevagram en wordt de medicamenteuze behandeling van cliënten geëvalueerd. Aan de hand van deze evaluaties worden de verschillende formularia en werkafspraken waar nodig bijgesteld. Daarnaast worden op verzoek van de artsen van Sevagram door de afdeling medische microbiologie van het Zuyderland ziekenhuis resistentiebepalingen uitgevoerd, op basis waarvan zo nodig de behandeling met antibiotica wordt aangepast.

Zie [Bijlage 1: Prevalentiecijfers](#) voor de prevalentiecijfers van het antibioticagebruik. Vanwege de overgang naar een nieuw elektronisch voorschrijf systeem (Medimo) worden de antibiotica cijfers op een andere manier gemeten dan voorgaande jaren. Voorheen werd er een steekproef genomen van de periode 15 april tot en met 15 mei. Medimo berekent echter de prevalentie van het antibioticagebruik op jaarbasis. Een gevolg hiervan is dat de prevalentie is toegenomen vergeleken met het vorige jaar omdat het aantal cliënten per locatie (bedcapaciteit) grotendeels gelijk is gebleven maar de periode waarin antibiotica voorgeschreven kan worden fors is toegenomen.

Antipsychoticagebruik

In het bovenbeschreven FTO wordt naast het antibioticagebruik ook het antipsychoticagebruik besproken en geëvalueerd. Zie [Bijlage 1: Prevalentiecijfers](#) voor de prevalentiecijfers van antipsychotica-gebruik. Het antipsychoticagebruik is ook voor het eerst gemeten middels Medimo. Hierdoor wijkt ook hier de meetperiode af vergeleken met voorgaande jaren. Omdat het antipsychotica gebruik enkel op maandbasis te berekenen is middels Medimo, is de maand november gekozen. Deze keuze is tot stand gekomen in verband met de overname van Mosae Zorggroep. Hierdoor is het antipsychotica gebruik van Sevagram en, het op dat moment hetende, stichting Sevagram Maastricht op dezelfde manier gemeten waardoor er betere analysemogelijkheden ontstaan.

Decubitus

De materialen-commissie verzorgt de aanschaf van diverse decubitus hulpmiddelen en monitort de inzet van antidecubitussystemen. De commissie wint expertise in van diverse stakeholders en vindt interdisciplinair overleg plaats met onder meer de medische dienst, paramedische dienst en de wondverpleegkundige. Tot slot volgt de commissie marktontwikkelingen en is er aandacht voor innovatie en onderzoek.

Prevalentie

Het afgelopen jaar hebben we een formulier in het ECD ontwikkeld waarin wonden en decubitus kunnen worden geregistreerd en gemonitord. Dit formulier is multidisciplinair tot stand gekomen en vanaf het vierde kwartaal onderdeel van het ECD. In 2021 wordt een dashboard ontwikkeld dat real time inzicht biedt in de prevalentie van decubitus en wonden. Zie [Bijlage 1: Prevalentiecijfers](#) voor de prevalentiecijfers decubitus. Wegens de introductie van het nieuwe formulier is het mogelijk dat dit nog niet voor iedere cliënt is ingevuld op de peildatum.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

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 collega's hiermee te maken hebben. Tevens verhoogt dit het bewustzijn ten aanzien van de inzet en de impact op onze cliënten en hun familieleden. Daarnaast is de aandacht voor dit onderwerp vergroot sinds de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). Het dashboard K&V zorgt er tot slot voor dat Sevagram continu inzicht

heeft in de mate waarin vrijheidsbeperkingen worden ingezet. Ondanks dat de inzet van vrijheidsbeperking niet altijd kan worden voorkomen, streven we er conform onze visie naar om het toch zo min mogelijk toe te passen.

De prevalentiecijfers van vrijheidsbeperking zijn per locatie opgenomen in het Desan Portal³. De cijfers laten de afgelopen jaren een daling zien in de inzet van vrijheidsbeperking (59,4% in 2017, 46,1% in 2018, 44,8% in 2019 en 39,5% in 2020). De precieze verklaring van deze daling is moeilijk te vatten.

Vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering

Vanuit haar zorgvisie streeft Sevagram ernaar haar cliënten te helpen hun kwaliteit van leven te vergroten. Het beleid van Sevagram is er dan ook op gericht 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 en er anders sprake is van ernstig nadeel. De verdere uitwerking en keuzes zijn vastgelegd in de Sevagram huisafspraken. Daarnaast zijn we ons er ter degen van bewust dat maatregelen die worden gezien als vrijheidsbeperkend juist vrijheid bevorderend kunnen werken. Door de inzet van een beweegsensor is het bijvoorbeeld mogelijk dat een cliënt vrijheid ervaart die wellicht anders niet mogelijk zou zijn.

Dit sluit naadloos aan bij onze visie op vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering:

Ieder mens heeft het recht om in vrijheid te leven en eigen keuzes te maken: zelf beslissen hoe je je dag doorbrengt en waar je woont. Dit geldt ook voor mensen met een psychogeriatrische aandoening.

Zij hebben weliswaar zorg en ondersteuning nodig, maar dat moet zoveel mogelijk zorg zijn waar ze zelf voor kiezen. De mensgerichte zorg die wij bieden is gericht op kwaliteit van leven en sluit aan bij de levensloop en behoeften van onze bewoner. Doordat wij hier optimale aandacht voor hebben, krijgen wij inzicht in de mens achter de dementie, diens functioneren, levensloop, behoeftes, normen en waarden. Het heeft de voorkeur alle zorg in afstemming met de bewoner en/of vertegenwoordiger te organiseren, dit noemen we vrijwillige zorg.

Het inzetten van zorg die iemand echt niet wil, is altijd een laatste redmiddel. Dit kan betekenen dat een bewoner in diens vrijheid wordt beperkt, omdat wij alleen door het toepassen van onvrijwillige zorg de veiligheid en kwaliteit van leven kunnen waarborgen. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is dat onvrijwillige zorg niet wordt toegepast, tenzij...

Onvrijwillige zorg wordt alleen ingezet om ernstig nadeel voor de bewoner of de omgeving te voorkomen. Onvrijwillige zorg moet zo kort mogelijk en op de minst ingrijpende manier plaatsvinden. Sevagram kijkt aan de hand van het stappenplan eerst de situatie van een bewoner (de mens achter de dementie, diens functioneren, levensloop, behoeftes, normen en waarden). Volgens het stappenplan benoemen we de noodzaak van onvrijwillige zorg en bedenken we eerst of er ook nog andere alternatieve oplossingen zijn. Dit doen wij in overleg met de bewoner, vertegenwoordiger en diens systeem, en met de steun van collega's en deskundigen. Zo komen we interdisciplinair en in afstemming met de bewoner en/of vertegenwoordiger tot een besluit over het toepassen van onvrijwillige zorg. Samen kijken we steeds opnieuw of de maatregel nog nodig is en is er aandacht voor het afbouwen van de maatregel. Op deze manier zorgen we voor maatwerk afgestemd op de bewoner en/of vertegenwoordiger.

Wegens het overgangsjaar van de Wzd en de impact van corona is de implementatie van de Wzd nog niet voltooid. Tot die tijd, houden we vast aan alle afspraken en verantwoordelijkheden zoals we gewend waren vanuit de Wet Bopz. Dit betekent dat naast een signalerende en adviserende rol Wzd-aandachtsfunctionarissen verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van een maandelijkse evaluatie. Zij doen dit in nauw overleg met de medische dienst en de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. De behandelend arts is

³ Het Desan Portal hanteert een andere onderverdeling in vrijheidsbeperkingen dan Sevagram. In overleg met de Wzd-commissie is overeenstemming bereikt over de vertaling van deze categorieën.

eindverantwoordelijk voor de evaluatie. Indien uit deze evaluatie blijkt dat de inzet aangepast dient te worden, wordt dit geregistreerd in het zorgleefplan van de cliënt. Daarnaast wordt tijdens het jaarlijkse MDO of tijdens het jaarlijkse evaluatiemoment de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregel(en) met de cliënt en/of de vertegenwoordiger geëvalueerd. Er is ook specifieke aandacht voor de besluitvorming ten aanzien van het toepassen en/of stoppen van de maatregel en de uitvoering van (de alternatieven voor) de vrijheidsbeperking. Het dashboard K&V geeft een real-time overzicht van de ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen en redenen per locatie. Tot slot onderzoekt, inventariseert en implementeert het Innovatieplatform van Sevagram vrijheid bevorderende alternatieven, zoals leefcirkels en slimme sensoren zodat op een weinig mogelijk ingrijpende manier de vrijheid en veiligheid van onze cliënten wordt gewaarborgd.

Wzd-commissie

De Wzd-commissie is verantwoordelijk voor alles wat te maken heeft met Wzd-beleid. De commissie is sinds 2019 gericht op het voorbereiden en implementeren van de Wzd. Wegens de coronacrisis heeft deze implementatie vertraging opgelopen. Het beleidsplan Wzd is begin 2020 vastgesteld. Wegens alle ontwikkelingen, voortschrijdend inzicht en regionale afspraken heeft de commissie het beleidsplan doorontwikkeld. Dit plan wordt begin 2021 opnieuw vastgesteld. Daarnaast zijn het afgelopen jaar de Wzd-functionarissen benoemd, is een besluit genomen over welke discipline de rol van zorgverantwoordelijke gaat vervullen en is een scholingsplan ontwikkeld gericht op alle medewerkers die een rol gaan vervullen binnen deze wet. Ook is er vanuit de impact van corona nadrukkelijk gesproken over in hoeverre de Wzd van toepassing was op diverse casuïstiek gedurende de inzet van coronamaatregelen. Tot slot heeft een afvaardiging van de Wzd-commissie gedurende het jaar weer zitting genomen in een speciale werkgroep gericht op de invoering van de Wzd zowel intern als extern in een regionaal samenwerkingsverband.

Advance care planning

De indicator ACP is terug te vinden in het Desan Portal. Deze indicator krijgt in 2021 meer vorm en inhoud door de uitwerking van Waardig afscheid.

Zorginhoudelijke veiligheidsaspecten

Naast de aspecten basisveiligheid heeft Sevagram diverse zorginhoudelijke aspecten, die hieronder worden toegelicht.

Hygiëne en infectiepreventie

De HIP-commissie geeft uitvoering aan en ziet toe op de kwaliteit van het HIP-beleid. De samenwerking met deskundigen infectiepreventie van het naastgelegen Zuyderland Medisch Centrum is in 2020 opnieuw voortgezet.

HIP was afgelopen jaar uitzonderlijk belangrijk. Voor een groot deel zijn HIP-aspecten geregisseerd vanuit het operationeel crisisteam (OCT) en het strategisch crisisteam (SCT). Er is ingezet op structurele communicatie en aandacht voor onderwerpen als handhygiëne, persoonlijke hygiëne, persoonlijke beschermingsmiddelen en op andere coronagerelateerde procedures en instructies. Om de hiaten goed in beeld te brengen zijn in augustus HIP-audits uitgevoerd, waarna verbeteracties zijn uitgezet. In november heeft hierop een vervolg audit plaatsgevonden met als constatering dat de toepassing van hygiënemaatregelen was verbeterd.

De HIP coach scholing is wegens corona onderbroken en later in digitale vorm weer opgepakt. In 2020 hebben 32 medewerkers het certificaat HIP coach behaald. In het najaar is in digitale vorm een nieuwe groep gestart met de HIP coach scholing die naar verwachting in het voorjaar van 2021 wordt afgerond. De zorgondersteuners zijn geschoold in reinigings- en desinfectietechnieken gericht op het borgen van de kwaliteit van schoonmaak en hygiëne van zorg- en tilhulpmiddelen. De implementatie van de MRSA

uitvraag bij nieuwe medewerkers heeft als gevolg van corona vertraging opgelopen en wordt in 2021 gerealiseerd. Het project langdurige zorg kwaliteit uit het Zuyden is in 2020 afgerond met een eindrapportage met daarin aandacht voor verbeteracties. De verbeteracties gericht op extra inzet van Hago medewerkers en zorgondersteuners hebben geleid tot het gewenste resultaat. Deelname heeft inzicht gegeven in de mate van bewustwording over het belang van hygiëne. Die mate is toegenomen. Door het uitvoeren van metingen werden gerichte verbeterdoelen gesteld die continu werden gemonitord. De doelen zijn behaald.

Ten slotte is de griepvaccinatie-graad bij medewerkers in 2020 gelijk gebleven (2,8%). Het percentage is laag, maar komt wel overeen met de landelijke trend.

Meldingen incidenten cliënten

De commissie, gericht op meldingen incidenten cliënten (MIC), heeft in februari 2020 een audit uitgevoerd met betrekking tot de bekendheid van het in 2019 hernieuwde MIC-beleid en de mate van implementatie op locaties. Het resultaat sloot aan bij de beoogde verwachting. Een punt van aandacht blijft het opvolgen en bespreken van acties en verbetermaatregelen.

Begin februari 2020 is in samenwerking met Zuyd Hogeschool onder leiding van een fysiotherapeut en een ergotherapeut het functieprogramma Valpreventie ontwikkeld. Gericht op de implementatie zijn workshops gecreëerd voor professionals en cliënten. Vanwege de uitbraak van corona was het, met uitzondering van een pilot, niet mogelijk deze workshops uit te voeren. De MIC-commissie heeft ook in 2020 een cijfermatige bijdrage geleverd aan periodieke rapportages.

Aanpak ouderenmishandeling

In 2020 is het geven van voorlichting en organiseren van scholing wegens corona niet mogelijk geweest. Daarom is gezocht naar digitale vervangers. Zo heeft de commissie een filmpje opgenomen dat wordt getoond tijdens de digitale introductiedag voor nieuwe medewerkers en is een E-learning beschikbaar gesteld. Op deze wijze probeerde de commissie toch het afgelopen jaar collega's bewust te maken van het fenomeen ouderenmishandeling en wordt de handelingsverlegenheid op dit gebied verkleind. Ook is gezocht naar nieuwe leden voor de commissie. Het enthousiasme en de bereidheid om lid te worden van de commissie is groot. De audit die eind 2020 is uitgevoerd laat op bijna alle uitgevraagde onderwerpen verbetering zien. De verbeterpunten gericht op bekendheid met de stappenplan en bijbehorende taken en verantwoordelijkheden worden in 2021 meegenomen in het vernieuwen en verbreden van de richtlijn aanpak ouderenmishandeling. Zeven casussen zijn geregistreerd. Dit is een daling ten opzichte van 2019. Een mogelijke verklaring hiervoor is te vinden in de coronacrisis met de tijdelijke sluiting van locaties tot gevolg.

Risicosignalering

Voor iedere cliënt die in zorg komt, wordt een risicosignalering uitgevoerd. Deze risicosignalering gebeurt aan de hand van de risicoscan in het ECD. De risicoscan is gekoppeld aan de gezondheidsrisico's van de functieprogramma's. Per gezondheidsrisico worden een aantal vragen beantwoord door de klantkenner. Ieder gezondheidsrisico is voorzien van een aantal tips en verwijst naar het bijpassende functieprogramma. De screening geeft een eerste indruk van de gezondheidsrisico's bij een cliënt. Vervolgens roept het systeem een reactie op die vorm krijgt in de interdisciplinaire samenwerking en bijpassende behandelplannen. De risicoscan wordt vervolgens vóór ieder MDO/evaluatiegesprek herhaald. Waar nodig worden behandelplannen gewijzigd zodat ze blijven aansluiten bij de cliëntgebonden gezondheidsrisico's.

In het dashboard K&V is het invullen van de risicoscan meegenomen en hierdoor werd zichtbaar dat de risicoscan niet ieder half jaar op tijd werd herzien. Dit punt vereist

opnieuw aandacht in 2021. Het invullen van de risicoscan kan tevens worden meegenomen in de verbeteracties die worden gesteld vanuit de dossiercontrole.

Mondgezondheid

Afgelopen jaar heeft een continuering van het beleid van 2019 plaatsgevonden, passend bij de coronamaatregelen. De voorgenomen audit heeft niet plaatsgevonden. Vanaf 2021 wordt dit thema opnieuw onder de loep genomen.

Voeding

Voeding, en dan met name de voedingswaarde, veiligheid van voeding en wijze van organisatie en presentatie van voeding, wordt steeds belangrijk voor het welzijn van cliënten. De in 2019 gelegde verbinding en samenwerking tussen stafdienst Gasterie en vakgroepen diëtetiek en logopedie is in 2020 gecontinueerd, waarbij nog meer aansluiting bij de paramedische dienst tot stand is gekomen. Het verbinden van de processen en relatie kwam moeilijk tot stand vanwege de geldende coronamaatregelen maar dit heeft slechts tot beperkte belemmeringen geleid. Digitale overleggen brachten hierin uitkomst. De communicatielijnen zijn in 2020 verder uitgezet, maar zullen nog meer geïntensiveerd worden.

De vakgroepen diëtetiek en logopedie zijn nauw betrokken bij de Sevagram menucycli warme maaltijden. Beide vakgroepen hebben hier een controlerende en adviserende rol in. Echter tussen het voedingsbeleid van Sevagram en leverancier zitten nog nuance verschillen. Deze worden in de loop van 2021 nader afgestemd. Het interdisciplinair voedingsadvies per cliënt heeft nog niet de effectiviteit bereikt die beoogd was. In het kader van het bevorderen van kwaliteit eten & drinken, wordt in 2021 een verbeterslag gemaakt. Tot slot is vanuit de programmalijn Eten en drinken van het Innovatieplatform de pilot Fingerfood positief afgerond. Aan de hand van de evaluevaluatie wordt op een later moment een besluit genomen of uitrol over meerdere locaties plaatsvindt.

Bedrijfshulpverlening

De inrichting van de bedrijfshulpverlening (BHV) organisatie is een onderdeel van het bouwwerk installatie en organisatie (BIO) principe. Dit is een drie-eenheid van communicerende vaten die maken dat, in geval van noodzaak tot ontruiming, cliënten binnen de wettelijk gestelde tijd naar een veilig compartiment gebracht kunnen worden. Om zowel overdag als 's nachts aan de ontruimingsnormen te voldoen zijn in 2019 noodzakelijke aanpassingen geformuleerd. Deze zijn in 2020 doorgevoerd.

Vanwege de coronamaatregelen is de planning van ontruimingsoefeningen gedurende 2020 niet gehaald. In het laatste kwartaal van 2020 is in overleg met alle locaties een planning opgesteld om in 2021 het oefenen op te starten. Met de externe opleidingspartner is tevens gezocht naar mogelijkheden om ook het oefenen en scholen van BHV-medewerkers zo spoedig mogelijk te hervatten en waar nodig te intensiveren. De effectuering hiervan vindt gezien de impact van de tweede coronagolf en vaccinatierondes plaats in 2021.

Prospectieve risico-inventarisatie

Sevagram heeft in 2020 haar visie op veiligheid vastgesteld, in het verlengde daarvan wordt een veiligheidsbeleid opgesteld. Dit beleid wordt geïntegreerd in ons KVMS (zie [Kwaliteitsmanagementsysteem](#)). Hierin is tevens aandacht voor diverse instrumenten, waaronder de prospectieve risico-inventarisatie (PRI). De planning om het KVMS en het veiligheidsbeleid in 2020 af te ronden is niet haalbaar gebleken en wordt meegenomen naar 2021.

4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren en verbeteren van kwaliteit vormt de rode draad in het kwaliteitsplan en dus ook in het kwaliteitsverslag. Leren en verbeteren wordt hierbij steeds verder verankerd en geborgd in alle processen.

Verbeterplannen

In 2018 zijn voor het eerst alle locaties van Sevagram interdisciplinair, dus met alle disciplines inclusief de behandeldienst en de lokale cliëntenraden, vanaf de werkvloer aan de slag gegaan met de kaders uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit deden zij op basis van een gezamenlijk gedragen visie. Dat heeft geleid tot concrete verbeterplannen voor de periode 2019-2021; voor elke locatie één, ieder vanuit haar eigen vertrekpunt, maar wel met een duidelijke richting waar zij over drie jaar allen willen staan.

In 2020 is de voortgang van de verbeterplannen geëvalueerd, voornamelijk vanwege de impact van de coronacrisis. Diverse thema's zijn getemporeerd. Waar nodig zijn naar aanleiding hiervan de plannen op locatieniveau aangepast. De stip op de horizon voor de periode 2019-2021 is hierbij ongewijzigd gebleven. Deze aanpassingen komen terug in dit kwaliteitsverslag.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Sinds 2019 is definitief afscheid genomen van het HKZ-kwaliteitskeurmerk binnen Sevagram. Dat was het startschot om een managementsysteem voor het sturen en beheersen van de organisatie met betrekking tot kwaliteit te ontwikkelen; ons kwaliteit managementsysteem (KMS). Het ondersteunt ons om op een doelmatige manier om te gaan met kwaliteitsdoelen, en zo te zorgen dat Sevagram ten aanzien van wonen, zorg en welzijn de diensten levert waar cliënten en naasten tevreden over zijn. Doorontwikkeling en een eerste evaluatie stond voor 2020 op de rol.

Deze doorontwikkeling en evaluatie van het KMS tot een KVMS is in het laatste kwartaal van 2020 gestart. Binnen het KVMS wordt een nadere kadering en uitwerking gegeven aan de plan-do-check-act (PDCA) op kwaliteit en veiligheid. Verantwoordelijkheden, (commissie-)structuren, verantwoordingslijnen maar ook de diverse instrumenten die nodig zijn om de PDCA in praktijk te brengen worden hierin meegenomen. Te denken valt aan risico-inventarisatie-instrumenten, auditeren en meldingen van (bijna) incidenten. Het is van belang voor de implementatie van het KVMS voldoende afstemming en temporisering toe te passen.

Drie-jaren auditplan

Binnen het KVMS wordt gewerkt met een drie-jaren auditplan (2019-2021). Een overall-auditplanning maakt het enerzijds mogelijk om concern-breed inzage te geven in welke thema's worden getoetst, anderzijds biedt het inzage in de impact voor locaties. Het maakt het mogelijk om te combineren of te faseren. Een kleine greep uit audits die in 2020 zijn uitgevoerd: de audit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, HIP, dossiercontroles en MIC. De uitvoering van de audits heeft onder grote druk gestaan van de coronamaatregelen. Het bezoeken van locaties was om evidente redenen lange tijd niet mogelijk. Er is actief gezocht naar alternatieve mogelijkheden om audits toch uit te voeren met in achtneming van de maatregelen, waaronder auditeren op afstand door de inzet van digitale middelen. Echter onvermijdelijk is de auditplanning zoals opgesteld in 2019 maar ten dele uitgevoerd.

In 2020 is er een format ontwikkeld op basis waarvan auditresultaten op een uniforme wijze worden teruggekoppeld aan de teams, locaties, clusters en het concern. Doelstelling is een eenduidige, eenvoudige en compacte manier van terugkoppelen. Er is aandacht voor punten die goed gaan, waar men trots op kan zijn én punten waar nog verbetering nodig is. Eind 2020 heeft een pilot plaatsgevonden met het format bij verschillende audits. Het format wordt als prettig, helder en handzaam beoordeeld. In 2021 wordt het verder

geïmplementeerd en waar nodig verfijnd. De verwachting is dat een meer toegankelijke rapportage in dit format zal bijdragen aan een eenvoudigere opvolging van verbetermaatregelen. Dit verdient nadere uitwerking in 2021.

Klachtbehandeling

Mede in relatie tot de inwerkingtreding van de Wzd, is in het eerste kwartaal van 2020 de klachtenonderzoekscommissie geëvalueerd. Besloten is de externe klachtenonderzoekscommissie te behouden. Hiertoe was het noodzakelijk het reglement te toetsen op met name het onderdeel onvrijwillige opname en zorg. Daarnaast is er gekeken in hoeverre het reglement voldoet aan de eisen van de nieuwe wet. De toegang tot en de route naar de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) is toegevoegd. Ook is, voor de volledigheid, de rol van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd opgenomen in het klachtenreglement.

Er waren tevens wijzigingen ten aanzien van de tekst met betrekking tot de vertrouwenspersonen noodzakelijk. Door de verplichting te beschikken overeen externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd was het essentieel om in het reglement een duidelijk onderscheid tussen de taken en positie van onze interne cliëntvertrouwenspersonen en de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd te maken. Deze wijzigingen worden aanvang 2021 aan de CCR voorgelegd.

Lerend netwerk

In het kwaliteitsplan wordt het proces van leren van elkaar stapsgewijs uitgebreid. In eerste instantie stimuleert Sevagram medewerkers om van elkaar te leren. Daarnaast beschikt Sevagram over een uitgebreid extern lerend netwerk. Sevagram tracht hiermee een optimaal geïntegreerd zorgaanbod voor cliënten te realiseren. In dat kader heeft Sevagram - als bekend - de internationale Planetree-zorgvisie omarmd en geïmplementeerd. Hierdoor beschikt Sevagram over voldoende structuur en handvatten om merkbaar betere mensgerichte zorg te blijven ontwikkelen. Sevagram werkt hiervoor nauw samen met Planetree Nederland, waar de voorzitter van onze RvB ook lid is van het bestuur van Planetree Nederland. De zorgorganisaties die deelnemer zijn van Planetree Nederland, vormen een internationaal netwerk waar uitwisseling plaatsvindt op gebied van bestuur, kwaliteit, opleidingen en communicatie.

Ook wordt er veel waarde gehecht aan goede contacten en samenwerkingsrelaties met onderwijsinstellingen, overige VVT-organisaties, GGZ-instellingen en overige ketenpartners uit de regio. In dat kader heeft Sevagram in 2020 samengewerkt met Zuyd Hogeschool, de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg (AWO-ZL). Het AWO-samenwerkingsverband fungeert als lerend netwerk voor een diversiteit aan onderwerpen, waaronder de uitwisseling van het kwaliteitsverslag en -plan. Gedurende het verslagjaar heeft regelmatig overleg plaatsgevonden met deze partners over tal van onderwerpen (innovatie, implementatie Wzd, ouderen mishandeling, dubbelzorgvragers, sterk leerklimaat, etc.). Daarnaast participeren we in diverse samenwerkingsverbanden die gefinancierd worden vanuit de transitie-middelen of de Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten (RAAT).

Verder hecht Sevagram veel waarde aan goede samenwerkingsrelaties met de provincie, gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, welzijnsorganisaties, ouderenraden en onderwijsinstellingen.

Ten slotte heeft Sevagram er ook voor gekozen om buiten de regio Zuid-Limburg te reflecteren in een lerend netwerk vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De samenwerking met tanteLouise heeft het afgelopen jaar geleid tot een werkbezoek waarbij kennis gedeeld is over Planetree in relatie tot kwaliteit, Planetree voor medewerkers en innovatie.

4.5 Leiderschap, governance en management

Voor het bevorderen van teamontwikkeling en leiderschap is, in samenwerking met een externe partner, in 2019 een fundament gelegd in de vorm van het project Samen sturen. Dit programma richt zich op medewerkers en leidinggevendenden waarbij uitgegaan wordt van de principes sturing en ruimte. Als speerpunten van het project gelden eigenaarschap met plezier en interdisciplinair vakmanschap. Het programma maakt teams wendbaar, stimuleert persoonlijk leiderschap en verbindt organisatieonderdelen en is in 2020 verder uitgerold, echter getemporeerd wegens corona. Teams zijn onder leiding van Samen sturen met verbetertrajecten op weg gegaan. Om het draagvlak en de effectiviteit te vergroten nemen teams in samenspraak met de leidinggevende hiervoor zelf het initiatief. De komende jaren krijgt dit stap voor stap een vervolg. Daarnaast zijn we in 2020 gestart met de begeleiding van zowel de teammanagers alsook de directie en RvB in het kader van de verdere ontwikkeling van leiderschap.

4.6 Personeelssamenstelling

De strategische HR-visie van Sevagram vormt het uitgangspunt voor de personeelssamenstelling en functiemix. Het normenkader personeelssamenstelling vormt de basis voor het kwaliteitsplan en de verbeterplannen per locatie.

Strategische HR-visie

De strategische HR-visie is gericht op de medewerkersbeleving en de medewerkersreis (employee journey) waarbij de begrippen boeien, binden en verbinden centraal staan. Interdisciplinair overleg wordt binnen Sevagram steeds meer vanzelfsprekend ingezet om een inhoudelijke kwaliteitsslag te maken op verbindingen tussen functies, afdelingen en de betrokkenheid (Planetree voor medewerkers).

Kwaliteit van zorgverleners

Kwaliteit van zorg alleen is niet voldoende, kwaliteit van leven wordt steeds belangrijker. Ook, of misschien juist, in de laatste levensfase. Omdat we vanuit een gezonde basis vertrekken, hebben we het afgelopen jaar hierop gefocust. Op deze wijze bieden we cliënten de beste zorg maar doen we dit ook met gemotiveerde medewerkers. Tijdens de eerste coronagolf hebben de docenten en praktijkopleiders hun handen uit de mouwen gestoken op de afdelingen. Dit heeft hen een schat aan informatie opgeleverd die zij hebben vertaald in (les)programma's.

Risicovolle en voorbehouden handelingen

Er is een nieuw beleid ontwikkeld en geïmplementeerd ten aanzien van bevoegd en bekwaamheden. Hierdoor ligt de focus niet meer alleen op de beperkingen vanuit wet- en regelgeving maar vooral op de kansen. Zo hebben we een profiel ontwikkeld voor medewerkers die opgeleid zijn voor welzijnsberoepen, het zogenaamde agogisch profiel. Dit is alvast een voorloper op het implementeren van de functiestraat Welzijn en stelt medewerkers met een andere opleidingsachtergrond in staat om op het gebied van ADL en eenvoudige handelingen hun steentje bij te dragen (zie [Visie op welzijn](#)). Daarnaast heeft het werkplekleren en het toetsen op locatie een boost gekregen. Vanuit HRD hebben we het afgelopen jaar extra geïnvesteerd in fantomen die dit mogelijk maken.

Versterken Leerklimaat

In 2019 heeft Sevagram zich aangesloten bij het project leer- en ontwikkelklimaat van RAAT+ Zuid-Limburg. RAAT+ is een samenwerkingsverband van verpleeghuizen en het CZ-zorgkantoor met als doel knelpunten op de arbeidsmarkt op te lossen ter ondersteuning van de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) financiert dit project met extra middelen om deze

knelpunten op te lossen. Sevagram participeert in dit lerend netwerk waarin kennis, ervaringen en contacten worden uitgewisseld. Uitwisseling vindt voornamelijk plaats omtrent diverse arbeidsmarktuitleidingen en ontwikkelvraagstukken in relatie tot de continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn voor cliënten. Tevens zijn in deze bijeenkomsten ideeën uitgewisseld over een gezamenlijke aanpak om de meest ervaren zorgverleners voor de sector te behouden, startende zorgverleners (in opleiding) beter te begeleiden en om nieuwe doelgroepen, met name zij-instromers, te enthousiasmeren voor de zorg. Uit de besproken ideeën heeft de projectgroep een selectie gemaakt voor een aantal pilots die verder uitgewerkt en uitgevoerd worden door drie werkgroepen. Sevagram neemt samen met acht andere VVT-organisaties deel aan de werkgroep Versterken leerklimaat. Na de pilot met Calibris in 2019 is het programma in 2020 met Sevagram docenten voortgezet. Het programma Sterk leerklimaat steekt in op het verbeteren van het leerklimaat door het trainen van leercoaches (vanaf niveau 4) die als coach op de werkvloer een positieve invloed hebben op sfeer, cultuur en leer- en ontwikkelklimaat. Sinds enkele jaren heeft Sevagram de HBO-V toegevoegd aan het functiehuis. Echter merken we dat de ouderenzorg momenteel niet voldoende uitdagingen te bieden heeft om een duurzame relatie op te bouwen met deze doelgroep. Het programma Sterk leerklimaat biedt ons niet alleen de mogelijkheid om het werkklimaat en het daarmee samenhangende klimaat te verbeteren, het biedt ons ook kansen om de functie van de HBO-V aantrekkelijker te maken en deze beter te positioneren in het zorg- en welzijnsproces.



Figuur 4.3: Versterken leerklimaat

Het programma bestaat uit twee onderdelen; een training voor de toekomstige teamcoaches en een teamtraject waarmee de leercoaches worden begeleid om samen met teams verbeteringen op te pakken op locaties. Het leren ontstaat dus op de werkvloer. Gezien de looptijd en intensieve begeleiding is gekozen voor een gefaseerde uitrol en het traject zoveel mogelijk te verbinden met andere initiatieven waaronder het innovatiebord. De eerste effecten op drie locaties zijn positief. Er is rolduidelijkheid ontstaan, verwachtingen zijn over en weer uitgesproken en het team is zich ervan bewust geworden dat er geleerd mag worden en dat dit alleen werkt als je hierover met elkaar in gesprek gaat.

Echte vaardigheden voorop

De voorgenomen plannen om de taken van de eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) te splitsen, en conform kwalificatie, dossiers op het juiste opleidingsniveau te beleggen, hebben slechts lichte vertraging opgelopen door corona. Middels een formatieve toets en

eventuele aanvullende scholing zijn medewerkers opnieuw ingeschaald in de meest passende functie. Medewerkers in het bezit van het Verzorgende IG diploma die een positief resultaat hebben behaald voor de toets hebben nu de overeenkomstige functie Verzorgende IG met de rol van klantkenner.

Kwalificerend opleiden

ONDANKS het enorme aanbod is het lastig gebleken kwalitatief goede kandidaten te vinden voor het volgen van een kwalificerende opleiding. Gelukkig is de interne motivatie om door te kunnen stromen naar een hoger kwalificatieniveau onverminderd hoog gebleken. Dit heeft ertoe geleid dat ruim 75% van de studenten intern geworven zijn. Studenten hebben het wel zwaar gehad het afgelopen jaar. Niet alleen werden zij geacht digitaal te studeren, hun werkplek is ook nog eens erg hectisch gebleken. De focus heeft niet altijd op het 'kunnen en mogen leren' gelegen en daarnaast was de psychosociale belasting hoog. Praktijkopleiders en docenten van de ROC's hebben hier hun handen vol aan gehad. Helaas hebben we niet kunnen voorkomen dat dit voor enkele groepen ook geleid heeft tot vertragingen in de afstudeerdata.

Employee journey

Onboarding/Introductie

Nieuwe medewerkers welkom heten en zorgen dat zij een warme start krijgen binnen Sevagram heeft enige creativiteit vereist met de geldende maatregelen in verband met corona. Uiteindelijk hebben we onze weg gevonden en is er een mix ontstaan tussen een digitale vorm van onboarding, waarvoor alle afdelingen promotiefilmpjes hebben gemaakt, en het fysiek volgen van de workshops van Planetree in kleine groepjes. Hiervoor is een digitaal leerpad ingericht welke wordt afgesloten met een quiz. Iedere maand ontvangt de deelnemer met de hoogste score een presentje en een eervolle vermelding op intranet. Het is natuurlijk niet te vergelijken met het warme bad die nieuwe medewerkers gewend waren maar ook deze variant wordt positief ontvangen.

Arbo en Vitaliteit

IN het kader van het project Veilig & gezond werken en duurzame inzetbaarheid is in 2020 het beleid en jaarplan Veilig en gezond werken verder vormgegeven. Daarnaast is er gestart met een periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek/preventief medisch onderzoek (PAGO/PMO) voor de medewerkers. Helaas is dit preventief medisch onderzoek door aanscherping van coronamaatregelen vroegtijdig moeten stoppen. In 2021 wordt dit uiteraard voortgezet.

IN het kader van aandacht voor de medewerkers is er in dit bijzondere jaar veel inspanning gestoken in het bieden van psychosociale ondersteuning. Op alle locaties waren lokale opvangteams (LOT) aanwezig die de medewerkers de mogelijkheid boden om hun verhaal kwijt te kunnen. Daarnaast is met name tijdens de eerste coronagolf ook het bedrijfopvangteam (BOT) en het preventieloket veelvuldig ingeschakeld voor psychosociale ondersteuning en begeleiding.

Balans

Ruimte, regie en verantwoordelijkheid geven aan medewerkers en teams de mogelijkheid om samen met cliënten de juiste dienstverlening op het juiste moment af te spreken en de gewenste werktijden hierop af te stemmen; dat is het uitgangspunt van de kanteling werktijden.



Figuur 4.4: Doelstelling Kanteling werktijden

Het proces om tot afspraken te komen - door een open dialoog binnen de organisatie zowel in teams als tussen teams en management en bestuur - is belangrijk voor een goed resultaat, namelijk tevreden werknemers die meer autonomie en meer balans tussen werk en privéleven ervaren. De juiste dienstverlening voor cliënten staat daarbij altijd voorop. In 2020 is het kader Kanteling werktijden in samenspraak met de OR vastgesteld.

Exitgesprekken

In de laatste fase van de medewerkersreis die medewerkers maken, streeft Sevagram ernaar dat vertrekkende medewerkers met een goed gevoel terugkijken op hun tijd bij Sevagram. Dit gevoel wordt vooral gevoed door de periode dat een vertrekkend medewerker in dienst is geweest. In dat kader vinden exitgesprekken plaats met alle medewerkers die op eigen verzoek uit dienst treden met als doel om feedback te verzamelen betreffende de medewerkersreis, en waar nodig verbeteringen aan te brengen. Daarnaast ontvangen alle medewerkers die uitdienst treden het verzoek om het exit formulier in te vullen.

Profiel personeelsbestand

Het profiel personeelsbestand in kwantitatieve zin is terug te vinden in het Desan Portal, waarbij de reikwijdte en definities zoals aangegeven in het handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg zijn gehanteerd. Waar van toegevoegde waarde wordt hieronder een toelichting op de cijfers gegeven.

Capaciteitsplan

Vanwege corona in 2020 hebben we een (semi) kritische basisbezetting toegevoegd aan de capaciteitsplannen per locatie. Dit betekent dat de teammanagers per locatie een aangepast capaciteitsplan hebben aangeleverd waarin kwalitatief en kwantitatief de minimale bezetting is weergegeven. Doel van dit aangepaste capaciteitsplan is sneller te kunnen acteren indien er sprake is van een (semi) kritische situatie.

Functiemix

Diverse ontwikkelingen waaronder de introductie van de functiestraat welzijn en de klantkenner maar ook de coronacrisis hebben impact gehad op de functiemix. Hierdoor zien we in 2020 diverse verschillen in percentuele verdeling binnen de functiemix ten opzichte van 2019. De verschuiving in de functiemix is dan ook mede te verklaren door de instroom van niveau 1, overig personeel en behandelaren. Het verschuiven van het medisch- of zorgmodel naar een welzijnsmodel helpt ons gaandeweg de stap te maken naar een nieuwe inhoudelijke kwalitatieve functiemix.

Ziekteverzuim

In 2020 heeft het verzuimbeleid zich in het bijzonder toegespitst op het voorkomen van coronabesmettingen onder medewerkers. Hiertoe is mede in samenspraak met WerkVitaal het protocol Testbeleid bron- en contactonderzoek opgesteld. Eveneens is in eigen beheer een eigen testruimte ingericht om grootschalig medewerkers (preventief) te kunnen

testen. In het laatste kwartaal van 2020 is gestart met het voorbereiden van het vaccineren van medewerkers conform richtlijnen van de GGD. We hebben nog meer inzicht gecreëerd in het ziekteverzuim waardoor Sevagram nog meer grip heeft op het verzuim. In 2020 is de pilot met het preventieloket verder gecontinueerd. In het preventieloket zijn psychologen en maatschappelijk werkers ondergebracht die, indien nodig, preventief met medewerkers in gesprek gaan en waar nodig kunnen doorverwijzen. Verder kan het preventieloket ook dienen als interventie wanneer een medewerker reeds in het verzuim zit. In 2020 zijn er ongeveer 70 medewerkers in begeleiding geweest bij het preventieloket met diverse problemen (variërend van overbelaste mantelzorger of rouwverwerking tot spanningen op de werkvloer en assertiviteit). Het overgrote deel heeft na gemiddeld 4 gesprekken met het preventieloket zich niet hoeven ziekmelden en de begeleiding kunnen afronden.

Instream/uitstroom/doorstroom

Net als in 2019, was er in 2020 sprake van een continuerende spanning tussen vraag en aanbod van gekwalificeerd verplegend en verzorgend personeel. Om deze reden is blijvend geïnvesteerd in de zorg voor werving, selectie en recruitment. Mede als gevolg daarvan lukt het Sevagram nog steeds om gekwalificeerde zorgmedewerkers te laten instromen. Als gevolg van de coronapandemie was in 2020 en ten opzichte van voorgaande jaren desondanks een afwijkend patroon van in- en uitstroom zichtbaar.

In vergelijking met 2019 is de instroom afgenomen. Enerzijds wordt dit verklaard vanuit de coronapandemie en anderzijds wordt dit verklaard door de gewenste stabilisering van de personele bezetting. Naast invulling van de vervangingsvraag is gestuurd op verschuivingen in de functiemix ten gunste van de welzijnsfuncties. De uitstroom is in vergelijking met 2019 toegenomen. Als gevolg van de sturing op kwaliteit en de functiemix is meer dan in voorgaande jaren ervoor gekozen om tijdelijke dienstverbanden niet te verlengen en was er sprake van een toename van uitstroom als gevolg van pensionering. Indicatoren gerelateerd aan in-, door- en uitstroom zijn terug te vinden in het Desan Portal.

4.7 Gebruik van hulpbronnen

De start van elk zorgproces begint in de relatie tussen cliënt en zorgverlener, welzijnsmedewerker of behandelaar. In dat onderlinge contact worden afspraken gemaakt over hoe de zorg-, welzijn, dienstverlening of behandeling eruitziet en hoe de cliënt daarin zijn of haar positie neemt. Voorwaarden voor het goed kunnen uitvoeren zijn naast voldoende kennis en informatie, de zorg voor gebouwen, ICT, materialen, samenwerkingsovereenkomsten en de administratieve organisatie.

Vastgoed

Uitbreiding, her- en doorontwikkeling van diverse locaties van Sevagram stonden ook in 2020 weer op de planning. Deze ontwikkelingen hebben tot doel om enerzijds de leefomgeving te laten aansluiten op de wensen en behoeften van cliënten en anderzijds een antwoord te geven op de groeiende zorgvraag, met name voor de doelgroep psychogeriatricie (PG).

- Nieuwbouw Douvenrade: In 2020 is een doorstart gemaakt met de herontwikkeling van de locatie Douvenrade, inmiddels omgedoopt tot Parc Douvenrade. Een community waar 221 service-appartementen gehuisvest zijn verdeeld in drie bestaande gebouwen en een state of the art zorgcentrum ontwikkeld wordt (2023 gereed).
- Uitbreiding van zorgcentrum Valkenheim: In overleg met verschillende werkgroepen is input geleverd aan het ontwerpteam zodat er een definitief ontwerp gerealiseerd kon worden. Begin december 2020 is de aannemer gestart met de

grondwerkzaamheden ten behoeve van het realiseren van een uitbreiding van 38 cliënten kamers gelegen in drie woningen.

- Aanpassing zorgcentrum De Hollehof en zorgcentrum De Regenboog: Met name de algemene ruimten op de afdelingen zijn conform de wensen van onze cliënten en medewerkers op locatie gewijzigd en gemoderniseerd.
- Revitalisatie zorgcentrum Langedael en zorgcentrum Oosterbeemd: Op beide locaties zijn we gestart met de voorbereidingen voor het revitaliseren van het complete gebouw.

Tot slot zijn in 2020 alle technische installaties volgens, in overeenstemming met het onderhoudsplan onderhouden en is er extra aandacht geweest voor ventilatie en koeling binnen onze gebouwen. Alle verdiepingen werden voorzien van gekoelde ruimten.

Toekomstbestendige facilitaire organisatie

Om beter te kunnen meebewegen met de ontwikkelingen in de zorg is Sevagram enkele jaren geleden begonnen de organisatie zo efficiënt mogelijk in te richten. Het afgelopen jaar stond in het teken van verdere implementatie en realisatie van de eerste drie formules die zijn uitgewerkt ten behoeve van het project Toekomstbestendige facilitaire organisatie:

- centraal meldpunt voor de interne organisatie;
- serviceteams, waarin een effectievere inzet van de technische dienst is uitgewerkt;
- facilitair op locatie, waarin de huidige taken van huismeesters verschuiven naar meer voorraadbeheer, bestel en logistieke taken.

Daarnaast is in 2020 gewerkt aan de verdere uitwerking van de vierde formule; Eten, drinken en winkels. In verband met de coronacrisis is besloten deze projectfase door te schuiven naar februari 2021.

Hulpmiddelen depot

De materialen-commissie streeft diverse doelen na ten einde het bevorderen van kwalitatieve aanschaf, uitleen, inzet en controle van verpleegkundige en medische hulpmiddelen en bijbehorende processen.

In 2020 is aandacht besteed aan het leggen van verbinding met medewerkers om samen te bekijken op welke wijze we onze cliënten zo goed mogelijk kunnen helpen op het gebied van inzet en gebruik van hulpmiddelen. Hiervoor zijn checklijsten opgesteld voor locatiebezoek. Helaas heeft een gedeelte van de locatiebezoeken niet plaatsgevonden in verband met de coronasituatie. Daarnaast heeft ieder kwartaal een controle plaatsgevonden van het depot MediReva Maastricht gericht op afstemming, hulpmiddelen opschoning en afvoer. Afgekeurde of verouderde hulpmiddelen worden gedoneerd aan goede doelen. Eind 2020 is een pilot gestart over her-inzet van accessoires en mobiliteitsmiddelen. Evaluatie van deze pilot vindt in 2021 plaats. De geplande optimalisatie van de inrichting van de digitale omgeving van MediReva (Medirevanet) is wegens de coronasituatie verplaatst naar 2021.

ICT

Op ICT-gebied zijn velerlei projecten, apparaten, systemen en software uitgerold in 2020, voor een deel voortvloeiend uit de ICT-strategie 2019-2023. Dit verslag bevat een opsomming van de resultaten op dit gebied, gerelateerd aan het leren en verbeteren van zorgprocessen, het kwaliteitskader en Planetree.

Het nieuwe normaal

Ook de coronacrisis heeft impact gehad op de voortgang en prioriteiten en heeft geleid tot diverse nieuwe ICT-gerelateerde vragen:

- beeldbellen voor cliënten door middel van zoom op iPad's en Surface go's zodat contact tussen cliënten en hun familieleden tijdens de coronacrisis mogelijk kon blijven;
- thuiswerken werd de norm waardoor het gebruik van telewerken en zoom ingericht moesten worden;
- bezoekersregistratie werd mogelijk gemaakt door registratiezuilen met ingebouwde iPads, voorzien van registratie software, op elke locatie uit te leveren.

Integratie Mosae Zorggroep

In 2020 hebben diverse voorbereidende werkzaamheden plaatsgevonden om te integratie tussen Sevagram en Mosae Zorggroep goed te laten verlopen. Hierbij kan gedacht worden aan het koppelen van IT-netwerken, het inrichten van accounts voor de Citrix omgeving van Sevagram en het toegankelijk maken van applicaties. Doel was om medewerkers zo eenvoudig mogelijk te laten overschakelen naar de ICT-omgeving van Sevagram. De integratie van de IT-netwerken en applicaties van Mosae Zorggroep en Sevagram is overigens nog niet afgerond. Daar zal nog een groot deel van 2021 voor nodig zijn.

Digitale Werkplek

Kwaliteitsverbetering vindt niet alleen in de zorg plaats maar ook op het gebied van ICT. Sevagram heeft in samenwerking met KPMG een aantal ambities geformuleerd dat een bijdrage gaat leveren aan een toekomstbestendige ICT-inrichting en optimale gebruiksbeleving. Het project Digitale werkplek is naar aanleiding hiervan in het leven geroepen om een deel van die ambities te realiseren. Het doel van het project is het zorgen dat de nodige bedrijfsinformatie op een efficiëntere en eenvoudige manier kan worden gevonden en gedeeld. Het eerste resultaat is bereikt door het vernieuwen van het intranet met Microsoft 365 als platform. De volgende stap is de introductie van een Workspace (startscherm) met tot doel op een simpele manier toegang bieden tot applicaties, mails, afspraken en documenten.

Vervanging Datawarehouse Geniq door TimeXtender

In 2020 hebben we een nieuw wendbaar en flexibel datawarehouse (TimeXtender) met eigen regiemogelijkheden geïmplementeerd. Hierdoor worden kosten bespaard en bepalen we ons eigen tempo ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden om stuurinformatie te ontsluiten. Als gevolg van de implementatie moesten alle reeds bestaande dashboards opnieuw gekoppeld worden. Dit project wordt afgerond in maart 2021.

Impactanalyse elektronisch cliëntdossier

Sevagram werkt intramuraal met het ECD Caress van PinkRoccade. Met de integratie van Mosae Zorggroep is de vraag gesteld welk ECD het beste voorziet in alle wensen van het nieuwe Sevagram. De focus ligt op verbetering van de zorgverlening; processen en systemen zijn hieraan ondersteunend. Naar aanleiding daarvan heeft in 2020 een impactanalyse plaatsgevonden naar andere ECD's bestaande uit marktverkenning en interviews met diverse gebruikersgroepen. Hierbij wordt Sevagram extern ondersteund. In 2021 vindt de besluitvorming plaats over de eventuele overstap naar een nieuw ECD.

Spraakgestuurd ECD

Het project Spraakgestuurd ECD (vanuit RAAT) is in maart 2019 gestart en heeft als doelstelling om via pilots aan te tonen of spraakgestuurd rapporteren en navigeren een zodanig positieve bijdrage levert aan efficiëntie, kwaliteit en werkplezier dat zorginstellingen bereid zijn deze functionaliteit organisatie breed uit te rollen. Eind maart/begin april 2020 was gepland om de pilots te starten maar als gevolg van de uitbraak van de coronapandemie is dit uitgesteld. In augustus 2020 is de pilot bij Sevagram

alsnog van start gegaan. We kunnen voorlopig concluderen dat spraakgestuurd rapporteren geen ‘plug & play’ is, zowel technisch als procesmatig. Het implementeren van dit gewijzigde proces vraagt om doorzettingsvermogen en vergt daardoor tijd en vertrouwen. Deze pilot wordt in februari 2021 afgesloten.

Tot slot neemt Sevagram deel aan het vooronderzoek Additionele spraaktoepassingen (RAAT). De oriëntatiefase is in de tweede helft van oktober tijdelijk gestopt in verband met de uitbreiding van de coronamaatregelen. Dit heeft geleid tot een nieuwe planning die in 2021 start waarbij rekening wordt gehouden met digitale werkvormen.

Cliëntportaal *mijnSevagram*

Het gebruik van het cliëntportaal door familie en naasten heeft een enorme groei doorgemaakt door de coronacrisis. Met name wegens de tijdelijke sluiting van de locatie steeg de interesse en het gebruik van het cliëntportaal aanzienlijk. De groei in gebruik is gemonitord. Daarnaast is er aandacht besteed aan de ervaringen van gebruikers. Deze resultaten worden meegenomen bij de ontwikkeling en inrichting van een nieuw ECD.

Privacy, informatiebeveiliging en gegevensuitwisseling

Als mensgerichte zorginstelling hecht Sevagram grote waarde aan privacy, gegevensbescherming en informatiebeveiliging. Cliënten, medewerkers en andere betrokkenen mogen erop vertrouwen, dat persoonsgegevens binnen Sevagram worden verwerkt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de NEN7510-norm. De functionaris gegevensbescherming (FG) van Sevagram houdt intern toezicht op de naleving van de AVG en gerelateerde privacywetgeving. De concern information security officer (CISO) rapporteert met betrekking tot informatiebeveiliging, de naleving van de AVG en NEN7510. In 2020 is met name aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- In het voorjaar van 2020 heeft een evaluatie plaatsgevonden van de verwerking van medewerkersgegevens door Sevagram. Hierbij is ook gekeken naar de borging van de vergewisplicht, geheimhouding en integriteit bij medewerkers. Op basis van de bevindingen zijn enkele verbetervoorstellen geformuleerd en doorgevoerd.
- Op beleidsmatig vlak zijn er diverse procedures en beleidsstukken ontwikkeld en geüpdatet. Zo heeft er een update plaatsgevonden van het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid en is er een Sevagram-breed camerareglement ontwikkeld.⁴ Ook zijn er data protection impact assessments (DPIA's) uitgevoerd om te beoordelen of nieuwe beoogde verwerkingen en (zorg-) technologieën voldoende privacy waarborgen bieden en zijn er verbeteringen doorgevoerd in de informatieverstrekking richting cliënten en medewerkers. De pilots rondom de zorgleveringsovereenkomsten en toestemmingsformulier zijn wegens corona uitgesteld tot een nader moment.
- Ten gevolge van de coronacrisis hebben er in 2020 geen reguliere interne privacy audits op de zorglocaties van Sevagram plaatsgevonden. In plaats daarvan is extra aandacht besteed aan de privacy bestendige uitvoering van de coronamaatregelen, zoals bezoekersregistraties, de uitrol van de vaccinatie-strategie en de doorgifte van persoonsgegevens aan derde instanties (voor zover noodzakelijk en wettelijk toegestaan).
- Door middel van diverse media is er intern aandacht besteed aan bewustwording over informatiebeveiliging en privacy in de zorg. Gezien het geïntensiveerde thuiswerk in 2020 zijn ook de gevaren van datalekken, phishing en internetfraude meermaals onder de aandacht gebracht.

⁴ Beide zijn gepubliceerd op www.sevagram.nl/privacy

- In juni 2020 is de voor Sevagram nieuwe voltijdsfunctie van CISO ingevuld. De CISO geeft invulling aan informatiebeveiliging en gegevensbescherming in het algemeen en de naleving van de AVG en NEN7510 in het bijzonder.
- In september 2020 is Sevagram gestart met de implementatie van een nieuw information security management system als bedoeld in NEN7510. Hiervoor is een leverancier en applicatie geselecteerd waarmee aan de administratieve vastlegging van de verplichtingen onder AVG en NEN7510 invulling wordt gegeven. De inrichting van het systeem zal naar verwachting in 2021 afgerond worden, waarna op basis van een vastgelegde PDCA-cyclus periodiek geïnterpreteerd en gerapporteerd wordt over de actuele stand van zaken op het gebied van privacy en informatiebeveiliging.

Innovatie

Sevagram heeft de ambitie uitgesproken om vanuit de basis van de huidige innovation-readiness een stap te maken naar meer radicale innovaties. Het soort innovaties dat oplossingen biedt voor de grote complexe uitdagingen waar de ouderenzorg de komende jaren mee te maken krijgt. Het Innovatieplatform heeft in samenwerking met verschillende experts een voorstel geschreven voor de inrichting en uitvoering 'the next step'. De eerste stappen worden in 2021 gezet. De incrementele innovaties, het continu verbeteren en vernieuwen van de bestaande zorg vanuit de eerder beschreven programmalijnen blijft behouden maar zal vooral geïnitieerd worden vanuit en in samenwerking met de werkvloer.

Om uitvoering te geven aan de next step wordt een nieuwe governance ingericht bestaande uit een innovatiecomité, -platform en -community (zie figuur 4.5). Naast de vormgeving van de 'next step' heeft de focus in 2020 op de programmalijnen gelegen.



Figuur 4.5: Governance innovatie

Bewegen

Vanuit innovatie is Bewegen onderverdeeld in drie pijlers; meer bewegen, passend beweegaanbod en valpreventie. Deze pijlers staan aan de basis van het beweegbeleid en de bijbehorende doelen. Enkele voorbeelden van succesvol afgeronde projecten zijn de belevingskar, valpreventie en stoelyoga. In 2020 zijn er twee grote projecten gestart die in 2021 worden gecontinueerd namelijk, Telerevalidatie en het Exoskelet.

Eten & drinken

De focus van Eten & drinken ligt op het voorkomen van ondervoeding en uitdroging. In 2020 zijn de volgende projecten gerealiseerd: het opstellen van het weegbeleid, realiseren van een vernieuwd slikprotocol in combinatie met een bijbehorende E-learning, meedenken en het leveren van input voor de facilitaire formule Eten & drinken en het voedingsconcept Fingerfood. De resultaten van de pilot naar de meerwaarde van Fingerfood worden begin 2021 gedeeld.

Zorgprocessen

Alvorens tot concern-brede implementatie over te gaan, is een wetenschappelijk onderzoek (procesevaluatie) uitgevoerd naar meerwaarde en hanteerbaarheid van het Innovatiebord op Oranjehof. Evenals eerder onderzoek bij Ter Eyck ervaren medewerkers veel positieve resultaten; het Innovatiebord creëert een innovatiecultuur op de werkvloer, met meer bewustzijn over het eigen handelen en betere onderlinge communicatie. Het team krijgt en neemt de regie om over oplossingen na te denken en realiseert deze ook. De uitkomsten leren ons ook dat het neerleggen van verantwoordelijkheid voor innoveren bij ieder teamlid een forse omslag in cultuur vraagt, dat het dagelijks scoren en bij elkaar komen door sommige medewerkers als grote tijdsinvestering ervaren wordt en het uitwerken van oplossingen om vaardigheden vraagt die soms nog ontwikkeld moeten worden. Daarnaast werd door het onderzoek bevestigd dat het van belang is dat de thema's waarop gescoord wordt betekenisvol blijven en dynamisch gehanteerd moeten worden. Op dit moment hebben vijf locaties het implementatieproces volledig doorlopen; zeven locaties zijn bezig met de implementatie. Er zijn elf locaties nog niet gestart; van vier ervan is de start gepland voor 2021.

Low-impact zorgtechnologie

In samenwerking met de vakgroep vaktherapie is onderzoek gedaan naar de mogelijke meerwaarde van de Qwiek snooze. Naar aanleiding van de positieve resultaten wordt er breder gekeken naar de ontwikkeling van een slaapprotocol om gericht innovatieve interventies te kunnen inzetten ten behoeve van nachtelijke onrust. Hierbij wordt gekeken naar slaapsensoren om een objectief beeld te krijgen van de nachtrust en interventies als de Somnox slaaprobot, Qwiek snooze en lichttherapie om de onrust waar mogelijk te verminderen. Het slaapprotocol wordt in 2021 gerealiseerd. Daarnaast is de pilot Lichttherapie gericht op het verminderen van diverse slaap-gerelateerde klachten, succesvol doorlopen. Lichttherapie wordt volgend jaar geïntegreerd in het behandelaanbod van de vakgroep Psychologie.

High-impact zorgtechnologie

In 2020 is in samenwerking met de afdeling ICT en onze FG het beleid zorgtechnologie opgesteld. Vanuit het beleid zijn in samenwerking met ICT en betrokken stakeholders de functionele en technische ontwerpen voor zorgtechnologie bij locaties met psychogeriatrische en somatische cliënten gerealiseerd. De ontwerpen zijn het uitgangspunt bij het gebruik van zorgtechnologie bij verschillende nieuwbouw en renovatie trajecten. Sevagram wil technologie op menswaardige wijze inzetten met als uitgangspunt dat de inzet van zorgtechnologie altijd resulteert in toegevoegde waarde voor de cliënt, medewerker en/of de organisatie. In 2020 is een integrale planning zorgtechnologie gerealiseerd om samen met de betrokkenen grootschalige projecten af te stemmen. Om optimaal gebruik te maken van zorgtechnologie zijn goede randvoorwaarden noodzaak waaronder een optimaal werkend Wi-Fi netwerk en onderliggende ICT-infrastructuur. Daarnaast is vanuit de transitiegelden (RAAT) het projectplan Teledoc goedgekeurd. Hierbij gaat het om het op afstand in kaart brengen van vitale waarden. Het project gaat in 2021 van start. Ook is het afgelopen jaar in samenwerking met de afdeling ICT een onderzoek gestart naar de mogelijke integratie van gezichtsherkenning in de zorg om het concept van 'vrijheid tenzij' voor onze cliënten te verbeteren. Tot slot is gestart met een onderzoek naar de mogelijke integratie van slimme camera'software die door computer vision en machine learning aan de hand van lichaamstaal en activiteiten (noodzakelijke) alarmen kan genereren. In de toekomst is deze technologie in staat om richting preventief alarmeren te gaan. Het is nog te vroeg resultaten en conclusies aan deze onderzoeken te koppelen.

Smartglass

In samenwerking met verschillende partijen in de regio (RAAT) is een praktijkgericht onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen en uitkomsten van het gebruik van de SmartGlass in de praktijk. Het project is voortvarend verlopen. Er hebben zich weinig knelpunten voorgedaan. Inhoudelijk is de aanpak wel bijgesteld naar aanleiding van de coronacrisis. Zo is de SmartGlass versneld geïmplementeerd en opgeschaald waarbij de kaders van de use cases die op voorhand beschreven waren min of meer zijn losgelaten ten gunste van een zo optimaal mogelijk verloop van de zorg tijdens de eerste coronagolf. In 2020 heeft Sevagram de mogelijke meerwaarde van de Smart Glass bij de use-cases 'expertise op afstand' en 'opleiden' onderzocht. De tijd die besteed is aan het toepassen van de SmartGlass binnen de specifieke use cases is logischerwijs beperkter geweest en daarmee ook de hoeveelheid verzamelde gegevens. De tweede coronagolf heeft daarin mede een beperkende rol gespeeld. Ondanks de omstandigheden hebben de organisaties steeds alle mogelijkheden die er wel waren benut en aangegrepen om het project door te zetten en tot een goed einde te brengen. Dit heeft zinvolle inzichten opgeleverd. De conclusies van het onderzoek volgen begin 2021.

4.8 Gebruik van informatie

Sevagram verzamelt een schat aan informatie. Het optimaal benutten van die informatie leidt tot een breder inzicht en het (h)erkennen van wat goed gaat en waar (door)ontwikkeling mogelijk is.

Het meten van tevredenheid

Eind 2020 zijn we gestart met een inventarisatie van alle methodieken die worden ingezet om cliënttevredenheid te meten. Doel van deze inventarisatie is het verkrijgen van inzicht in de diversiteit in methodieken gericht op meetbare en merkbare kwaliteit en tevredenheid, moment en frequentie van meten, inhoud maar ook de wijze van opvolging en borging conform PDCA. Deze inventarisatie leidt tot een SOLL-situatie die in 2021 wordt uitgewerkt in verbetervoorstellen.

Ruimte voor zorg

In 2019 heeft één locatie deelgenomen aan Ruimte voor zorg (AWO-ZL project) gericht op het uitvoeren van driehoeksgesprekken tussen zorgverleners, cliënten en vertegenwoordigers over ervaren kwaliteit. Afgelopen jaar hebben we besloten Ruimte voor zorg niet te continueren gezien de overlap met de huiskamergesprekken, Planetree focusgroep gesprekken en bovengenoemde inventarisatie.

Huiskamergesprekken en focusgroep gesprekken; ophalen van ervaringen

Samen met onder andere de CCR is een plan gemaakt om cliënten en naasten nog betere mogelijkheden te bieden om hun ervaringen, feedback en perspectieven - in eigen woorden - te kunnen delen en zo de zorg van morgen alweer beter te maken. Zo hebben op alle locaties huiskamergesprekken plaatsgevonden waar ervaringen en ideeën van cliënten en/of hun naasten werden opgehaald. Deze output is gebruikt om zorg, welzijn en wonen bij Sevagram te verbeteren. Naast het verder professionaliseren van de huiskamergesprekken, zijn de interne focusgroepen heringevoerd. In 2020 is gestart met focusgroep gesprekken en met visitaties op locatie. De hiertoe opgeleide interne focusgroep gespreksleiders hielden interviews in groepsverband en individuele gesprekken. Doel van deze gesprekken met cliënten en naasten is het ophalen van de ervaren kwaliteit van zorg en welzijn. Door corona is echter zowel de planning als de vorm van deze gesprekken aangepast.

In plaats daarvan heeft Sevagram diverse initiatieven ontplooid om toch tijdens corona in gesprek te blijven met cliënten en vertegenwoordigers. Zo is er een Luisterlijn ingericht en zijn alle cliënten en vertegenwoordigers telefonisch benaderd. Doel hiervan was tweeledig. Enerzijds het bieden van een luisterend oor en anderzijds het signaleren van verbetermogelijkheden. Deze Luisterlijn is heel goed ontvangen door cliënten en vertegenwoordigers. Ook heeft het Planetree-team medio 2020 teammanagers gevraagd naar ervaringen met de interne communicatie tijdens de eerste coronagolf. Doordat alle behandeldisciplines aan één afdeling/locatie gekoppeld werden en op elkaar aangewezen waren om samen de zorg en welzijn rond te krijgen in de crisis, is er op veel plekken meer verbinding en begrip tussen de disciplines ontstaan. Tevens werd aangegeven, dat er veelvuldig individueel telefonisch en intensief contact is geweest tussen de zorg op locatie en de familie en naasten in coronatijd. In 2021 krijgen de huiskamergesprekken en focusgroepen een vervolg.

Tevredenheidsmetingen

Tevredenheidsmetingen genereren belangrijke informatie, waarmee Sevagram de kwaliteit van zorg en dienstverlening kan verbeteren. Dit draagt ook bij aan de visie die Sevagram ontwikkelt om kwalitatief hoogstaande, merkbaar betere mensgerichte zorg te bieden. In 2020 stonden diverse tevredenheidsonderzoeken onder cliënten, medewerkers en vrijwilligers op de planning.

Cliënten en vertegenwoordigers

Wegens corona heeft er geen regulier tevredenheidsonderzoek onder cliënten en hun vertegenwoordigers plaatsgevonden.

Sevagram is opgenomen op de website van Zorgkaart Nederland (ZKN). Wij monitoren de tevredenheid die op Zorgkaart Nederland wordt geuit en spelen in op signalen die worden gegeven. Op de website van Sevagram is de ZKN-waardering direct zichtbaar voor (toekomstige) cliënten en hun naasten. Sevagram heeft het afgelopen jaar minder reviews ontvangen dan in 2019. Mogelijke reden kan wederom gevonden worden in corona. Naast deze kwantitatieve gegevens is Sevagram geïnteresseerd in het verhaal achter de cijfers, die goede en minder goede ervaringen omschrijven. Lees hieronder een kleine greep uit de ervaringen.

Quotes van één cliënt:

- Ik word hier liefdevol verzorgd. Medewerkers hebben veel geduld met mij. Ze zijn vriendelijk en maken een praatje. Ze laten mij in mijn waarde.

Quotes vanuit cliënt vertegenwoordigers:

- Ondanks de roerige tijd is mijn moeder heel liefdevol ontvangen. Vanaf het eerste moment voelde het als een warm thuis. Dit gaf mij als haar zoon het gevoel, dat ik mijn moeder met een gerust hart kon achterlagen. Er was er meteen van overtuigd dat er goed voor mijn moeder gezorgd zou worden.
 - De locatie ligt in een prachtige omgeving maar het gebouw is niet meer van deze tijd. De zorg is meer passend voor bewoners met dementie in plaats van somatische klachten. Had het gevoel dat niet iedere verzorgende hiermee wist om te gaan. Ze deden wel goed hun best en waren lief voor haar. Als ik dat vooraf geweten had, had ik mijn moeder niet hier geplaatst.
 - Mijn ouders hebben vanwege hun gebrekkige taal en gezondheidsproblemen veel moeite gehad om goed met het personeel te communiceren en andersom. Ondanks dit hebben alle verzorgers altijd heel goed hun best gedaan om mijn ouders de beste zorg te bieden en ook elkaar ondanks de taalbarrière verstaanbaar te maken. Door de liefdevolle verzorging voelden mijn ouders zich snel thuis. Wij raden deze liefdevolle plek iedereen aan.
-

Vrijwilligers

In verband met corona heeft er in 2020 geen vrijwilligerstevredenheidonderzoek (VTO) plaatsgevonden, dit wordt verplaatst naar 2021.

Medewerkers

In verband met corona heeft er in 2020 geen medewerkerstevredenheid onderzoek (MTO) plaatsgevonden, dit wordt verplaatst naar 2021.

Kwaliteit informatiesysteem

Over het algemeen wordt de informatie in het kwaliteit informatiesysteem Sevagram (KISS), ons documentbeheersysteem, als goed beoordeeld en breed geraadpleegd. In 2020 lag de focus op het formuleren van verbeteracties gericht op de zoekfunctie, inrichting, aantal documenten en workflows. Enerzijds vergroten deze verbeteracties de vindbaarheid van documenten voor medewerkers en daarmee het gebruikersgemak. Anderzijds zijn ze gericht op het integreren van KISS binnen het nieuwe KVMS van Sevagram (zie **Kwaliteitsmanagementsysteem**). De verbeteracties worden in 2021 uitgewerkt in een concreet plan van aanpak gevolgd door implementatie.

Dashboard kwaliteit & veiligheid

Het dashboard K&V bevat stuurinformatie op specifieke onderwerpen waaronder incidenten, onvrijwillige zorg en calamiteiten. Het dashboard geeft ons informatie over trends, prestaties ten opzichte van de normen en uitschieters.

Het voor 2020 voorgenomen doel om het gebruik van het dashboard verder te verankeren en te optimaliseren is wegens de coronacrisis niet volledig behaald. Tegelijk geldt dat diverse dashboards (ziekteverzuim, personeelsinzet) gedurende de coronacrisis hun meerwaarde hebben bewezen en zijn gedurende de coronacrisis enkele nieuwe dashboards ontwikkeld (testresultaten van cliënten en cliëntoverlijdens).

De projectgroep K&V hoopt in 2021 bij deze ervaren meerwaarde te kunnen aansluiten zodat we een omslag kunnen bewerkstelligen van meten en doorgeven naar beoordelen en signaleren.

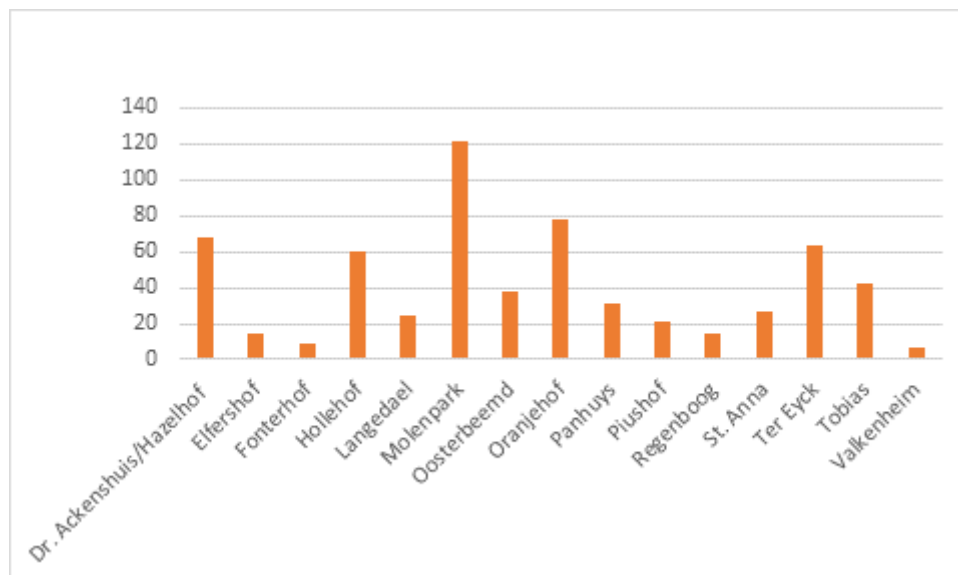
Bijlage 1: Prevalentiecijfers

Decubitus

Peildatum 31-12-2020

Locatie	Aantal unieke cliënten met decubitus	Totaal cliënten	%
Dr. Ackenshuis	2	126	1,6%
Elfershof	0	23	0%
Fonterhof	0	53	0%
Hollehof	2	58	3,4%
Langedael	1	125	0,8%
Molenpark	3	106	2,8%
Oosterbeemd	1	96	1,0%
Oranjehof	2	105	1,9%
Panhuis	0	59	0%
Piushof	2	20	10%
De Regenboog	0	14	0%
Ter Eyck	2	111	1,8%
Tobias	1	97	1,0%
Valkenheim	1	79	1,3%
Totaal	18	1112	1,6%

Medicatiefouten



Antibiotica

Periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

<i>Locatie</i>	<i>Aantal unieke cliënten</i>	<i>Totaal cliënten (MB)</i>	<i>% gebruik</i>
Dr. Ackenshuis	55	125	44,00%
Elfershof	12	26	46,15%
Hollehof	39	88	44,32%
Langedael	50	104	48,08%
Molenpark	90	205	43,90%
Oosterbeemd	37	77	48,05%
Oranjehof	26	42	61,90%
Piushof	28	41	68,29%
De Regenboog	14	17	82,35%
Ter Eyck	45	79	56,96%
Tobias	60	126	47,62%
Valkenheim	47	113	41,59%
Panhuys	35	89	39,33%
Totaal	538	1132	47,53%

Periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

DrugAtc	DrugName	Aantal Antibiotica regels	%-Gebruik
J01AA01	demeclocycline	2	0,18%
J01AA02	doxycycline	3	0,26%
J01CA04	amoxicilline	38	3,39%
J01CE01	benzylpenicillinebenzathine	0	0,00%
J01CE05	feneticilline	0	0,02%
J01CF05	flucloxacilline	32	2,88%
J01CR02	amoxicilline met betalactamaseremmer	275	24,61%
J01CR05	piperacilline met betalactamaseremmer	2	0,18%
J01DC02	cefuroxim	0	0,00%
J01DD04	ceftriaxon	109	9,73%
J01EA01	trimethoprim	10	0,91%
J01EE01	sulfamethoxazol met trimethoprim	25	2,22%
J01FA09	claritromycine	2	0,18%
J01FA10	azitromycine	12	1,05%

J01FF01	clindamycine	15	1,35%
J01MA02	ciprofloxacin	242	21,66%
J01MA12	levofloxacin	0	0,00%
J01MA06	norfloxacin	0	0,00%
J01MA14	moxifloxacin	6	0,56%
J01XE01	nitrofurantoin	268	24,00%
J01XX01	fosfomycine	71	6,35%
J01XX08	linezolid	0	0,02%
J02AC01	fluconazol	1	0,11%
J04AB02	rifampicine	0	0,00%
J01XD01	metronidazol	4	0,35%
	Totaal	1117	100,00%

Antipsychotica

Periode 01-11-2020 t/m 30-11-2020

<i>Locatie</i>	<i>Aantal unieke cliënten</i>	<i>Totaal cliënten (MB)</i>	<i>% gebruik</i>
Dr. Ackenshuis	23	88	26,14%
Elfershof	18	25	72,00%
Hollehof	6	50	12,00%
Langedael	21	85	24,71%
Molenpark	31	134	23,13%
Oosterbeemd	6	46	13,04%
Oranjehof	7	28	25,00%
Piushof	2	29	6,90%
De Regenboog	9	14	64,29%
Ter Eyck	9	53	16,98%
Tobias	22	94	23,40%
Valkenheim	26	82	31,71%
Panhuys	7	62	11,29%
Totaal WLZ-locaties:	187	790	23,67%

Periode 01-11-2020 t/m 30-11-2020

<i>DrugAtc</i>	<i>DrugName</i>	<i>Aantal Antipsychotica regels</i>	<i>%-Gebruik</i>
N05AN01	Lithium	9	4,59%
N05A	Antipsychotica	187	95,41%
	Totaal	196	100,00%

Bijlage 2: Afkortingenlijst

ABC	Actie, Bewegers, Consequenties
ACP	Advance Care Planning
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AWO-ZL	Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid Limburg
BHV	Bedrijfshulpverlener
BIO	Bouwwerk Installatie & Organisatie
Bopz	Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
BOT	Bedrijf opvangteam
CCR	Centrale Cliëntenraad
CCFZ	Centrale Commissie Farmaceutische Zorg
CTO	Cliënttevredenheidsonderzoek
DPIA	Data protection impact assessment
ECD	Elektronisch cliëntendossier
eTDR	Elektronische Toedienregistratie
EVS	Elektronisch voorschrijfsysteem
EVV	Eerst verantwoordelijke verzorgende
FTE	Fulltime-equivalent
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio
HIP	Hygiëne infectie preventie
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
IDO	Interdisciplinair Overleg
LOT	Lokale opvangteams
MIC	Melding Incident Cliënt
MDO	Multidisciplinair Overleg
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
NEN	Nederlandse Norm
KCOZ	Klachtencommissie onvrijwillige zorg
KISS	Kwaliteit informatiesysteem Sevagram
KMS	Kwaliteitsmanagementsysteem
KVMS	Kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem
OCT	Operationeel crisisteam
OR	Ondernemingsraad
PAGO	Periodieke arbeidsgeneeskundige onderzoeken
PDCA	Plan do check act
PG	Psychogeriatric
PMO	Preventieve medische onderzoeken
PRI	Prospectieve risico-inventarisatie
PvE	Programma van Eisen
RAAT	Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten
RCOAK	Roomsche Catholiek Oude Armen Kantoor
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
SCT	Strategisch crisisteam
VTO	Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek
V&V	Verpleging en Verzorging
VVT	Verpleeg-, Verzorgingshuizen, Thuiszorg
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
Wlz	Wet langdurige zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Wzd	Wet Zorg en Dwang
ZKN	Zorgkaart Nederland
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket