



SAAMBORGH

KWALITEITSJAARVERSLAG 2023

Doetinchem, 27-6-2024

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2023 van Saamborgh. De hoofdstukken in dit jaarverslag zijn gebaseerd op de kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging. De kwaliteitskaders beschrijven wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van de zorg. Onderdeel hiervan is het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsplan voor 31 december en kwaliteitsverslag voor 1 juli. Per hoofdstuk beschrijven wij hoe Saamborgh vorm geeft aan de kwaliteitskaders en welke doelen wij hebben behaald in 2023.

Reikwijdte

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

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde cliënten. Het Kwaliteitskader Wijkverpleging richt zich op de (thuis)zorg aan Zvw-geïndiceerde cliënten. Cliënten bij Saamborgh zijn meer dan hun zorgvraag. Saamborgh zet zich in om uit te gaan van de eigen regie en mogelijkheden van de cliënt. Zorg en ondersteuning op maat, die past bij de identiteit van de cliënt en aansluit bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Zonder voorbij te gaan aan persoonlijke of professionele waarden en voorschriften.

Keuzevrijheid, zelfregie en persoonsgerichte zorg zijn begrippen waar wij als organisatie op inzetten en sturen. Samen met cliënten, familie, collega's uit verschillende disciplines en andere betrokken partijen spannen we ons in voor een zo prettig mogelijke oude dag van onze cliënten en een prettig werkklimaat voor onze medewerkers. Zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

Leeswijzer

Voorliggend document bevat een overzicht van de belangrijkste kwaliteitsontwikkelingen die in 2023 hebben plaatsgevonden binnen Saamborgh. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg werd hierbij als leidraad gebruikt. Wij kijken hierbij naar het kwaliteitsplan 2023 en reflecteren op de behaalde resultaten. Waar mogelijk geven wij een doorkijk naar 2024.

Inhoudsopgave

1. Profiel van de organisatie	4
1.1 Missie.....	5
1.2 Visie	5
1.3 Kernwaarden	7
1.4 Woonzorgvoorzieningen	8
1.5 Samenwerking (zorgnetwerkbeleid Saamborgh)	12
1.6 Samenwerkingspartners.....	12
2. Algemene terugblik over 2023	13
2.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning / passende zorg	13
2.2 Wonen en Welzijn	14
2.3 Veiligheid.....	15
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	15
2.5 Leiderschap, governance en management	20
2.6 Personeelssamenstelling	20
2.7 Gebruik van hulpbronnen	21
2.8 Gebruik van informatie	22
2.9 Conclusie	23

1. Profiel van de organisatie

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

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

Hier staan we voor:

1.1 Missie

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

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



MISSIE
Goede zorg in de
comfort van uw
eigen woning.

1.2 Visie



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

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

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

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

De visie uitgelegd

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



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

Over Positieve gezondheid

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

1.3 Kernwaarden

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

- **Plezier**

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

- **Oprechte aandacht**

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

- **Samen**

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

- **Open**

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

- **Thuisgevoel**

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

- **Ondersteunend**

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

1.4 Woonzorgvoorzieningen

Binnen de woonzorgvoorzieningen wordt met name Wlz-zorg geleverd in de vorm van een volledig pakket thuis (vpt). De locaties leveren zorg op basis van Wlz (80%) en Zvw (20%).

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

De cliënten van de locaties in Westervoort en Tolkamer hebben een huurovereenkomst met de eigenaar van het pand en een serviceovereenkomst met Saamborgh.

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

Almelo

Villa de la Porte
12 plaatsen



Almelo

Villa Verde
12 plaatsen



Almere

Hoge Haeghe
38 plaatsen



Almere

Reedewaard
26 plaatsen



Bosch en Duin

Sparrenheuvel
12 plaatsen, t/m januari 2023



Doetinchem

't Brewinc Hof
25 plaatsen



Tolkamer

Rijnzicht
21 plaatsen



Tiel

Hof van Waal
38 plaatsen, open september 2023



Ruurlo

Huize Willibrordus
21 plaatsen, open juni 2023



Westervoort

Westerstaete
30 plaatsen



Westervoort

De Wilgenpas
71 plaatsen



Nieuwe projecten

Almelo
't Nieuwland



1.5 Samenwerking (zorgnetwerkbeleid Saamborgh)

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

1.6 Samenwerkingspartners

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

Saamborgh heeft een eigen specialist ouderengeneeskunde en een basisarts in dienst. Voor de cliënt is de coördinerend verpleegkundige of de contactverzorgende het eerste aanspreekpunt m.b.t. de afstemming van de zorg,- of ondersteuning. Deze zal, in overleg met de cliënt/familie, de nodige disciplines (zoals fysiotherapeut) inschakelen en de communicatie en uitvoer coördineren.

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

Wijkverpleging maakt deel uit van het lokale (zorg)netwerk. Wijkverpleging is lokale zorg. Dat brengt met zich mee dat bekendheid en afspraken over samenwerking met partners in het lokale (zorg)netwerk van belang is voor de kwaliteit van zorg. Wijkverpleging neemt dan ook in gepaste mate deel aan overlegvormen in het werkgebied en onderhoudt zo goed mogelijke relaties met de informele zorg, lokale, eerste- en tweedelijnszorgverleners, ziekenhuizen en netwerken van Wmo-organisaties. Met de partners in het netwerk werkt de wijkverpleging aan mogelijkheden om preventief de vraagstukken die lokaal te verwachten zijn, aan te pakken.

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

2. Algemene terugblik over 2023

Het jaar 2023 heeft ons weer veel moois gebracht, een jaar waar we wederom met veel trots op terugkijken. We hebben langzaam en gecontroleerd afscheid kunnen nemen van de meeste Coronamaatregelen. zijn vele mooie stappen gezet, waaronder de opening van twee prachtige nieuwe locaties in Ruurlo en Tiel.

We hebben mooie stappen kunnen zetten in onze professionaliserings-slag, met name op het gebied van Positieve Gezondheid.



2.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning / passende zorg

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

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

Kwaliteitsontwikkelingen 2023

In 2023 hebben we nog meer focus aangebracht op Positieve Gezondheid. Er is een projectgroep opgericht, bestaande uit diverse disciplines. Met het binnenhalen van de subsidie IZA-fonds Wijkverpleging hebben we direct al mooie stappen kunnen zetten. De inspiratieworkshop gegeven door Visiom heeft hier aan bijgedragen. Ook beschikt elke locatie over een eigen werkgroep Positieve Gezondheid, inclusief een contactpersoon voor de projectgroep. In 2024 zal het projectplan verder uitgerold worden en hopen we nog veel meer mooie stappen te kunnen zetten op het gebied van Positieve Gezondheid zodat we de kwaliteit van leven van de cliënten binnen Saamborgh nog verder kunnen optimaliseren. We zullen in 2024 dan ook gaan starten met het vergroten van onze kennis door middel van trainingen. Ook is er in 2023 in alle teams extra aandacht geweest voor het rapporteren volgende SOAP methode en methodisch werken, tijdens teamvergaderingen zijn hier trainingen voor gegeven daarnaast heeft er training on the job plaatsgevonden door de kwaliteitsfunctionarissen. De cliëntreis is in samenwerking met diverse disciplines uitgewerkt in een procesbeschrijving. Dit heeft ertoe geleid dat verantwoordelijkheden zijn geëvalueerd en aangescherpt en daarmee het proces rond de cliënt is verbeterd. In 2024 zal de procesbeschrijving cliëntreis worden geëvalueerd.

De handleidingen en werkinstructies m.b.t. het gebruik van ONS zijn geoptimaliseerd. We zijn begonnen met het maandelijks steekproefsgewijs uitvoeren van dossierchecks per locatie. Dit zullen we ook in 2024 voortzetten.

2.2 Wonen en Welzijn

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

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

Kwaliteitsontwikkelingen 2023



In 2023 is het beleid rondom Advanced Care Planning geëvalueerd en bijgesteld. De implementatie van het beleid heeft als resultaat dat er een vertaalslag heeft plaatsgevonden naar de elektronische dossiers van de cliënten.

Er is aandacht geweest voor de (visie op) samenwerking met mantelzorgers. In 2024 zullen we hierop voortborduren richting samenwerking met het informele netwerk.

Er is veel aandacht geweest voor voeding op de locaties. Op de locaties Reedewaard en Hoge Haeghe is een pilot geweest met

meerdere leveranciers, waarbij de cliënten actief betrokken zijn. De pilot wordt in 2024 geëvalueerd. De locaties zijn actief bezig geweest met Welzijnsactiviteiten, in de elektronische cliëntdossiers zijn de wensen van cliënten met betrekking hun daginvulling geoptimaliseerd. In 2024 zal er een projectgroep opgericht worden om welzijn in zijn algemeen verder door te ontwikkelen.

In juni 2023 is onze prachtige locatie Huize Willibrordus in Ruurlo geopend. Deze locatie heeft 21 zelfstandige woonzorgappartementen, waar 24 uur zorg in nabijheid wordt geleverd. Huize Willibrordus heeft een gezamenlijke woonkamer met een grote woonkeuken.

Daaropvolgend is in september de locatie Hof van Waal in Tiel geopend. Hier zijn 38 zelfstandige woonzorgappartementen gerealiseerd. Beide locaties zijn duurzaam gebouwd.

2.3 Veiligheid

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

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

Kwaliteitsontwikkelingen 2023

In 2023 hebben we gecontroleerd afscheid genomen van de meeste Coronamaatregelen, ons beleid is hierin meegegroeid.

De Centrale VIM-commissie is officieel geformeerd, waarmee we weer een mooie stap hebben gezet in de positionering van de VIM. Ook zijn de analyses op de meldingen verder aangescherpt, een proces dat we doortrekken naar 2024.

We hebben ons risicomanagement verder vormgegeven, in het najaar van 2023 heeft er een sessie plaatsgevonden waarbij alle risico's opnieuw zijn gewogen en maatregelen zijn vastgesteld.

Er is meer aandacht besteed aan scholing op het gebied van HACCP, waarvoor trainingen zijn toegevoegd aan het Leer Management Systeem (LMS), dat in 2024 verder uitgerold gaat worden.

Tevens is er een start gemaakt het beleid rondom legionella in samenwerking met Olea¹, dit zal in 2024 worden gefinaliseerd.

In 2023 hebben de BHV-trainingen wederom plaatsgevonden volgens planning. Vanaf 2024 worden de trainingen overgeheveld van Facilitair naar Opleidingen. In 2024 wordt het BHV beleid geëvalueerd.

In Q2 zijn de Desan indicatoren aangeleverd volgens planning. Het betrof de indicatoren decubitus, advance care planning (ACP), medicatieveiligheid, continëntie en aandacht voor eten en drinken. De uitkomsten hiervan zijn binnen de teams besproken.

In 2023 is er meer aandacht geweest voor de WZD, met in het bijzonder het onderwerp psychofarmaca en het op de juiste wijze vastleggen van gegevens in het cliëntdossier.

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

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

¹ Olea is onze partner op het gebied van facilitaire dienstverlening.

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

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

Kwaliteitsontwikkelingen 2023

In 2023 zijn er diverse interne audits uitgevoerd volgens planning. Hierbij zijn de verschillende aandachtsvelders nauw betrokken. Deze audits hebben geholpen om de kwaliteit op diverse onderdelen goed in beeld te brengen en passende verbetermaatregelen te kunnen nemen. Deze verbetermaatregelen zijn opgenomen in de verbeterdashboards per locatie, waardoor we een slag hebben kunnen maken in het verder optimaliseren van onze PDCA-cyclus.

De aandachtsvelders zijn beter gepositioneerd door ze niet alleen bij de interne audits te betrekken, maar ook door hun kennis te vergroten door bijeenkomsten per onderwerp te organiseren (waarbij ook aandacht is voor kruisbestuiving tussen locaties) en hen meer podium te geven binnen de teamoverleggen.

Om onze projectstructuur naar een hoger niveau te tillen zijn het format oplegger en projectplan geïmplementeerd.

In Q3 hebben we onze overlegstructuur geëvalueerd en het proces rondom de interne en externe overleg- en besluitvormingsstructuur beschreven.

Het opstellen van een organisatie brede planning & control cyclus heeft er toe geleid dat we de verschillende processen nog nauwer op elkaar laten aansluiten.



Er hebben diverse interne audits plaatsgevonden, zoals de WZD audit, de medicatieaudit, audit op infectiepreventie en de dossieraudit. Daarnaast heeft Saamborgh na een bezoek van Stichting Perspekt in november op Rijnzicht, Westerstaete en de Wilgenpas, ook in 2023 het PREZO keurmerk weten te behouden. Dit certificaat is een jaar geldig en zal eind 2024 aflopen.

Om de verbetercyclus te blijven stimuleren is er op locatie de Wilgenpas een onafhankelijke scan uitgevoerd. De

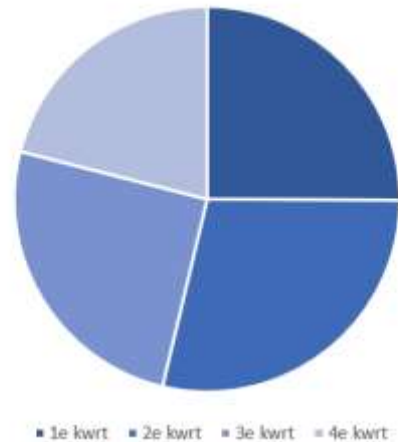
bevindingen die hieruit naar voren zijn gekomen zijn opgepakt door een ontwikkelteam, bestaande uit diverse disciplines. In 2024 zullen we ons gaan buigen over het vervolgtraject van certificering. Begin 2023 is de Centrale VIM commissie geformeerd.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

In 2023 zijn er in totaal 590 meldingen in Triasweb geregistreerd. In 2022 waren dit er in totaal 573.

De meeste meldingen beslaan ook dit jaar medicatie en valincidenten. In de loop van het jaar is de kwartaalrapportage geoptimaliseerd waardoor we meer inzicht zijn gaan krijgen in de meldingen. Dit wordt doorgetrokken naar 2024, er is nog verbeterruimte in de analyses op locatieniveau.

Meldingen Triasweb 2023



De uitkomsten van de interne audits hebben tot diverse verbetermaatregelen geleid, zo is het medicatiebeleid geëvalueerd en herzien en is het gebruik van n-Care (digitaal voorschrijf en toedienregistratiesysteem) verder geoptimaliseerd.

In 2024 gaan we verder inzoomen op het onderwerp vallen. Met een interne audit verwachten we te komen tot verbetermaatregelen waardoor we het aantal valincidenten kunnen verminderen. De interne audit op medicatie zal ook in 2024 tweemaal worden gehouden.

Klachten

In 2023 zijn er in totaal 3 klachten geregistreerd via de interne klachtenregeling, er is geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling of vertrouwenspersoon. Binnen Saamborgh worden klachten gezien als een kans tot verbetering, we zijn dan ook blij met de signalen die wij ontvangen. Alle meldingen zijn naar tevredenheid opgelost.

Cliëntbeoordeling

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

ZorgkaartNederland

Saamborgh kreeg in 2023 gemiddeld een 8,2 (in 2022 was dit nog een 7,9) op ZorgkaartNederland, er werden in het totaal 34 waarderingen geplaatst.



Clienttevredenheidsonderzoek

In het najaar van 2023 heeft Saamborgh de ervaringen van cliënten en hun naasten laten onderzoeken door Van Loveren & Partners. Voor dit cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) is voor cliënten met een Wlz-indicatie (intramurale zorg) de vragenlijst van ZorgkaartNederland gebruikt, en voor de cliënten met een Zvw-indicatie (wijkverpleging) de PREM Wijkverpleging vragenlijst.

Hieronder volgt een weergave van de cijfers per onderdeel. Deze cijfers zijn een gemiddelde van alle locaties. Omdat de beoordeling locatiespecifiek is, zijn de verbetermaatregelen per locatie opgesteld en opgenomen in het verbeterdashboard.

Psychogeriatric

Er zijn 8 locaties onderzocht door Loveren & Partners op het gebied van psychogeriatric. Het gemiddelde cijfer dat we hebben ontvangen is een 7,6. Extern



Bron: Factsheet CTO naasten (WLZ-PG)

Somatiek

Er zijn op 6 locaties cliënten ondervraagd met een somatische grondslag. De gemiddelde uitkomst is 7,7.



Bron: Factsheet CTO cliënten (WLZ-SO)

Wijkverpleging

De onderstaande grafiek geeft de uitkomsten weer van de cliënten wijkverpleging. De cliënten wijkverpleging geven gemiddeld een 8,7.



Bron: Factsheet PREM Wijkverpleging (ZVW)

2.5 Leiderschap, governance en management

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

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

Kwaliteitsontwikkelingen 2023

De Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad (VVAR) is in 2023 vijfmaal bijeengekomen. De VVAR bestaat uit één Verzorgende, vier Verpleegkundigen en één Kwaliteitsfunctionaris.

In juni vindt de jaarlijkse Heidag plaats, waarbij de missie en visie van Saamborgh herijkt zijn in aanwezigheid van een brede afvaardiging van medewerkers, leidinggevenden, CCR en LCR. Tevens is er input opgehaald voor het nieuwe meerjarenbeleidsplan.

In het derde kwartaal is er, onder leiding van een extern bureau, een bijeenkomst geweest over Duurzaamheid. Met de aanwezigen is er gekeken naar waar we nu staan, en welk onderwerp prioriteit heeft. Hier is afvalverwerking uit naar voren gekomen. In 2024 zal hier een projectgroep voor worden opgericht.

2.6 Personeelssamenstelling

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

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

Kwaliteitsontwikkelingen 2023

In 2023 is het door extra inspanning op het gebied van Werving en Selectie gelukt om een aantal moeilijk vervulbare vacatures in te vullen. Het betrof de functie van Locatiemanager regio Almere en een aantal functies binnen de Ondersteunende diensten. Binnen het primaire zorgproces worden vacatures redelijk snel vervuld.

Door de samenwerking tussen het management en het Flexbureau is de inzet van ZZP'ers enigszins teruggebracht. Dit proces wordt in 2024 voortgezet.

In 2023 is een Medewerkers Tevredenheid Onderzoek gehouden. De uitkomsten zijn positief (Score van 3,6 op een 5 punt schaal). Per regio zijn er medewerkersbijeenkomsten georganiseerd waar medewerkers met Bestuur, HR en beleidsadviseur in gesprek gingen over de uitkomsten en verwachtingen. Per locatie zijn de verbeterpunten opgepakt.

Binnen de ondersteunende diensten zijn per discipline jaarplannen opgesteld.

In 2023 is er een opleidingsjaarplan geschreven met input van de kaderbrief van Saamborgh, het Kwaliteitsplan, het jaarplan HR, en de jaarplannen / ontwikkelplannen van locatiemanagers. De kaderbrief legt de nadruk op het overkoepelende thema "Samenredzaamheid" als antwoord op externe ontwikkelingen zoals de groeiende zorgvraag, hogere klantverwachtingen, en de noodzaak om de zorg anders vorm te geven vanwege vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt. Het gemaakte opleidingsplan richt zich dan ook op de organisatieontwikkeling om tegemoet te kunnen komen aan de externe ontwikkelingen en het versterken en verder professionaliseren van de interne organisatie.

In 2023 is er een inspiratiebijeenkomst Positieve Gezondheid geweest, zijn er meerdere sessies geweest met als thema teamontwikkeling en zijn de introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers breder aangevlogen.

Het ziekteverzuimpercentage over 2023 bedraagt 8,7 %. Een kleine daling ten opzichte van 2022 maar hoger dan de Branche (5,2%). De meldingsfrequentie was 0,69. Dit is erg laag ten opzichte van de branche (1,03).

2.7 Gebruik van hulpbronnen

Wat vindt Saamborgh belangrijk?

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

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

Kwaliteitsontwikkelingen 2023

In 2023 zijn we overgegaan op de nieuwe look and feel van ONS, waarbij er duidelijker onderscheid is gekomen tussen het zorggedeelte en het administratieve gedeelte van het cliëntdossier. Dit proces is naar wens verlopen.

Tevens is er achter de schermen hard gewerkt aan de inrichting van Q-link, het digitale documentenbeheersysteem dat begin 2024 geïmplementeerd gaat worden. De kapstok van het documentbeheersysteem en de gebruikersprofielen en rechten zijn ingericht.

Tevens zijn diverse disciplines bezig geweest met de oriëntatie op uniformjasjes, deze zullen begin 2024 worden geïmplementeerd.

2.8 Gebruik van informatie

Wat vindt Saamborgh belangrijk?



Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun familie/naastbetrokkenen en aan de samenleving'.

Kwaliteitsontwikkelingen 2023

Zoals hierboven beschreven is er ook in 2023 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en is de cliënttevredenheid gemonitord via ZorgkaartNederland. De verplichte Desan indicatoren zijn aangeleverd bij het Zorginstituut.

ZorgkaartNederland is, met ondersteuning van Marketing en Communicatie, verder op de kaart gezet door onder andere ondersteunend foldermateriaal. Ook is de interne nieuwsbrief (Zorghmail) uitgebreid om de interne communicatie te verstevigen.

Saamborgh heeft zich in 2023 georiënteerd op het KIK-V programma (Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg). Er zijn informatiebijeenkomsten bijgewoond en gesprekken gevoerd met KIK-adviseurs. Uiteindelijk hebben we geconcludeerd dat het voor ons niet het juiste moment was om in te stappen, wegens andere prioriteiten.

2.9 Conclusie

Persoonsgerichte zorg en autonomie

Saamborgh richt zich op het verlenen van persoonsgerichte zorg die aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig en met een goede kwaliteit van leven thuis kunnen blijven wonen.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2023

De organisatie heeft in 2023 belangrijke stappen gezet, waaronder de opening van nieuwe locaties in Ruurlo en Tiel, en de implementatie van het concept van positieve gezondheid, dat zich richt op het bevorderen van een betekenisvol leven ondanks gezondheidsproblemen.

Samenwerking en kwaliteitsverbetering

Er is een sterke focus op samenwerking binnen het zorgnetwerk en met mantelzorgers om de autonomie en het welzijn van cliënten te waarborgen. De organisatie heeft diverse kwaliteitsontwikkelingen doorgevoerd, zoals verbeteringen in het zorgleefplan, methodisch werken, en de optimalisatie van zorgprocessen via interne audits.

Veilige en comfortabele woonomgeving

Daarnaast hecht Saamborgh waarde aan een veilige en comfortabele woonomgeving, waarbij de aandacht van medewerkers en een sfeervolle omgeving centraal staan. Er is ook nadruk gelegd op veiligheidsmaatregelen en risicomanagement, met speciale aandacht voor medicatieveiligheid en valpreventie.

Personeelsbeheer en ontwikkeling

In termen van personeel, heeft Saamborgh inspanningen geleverd om moeilijk vervulbare vacatures te vullen en het gebruik van ZZP'ers te verminderen. Het ziekteverzuim is licht gedaald, maar blijft een aandachtspunt. De organisatie investeert in de ontwikkeling en tevredenheid van medewerkers, zoals blijkt uit het positieve resultaat van het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek.

Kortom, Saamborgh blijft streven naar hoogwaardige, cliëntgerichte zorg door voortdurende verbetering, samenwerking, en een focus op positieve gezondheid en welzijn.