



**2018**

# **Samen werken aan een goed leven**

KWALITEITSRAPPORT 2018

# Inhoudsopgave

|  |           |   |           |
|--|-----------|---|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>                              | <b>4</b>  | 2.8. Vastgoed   | 13        |
| <b>2. Interne ontwikkelingen</b>                 | <b>7</b>  | 2.9. Cultuur-structuur traject                              | 13        |
| 2.1. Werkgroep Zorginhoud                        | 8         | 2.10. Cultuurverandering en focus van de cultuurverandering | 13        |
| 2.1.1. Je thuis voelen: Het huis van de toekomst |           | 2.11. Lerende organisatie                                   | 14        |
| 2.1.2. Aandacht ervaren                          |           | 2.12. Verduurzaming   | 14        |
| 2.1.3. Duidelijkheid ervaren                     |           | 2.13. Innovatie   | 14        |
| 2.2. Vrije tijd en activiteiten                  | 8         | 2.14. Voeding   | 15        |
| 2.2.1. Kies je richting                          |           | 2.15. Brandveiligheid                                       | 15        |
| 2.2.2. Werkbezoek                                |           | 2.16. Cliëntgroepenbeleid                                   | 15        |
| 2.3. Samen doen                                  | 9         | 2.17. Managementtool per RVE                                | 15        |
| 2.3.1. ABCDate                                   |           | 2.18. S&L Zorg beste leerbedrijf                            | 15        |
| 2.3.2. Trainingsprogramma Kom in je kracht       |           |   |           |
| 2.3.3. Training Zeg het zelf                     |           |   |           |
| 2.4. De bewonersraad                             | 9         |   |           |
| 2.4.1. Activiteitsaanbod                         |           |   |           |
| 2.4.2. Zorgdossier                               |           |   |           |
| 2.4.3. Moderne huizen en moderne hulpmiddelen    |           |   |           |
| 2.4.4. De stem van cliënten                      |           |   |           |
| 2.4.5. Participatie van cliënten in 2018         |           |   |           |
| <b>VERHAAL <i>Wederzijds vertrouwen</i></b>      | <b>10</b> |   |           |
| 2.5. Werkgroep Arbeid en Goed Werkgeverschap     | 12        |   |           |
| 2.6. Doorontwikkeling dagbesteding               | 12        |   |           |
| 2.7. Doorontwikkeling nachtzorgsysteem           | 13        |   |           |
|  |           | <b>VERHAAL <i>Goed voor papa zorgen</i></b>                 | <b>16</b> |
|  |           | 2.19. Maatschappelijke activiteiten                         | 18        |
|  |           | 2.19.1. Kunst in het stadskantoor                           |           |
|  |           | 2.19.2. Prokkelen   |           |
|  |           | 2.19.3. Samenwerking met bedrijf Looma                      |           |
|  |           | 2.19.4. Klussen   |           |
|  |           | 2.19.5. Feest voor de Koning                                |           |
|  |           | 2.19.6. Week Zorg en Welzijn                                |           |
|  |           | 2.20. Interne onderzoeken onder medewerkers                 | 18        |
|  |           | <b>VERHAAL <i>Na jaren weer samen</i></b>                   | <b>20</b> |

|  |           |  |
|--|-----------|--|
| <b>3. Externe ontwikkelingen</b>   | <b>22</b> |  |
| 3.1. Visie op zorg   | 22        |  |
| 3.1.1. Samen op weg naar een goed leven voor cliënten en inrichting van de organisatie |           |  |
| 3.1.2. Samen op weg naar een goed leven voor cliënten en kennis delen en ontwikkelen   |           |  |
| 3.1.3. Druk op de plaatsing van cliënten   |           |  |
| 3.1.4. Reflectie op een goed leven voor cliënten                                       |           |  |
| 3.1.5. Reflectie op teamsamenwerking   |           |  |
| 3.1.6. Vervolg teamreflecties  |           |  |
| 3.1.7. Betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordigers                                  |           |  |
| 3.1.8. Reflectie management team en staf op het werken aan Strategisch Beleidsplan     |           |  |
| 3.1.9. Externe visitaties met SDW en Trigel  |           |  |
| 3.2. Visie op medicatie en vrijheidsbeperkende maatregelen                             | 25        |  |
| <b>VERHAAL</b> <i>Nog steeds op zijn gemak</i>   | <b>26</b> |  |
| 3.3. Visie op arbeid   | 28        |  |
| 3.4. De marktanalyse   | 29        |  |
| 3.5. Onderzoek vastgoed wensen   | 29        |  |
| 3.6. Elektronisch cliëntendossier ONS  | 30        |  |
| 3.6.1. Betrokkenheid S&L Zorg bij pilots en referentiebezoeken                         |           |  |
| 3.6.2. Het persoonlijk cliëntverhaal   |           |  |
| 3.6.3. Betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordigers aan de voorkant                  |           |  |
| 3.6.4. Cliëntgroep visie in elektronisch zorgdossier                                   |           |  |
| 3.6.5. AVG en elektronisch zorgdossier   |           |  |
| 3.6.6. Nachtzorg in elektronisch zorgdossier   |           |  |
| 3.7. Incidenten en meldingen   | 30        |  |
| 3.8. Intern continu-onderzoek tevredenheid cliënten/vertegenwoordigers                 | 31        |  |
| 3.9. Waarin onderscheidt S&L Zorg zich?  | 31        |  |
| <b>VERHAAL</b> <i>Uitdagingen zijn juist leuk</i>                                      | <b>32</b> |  |
| <b>4. Een blik op de strategische doelen</b>   | <b>34</b> |  |
| 4.1. In gesprek met: Veronique en Lorenzo (van de bewonersraad)                        | 34        |  |
| 4.2. In gesprek met: het dagelijks bestuur van de centrale cliëntenraad                | 36        |  |
| 4.3. In gesprek met: de voorzitter van de ondernemingsraad Martijn Peeters             | 37        |  |
| 4.4. In gesprek met: de voorzitter van de raad van toezicht Jack van Ham               | 38        |  |
| <b>5. 2018 een jaar met positieve ontwikkelingen</b>                                   | <b>39</b> |  |
| <b>6. Verder voor een goed leven!</b>  | <b>42</b> |  |

# 1

## Inleiding



2018 was een jaar van veel contact met cliënten en verwanten, veel delen met elkaar, inzoomen en vooruitkijken waarbij de volgende stap gezet is naar het zo goed mogelijk volbrengen van onze missie: iedereen heeft recht op een goed leven en samen zorgen we ervoor dat dit ook voor mensen met een verstandelijke beperking geldt.

Dit document blikt terug en laat zien waar S&L Zorg momenteel (voor) staat en wat er in 2018 gepresteerd is. En nog belangrijker, het laat ook zien wat de kwaliteit is die we hebben geleverd aan onze bewoners en deelnemers en wat ze er zelf van vinden. Ook laten we zien wat onze vrijwilligers, medewerkers en verwanten hebben ervaren.

Voor we terugblikken, is het ook belangrijk om te weten wat de gestelde jaar- en meerjarendoelen zijn. Daarom staan ze op de pagina hiernaast weergegeven.

Ik wens u veel leesplezier toe!

*Marjolijne Lewis,*  
bestuurder S&L Zorg

## Doelen Strategisch beleidsplan 2018 t/m 2021

Om richting en focus aan ons handelen te geven, hebben we in 2017 een nieuw strategisch beleidsplan geschreven voor de periode 2018 t/m 2021. In dit plan hebben we de nieuwe missie, visie en kernwaarden beschreven. Het plan bevat ook 8 strategische doelen die gericht zijn op de belangrijkste thema's waar we ons in het dagelijks handelen in willen verbeteren en tot en met 2021 aan zullen werken:

### Kwaliteit van leven

1. We werken continu en consequent aan een beter leven.
2. We kennen onze cliënten goed. We kennen de mogelijkheden en behoeften. We weten waar de kracht van het netwerk ligt. We weten hoe elke cliënt regie op eigen leven wenst en deze kan voeren. We bieden cliënten en verwanten de mogelijkheid om dit met ons te delen.

### Kwaliteit van zorg

1. We werken systematisch volgens een op de cliëntgroep afgestemde methode.
2. Ons professionele gedrag is zichtbaar door: onze (team)reflectie, natuurlijke samenwerking met het netwerk, de omgeving en het structurele multidisciplinair overleg.

### Kwaliteit van arbeid

1. Medewerkers zijn trots, omdat ze werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking. Ze krijgen de kans om hun vak echt op inhoud uit te oefenen, worden gewaardeerd en kunnen zichzelf continu ontwikkelen.

2. Onze professionals zijn zich bewust van hun eigen verantwoordelijkheid om niet alleen het leven van cliënten, maar ook hun eigen leven en werk positief te beïnvloeden. Mede daardoor blijven ze duurzaam inzetbaar.

### Kwaliteit van organisatie

1. De organisatie is professioneel en altijd gericht op echt goede zorg.
2. Als we het leven van een cliënt kunnen verbeteren, gaan we daarover altijd in gesprek en organiseren we dat!

## Jaardoelen 2018

Elk jaar wordt in het jaarplan beschreven hoe er invulling wordt gegeven aan het behalen van de strategische doelen, door jaardoelen te formuleren. De teams zijn aan de hand van deze doelen aan de slag gegaan met hun eigen jaarplan waarin de activiteiten staan beschreven die bijdragen aan het behalen van de jaardoelen. Het kwaliteitssysteem is erop gericht om ons informatie te geven, hoe we met deze doelen omgaan. Vier maal per jaar bespreken we de voortgang van de jaardoelen en aan het eind van het jaar analyseren we recente ontwikkelingen en waar nodig formuleren we elk jaar ook kwaliteitsdoelen.

### Kwaliteit van Leven

1. Aan het eind van het jaar wordt in elke unit aan bewonersparticipatie gedaan en de manier waarop is vastgelegd. De Centrale bewonersraad is in functie.
2. De uitgangspunten en invulling daarvan voor de dagbesteding zijn uitgevoerd evenals de (evt.) fysieke aanpassingen.

### Kwaliteit van Zorg

3. Elk team heeft in 2018 op 2 momenten in het jaar gestructureerde teamreflecties uitgevoerd.
4. Van alle bewoners is het elektronisch dossier volledig ingevuld, inclusief het in kaart gebrachte netwerk van de cliënt.

### Kwaliteit van Arbeid

5. In de eerste helft van het jaar is het mobiliteitsbeleid vastgesteld en aan het eind van het jaar wordt hier zichtbaar invulling aan gegeven.
6. In de eerste helft van het jaar is de visie op leren vastgesteld en aan het eind van het jaar wordt er zichtbaar invulling aan gegeven.

### Kwaliteit van Organiseren

7. In 2018 hebben we elk kwartaal een eenduidig beeld over de inzet en uitgave van de Zorgafdelingen.
8. Aan het eind van 2018 zijn alle niet noodzakelijke (overbodige) handelingen uit het zorgproces geëlimineerd.

### Kwaliteitsdoelen 2018

1. In 2018 brengen we al de organisatie-acties en verbetermaatregelen bijeen in een verbeterregister en monitoren 3 maal per jaar de voortgang.
2. In de eerste helft van 2018 analyseren we de cliënten in- en uitstroom en geuite behoeftes van bestaande en nieuwe cliënten om tot een visie op de toekomstige cliëntenstroom en de daarbij horende procesafspraken te komen.
3. We benoemen een aantal parameters (bezetting cliënten, inzet fte, ziekteverzuim, uitkomsten audits, uitputting deskundigheidsbudget) en per cliëntgroep zijn de gezamenlijke teamleiders verantwoordelijk voor het sturen op deze parameters.
4. In 2018 is er een vastgestelde visie op Kwaliteit van Arbeid, resulterend in een nieuw format en uitvoering van de jaargesprekken.
5. In 2018 wordt een systeem bedacht waardoor de medewerkers zelf invulling geven aan hun deskundigheidsbevordering (46 uur overhead).

## 2

# Interne ontwikkelingen



Het afgelopen jaar heeft S&L Zorg richting aan haar handelen gegeven door het benoemen van speerpunten en strategische doelen, beschreven in het strategisch plan 2018-2021: Samen zijn we S&L Zorg. Daarnaast heeft S&L Zorg een uitstekend werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Ook dit jaar is een diversiteit van instrumenten ingezet met als doel de kwaliteit van onze zorg, alsmede verbeterpunten hierin, goed in beeld te brengen. Gelukkig blijkt de kwaliteit van zorg op orde te zijn en kunnen we een verdiepingsslag maken. De verdiepingsslag is dat we continu en consequent aan een beter leven voor cliënten werken en onze organisatie hier ook op inrichten. Het afgelopen kalenderjaar hebben verschillende initiatieven hier een bijdrage aan geleverd.

### **Belangrijke opbrengsten uit de afgelopen beleidsperiode waren o.a.:**

- > *Met elkaar in gesprek in de werkgroepen Zorginhoud en Arbeid*
- > *Installeren bewonersraad*
- > *Doorontwikkeling dagbesteding*
- > *Doorontwikkeling nachtzorgsysteem*
- > *Doorontwikkeling vastgoedbeleid*
- > *Cultuur-structuur traject*
- > *Verduurzaming zorgwijken middels zonnepanelen*
- > *Innovatie*
- > *Voeding*
- > *Cliëntgroepenbeleid*
- > *Managementtool per RVE met harde en zachte gegevens*
- > *S&L Zorg is het beste leerbedrijf voor mbo studenten van de provincie Noord-Brabant in de sector Zorg, Welzijn en Sport*
- > *Visie op leren en ontwikkeling van medewerkers is gereed*
- > *Maatschappelijke activiteiten voor en met bewoners*
- > *Doorlopend cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek*

## > 2.1. Werkgroep Zorginhoud

In de werkgroep Zorginhoud is met cliënten stilgestaan bij wat een goed leven voor cliënten is en hoe we hier vorm aan geven binnen S&L Zorg. We hebben het over kwaliteit van bestaan en de invloed, wensen en vragen die cliënten hebben. Cliënten hebben in de werkgroep bijeenkomsten verteld over wanneer zij zich gezien en gehoord voelen en hoe ze positieve ervaringen op kunnen doen.

### 2.1.1. Je thuis voelen: Het huis van de toekomst

Voor cliënten staat bovenaan dat ze zich thuis voelen op hun woning. Gelukkig hebben alle cliënten van de werkgroep Zorginhoud dit gevoel. Wèl geven cliënten aan dat er dingen zijn die beter kunnen. Cliënten vinden het niet fijn wanneer cliëntbegeleiders veel achter de computer zitten. Ze vinden het al gezelliger en fijner als cliëntbegeleiders met hun chromebook bij hen komen zitten. In sommige huizen is een zogeheten kantoorruimte. De cliënten willen graag dat deze ruimte toegankelijk is voor hen, ook tijdens een late dienst. De cliënten vinden het moeilijk dat ze moeten wachten op bijvoorbeeld het ontvangen van medicatie totdat een gesprek op kantoor is afgelopen. De cliënten willen graag gewoon binnen kunnen komen en niet hoeven wachten. Het huis van de toekomst voor cliënten is een huis zonder kantoor.

### 2.1.2. Aandacht ervaren

Cliënten vinden het niet prettig wanneer cliëntbegeleiders veel met elkaar praten of met hun eigen smartphone bezig zijn. De cliënten van de werkgroep Zorginhoud zijn van mening dat cliëntbegeleiders dit nog te vaak doen.

### 2.1.3. Duidelijkheid ervaren

De cliënten geven aan dat ze graag willen weten waar ze op kunnen rekenen en precies aan toe zijn. Ze vinden het moeilijk wanneer begeleiders woorden gebruiken als straks, dadelijk en nu niet, want dan weten ze niet wanneer het wel kan.

Cliënten hebben de wens dat begeleiders duidelijk zijn over wanneer er aandacht voor hen is. Deze duidelijkheid kan geboden worden door zinnen als: tijdens de koffie, als ik de vaatwasser leeg heb of ik stop even met mijn werk en loop met je mee.

Naast praten over de kernwaarden willen de leden van de werkgroep Zorginhoud ook doen en ervaren. De leden van de werkgroep hebben zelf onderwerpen ingebracht die ze belangrijk vinden in relatie tot de kernwaarden. Deze onderwerpen zijn:

- > vrije tijd en activiteiten (*kernwaarde uitdagend*)
- > samen doen (*kernwaarden vertrouwend en liefdevol*)
- > beschikbaarheid begeleiding (*kernwaarde deskundig*)

De werkgroep Zorginhoud heeft een vlog gemaakt over de kernwaarde vertrouwend. Wat alle cliënten bezighoudt aan deze kernwaarde is het onderwerp afspraken. Wanneer is iets nou een afspraak en wanneer is iets een regel? Wat kunnen cliënten doen als cliëntbegeleiders zich niet aan afspraken houden? Hoe kunnen we met elkaar voorkomen dat wanneer iets een afspraak is er niet steeds discussie over is?

Soms spreken verschillende afspraken elkaar tegen en ontdek je dat pas in de praktijk en niet bij het maken van de afspraak. Afspraken maken en je eraan houden, het lijkt zo eenvoudig maar blijkt erg moeilijk te zijn in de praktijk!

## > 2.2. Vrije tijd en activiteiten

### 2.2.1. Kies je richting

De ervaringsdeskundige heeft een pilot gedaan met het spel Kies je richting. Dit spel geeft inzicht in de wensen van cliënten ten aanzien van dagbesteding. De ervaringsdeskundige heeft de ontwerper van het spel adviezen en tips meegegeven die het spel completer kunnen maken. De ervaringsdeskundige vond dat het spel een waardevolle bijdrage levert in het maken van keuzes. Hij is van mening dat er meer variatie moet komen in de dagbesteding. De ervaringsdeskundige gaat cliënten ondersteunen bij dagbesteding.

### 2.2.2. Werkbezoek

Twee cliënten van de werkgroep hebben een bezoek gebracht aan de woonboerderij. Ze hebben daar een fijne avond gehad en vonden de woonboerderij een hele mooie woonlocatie. Het bezoek was passend bij de wens van cliënten om wat meer bij elkaar op visite te gaan en eens te zien hoe het toegaat in



andere huizen dan in hun eigen huis. Tijdens het werkbezoek is besproken hoe de bewoners van de woonboerderij hun verjaardag vieren en welke keuzes er zijn in waar je kunt eten.

## > 2.3. Samen doen

### 2.3.1. ABCDate

Twee cliënten van de werkgroep zijn naar de presentatie van ABCDate geweest. Dit is een organisatie die het mogelijk maakt dat mensen met een verstandelijke beperking in een veilige omgeving succeservaringen kunnen opdoen met het maken van contacten. De conclusie van de deelnemers was dat S&L Zorg zeker moet overwegen om een lidmaatschap te nemen zodat cliënten kunnen ervaren hoe ABCDate kan bijdragen aan meer contacten. In de werkgroepbijeenkomst van november hebben de leden het advies gegeven om contact te zoeken met andere zorgaanbieders in West-Brabant zodat de bewoners van S&L Zorg nieuwe contacten in de buurt kunnen maken.

### 2.3.2. Trainingsprogramma Kom in je kracht

De werkgroep Zorginhoud heeft het trainingsprogramma *Kom in je kracht*, ontworpen door een ervaringsdeskundige van een andere zorgaanbieder, geadopteerd. Deze ervaringsdeskundige heeft een presentatie en workshop gegeven en de leden van de werkgroep Zorginhoud zijn enthousiast geworden.

### 2.3.3. Training Zeg het zelf

Een aantal cliënten heeft de training *Zeg het zelf* gevolgd.

## > 2.4. De bewonersraad

In 2018 hebben we de bewonersraad opgericht. Verschillende thema's zijn besproken en tijdens de laatste vergadering van het jaar is een jaarplan gemaakt voor 2019.

### 2.4.1. Activiteitsaanbod

De bewonersraad wil in 2019 nog eens verder praten over het activiteiten-aanbod binnen S&L Zorg. De raad wil bij de bespreking van dit onderwerp onderscheid maken tussen het activiteiten-aanbod voor bewoners van wat

lager niveau en bewoners van wat hoger niveau. De bewonersraad wenst dat bewoners meer contact met elkaar krijgen en dat ze meer bij elkaar op bezoek gaan zodat ze kunnen ervaren hoe het ergens anders is.

### 2.4.2. Zorgdossier

De bewonersraad geeft aan dat het voor bewoners belangrijk kan zijn dat ze kunnen volgen wat medewerkers over hen rapporteren in het ONS dossier. De bewonersraad hecht ook waarde aan privacy. Elke bewoner heeft het recht, zoals één van de deelnemers het verwoordde, zichzelf te beschermen op een privé plek. De bewonersraad heeft ingestemd met het koppelen van het medisch dossier aan de Huisartsenpost. De bewonersraad hecht waarde aan het beschermen van de privacy in het contact met artsen. Wat tussen een arts en bewoner besproken wordt, moet tussen de arts en de bewoner blijven tenzij de bewoner het zelf met andere mensen wil delen. Wat in het medisch dossier staat mag wel door artsen gelezen worden, maar niet door andere mensen. De bewonersraad heeft in het jaarplan van 2019 het onderwerp privacy opgenomen. De raad wil regelmatig aandacht schenken aan dit onderwerp.

### 2.4.3. Moderne huizen en moderne hulpmiddelen

De bewonersraad heeft in 2018 gefantaseerd over Het huis van de Toekomst. Dit is in elk geval een huis zonder kantoor met grote kamers voor bewoners. In Het huis van de Toekomst hebben alle bewoners dezelfde kansen en mogelijkheden. De eigen kamers en voorzieningen zijn voor alle bewoners gelijk. En een rust- of chillruimte is natuurlijk altijd leuk! Het huis van de Toekomst is een huis waarin alle bewoners op een veilige manier naar boven kunnen. In Het huis van de Toekomst wordt de nieuwe techniek gebruikt en zijn er moderne hulpmiddelen voor bewoners die dat nodig hebben. In Het huis van de Toekomst wordt rekening gehouden met bewoners van verschillende lengtes en verschillende gewichten. In 2019 gaat de bewonersraad graag verder in gesprek over dit onderwerp.

### 2.4.4. De stem van cliënten

De bewonersraad vindt dat haar belangrijkste taak is om de stem van alle bewoners te laten horen. De bewonersraad wil verbeteringen op punten die voor alle bewoners belangrijk zijn. Een voorbeeld hiervan is het advies van de bewonersraad om alle bewoners een kerstpakket te geven. De bewoners werken net als de medewerkers ook hard.



# VERHAAL

# “Wederzijds vertrouwen”

*Vandaag bezoeken we op Lambertijenhof de woning van Niels. Zijn cliëntbegeleiders Jacobien Polderman en Joost de Vos hebben mij uitgenodigd. Ze zijn enthousiast over hoe goed het met Niels gaat en willen hier graag over vertellen, met Niels erbij uiteraard. Hij zit al rustig te wachten in zijn stoel als we binnenkomen.*

“Niels kent toch wel een bijzondere voorgeschiedenis. Zes of zeven jaar geleden hadden we hier niet zo samen in deze kamer kunnen zitten met hem. Je kunt het je bijna niet voorstellen, maar zijn gedrag was toen zo anders. Ik ken Niels nu dertien jaar, vanaf het begin dat hij bij S&L Zorg als zeventienjarige jongen kwam wonen, op een andere groep”, begint Joost te vertellen.

“Hij kwam hier op een nieuwe groep. Een groep die voor de medewerkers ook nieuw was. Alle cliënten daar hadden een autisme-spectrumstoornis in combinatie met probleemgedrag. Enkele maanden nadat Niels daar was komen wonen ging hij negatief gedrag laten zien. Thuis bij zijn ouders was hij veel structuur gewend. Zijn moeder zorgde voor deze structuur met foto’s en een strakke planning. Op de woning werd deze wijze ook gehanteerd. In het begin ging Niels nog naar externe dagbesteding, maar dat werd al snel te veel. Zijn gedrag werd negatiever en vaak ook agressief. We moesten hem op een gegeven moment met twee collega’s vasthouden tijdens de verzorging, zodat een derde begeleider hem enigszins goed kon verzorgen. Als team moesten we daadwerkelijk alle zeilen bijzetten om het werkbaar te houden. We kozen ervoor beperkende maatregelen niet in stukjes af te bouwen bij Niels, maar juist in één keer. Dat werkt beter, omdat hij dan minder hoeft te verwerken.”

“Natuurlijk zit het gedrag er nog steeds, maar op de achtergrond en hij laat het merken als hij iets anders wil. De hevige agressie is gelukkig al jaren niet meer voorgekomen. Dit komt door de duidelijkheid en structuur die hij van ons krijgt, maar ook door wederzijds vertrouwen te hebben en te laten zien wat je aan elkaar hebt.”

### 2.4.5. Participatie van cliënten in 2018

Vier cliënten met een ernstige verstandelijke beperking hebben deelgenomen aan het project zeggenschap en inclusie. Sommige cliënten hebben deelgenomen aan veiligheidsexpedities die binnen woningen gehouden worden. Veel cliënten uit de cliëntgroep cliënten met een matige verstandelijke beperking hebben deelgenomen aan een feestweek die met het Kellebeek college georganiseerd is. De cliënten hebben hier zo van genoten dat besloten is volgend jaar weer een feestweek te organiseren met het Kellebeek college. De werkconferentie TROTS heeft plaatsgevonden. Hier zijn meerdere cliënten bij betrokken geweest waaronder drie ervaringsdeskundigen. Eén cliënt heeft in juni 2018 zijn opleiding ervaringsdeskundigheid afgerond. Verschillende cliënten participeren in de bewonersraad en de werkgroep zorginhoud. Het werken met levensboeken gebeurt meer en meer binnen S&L Zorg.

### > 2.5. Werkgroep Arbeid en Goed Werkgeverschap

De werkgroep is dit jaar tweemaal bijeen geweest. In deze bijeenkomsten is dieper ingegaan op aspecten die de tevredenheid van de medewerkers volgens het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2017 negatief beïnvloeden. Tot nu toe zijn de thema's werkdruk en waardering besproken. De signalen over werkdruk zijn opgenomen in een analyse over werkdruk. Daarnaast is het zelfroosteren opnieuw onder de aandacht gebracht bij de teamleiders en is de mogelijkheid geboden om met de teams opnieuw de wijze van zelfroosteren te bespreken. Naar aanleiding van het thema waardering is een aantal ideeën aangedragen die in subgroepen verder uitgewerkt zullen worden. Bekeken wordt op welke wijze in 2019 invulling gegeven wordt aan het thema arbeid en goed werkgeverschap.

### > 2.6. Doorontwikkeling dagbesteding

In 2018 is er stevig doorgepakt op de visie en de uitwerking daarvan op onze dagbesteding. Er zijn nieuwe afspraken over de regie op de inhoud en op de bezetting, er is een eenduidig beeld van de manier waarop we met dagbesteding omgaan (visie).

In nauw overleg met een dwarsdoorsnede van S&L Zorg is de visie ontwikkelingsrichting dagbesteding tot stand gekomen uitgaande van vier bewegingen die cliënten kunnen maken:

1. leren en ontwikkelen
2. werken
3. laten ervaren
4. behouden en leren loslaten

Daarnaast is de rol van sport, muziek, kunst, cultuur, religie en rituelen in het leven van cliënten opnieuw bepaald en in een toekomstvisie weergegeven. Het ontwikkelde keuzespel dagbesteding is een belangrijk middel in de invoering van het concept van de vier richtingen binnen S&L Zorg. De verbouwing en vernieuwing van dagbesteding binnen Lambertijnenhof is uitgevoerd. De ruimten van dagbesteding Sterrebos ondergaan nog een verandering waarbij de visie op dagbesteding leidend is.

Leidende visie op dagbesteding conform strategisch plan:

1. Zinvolle dagbesteding is essentie van een goed leven voor cliënten.
2. We moeten ons structureel afvragen of we voor elke cliënt de optimale situatie ten aanzien van dagbesteding realiseren.
3. Mogelijk verlenging van dagbesteding tot 16.00 uur. De dag duurt nu tot 15.00 uur hetgeen er praktisch toe leidt dat het middagdeel na de lunch in combinatie met verzorgingsmomenten al leidt tot afbouw. Er gebeurt niet veel meer gedurende de middag.
4. Doorontwikkelen in kwaliteit van dagbesteding is leidend boven dienstenstructuur en (on)aantrekkelijkheid hiervan voor medewerkers.
5. Dagbesteding vindt buitenshuis plaats.

In oktober 2018 is het besluit genomen om 6 Fte vrij te maken voor dagbesteding zodat een eerste stap genomen kan worden om de kwaliteit van dagbesteding op het gewenste niveau te brengen.

## > 2.7. Doorontwikkeling nachtzorgsysteem

Afgelopen jaar is nagedacht over hoe binnen S&L Zorg op een goede wijze sensoren ingezet worden bij cliënten. De leidende visie is dat de cliënten zo weinig mogelijk gestoord moeten worden tijdens hun nachtrust en dat gedurende de nacht de veiligheid van de cliënt gegarandeerd is. Op een goede wijze sensoren inzetten betekent ook dat we bekijken in hoeverre het gebruik van sensoren overdag kan bijdragen aan het minder toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Het team nachtzorg zal per cliënt met een voorstel komen. Deze voorstellen worden vervolgens in een multidisciplinaire bespreking doorgenomen waarbij de zorgvragen van de cliënt en de risico's die de cliënt loopt leidend zijn. Het resultaat van het multidisciplinaire overleg is een voorstel dat ook met wettelijk vertegenwoordigers gecommuniceerd wordt.

Deze werkwijze is besproken met wettelijk vertegenwoordigers van de woningen waar een pilot gaat lopen met het nieuwe nachtzorgsysteem. Tijdens deze informatieavonden is ook aandacht geschonken aan welke sensoren ingezet kunnen worden. De concrete voorstellen voor de individuele cliënten zijn aan de wettelijk vertegenwoordigers gedaan. De wettelijke vertegenwoordigers hebben in deze gesprekken de gelegenheid gekregen om met eigen wensen te komen dan wel om niet akkoord te gaan met het voorstel. Indien wettelijk vertegenwoordigers niet akkoord gaan, volgt opnieuw overleg met als doelstelling gezamenlijk op nacht afspraken uit te komen waarbij de rust, privacy en veiligheid van cliënt gegarandeerd zijn.

## > 2.8. Vastgoed

In 2018 heeft het vastgoedbeleid inhoud gekregen. Er vinden nog wat onderzoeken plaats die deels doorlopen in 2019. Deze hebben o.a. betrekking op (specifieke) woonwensen van de cliënten. Wonen als een dienst (as a service) wordt steeds belangrijker en onderscheidend als een van de factoren om cliënten te behouden en te werven. Uiteraard hanteren we regels en normen voor m2 en kosten als kader, maar daarbinnen moet zo optimaal mogelijk gezocht worden naar goede invulling van de woonwensen. Naar aanleiding van de tussenrapportage vastgoedbeleid 2018-2019 alsmede het concept stappenplan aanpassingen huisvesting vanaf 2018 en de presentatie van een bouwadviseur neemt de Raad van Bestuur een voorgenomen besluit over de

bouw-en huisvestingsrichting zoals beschreven in de genoemde documenten. Uiteraard is het leidende principe een betere woonomgeving voor cliënten. We gaan met verwanten en cliënten per locatie in gesprek over de voorgenomen richting.

## > 2.9. Cultuur-structuur traject

De uitwerking van het nieuwe strategisch beleidsplan is in 2018 voortvarend opgepakt. Om een gedeeld beeld te krijgen van de opgaven waar we voor staan en de belemmeringen die ons tegenhouden zijn de zorgmanagers gestart met een traject om cultuur- en structuuraspecten te onderscheiden. Na deze analyse is gestart met het bespreekbaar maken van (negatieve) cultuuraspecten binnen de teams. Dit onderwerp heeft de aandacht gekregen binnen de teamreflecties. De samenwerking met elkaar vraagt binnen veel teams de aandacht. Bij sommige teams moet er nog geïnvesteerd worden in een cultuur van respect en vertrouwen waarbij met elkaar gesproken wordt in plaats van over elkaar. Bij andere teams is er wel sprake van een respectvolle bejegening van elkaar waarbij er plaats is voor verschillen. Bij vrijwel alle teams is het gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor de taken iets dat verbeterd kan worden.

## > 2.10. Cultuurverandering en focus van de cultuurverandering

Tijdens de MT beleidsdag van 29 oktober is de volgende hoofdvraag rondom samen werken aan een beter leven voor cliënten geformuleerd:  
*Hoe creëren we gevoel van urgentie en noodzaak om erbij horen, meedoen en participatie van cliënten centraal te stellen?*

S&L Zorg wil een lerende organisatie zijn die haar medewerkers voortdurend in staat stelt om een antwoord te geven op de (mogelijk) steeds veranderende vraag van haar bewoners. We hebben de ambitie om op zoveel mogelijk onderdelen van de organisatie naar excellentie te streven. Samenwerking met elkaar moet meer natuurlijk ingebed worden, ook de samenwerking met verwanten. We onderzoeken hoe we de organisatie zo kunnen inrichten dat een cliënt, de verwanten en ondersteunende diensten meer kans krijgen om

samen te werken aan een goed leven voor cliënten. De lerende organisatie nemen we net als positieve gezondheid als pijler mee voor de organisatie van de toekomst. We willen dat cliënten mee kunnen doen, erbij horen en maximaal participeren.

Het gedeelde beeld van waar S&L Zorg staat als organisatie is dat van een organisatie die zich in de zogeheten responsieve fase bevindt waarin sprake is van een gezamenlijke richting en gemeenschappelijke doelen maar waarbij nog geen sprake is van innovatie en gezamenlijk vanuit een drive en samenbindende visie werken.

Hier is S&L Zorg naar toe op weg. S&L Zorg wordt gekenmerkt door een liefdevolle, betrokken, warme en zorgzame cultuur. De zorgverlening aan cliënten is op orde. De richting van professionaliteit, resultaatgerichtheid, creativiteit, uitdaging en enthousiasme kan verder versterkt worden. We willen meer aandacht voor waarden en normen in leiderschap en we willen ook dat veranderingen worden gedragen door een groot aantal mensen in plaats van door de top van de organisatie.

## > 2.11. Lerende organisatie

Het hogere doel blijft om samen te werken aan een goed leven voor cliënten. Het vehikel om daar te komen is dat we als organisatie ook een streven moeten hebben. Als we ons voornemen een excellente organisatie te zijn, werken we ook aan een goed leven voor onze cliënten, want we passen ons dan voortdurend aan aan veranderende omstandigheden. Een lerende organisatie is een organisatie die op een excellente manier de medewerkers in staat stelt om antwoord te geven op een steeds veranderende context van cliënten. Welke impulsen kunnen we aan ons repertoire toevoegen om die excellente organisatie te zijn?

De zoektocht is ingewikkeld want we willen iets vastpakken wat slecht grijpbaar is terwijl het zo slecht nog niet gaat. Desalniettemin nemen we ons de volgende zaken voor:

1. We gaan verbeteren.
2. We richten de organisatie zo in dat we kunnen verbeteren.
3. We nemen de de lerende organisatie net als positieve gezondheid als een van de pijlers mee.

## > 2.12. Verduurzaming

In 2018 zijn op grote schaal zonnepanelen geplaatst op daken van onze zorgwijken. Hiermee wordt het energieverbruik teruggedrongen. Ook in 2019 zal verder gegaan worden met verder implementeren van energiezuinige apparaten, zoeken naar warmteopslag/warmtepompen etc. om gasverbruik terug te dringen, verdere isolatie en het plaatsen van sensoren met led-verlichting.

## > 2.13. Innovatie

In 2018 is het innovatieplatform gestart. Vooral bedoeld om de innovatieve mentaliteit die er al is binnen S&L Zorg verder aan te wakkeren. Hoewel het platform nog redelijk nieuw is, zijn er al twee oplossingen getest en lopen er nog een aantal tests.

De oplossingen waar naar gekeken wordt, variëren van hele technologische zaken zoals GPS-tracking, Virtual Reality en Pictoplanners tot innovaties zonder stekker, zoals bestickeren van deuren, slimme oplossingen voor dorpels en beter servies en bestek. We werken met een innovatie community. Deze community is openbaar. We nodigen mensen van buiten S&L Zorg zeker uit deel te nemen aan de discussie of ideeën te opperen.

We verzamelen leuke ideeën en discussiepunten en gaan steeds na of een idee toegevoegde waarde heeft voor het leven van onze cliënten. Onze insteek is het dagelijks leven van onze cliënten en hoe we dat een stuk prettiger kunnen maken.

### Om te zorgen dat innovatie echt een kans krijgt binnen S&L Zorg hebben wij vijf uitgangspunten:

- > *Innovatie start bij een concrete uitdaging.*
- > *Van innovaties profiteert een groot deel van de organisatie.*
- > *Innoveren is keuzes maken.*
- > *Innovatie moet de ruimte krijgen.*
- > *Als een innovatie werkt en ingezet wordt, is dit zichtbaar binnen de organisatie.*

Uit de diverse evaluaties kwam naar voren dat het platform resultaten oplevert. Wel is er behoefte aan nog concretere acties en nog minder overleg/

vergaderingen. Het werken aan concrete uitdagingen, komt nog niet uit de verf. Vaak begint het toch nog met het testen van een leuk nieuw product. In de komende jaren zal verder gewerkt moeten worden aan het kunnen 'hacken' van echte uitdagingen van onze bewoners en deelnemers. Het innovatieplatform stopt als project, maar gaat door in de lijn. Het wordt gekoppeld aan de afdeling Markt, communicatie & klant en verkrijgt daarmee een vaste positie in de organisatie.

### > 2.14. Voeding

Eten en drinken is een onderwerp waarop een belangrijke meerwaarde valt te behalen. In 2018 is een keuze gemaakt voor een nieuwe voedingsleverancier die nog dichter bij de cliënt staat met meer beleving. Eén cliënt wiens huis uitgekozen is om een proef mee te doen met betrekking tot een nieuwe leverancier van voeding geeft aan dat zij en haar medebewoners erg tevreden zijn over deze maaltijden. De keuken wordt zo georganiseerd dat dit een team wordt dat in directe verbinding staat met de zorg. Per cliëntgroep wordt een voedingsbeleid ontwikkeld. De koks hebben hierover regelmatig overleg met de woningen. De expertise van diëtisten wordt ingeroepen. Bewoners zullen regelmatig verrast worden met iets extra's uit de keuken.

### > 2.15. Brandveiligheid

Er zijn grote stappen gezet om de ontruimingsplannen te updaten en er zijn vele bezoeken aan de woningen gebracht met de brandweer om preventief na te lopen of er gevaarlijke situaties in de woningen of gezamenlijke verblijfsruimten zijn. Deze zijn meteen aangepast.

### > 2.16. Cliëntgroepenbeleid

**Binnen S&L Zorg onderscheiden we zes cliëntgroepen:**

1. Cliënten met een ernstig verstandelijke meervoudige beperking
2. Cliënten met een ernstig verstandelijke beperking
3. Cliënten met een matige verstandelijke beperking
4. Cliënten met een lichte verstandelijke beperking

5. Cliënten met een verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag
6. Ouder wordende cliënten

Deze zes cliëntgroepen zijn afgelopen kalenderjaar op eenduidige wijze beschreven. De beschrijving geeft inzicht in hoe bijgedragen kan worden aan de kwaliteit van bestaan van deze cliëntgroep. De kwaliteit van bestaan wordt beschreven aan de hand van de domeinen van Schalock. Per domein staan de algemene kenmerken van de cliëntgroep beschreven alsmede wat deze cliënten nodig hebben om voor wat betreft dat domein kwaliteit van bestaan te ervaren. Per cliëntgroep is vastgesteld welke visie, cq. methode leidend is in de omgang met de cliënten. De cliëntgroep visies leiden tot een gemeenschappelijke taal die het met elkaar kijken naar de cliënten en naar onszelf vergemakkelijkt. In 2019 geven we inhoud aan de Goed Leven Gesprekken voor de verschillende cliëntgroepen.

### > 2.17. Managementtool per RVE

De teamleiders hebben een managementtool tot hun beschikking die inzicht geeft in de cliëntbezetting, de formatie en het ziekteverzuim per maand en de cliënttevredenheid per kwartaal. Deze tool biedt sturingsinformatie en levert een bijdrage aan het tijdig kunnen bijstellen.

### > 2.18. S&L Zorg beste leerbedrijf

S&L Zorg besteedt veel aandacht aan opleiden en leren. Naast een groot intern opleidingsaanbod voor medewerkers, leiden we juist ook toekomstige medewerkers op. Leren in de praktijk van het beroep is essentieel voor de vorming van goed gekwalificeerde medewerkers. S&L Zorg biedt BPV-plaatsen (Beroepspraktijkvorming) aan voor studenten van diverse beroepsopleidingen van Welzijn of Gezondheidszorg uit de regio, vanaf kwalificatieniveau 2 tot en met kwalificatieniveau 5 (HBO).

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) maakte bekend dat S&L Zorg in 2018 het beste leerbedrijf is voor mbo studenten van de provincie Noord- brabant in de sector Zorg, Welzijn en Sport.



VERHAAL



# “Goed voor papa zorgen”

*Toon Havermans zorgde samen met zijn vrouw jarenlang liefdevol voor hun zoon Leon. Maar toen Toon zelf meer zorg en aandacht nodig had, wist Leon precies wat zijn vader nodig had en draaiden de rollen om. “Er is een plaatsje vrij papa, kom dan bij mij op de dagbesteding!”*

Voor dit verhaal bezoeken we de dagbesteding van Lambertijnenhof en wel een hele specifieke groep, namelijk een gemengde dagbestedingsgroep met bewoners en deelnemers van S&L Zorg en tanteLouise. Eerst maken we kennis met Leon en zijn vader. Ik zie de gelijkenis vooral terug in de vrolijke uitstraling die ze allebei hebben. Later komt ook de zus van Leon, Angela, binnenlopen. Ze helpt Leon en haar vader om het verhaal te vertellen.

Angela: “Mijn vader heeft enkele jaren geleden meerdere keren een CVA (beroerte) gehad, waardoor zijn mogelijkheden en zijn karakter veranderd zijn. Mijn vader wordt ontzettend liefdevol ondersteund door mijn moeder, zij staat altijd voor hem klaar. Hierdoor cijfert zij zichzelf helemaal weg. De huisarts gaf aan dat het goed voor haar zou zijn als mijn vader er weleens op uit zou gaan, maar mijn vader is het liefst hele dagen thuis en zag dagbesteding eigenlijk niet zo zitten.”

Leon volgde al langer dagbesteding op de gemengde groep. Ouderen en mensen met een verstandelijke beperking hebben daar samen dagbesteding. Soms op Lambertijnenhof, soms bij Aen de Fonteyne van tanteLouise. Leon hoorde dat er een plek vrij kwam en ging bij zijn vader zeuren. Waarom vroeg je dat Leon? “Omdat ik dat leuk vind. Wij doen allemaal leuke spelletjes, toetjes maken, van chocolade en caramel.” Angela vertelt verder: “Als wij het vroegen aan papa kregen wij een nee als antwoord, maar nu Leon het vroeg en ze echt samen konden gaan, wilde hij het wel proberen. Nu gaan ze één keer per week samen naar de dagbesteding.”

## > 2.19. Maatschappelijke activiteiten

### 2.19.1. Kunst in het stadskantoor

Het jaar begon goed met een opening van de eigen tentoonstelling van cliënten van S&L Zorg in het stadskantoor van Roosendaal.

### 2.19.2. Prokkelen

Inmiddels is het een traditie: de prokkelstagedag. Ieder jaar in juni en ook dit jaar deden weer veel cliënten van S&L Zorg mee. Zij gingen op stage bij een bedrijf of organisatie uit de regio om een kijkje te nemen.

### 2.19.3. Samenwerking met bedrijf Looma

Bij onze dagbesteding is er vraag naar echt productiewerk. Daarom is S&L Zorg een samenwerking aangegaan met het bedrijf Looma, dat productiewerk biedt aan jongeren. Voor S&L Zorg betekent dit dus vooral dat onze cliënten meer productiewerk kunnen doen.

### 2.19.4. Klussen

Het hele jaar door wordt er geklust bij S&L Zorg door onze eigen Technische dienst en vrijwilligers. Vooral tijdens speciale activiteiten als NLdoet en Roosendaal Raakt steken veel vrijwilligers hun handen uit de mouwen. Ze pakken dan de klussen aan waar de rest van het jaar minder tijd voor is en een paar extra handen zijn altijd welkom.

### 2.19.5. Feest voor de Koning

Het was weer één groot feest rondom de verjaardag van de koning. Tijdens de koningsspelletjes werd er fanatiek meegedaan met de spellen, clinics en koningsdans. De koningsnacht werd weer druk bezocht en ook hier waren verschillende spellen te doen. Veel buurtbewoners deden mee!

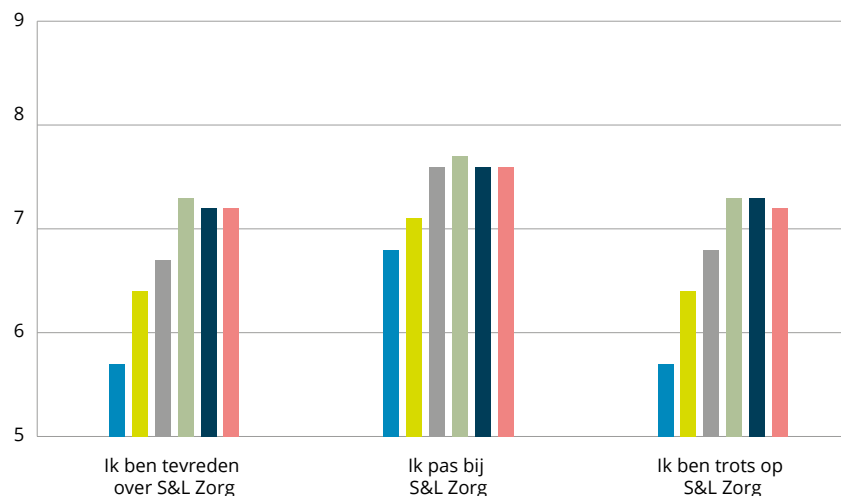
### 2.19.6. Week Zorg en Welzijn

Tijdens de week van Zorg en Welzijn kwamen de leerlingen van de Borghoek, 't Rijks, Mytyschool Roosendaal en de Kameleon op bezoek bij S&L Zorg. Onze eigen cliënten gingen op bezoek bij basisschool ZieZo. De woensdagmiddag werd omgetoverd tot kindermiddag, onze locaties kregen een lentepakket en we ontvingen een dag lang mensen tijdens onze bijeenkomsten *Werken in de zorg*.

## > 2.20. Interne onderzoeken onder medewerkers

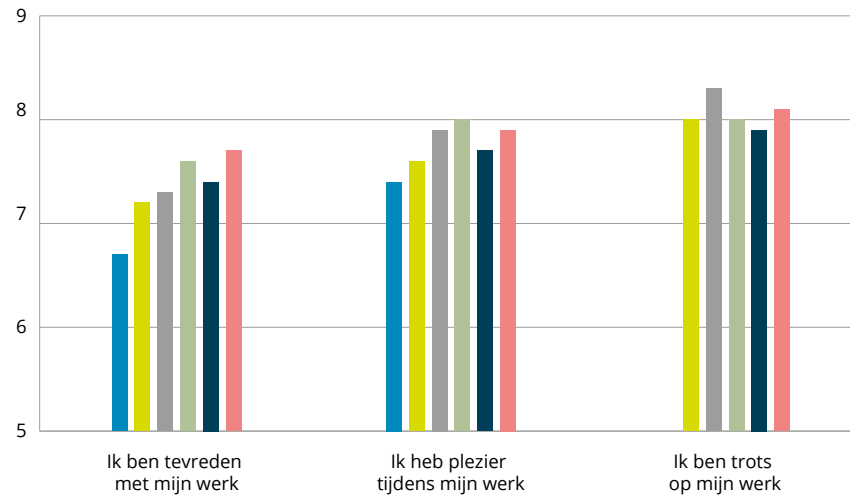
Periodiek zijn er grote onderzoeken onder medewerkers met name gericht op tevredenheid. Dit onderzoek wordt door Effactory, een onafhankelijke externe bureau, uitgevoerd. Vanuit de afdeling markt, communicatie & klant vinden er ook interne onderzoeken plaats. De frequentie daarvan ligt hoger, maar de onderzoeken zijn ook veel praktischer van aard. Zo waren er in maart en oktober 2018 interne medewerkersonderzoeken. Bij beide onderzoeken lag de respons rond de 50%. Een aantal vragen was gelijk aan het onderzoek uitgevoerd door Effactory en daarom kunnen resultaten met elkaar vergeleken worden. De volgende grafieken laten een aantal resultaten zien uit het onderzoek door S&L Zorg.

### Wat vind jij van S&L Zorg?

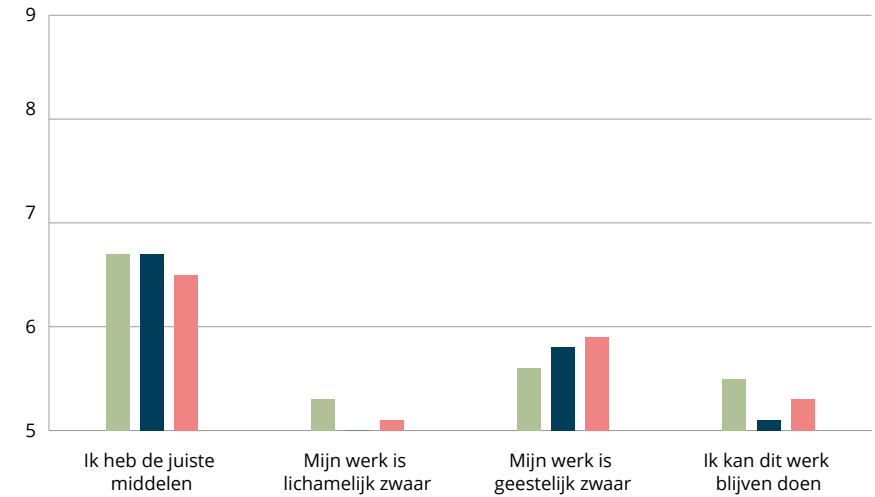


# 2

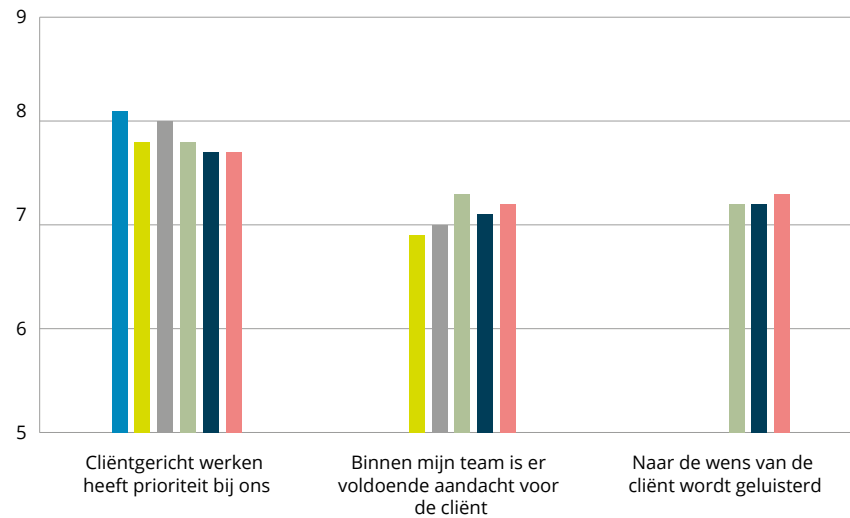
## Wat vind je van je werk?



## Wat vind je van je werkomstandigheden?



## Wat vind je van de zorg voor onze klanten?



- 2013 extern onderzoek
- 2014 extern onderzoek
- 2017 extern onderzoek
- Oktober 2017
- Maart 2018
- Oktober 2018

Onderzoekresultaten zijn inzichtelijk voor alle medewerkers van S&L Zorg en het bestuur gebruikt de uitkomsten bij de informatievoorziening voor haar besluitvorming.



# VERHAAL

# “Na jaren weer samen”

*“Nee, we spreken niet af op Lambertijenhof, het lijkt me veel beter bij ons thuis af te spreken. Ons thuis is wat ons verbindt met Lobke”, zo maakt Carin van der Heijden direct duidelijk dat ze heel goed weet wat bijzonder is aan wat haar man Ties, Lobke en zichzelf met elkaar hebben. Dus met foto-graaf Natasja rij ik naar het dorpje Oud Gastel, net boven Roosendaal.*

Ties schenkt alvast koffie in en Carin maakt het direct uitdagend voor Lobke: “Jij wilde toch vertellen Lobke?” Op haar spraakcomputer drukt ze op een paar knoppen en we horen ineens de zin: “Ik heb in Tilburg in Charlotte Oord gewoond, woongroep de Heksenketel.”

Terwijl Lobke weer op wat knoppen drukt, vertelt Carin iets meer: “Toen Lobke klein was, ik denk een jaar of zes of zeven, wilde ze al heel veel vertellen. Ik werkte toen in Tilburg bij Lobke.” “Veel kinderen gingen in het weekend naar huis. Bij Lobke was dat niet zo. Elk weekend zag ze de andere kinderen met hun koffertje weggaan. Wij hebben haar toen een paar keer mee naar ons huis genomen”, vertelt Ties.

De wegen van Carin, Ties en Lobke scheidden zich. Er kwam ander werk en Lobke verhuisde. Ze zagen elkaar meer dan dertig jaar niet. “Totdat ik toevallig met een andere cliënt ging kijken of wonen op Lambertijenhof wat voor hem was. Een jongedame in een rolstoel ging rondjes om mij heen rijden. De begeleiding riep: ‘Hé Lobke, rij eens door’. Verrek, dat is Lobke, het kan toch niet waar zijn, dacht ik bij mezelf”, vertelt Ties vol passie. Na dertig jaar herkende Lobke Ties dus nog. “Heel bijzonder, die meid heeft een ongelooflijk geheugen. Daar moesten wij wat mee doen.” “Sindsdien gaan we één keer per maand wat met haar doen op zondag.”

# 3

## Externe ontwikkelingen



### > 3.1. Visie op zorg

De afgelopen jaren is er een steeds grotere aandacht voor de verhouding 'handen aan het bed' en 'verantwoordingshandelingen'. In de (ziekenhuis)zorg is een lijst met 66 handelingen die als overbodig zijn gekenmerkt. Het idee daarachter is dat door deze handelingen te elimineren er meer tijd voor echte aandacht voor de patiënt komt. In onze dagelijkse praktijk worstelen we ook met de druk vanuit regelgeving en wetgeving. Het blijft van belang blijft om geregeld de vraag te stellen; Waarom (voor wie) doen we dit?

Ook binnen S&L Zorg worstelen medewerkers met de hoeveelheid administratieve handelingen. Uit de teamreflecties komt naar voren dat medewerkers vinden dat overbodige en administratieve handelingen hen van de directe cliëntzorg afhouden.

Sommige medewerkers geven aan zich bewust te zijn dat ze teveel achter de computer zitten met hun rug naar de cliënten toe. Zij zouden ook graag anders willen, maar weten niet hoe.

In 2018 is een start gemaakt met het in kaart brengen van handelingen die (wellicht) overbodig zijn en kunnen worden afgeschaft. De medewerkers wensen vooral verbetering in de totstandkoming van het rooster en het melden en afhandelen van

meldingen. Ook wensen zij minder regelgeving vanuit HACCP. Opvallend is dat medewerkers niet aangeven veel hinder te ondervinden van door S&L Zorg zelf ontwikkelde procedures en protocollen. Desalniettemin willen we medewerkers in 2019 meer ruimte geven om binnen gestelde kaders oplossingen en werkwijzen te kiezen die zij passend achten voor de praktijksituatie van dat moment.

#### **In het programma volwaardig leven van VWS worden drie actielijnen geformuleerd voor de gehandicaptenzorg:**

- > *Kwaliteit en inhoud zorgaanbod beter passend bij zorgvraag*
- > *Meer passende zorg en ondersteuning voor specifieke groepen*
- > *Naasten meer ontzorgen*

#### *Actielijn 1 Kwaliteit en inhoud zorgaanbod beter passend bij zorgvraag*

In 2018 is geïnvesteerd in dagbesteding en in 2019 investeren we hier verder in door ons steeds samen met cliënt en wettelijk vertegenwoordiger af te vragen of we de optimale situatie realiseren ten aanzien van dagbesteding. Zinnige dagbesteding is onderdeel van Het Goed leven Plan dat verder ontwikkeld wordt in 2019. Bij een goed leven hoort ook goed wonen. Cliënten en verwanten worden in een vroeg stadium betrokken bij plannen die we maken voor wonen in de toekomst.

### **3.1.1. Samen op weg naar een goed leven voor cliënten en inrichting van de organisatie**

We richten onze organisatie zo in dat deze het goede leven van cliënten maximaal faciliteert. We toetsen de organisatiestructuur aan de volgende criteria:

- > recht op een goed leven staat centraal
- > de zorgverlener draagt bij aan een goed leven van cliënt

- > de cliënt wordt versterkt, ervaart een omgeving met een rode draad
- > de cliënt ervaart geen schotten in zijn omgeving (tussen verschillende afdelingen)
- > de cliënt ervaart dat de support en ondersteuning die hij krijgt, gegeven wordt door een deskundige medewerker
- > de cliënt ervaart dat zijn vraag beantwoord wordt, ook als dit nee is.
- > de cliënt kan snel en gemakkelijk terecht met zijn vraag over het goede leven
- > de cliënt ervaart dat de hoeveelheid zorg is afgestemd op zijn vraag (niet te weinig maar ook niet teveel zorg)

### **3.1.2. Samen op weg naar een goed leven voor cliënten en kennis delen en ontwikkelen**

S&L Zorg is aangesloten bij de Academische Werkplaats in Tilburg. In 2019 doet S&L Zorg mee aan onderzoek naar het effect van inzet multidisciplinaire expertiseteams op vrijheidsbepurende maatregelen. Daarnaast verkent S&L Zorg met de Academische Werkplaats de thema's van S&L Zorg waar meer of andere kennis vereist is. Uitgesloten wordt hierbij niet dat toekomstig onderzoek geprogrammeerd wordt op basis van de vragen naar kennis. We betrekken ervaringsdeskundigen en het MBO onderwijs bij het delen en verder ontwikkelen van kennis. S&L Zorg stimuleert de beroepsontwikkeling van de medewerkers ook middels het onder de loep nemen van het huidige scholingsprogramma. Uitgangspunt is hierbij dat medewerkers voor 80% leren in de praktijk.

#### **We willen het leerrendement vergroten middels:**

- > *leerpaden met leerinterventies met veel aandacht voor koppeling aan het dagelijks werk.*
- > *aanpassen van lesmaterialen.*
- > *toepassen van interactieve werkvormen in klassikale bijeenkomsten.*
- > *eigentijdse oplossingen voor problemen en vragen vanuit de praktijk.*

In 2018 hebben we per cliëntgroep visies en methodieken ontwikkeld waarmee we kunnen bijdragen aan een goed leven voor cliënten. In 2019 ontwikkelen we expertteams, waar ervaringsdeskundigen ook deel van uitmaken, voor de vertaling naar Goed Leven Plannen.

### 3.1.3. Druk op de plaatsing van cliënten

We herijken ons interne werkproces op het detecteren van mogelijke vertragingen bij de plaatsing van nieuwe cliënten. Verwanten met behoefte aan uithuisplaatsing van hun familielid proberen we zo snel mogelijk te helpen. Indien uithuisplaatsing niet snel genoeg lukt, bieden we alternatieven aan die leiden tot ontzorging van verwanten.

### 3.1.4. Reflectie op een goed leven voor cliënten

Binnen S&L Zorg hebben alle teams met elkaar gereflecteerd op hun bijdrage aan een goed leven voor cliënten. Vastgesteld is voor elke cliëntgroep wat de visie is op de begeleiding aan deze cliënten en welke methoden hier ondersteunend aan zijn. Zo heeft de invoering van de LACCS methode bij cliënten met een ernstige meervoudige beperking bijgedragen aan meer doelen in het zorgplan op het onderdeel stimulerende tijdsbesteding.

De visie van de *Meer Mens methodiek* draagt bij aan een minder instrumentele bejegeningwijze van mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag en meer reflectie bij de medewerker op het onderdeel wat hij zelf meeneemt in het contact met cliënten. De methode *op zoek naar de juiste dans* geeft meer grip op de regievoering bij cliënten. De aandacht voor de draagkracht van cliënten en het aansluiten bij het sociaal- emotionele ontwikkelingsniveau van de cliënten heeft in 2018 centraal gestaan in scholingen en cliëntbesprekingen. Medewerkers geven aan gericht naar cliënten te kijken en beter te begrijpen waar bepaald gedrag vandaan komt.

### 3.1.5. Reflectie op teamsamenwerking

Veel teams merken op dat verbetering geboekt kan worden in het effectief vergaderen. Een duidelijke rolverdeling draagt bij aan een beter verloop van vergaderingen. Teams wensen een open aanspreekcultuur waarin men met elkaar praat in plaats van over elkaar. Onderdeel van deze aanspreekcultuur is natuurlijk ook het benoemen van wat al goed gaat.

Nauwkeurige communicatie over taken is ook een breed gedragen verbeter

onderwerp. Regelzaken komen nog veel op dezelfde mensen neer. Het gezamenlijk bijhouden en verwerken van de mailbox is ook een onderwerp waar men nog mee stoeit in de praktijk. Het gezamenlijk opstellen van het dienstrooster leidt bij verschillende teams nog tot stress. Verschillende teams geven het streven aan dat er verschillen mogen zijn tussen de teamleden en dat deze verschillen zelfs verrijkend kunnen zijn. In de praktijk ervaart men het toch als moeilijk om verschillen te hanteren. In 2019 gaan we ons focussen op hoe verschillen kunnen bijdragen aan een goed leven voor cliënten. In de begeleiding van cliënten kan geleerd worden van elkaar door naar elkaar te kijken, situaties door te nemen en verschillende bejegeningwijzen te bespreken.

### 3.1.6. Vervolg teamreflecties

We willen graag met elkaar verbeteren en alle teams ook in de gelegenheid stellen om aan verbetering te werken. We moeten dan ook de stresserende factoren aanpakken die verbetering in de weg staan. De teamreflecties van december 2018 staan dan ook in het teken van een gezamenlijke analyse van de werkdruk binnen de Rve.

#### De teamleiders van de Rve ontvangen ondersteuning bij:

- > *het maken van de analyse*
- > *het goed besteden van de middelen*
- > *het toetsen van de aannames*

Gekozen oplossingen moeten passend zijn bij de Rve en effect hebben. We faciliteren dat binnen teams functies worden toegevoegd om een aantal knelpunten op te lossen zoals bijvoorbeeld het rooster. We nemen toevoeging van functies ter ontlasting van het primaire proces mee in de (her)inrichting van de organisatie. Ook informeren we medewerkers over de feitelijke inzet van formatie zodat we met die feiten in ons achterhoofd het gesprek kunnen voeren met elkaar en niet met het beeld dat we hebben van de feiten. Als we naar de feiten kijken is sinds zomer 2016 sprake van een aanzienlijke groei van formatie inzet in het directe zorgproces. In 2019 is de formatie die ingezet wordt in de directe zorg gestegen met 63 Fte ten opzichte van zomer 2016. Halverwege 2016 hebben we 400 fte ingezet. Waarvan 350 in de zorg en 50 in de ondersteuning en het management. In 2017 en 2018 zijn we al stap voor stap steeds meer medewerkers gaan inzetten, vooral in de directe zorg. De ondersteunende diensten zijn nauwelijks gegroeid. Voor 2019 hebben we nu een begroting gemaakt, waarbij er 466,8 fte ingezet gaat worden, waarvan 413,1 in de zorg en 53,7 in de ondersteuning en het management.



### 3.1.7. Betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordigers

De betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordigers krijgt meer en meer vorm en inhoud en in 2018 hebben wettelijk vertegenwoordigers van nieuwe cliënten hun beeld gegeven aan de teamleden in de pedagogische bespreking. We hebben twee verwanteravonden georganiseerd. In ons beleid hebben we beschreven dat we samen willen investeren in een goed leven en om dat te doen is het goed elkaar regelmatig te ontmoeten.

Vele verwanten hebben gehoor gegeven aan onze uitnodiging en met elkaar hebben we er twee mooie avonden van gemaakt. Het hoogtepunt van beide avonden waren de presentaties van onze eigen bewoners. We nemen de talenten en mogelijkheden van bewoners inmiddels echt serieus en konden die avonden genieten van een cliëntvertrouwenspersoon, een gezondheidscoach en een co-begeleider omgaan met boosheid. Prachtige voorbeelden van een gezamenlijke inzet op het positieve. De avonden waren ook geslaagd door de gesprekken die ontstonden tussen verwanten met medewerkers en met de bewoners. De titel van ons strategisch beleid is: Samen zijn we S&L Zorg. Deze avonden lieten zien hoe waardevol het is elkaar te ontmoeten.

### 3.1.8. Reflectie management team en staf op het werken aan Strategisch Beleidsplan

Reflectie is een belangrijk onderdeel van de MT beleidsdagen die enkele malen per jaar plaatsvinden. Het afgelopen kalenderjaar is tijdens de MT beleidsdagen gesproken over hoe we met elkaar werken aan een goed leven voor cliënten en de andere strategische beleidsdoelen. De deelnemers bereiden zich voor op deze dagen en gaan na wat de stand van zaken is bij de verschillende afdelingen van S&L Zorg met betrekking tot het werken aan de strategische doelen.

Deze voorbereidingen hebben geleid tot beter doorvragen op elkaar en tot het doen van concrete oefeningen met elkaar. Hierdoor is de dialoog goed op gang gekomen en zijn we toegekomen aan het kijken naar onze teams maar ook naar onszelf. Eén van de conclusies van het kijken naar onszelf is dat de visie op arbeid en dus op de eigen systeemwereld bij reflecties en analyses dominant lijkt te zijn. De nadruk gaat gauw uit naar het verbeteren van de werkomstandigheden. We hebben geconcludeerd dat de visie op kwaliteit van leven en kwaliteit van zorg niet ondergeschikt moet raken aan de visie op arbeid en organisatie. Waar het de cliënt betreft moeten we alle levensdomeinen serieus nemen.

De MT beleidsdagen hebben ook de functie van het delen van zorgen met elkaar en het gezamenlijk terugblikken. Vastgesteld is dat we steeds meer samenhang zien in de verschillende thema's en dat we met elkaar de rode draad verder kunnen trekken. In het najaar van 2018 is gesteld dat we, ondanks het feit dat de basis goed op orde is, gaan verbeteren. En we gaan de organisatie zo inrichten dat we ook kunnen verbeteren. De uitgangspunten van de positieve gezondheid en de lerende organisatie nemen we als pijlers mee. We willen ons goed kunnen aanpassen aan steeds veranderende omstandigheden zodat we kunnen blijven werken aan een goed leven voor cliënten. Hieruit volgt de opdracht dat we de onderwerpen onbeperkt meedoen, erbij horen, cliënt-, netwerk- en verwanten participatie centraal stellen.

### 3.1.9. Externe visitaties met SDW en Tragel

In april 2019 hebben we samen met ervaringsdeskundigen en collega's van SDW en Tragel in elkaars keuken gekeken. We bezochten elkaars locaties, we hebben laten zien waar we mee bezig zijn en hebben elkaars kwaliteitsverslagen gelezen.

S&L Zorg heeft als feedback op het concept kwaliteitsjaarverslag 2018 gekregen dat het verslag klopte met het beeld dat men tijdens de visitatie kreeg.

**In het bijzonder is stilgestaan bij de thema's waar S&L Zorg nu in investeert:**

- > *cliëntparticipatie*
- > *methodieken, in het bijzonder bij deze visitatie de methodiek LACCS*
- > *dagbesteding*

We hebben feedback gekregen op wat daarin al goed gaat en waar mogelijk nog verbeterkansen liggen. De visitaties bij elkaar zijn in open, plezierige sfeer verlopen en hebben bijgedragen aan kritische reflectie op de kwaliteit van zorg binnen de betrokken voorzieningen.

## > 3.2. Visie op medicatie en vrijheidsbeperkende maatregelen

We gaan bewuster om met het voorschrijven van gedragsbeïnvloedende medicatie en met de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen. We staan regelmatig met elkaar stil bij de vraag waarom we denken dat deze maatregelen nodig zijn. Alle vrijheidsbeperkende maatregelen worden met



# VERHAAL

# **“Eén van de eersten en nog steeds op zijn gemak”**

*In de polders, tussen de boerderijen, ligt de woonboerderij Ruigevelden waar ik met Jack en zijn ouders ga praten. Al voordat ik aan kan bellen doet bewoner Mark open. “Hee! Wat kom jij doen?”, roept hij me al toe. Hij neemt me mee naar binnen en daar beland ik vol in de ochtenddrukke. “Tsja, het is een beetje druk, maar dadelijk komen de taxi’s en is iedereen weer weg hoor”, zegt begeleider Jurgen rustig tegen mij.*

Jack, zijn vader Jan en moeder Jeanne schuiven al snel aan en Jurgen zorgt voor verse koffie. Op een bepaalde manier werkt het gewoon goed hier met deze groep. “Woonboerderij Ruigevelden is vijftien jaar geleden gebouwd. Jack was één van de eerste bewoners. “Hij werkte al bij de zorgboerderij hiernaast (red. Zorgboerderij De Ruige Velden). Wij wisten dat deze woonboerderij werd gebouwd en met welk doel, Jack nog niet. We zijn toen eens met hem gaan kijken”, zegt Jeanne.

Jack en zijn ouders bezochten de toen nog maar half afgebouwde boerderij en klommen met een houten bouwtrap omhoog. Toen ze boven in een ruimte stonden zei Jack: “Hier wil ik slapen!” “Jack had toen al eigen regie, want hij mocht echt zelf beslissen of hij hier wilde wonen”, zegt Jeanne. “Die kamer waar we in stonden is nu zijn slaapkamer”, vult Jan aan. “Op de woonboerderij bloeide hij helemaal op, terwijl er mensen waren die het juist vreemd vonden dat Jack zo achteraf in een dorp ging wonen”, zegt Jeanne. “Maar, in een stad kent juist niemand je. Die mannen hier doen ook mee met bijvoorbeeld het buurtfeest en de carnaval”, zegt Jan.

Jeanne vertelt trots: “We gaan met Jack niet anders om dan met andere mensen. Hij mag zoveel mogelijk zelf kiezen. Wat hij wil doen, wat hij echt leuk vindt. Hij kan goed overweg met die andere mannen hier en hij geniet van het buitenleven en het werk op de boerderij. Wie wil hier nou niet wonen?”

regelmaat in multidisciplinair overleg besproken. In 2018 zijn alle vrijheidsbeperkende maatregelen ook besproken met functionarissen die niet direct bij de cliënt betrokken zijn. De Bopz arts en GZ psycholoog hebben een second opinion gegeven over de getroffen maatregelen.

Hierbij is gekeken of de maatregel passend is voor het probleem waar men een oplossing voor wilt hebben, of de maatregel niet te zwaar is en een lichtere maatregel ook kan volstaan, of de maatregel effectief is, of de cliënt dan wel zijn netwerk bezwaar heeft tegen de maatregel en of afbouw van de maatregel voldoende onder de aandacht is. Tevens is in deze gesprekken aandacht voor de basis: een correcte, positieve, deskundige en liefdevolle bejegening van de cliënt. Voor 132 maatregelen zijn second opinions gegeven.

De Bopz arts en GZ psycholoog richten zich met name op maatregelen waarbij cliënten beperkt worden in hun bewegingsruimte dan wel in hun vrijheid om zelf het programma van de dag of van de week te mogen bepalen. De betrokken medewerkers geven aan deze gesprekken te waarderen: de gesprekken dragen bij tot bewustwording en tot complete analyse.

Zaken worden soms vanuit een andere invalshoek benaderd en medewerkers voelen zich gesteund wanneer er sprake is van risico's bij een cliënt omdat gezamenlijk afwegingen gemaakt worden. De second opinions hebben niet altijd het resultaat dat de maatregel afgeschaft wordt. Vaak wordt vastgesteld dat de overwegingen die hebben geleid tot het toepassen van de maatregel zorgvuldig gemaakt zijn, samen met wettelijk vertegenwoordigers. Natuurlijk ligt de focus altijd op de vraag of de cliënt hinder ondervindt van de maatregel.

Het gebruik van psychofarmaca wordt binnen S&L Zorg ook geregistreerd als vrijheidsbeperkende maatregel. Deze maatregel wordt geëvalueerd met huisarts en apotheker in de zogeheten medicatiereviews. Bij een gedeelte van de cliënten die psychofarmaca gebruiken is een Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) betrokken. Bij cliënten met een intensief afbouwprogramma is sprake van een maandelijks multidisciplinaire evaluatie. In het kalenderjaar zijn 240 medicatiereviews in multidisciplinair verband met huisarts, apotheker en zorgcoördinator afgerond.

### > 3.3. Visie op arbeid

De effecten van al deze ontwikkelingen zijn voor werkgevers en medewerkers in de gehandicaptenzorg merkbaar. Het vraagt van werkgevers een blijvende inspanning om medewerkers voldoende te faciliteren in scholing en ontwikkeling en om met de medewerkers in gesprek te gaan over de nodige en gewenste groei. Van medewerkers vraagt het eigen verantwoordelijkheid te nemen voor hun inzetbaarheid en loopbaan en zich continu te blijven ontwikkelen. De vraag naar medewerkers neemt snel toe. De VG-sector heeft al te maken met een tekort aan goed geschoolde medewerkers en bij S&L Zorg merken we dat ook. Daarnaast zorgt de veranderende pensioengerechtigde leeftijd ervoor dat medewerkers worden geconfronteerd met een steeds langer werkzaam leven. Dit vraagt om anders te kijken naar loopbanen en duurzame inzetbaarheid.

Vanwege de toenemende krapte op de arbeidsmarkt wordt het hebben van voldoende gekwalificeerd personeel een groot risico voor S&L Zorg. Dit jaar hebben we er nog niet heel veel last van gehad. Het knelpunt zat voornamelijk binnen cliëntgroep cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag waar vacatures moeilijk vervulbaar waren. Interventie was het herschrijven en -waarderen van de functie van cliëntbegeleider niveau 3 en zorgcoördinator. En om het wervingsvermogen in algemene zin te vergroten worden sinds dit jaar onbepaalde tijd contracten aangeboden. Momenteel zijn we in control als het gaat om vervulling van vacatures.

Voor de middellange termijn wordt het risico echter steeds groter en zullen interventies als bovengenoemde niet volstaan, omdat er gewoonweg te grote tekorten zijn op de arbeidsmarkt. Niet alleen in de zorg maar ook in andere sectoren. We participeren in alle relevante netwerken om zo op de hoogte te blijven van ontwikkelingen en mogelijkheden.

#### **In lijn met de actielijnen binnen het landelijke actieprogramma zijn we daarnaast actief op de volgende onderwerpen:**

- > *Het ontwikkelen van een zij-instroomtraject om de instroom in de branche te vergroten. Dit doen we samen met SDW.*
- > *Het verlagen van de werkdruk op dagbesteding en wonen.*
- > *Het terugdringen van ziekteverzuim en het verleggen van de focus naar verzuimpreventie. Dit laatste wordt ondersteund door een anders ingericht arboorganisatie waarin we bijvoorbeeld gaan werken met ergocoaches in de teams.*

- > *Anticipatie op te verwachten uitstroom van medewerkers.*
- > *Bezinning op hoe we de arbeid op een andere manier kunnen organiseren.*

Daarnaast hebben we dit jaar een plan van aanpak rondom de uitvoering van strategische personeelsplanning gemaakt. Er is een start gemaakt met het vraagstuk hoe we S&L Zorg gaan neerzetten als aantrekkelijke werkgever. We zoeken deze profilering in de eigenheid van de organisatie, die compact, toegankelijk en met de menselijke maat georganiseerd is.

### > 3.4. De marktanalyse

Uit de marktanalyse blijkt dat de kracht van S&L Zorg ligt in de beide beschermde woonwijken. Mensen die zich hierdoor aangetrokken voelen, zijn mensen die zijn aangewezen op intensieve zorg. Scenario's voor huisvesting in de toekomst zijn ontwikkeld. Doel hiervan is om in de toekomst ook aantrekkelijk te zijn voor nieuwe cliënten, om vergrijzing het hoofd te bieden en cliënten huisvesting te bieden die hen maximaal in staat stelt om eigen regie te voeren. In april 2018 is er een interne notitie opgesteld die gaat over de huidige markt en toekomstige ontwikkelingen: *Toekomst van de markt voor S&L Zorg*.

#### Enkele signaleringen:

- > Er lijkt sprake te zijn van een stijging van VG3 en VG6 indicaties in de regio.
- > De zorgvraag bij mensen met een verstandelijke beperking gaat gestaag oplopen.
- > Het marktaandeel van VG8 in de kernregio is bij S&L Zorg hoog te noemen.
- > Trend: steeds meer persoonsvolgende financiering i.p.v. gekaderde productieafspraken.
- > Trend: zeker bij VG3 meer aandacht voor extramurale zorgvormen.

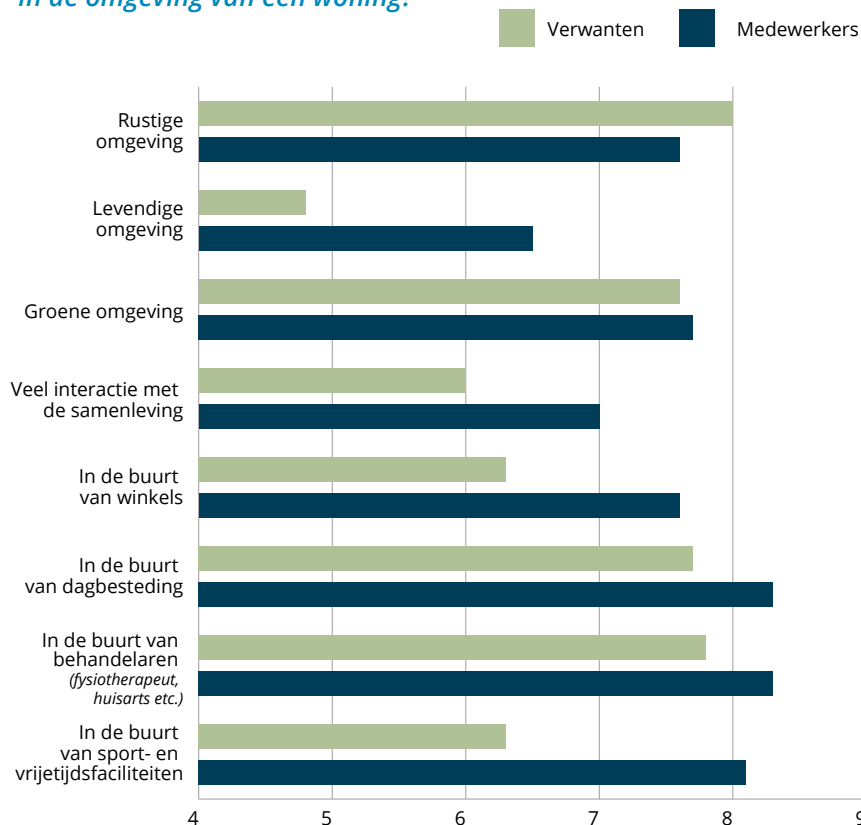
#### Naast deze interne notitie zijn er enkele invloedrijke externe ontwikkelingen te onderkennen.

- > Er zijn kortingen op de NHC te verwachten die mee moeten worden genomen in toekomstige huisvestingsinitiatieven en scenario's.
- > Duurzaamheid staat en blijft hoog op de (maatschappelijke) agenda.
- > Zorgtechnologie/domotica zullen een steeds groter wordende rol gaan spelen in de zorgverlening en de daarmee samenhangende uitdagingen op het gebied van de arbeidsmarkt.

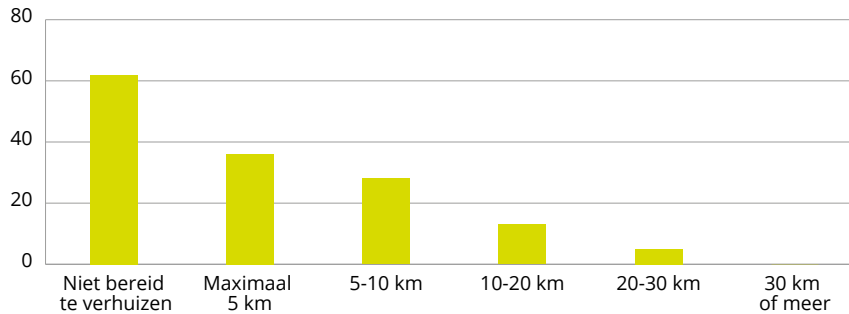
### > 3.5. Onderzoek vastgoed wensen

Momenteel wordt het strategisch vastgoedbeleid 2018-2028 geschreven, ver vooruit kijken dus. Ook ver vooruit bedenken wat de wensen van onze bewoners in de toekomst zullen zijn. Om hier een beter beeld bij te krijgen, hebben we vragen gesteld aan bewoners/wettelijk vertegenwoordigers en onze medewerkers. Bij aanvang van het onderzoek was duidelijk dat het lastig zou zijn voor individuen om vragen over wonen in het algemeen te beantwoorden. Ieder mens heeft namelijk andere behoeften, ieder mens is uniek en iedere beperking ook. Iedere woonwens is daarom individueel. Toch hebben we het geprobeerd. Een voorbeeld van twee van de grafieken uit het onderzoek zijn de volgende:

#### Wat vindt u belangrijk voor de bewoners in de omgeving van een woning?



### Hoe ver is een bewoner bereid te verhuizen voor een betere woning?



## > 3.6. Elektronisch cliëntendossier ONS

### 3.6.1. Betrokkenheid S&L Zorg bij pilots en referentiebezoeken

Afgelopen kalenderjaar zijn verschillende onderdelen van het elektronisch zorgdossier verder ontwikkeld. Op verzoek van zowel de leveranciers van het elektronisch zorgdossier als de leverancier van het nieuwe nachtzorgsysteem hebben de beleidsadviseurs een aantal referentiebezoeken gebracht aan andere zorgaanbieders. Tijdens deze bezoeken wordt inzicht verschaft in wat S&L Zorg doet en vanuit welke visie activiteiten gedaan worden. S&L Zorg participeert actief in verschillende pilots die moeten leiden tot optimalisatie van het elektronisch zorgdossier zoals de pilot autorisatie (wie heeft op welke onderdelen van het zorgdossier met welke rechten toegang?) en de pilot persoonlijk levensverhaal van cliënten.

### 3.6.2. Het persoonlijk cliëntverhaal

Inzake de zorg voor de individuele cliënt doet S&L Zorg mee aan de nieuwe ontwikkeling rondom het persoonlijk cliëntverhaal. Samen met wettelijk vertegenwoordigers wordt bekeken en getest hoe het levensverhaal van de cliënt terug kan komen in het dossier.

### 3.6.3. Betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordigers aan de voorkant

Wettelijk vertegenwoordigers worden eerder betrokken in het opstellen van het zorg plan of goed leven plan. Afgelopen kalenderjaar hebben de eerste

oriëntaties plaatsgevonden op hoe het elektronisch zorgdossier de betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordigers aan de voorkant kan faciliteren.

### 3.6.4. Cliëntgroep visie in elektronisch zorgdossier

De eerste oriëntaties hebben plaatsgevonden op hoe het cliëntgroepen beleid binnen ONS tot uitdrukking kan komen. Dit kan bijvoorbeeld middels profiel vragenlijsten die zijn afgestemd op de cliëntgroep waartoe de cliënt behoort zoals bijvoorbeeld LACCS profiel vragenlijsten.

### 3.6.5. AVG en elektronisch zorgdossier

In het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) worden cliëntgegevens zoveel mogelijk binnen het ONS dossier opgeslagen. Een aantal werkdocumenten die betrekking hebben op het traject dienstverlening is hiertoe omgezet in profielvragenlijsten die getest worden.

### 3.6.6. Nachtzorg in elektronisch zorgdossier

De nachtzorg aan elke cliënt wordt beschreven in een profiel vragenlijst die door team nachtzorg in samenspraak met de zorgcoördinator ingevuld gaan worden.

## > 3.7. Incidenten en meldingen

In 2018 hebben we ons verdiept in een systeem dat bijdraagt aan gerichte actie op incidenten. In 2019 implementeren we het systeem Infoland waarmee we willen bereiken dat de PDCA cyclus rondom meldingen van incidenten gevolgd wordt. We borgen dat meldingen op de juiste plek met de juiste prioritering terechtkomen. We borgen hierbij ook de privacy van de direct betrokkenen. We streven na dat meldingen in duidelijke categorieën geplaatst kunnen worden. Uiteindelijk doel is een gebruiksvriendelijk faciliterend systeem waar medewerkers graag gebruik van maken omdat ze in de praktijk ervaren dat er op een goede manier opvolging wordt gegeven aan een melding.

We willen een goed vervolg geven aan het melden van een incident omdat er een grote meldingsbereidheid is binnen S&L Zorg en we dit zo willen houden. Onze visie is dat we liever zien dat men teveel meldt dan te weinig. We investeren in het terugbrengen van medicatie incidenten met de implementatie van Medimo, een systeem dat beter in beeld brengt welk recept aan de apotheek is verstuurd. Daarnaast maakt dit systeem het mogelijk dat medewerkers

digitaal de medicatieverstrekking kunnen aftekenen. Uit het systeem is managementinformatie te halen.

Het systeem Medimo draagt bij aan efficiënte communicatie intern. Ondanks het feit dat het foutpercentage met betrekking tot medicatie handelingen zeer laag is en om en nabij 1% bedraagt, leiden fouten tot frustraties, het stellen van de schuldvraag en andere afleidende handelingen. Medimo brengt helder in beeld wat door wie op welk moment gedaan is in de keten van acties vanaf receptuur tot aan medicatie verstrekking aan cliënt.

Nieuw in het melden van incidenten is sinds dit kalenderjaar het melden van privacy incidenten. In het kalenderjaar zijn 40 privacy incidenten gemeld. De incidenten hebben vaak betrekking op het laten liggen van papieren bij de printer met privacygevoelige informatie en het open laten staan van een scherm terwijl de medewerker even de ruimte heeft verlaten. Er worden nog weinig incidenten gemeld met betrekking tot het voeren van vertrouwelijke gesprekken die hoorbaar zijn voor anderen die de inhoud niets aangaat. Hier wordt wel meer aandacht aan besteed middels het sluiten van deuren en verzoeken aan medewerkers om dit gesprek in een daarvoor bestemde ruimte te voeren met een dichte deur in plaats van op de gang.

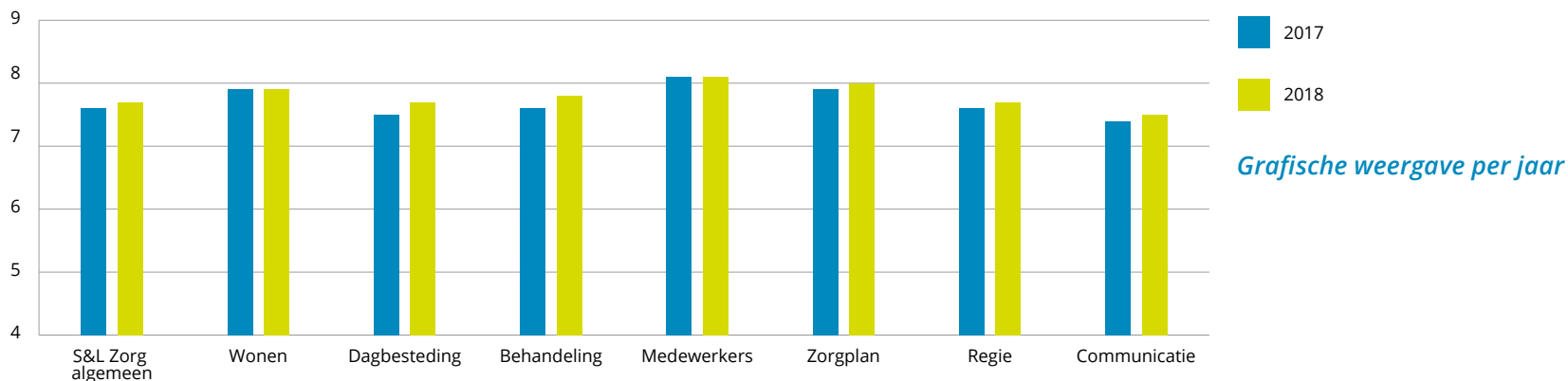
### > 3.8. Intern continu-onderzoek tevredenheid cliënten/vertegenwoordigers

Om organisatiebreed te weten wat er speelt, de juiste plannen te kunnen maken en op tijd signalen op te pikken, doen we aan continu-onderzoek. Dit is een vorm van onderzoek waarbij met tussenpozen dezelfde vragenlijst wordt voorgelegd. Bij de jaarlijkse cliëntgesprekken vragen we de cliënt/vertegenwoordiger rapportcijfers te geven op 8 punten. De cijfers worden geregistreerd in ONS.

Elk kwartaal is er een rapportage, waardoor de cijfers van elk kwartaal grotendeels gebaseerd zijn op steeds een andere groep verwanten. De laatste rapportage gaf onderstaand beeld weer:

### > 3.9. Waarin onderscheidt S&L Zorg zich?

- > korte communicatielijnen
- > efficiënt ingerichte werkprocessen
- > een uitstekend werkend kwaliteitsmanagementsysteem
- > een hoge wendbaarheid
- > een smalle overhead, zo veel mogelijk handen aan het bed
- > uitstekende begeleiding van leerlingen en stagiaires
- > een gezonde financiële situatie
- > zicht op mogelijkheden en talenten van cliënten
- > goed zicht op wensen van verwanten





## VERHAAL



# ***“Kom maar op, uitdagingen zijn juist leuk”***

*Een luisterend oor zijn en naar oplossingen zoeken, dat is wat Esmeralda fijn vindt om te doen. Sinds ruim twee jaar vervult zij de functie van cliëntvertrouwenspersoon binnen S&L Zorg. Dit doet zij samen met haar coach José Christianen.*

Ze begint enthousiast te vertellen: “Ik ben Esmeralda en woon in een zelfstandige groep bij S&L Zorg. Toen ik begon als vertrouwenspersoon heb ik samen met logopedist Ilse een pictokaart gemaakt, zodat cliënten begrijpen wat ik doe. Er staan plaatjes op zoals ‘ben je bang’, ‘ben je boos’, ‘praat hierover’ en dat soort dingen.”

Esmeralda: “Het is belangrijk dat je eerst met je naasten over je probleem probeert te praten. Kom je er niet uit, dan ga je naar de teamleider of begeleiders van je woning. En als je dan nog niet begrepen wordt, dan kom je naar mij.”

“Ik hoor altijd pas tijdens het gesprek wat het onderwerp is. De vragen die ik krijg zijn verschillend, soms best zwaar. Zo heb ik al eens iemand gesproken die levensmoe was, maar ook iemand die bezorgd was om zijn moeder en iemand die het lastig vond dat hij niet meer kon slapen bij zijn eigen ouders. Als het probleem groot is, zoals bijvoorbeeld levensmoe, dan bel ik wel een orthopedagoog. Maar soms blijkt een schouderklopje van mij al meer te doen dan verwacht”, gaat Esmeralda verder. “Ik ga altijd heel vertrouwelijk met iemand zijn probleem om. Ik vraag altijd of wat we hebben besproken onder ons moet blijven, of dat het gedeeld mag worden met de begeleiding.”

Tijdens de gesprekken zit José er altijd bij, al is Esmeralda echt de gespreksleider. Hun samenwerking is praktisch, maar ook gewoon erg fijn. “Ik zoek naar de oplossing en ik ben het aanspreekpunt, maar het is fijn om met José te sparren. We kunnen het goed met elkaar vinden. We zijn goede collega’s, en ook goede maatjes.

# 4

## Een blik op de strategische doelen



In 2017 is het Strategisch Beleidsplan 2018 t/m 2021 geschreven. Dit strategisch beleidsplan beschrijft onze aangepaste missie en visie(s) en de nieuwe kernwaarden. De strategische doelen voor de komende vier jaar zijn benoemd en op hoofdlijnen worden de activiteiten beschreven die wij in de komende jaren zullen uitvoeren om onze doelen te behalen. Dit beleidsplan werkt toe naar de situatie waarbij we wat goed is hebben weten te behouden, en waar verdieping nodig is dit ook hebben aangepakt.

Naast een missie, visie en kernwaarden zijn ook vier strategische doelen gesteld. We hebben betrokkenen uit de cliëntenraad, ondernemingsraad, raad van toezicht en bewonersraad gevraagd terug te kijken op 2018 en specifiek elk op één strategisch doel.

### > 4.1. In gesprek met: **Veronique en Lorenzo** *(van de bewonersraad)*

Eén van de strategische doelen van S&L Zorg is kwaliteit van leven. Een mooie term, passend bij de andere doelen. Maar waar het gaat het nu over? Om daar wat meer grip op te krijgen spreken we met Lorenzo en Veronique.

## KWALITEIT VAN LEVEN

### We werken continu en consequent aan een beter leven.

We kennen onze cliënten goed. We kennen de mogelijkheden en behoeften. We weten waar de kracht van het netwerk ligt. We weten hoe elke cliënt regie op eigen leven wenst en deze kan voeren. We bieden cliënten en verwanten de mogelijkheid om dit met ons te delen.



Ze wonen beide bij S&L Zorg en zijn lid van de bewonersraad. Om het gesprek te begeleiden is José Christianen ook aanwezig. Zij ondersteunt ook de bewonersraad bij het werk.

We stellen in dit specifieke doel dat we onze cliënten goed kennen. "Als de begeleiding weet wat ik wil, dan kennen ze me ook goed", Veronique is direct duidelijk over wat zij belangrijk vindt. Maar, weet de begeleiding dan ook wat jij heel graag wil? "Mijn droom is dat ik met kinderen kan werken, dat weten ze en nu werk ik op school!", zegt Veronique trots. Veronique werkt nu al een tijdje inderdaad op ZieZo een basisschool in Roosendaal. "De begeleiding kent ons als groep niet altijd, mij alleen wel." Wat bedoel je daarmee? "Soms is er ruzie en snappen ze niet precies waarom het gebeurt".

Lorenzo wacht rustig af totdat Veronique klaar is met vertellen. Een ander onderdeel van dit doel is dat we de mogelijkheden en behoeften goed kennen. "Ik werk op de Colweghe (lunchroom van collega SDW in Halsteren), toen hoorde ik dat er ook mensen werkten bij de Albert Heijn, dat heb ik verteld. Ik heb nu een gesprek gehad en ik mag beginnen als vakkenvuller en ik ga er op de fiets naar toe", vertelt Lorenzo vol trots. "Ik zit bij een bouwclub, daar heb ik veel vrienden. Van de woning komen ze ook kijken naar de optocht in Lepelstraat, soms ook in Halsteren. Vorig jaar hadden we de eerste prijs".

Lorenzo wil ook nog wat kwijt over iets dat hij heel graag wil: "Mijn pleegouders hebben drie konijnen. Ik wil wel voor de konijnen zorgen als zij een weekendje weg zijn. Of voor één konijn om eerst te proberen".

Zelf keuzes maken is een belangrijk onderdeel van kwaliteit van leven. Veronique: "Ik mag zelf kiezen wanneer ik bijvoorbeeld naar het dijkcentrum wil, ze zeggen wel eens dat het beter een andere keer kan".

*Veronique: "Mijn droom is dat ik met kinderen kan werken, dat weten ze en nu werk ik op school!"*



Veronique

## KWALITEIT VAN ZORG

### We werken systematisch volgens een op de cliëntgroep afgestemde methode.

Ons professionele gedrag is zichtbaar door: onze (team)reflectie, natuurlijke samenwerking met het netwerk en omgeving en het structurele multidisciplinair overleg.



Tijdens het overleg van het dagelijks bestuur sloten we even aan, zodat we konden vragen hoe de cliëntenraad kijkt naar de kwaliteit van zorg en dan met name in het jaar 2018. De voorzitter George Verbruggen start direct: "De samenwerking met het netwerk loopt al wel langer goed. Positieve ontwikkelingen van de afgelopen periode vind ik echt wel de periodieke verwantenavonden en specifieke thema-avonden. S&L Zorg organiseert deze, maar waar mogelijk kunnen wij ook aanvullen. Het zijn mooie bijeenkomsten waar ook mooie ontmoetingen plaatsvinden".

Christine de Vries is secretaris van de centrale cliëntenraad en ook zij ziet een vooruitgang: "Tegenwoordig zijn we steeds meer verweven in de organisatie, betrokkenheid nodigt echt uit om met elkaar in gesprek te gaan. Maar ook de klassiekers zoals het kerstdiner zijn ontzettend leuk en goed voor de contacten!"

Eén van de punten bij het organisatiedoel kwaliteit van zorg is ook het multidisciplinair overleg. George Verbruggen: "Zelf heb ik gemerkt dat ik mocht aansluiten bij een sessie waarbij we gezamenlijk met behandeling, zorg en ik dus als vertegenwoordiger aan de hand van een mooi model naar mijn verwant hebben gekeken. Echt samen nadenken over hoe iets beter kan, dan word je betrokken in het multidisciplinaire overleg". "Eigenlijk zijn we dan als verwant de ervaringsdeskundige in zo'n overleg", vult Christine aan. "Wat ook een hele mooie ontwikkeling doormaakt is de dagbesteding", vervolgt George. "Meer rust, kleinere groepen, meer medewerkers en de professionaliteit neemt toe".

"Het overleg dat we hebben met de bestuurder en het management loopt goed. Er wordt geen beleid uitgevoerd waar wij niet achter kunnen staan. Dat het goed gaat, komt ook omdat de bestuurder de raad steeds in een vroeg stadium betreft. Zo kunnen we samen al meedenken met oplossingsrichtingen als het gaat om verbetering van de kwaliteit van het leven, de zorg en de veiligheid van de cliënten", zo sluit de voorzitter af.

*George Verbruggen: "Dat het goed gaat, komt ook omdat de bestuurder de raad steeds in een vroeg stadium betreft."*



George Verbruggen

### > 4.2. In gesprek met: het dagelijks bestuur van de centrale cliëntenraad

Nieuwe plannen bij S&L Zorg willen we niet maken en belangrijke besluiten willen we niet nemen vanuit het bestuur of management alleen. We betrekken daar graag cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers bij. Voor cliënten en vertegenwoordigers gaat dat via de Cliëntenraad. De Cliëntenraad is een advies- en klankbordgroep voor de bestuurder en het managementteam van de organisatie. Denk hierbij aan formele zaken als begroting, jaarplannen, enzovoorts, maar ook aan de aanstellingsprocedure van de bestuurder. Ze zijn een adviesorgaan voor zaken die van invloed zijn op de persoonlijke levenssfeer van de cliënten.

#### Indeling

De voorzitter en de secretaris van elk cluster zijn ook lid van de Centrale Cliëntenraad. Hiermee is gewaarborgd dat zaken die aan de orde komen in het clusteroverleg worden meegenomen naar de Centrale Cliëntenraad en visa versa. Verder bestaat de Centrale Cliëntenraad uit een voorzitter, secretaris en penningmeester, samen het dagelijks bestuur vormend. Aangevuld met de twee voorzitters en secretarissen van de clusters heeft de CCR dus zeven leden.

## KWALITEIT VAN ARBEID

**Medewerkers zijn trots, omdat ze werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking.**

Onze professionals zijn zich bewust van hun eigen verantwoordelijkheid om niet alleen het leven van cliënten, maar ook hun eigen leven en werk positief te beïnvloeden. Mede daardoor blijven ze duurzaam inzetbaar.



### > 4.3. In gesprek met: de voorzitter van de ondernemingsraad Martijn Peeters

De ondernemingsraad (OR) is een adviesorgaan voor de raad van bestuur van S&L Zorg. De OR vertegenwoordigt de medewerkers en voert namens de medewerkers overleg met de directie. Als een afvaardiging van de medewerkers denken ze mee over de balans tussen personele belangen en de belangen van de organisatie. Ze ondersteunen de raad van bestuur door kritisch mee te kijken, maar ook mee te denken over de toekomst van de organisatie.

Met de voorzitter van de ondernemingsraad Martijn Peeters, kijken we terug op 2018 en dan met name naar het strategische doel kwaliteit van arbeid. Martijn begint direct: "Wij willen een betrokken OR zijn, dus niet toekijken en achteraf commentaar leveren, maar direct meedenken. Dat is in 2018 vooral zichtbaar geweest in het project rondom de arbo-inrichting. Er zijn veel beleidsstukken samengevoegd, maar er is bijvoorbeeld ook een preventie-medewerker aangesteld. Dat hebben wij niet zelf bedacht, maar in het proces hebben we wel meegedacht en samengewerkt met bijvoorbeeld de HR-afdeling." Ook dacht de OR mee bij de aanstelling van een nieuwe bedrijfsarts. "We hebben vooral gekeken naar wie echt bij S&L Zorg past, de juiste mentaliteit."

"Een ander mooi tastbaar voorbeeld van onze rol is het niet-rookbeleid. De titel was eerst het rookbeleid. Maar dat vonden we net het verkeerde uitgangspunt. Niet-roken moet juist de gedachte zijn. Natuurlijk is vooral ook de inhoud hierop geschreven en niet alleen de titel", zegt Martijn lachend.

De ondernemingsraad moet ook kritisch meekijken, zijn er in 2018 ook situaties geweest waar jullie minder blij mee waren? "Nou, het plan voor de outsourcing van de technische dienst, daar hebben we wel hele kritische vragen over gesteld hoor. Maar dan zie je dat de samenwerking tussen bestuur/MT en OR goed is. Het is echt heel goed om te zien dat het management dan zo'n plan ook durft bij te stellen!"

Als je kwaliteit van arbeid hoog in het vaandel hebt staan, zoek je de beste mensen en wil je de toppers behouden. "We hebben ook een rol gespeeld in de huidige situatie waarbij nieuwe medewerkers direct een contract voor onbepaalde tijd krijgen. Daar hebben we echt wel mee gestoeid hoor. Het klinkt namelijk leuk, maar er zijn ook risico's of nadelen. Toch vonden we de voordelen groter en daarmee was S&L Zorg één van de eersten in de regio die deze stap zette!"

*Martijn Peeters: "Wij willen een betrokken OR zijn, dus niet toekijken en achteraf commentaar leveren, maar direct meedenken."*

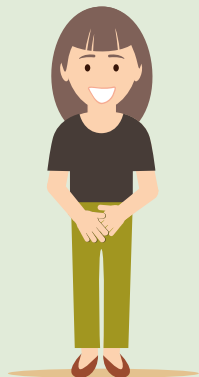


Martijn Peeters

## KWALITEIT VAN ORGANISATIE

**De organisatie is professioneel en altijd gericht op echt goede zorg.**

Als we het leven van een cliënt kunnen verbeteren gaan we daarover altijd in gesprek en organiseren we dat!



De raad van toezicht houdt toch vooral alleen toezicht op de raad van bestuur? “Nee, wij willen een betrokken raad van toezicht zijn, dan ga je wel een krasje dieper. Het geheel der delen moet de strategie kunnen realiseren, dan alleen op de bestuurder letten heeft niet zoveel zin.”

Wat valt vooral op aan S&L Zorg? “Allereerst zie je dat doelen en risico’s heel goed aan elkaar gekoppeld zijn. Daarnaast zie je dat de hele organisatie doordrongen is van het werken aan een gelukkig leven. Natuurlijk moet de zorg zelf op orde zijn, maar binnen S&L Zorg zie je dat iedereen echt vanuit zijn hart aan dat fijne leven werkt.”

“S&L Zorg is een stichting en wordt geleid door een bestuurder, ondersteund door het managementteam en zo’n 650 medewerkers en 200 vrijwilligers. De cliëntenraad en ondernemingsraad denken mee over het beleid van de organisatie. Het is belangrijk dat steeds in de gaten wordt gehouden dat we (blijven) doen waarvoor we opgericht zijn. Dat doet de raad van toezicht. Waarborgen van goede zorg en een goed functionerende directeur/bestuurder, meedenken en klankbord voor de bestuurder zijn, zorgen dat er niet teveel geld wordt uitgegeven en het geld wordt besteed aan de juiste dingen, en het goedkeuren van strategische lange termijn doelen.”

*Jack van Ham: “Binnen S&L Zorg zie je dat iedereen echt vanuit zijn hart aan dat fijne leven werkt”.*

### > 4.4. In gesprek met: de voorzitter van de raad van toezicht Jack van Ham

In 2017 zijn vier leden vanwege hun zittingstermijn afgetreden en in 2018 is de raad weer op volle sterkte gebracht. We spreken met de voorzitter Jack van Ham over deze eerste periode. “Allereerst was het belangrijk om de raad van toezicht zelf weer op volle bezetting te krijgen en als raad zelf ook mee te kunnen in de kwaliteit van organisatie, daar zijn we wel in geslaagd.” De raad bestaat momenteel uit: Lucas Middelhoff, Dicky Wijland, Jack van Ham, Nicole Michon-Van Tuel en Frank Claessens.

“We zagen dit jaar natuurlijk ook kans te ervaren hoe zaken bij S&L Zorg georganiseerd zijn. Wat opvalt is dat de betrokkenheid goed is georganiseerd, mensen kunnen op een deugdelijke manier meedoen. Daarnaast is de strategie niet alleen een strategie van netjes opschrijven, maar vooral ook doen”, zo vertelt Jack. “Er is juist eerst goed nagedacht, maar hoewel theorie belangrijk is, moet aan het eind van de dag gewoon de schop in de grond en ga je aan de slag. Dat is precies wat S&L Zorg doet.”



Jack van Ham

# 5

## 2018 een jaar met positieve ontwikkelingen



Er is ontzettend veel gebeurd en bereikt in 2018. We kunnen natuurlijk niet alles vermelden in dit verslag, maar een paar leuke voorbeelden m.b.t. de kwaliteit van zorg en vooral leven willen we toch vermelden.

### **Goed voorbereid op de warmte**

In de zomer van 2018 was het behoorlijk heet. Genieten van een mooie warme zomer hoort ook bij een goed leven, maar voor kwetsbare mensen kan de hitte ook vervelend of zelfs gevaarlijk zijn. We waren gelukkig goed voorbereid op de warmte. Er werd natuurlijk rekening gehouden met de kledingkeuze voor de bewoners en activiteitenprogramma's en pauzes zijn aangepast op de temperatuur. Dat gebeurt eigenlijk elk jaar. Anders dit jaar waren de binnentemperaturen. Na een forse investering in 2017 zijn er veel extra ruimten uitgerust met airco of klimaatbeheersing en dat is prettig voor bewoners en medewerkers. Zo zijn alle huiskamers in de zorgwijken Lambertijnenhof (Bergen op Zoom) en Sterrebos (Roosendaal) lekker koel, maar ook in diverse slaapkamers en dagbestedingsruimten werd de temperatuur comfortabel ingesteld.

### **Gedrag bij warmte**

Bij hitte is het allerbelangrijkste om je gedrag wat aan te passen. We letten daarom bij deze hitte met zijn allen goed op de bewoners en hielden in de gaten hoe ze zich voelden. Als iemand zich prettig voelt door buiten te zijn kon dat natuurlijk, maar zorgden we voor schaduw. Als een bewoner last had van de hitte werd hij/zij naar een koelere ruimte gebracht. En uiteraard werd er veel gedronken en met regelmaat genoten van een ijsje.

## Carnavalsbeeldjes

Mascotte Leo, de ezel van het RAC (Rijks Ambtenaren Carnavalsvereniging) in Roosendaal, is helaas in 2015 overleden. Besloten is om hem te eren met een mooi beeldje. En onze cliënten hebben de beeldjes gemaakt, samen met begeleidster Ineke en vrijwilliger Toon. Erg leuk! Er is een werkwijze gemaakt, waarmee cliënten aan de slag konden. Er zijn balkjes gezaagd, er is geschuurd, geverfd en geboord. En bijna alles helemaal zelfstandig door cliënten. Alleen bij het boren zijn de cliënten ondersteund door vrijwilligers.



Het RAC-ezeltje

## S&L Zorg test de NightWatch

Het innovatieve product de NightWatch (van livassured) wordt door S&L Zorg getest tegelijkertijd met de implementatie van een compleet nieuwe techniek van de nachtzorg. De NightWatch is een comfortabele armband die gedurende de hele nacht nauwlettend de hartslag en beweging van de drager meet, terwijl deze in bed ligt. Wanneer het systeem een zware epilepsie aanval vermoedt, wordt er een waarschuwingssignaal gegeven aan een hulpverlener in een andere ruimte. Regulier gaat het signaal naar het bijbehorende basisstation, maar bij S&L Zorg hebben we het gekoppeld aan een nieuw nachtzorg systeem van de leverancier Hertek. Door die koppeling wordt het product getest op een wijze die in de professionele zorg echt een toegevoegde waarde kan hebben. In de test bekijken we of het product naar onze mening de aanvalsdetectie kan verbeteren en voor welke bewoners het van toegevoegde waarde kan zijn.



Het innovatieve product de NightWatch (van livassured)

## S&L Zorg is beste leerbedrijf 2018 van Noord-Brabant

S&L Zorg is het beste leerbedrijf voor mbo-studenten van de provincie Noord-Brabant in de sector Zorg, Welzijn en Sport. Dat maakte Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) bekend.

S&L Zorg besteedt veel aandacht aan opleiden en leren. Naast een groot intern opleidingsaanbod voor medewerkers, leiden we juist ook toekomstige medewerkers op. Leren in de praktijk van het beroep is essentieel voor de vorming van goed gekwalificeerde medewerkers. S&L Zorg biedt BPV-plaatsen (Beroepspraktijkvorming) aan voor studenten van diverse beroepsopleidingen van Welzijn of Gezondheidszorg uit de regio, vanaf kwalificatieniveau 2 tot en met kwalificatieniveau 5 (HBO).



Een lekkere taart als attentie voor deze prestatie



## Feestweek groot succes

Medewerkers en vrijwilligers van S&L Zorg organiseerden samen met leerlingen van het Kellebeek College van 14 tot en met 18 mei voor bewoners met een matige verstandelijke beperking van S&L Zorg een feestweek. Om geld in te zamelen voor de feestweek werd er eerst op 7 maart tegelijkertijd in Roosendaal en Bergen op Zoom een sponsorloop gehouden. In beide steden heeft het Kellebeek College locaties en heeft S&L Zorg zorgwijken.

De feestweek zat vol met activiteiten. Het begon op maandag met de officiële opening door de bestuurder Marjolijne Lewis, natuurlijk met vlag en trommelgeroefel. Er kon gewandeld en geknutseld worden of je kon meehelpen aan het warm en koud buffet dat 's avonds natuurlijk lekker opgegeten werd. Dinsdag was een dag met prachtig weer en dat was maar goed ook. Met bussen gingen de bewoners naar de Efteling, dierentuin of Madurodam. Woensdag deden we het wat rustiger aan, met o.a. een beautyochtend en fotoshoot. Donderdag waren er hapjes, muziek en een huifkartocht en op vrijdag was het tijd voor de grootse afsluiting. Tijdens het slotfeest waren alle bewoners van S&L Zorg welkom en werd de feestweek spectaculair afgesloten.



## Workshop verkiezingen

Op 21 maart vonden er weer gemeenteraadsverkiezingen plaats. Een aantal bewoners van S&L Zorg stemt ook. Dit jaar organiseerden we samen met SDW een speciale workshop op Lambertijnenhof verzorgd door ProDemos. Tijdens de workshop voor de verkiezingen gaven we antwoord op de volgende vragen:

- > Wat doet de gemeente?
- > Waarom is het belangrijk om te stemmen?
- > Hoe kies ik de partij die bij mij past?
- > Hoe moet ik stemmen?

Er deden bijna 20 mensen mee aan de avond. Mensen kwamen enthousiast binnen en er werd gelijk flink genetwerkt. Na de inloop startte de avond, verzorgd door ProDemos. Eerst met een presentatie, maar ook met werkkaartjes en oefeningen waarbij iedereen ook mocht stemmen. Natuurlijk nog niet echt, maar het leek er wel op! De deelnemers aan de workshop, weten nu wat verkiezingen zijn, hoe ze kunnen komen van een probleem naar een oplossing, wat stempassen zijn, waarom ze een identiteitsbewijs moeten meenemen en hoe ze het stembiljet in moeten vullen. Ook het referendum is nog even aan bod gekomen dus weet iedereen ook waarom we twee stempassen kregen.

Wat ze niet geleerd hebben is op wie je moet stemmen, dat is persoonlijk en hier mag ProDemos natuurlijk geen invloed op uitoefenen.

Iedereen ging met stementhousiasme weer huiswaarts!



# 6

## Verder voor een goed leven!



In 2018 zijn we gestart met het werken aan de nieuwe strategische doelen. We hebben voor elke afdeling een jaarplan gemaakt, waarin werd aangegeven welke acties er uitgevoerd dienden te worden, om ons overall-doel, samen voor een goed en prettig leven, dichterbij te brengen. In de loop van 2018 hebben we zowel interne als externe ontwikkelingen gevolgd en waar nodig acties aangepast of toegevoegd. Uit het kwaliteitsverslag valt te lezen hoe we invulling hebben gegeven aan onze doelen. De meeste doelen hebben hun invulling gekregen en over de resultaten zijn we tevreden. Enkele doelen bleken moeilijker in een jaar af te ronden en nemen we mee in onze inzet voor 2019. Zo is bijvoorbeeld het mobiliteitsbeleid pas in het 4e kwartaal van 2018 besproken en in het 1e kwartaal 2019 vastgesteld. De praktische uitwerkingen zullen we in het verbeterregister van 2019 onderbrengen.

Ook het steviger beleggen van verantwoordelijkheden bij de teamleiders is in 2018 niet volledig van de grond gekomen. De teamleiders zijn in cliëntgroepverband met deze actie gestart maar door het ontbreken van de juiste rapportages zijn er geen vergaande veranderingen afgesproken. Voor 2019 is de benodigde rapportage wel beschikbaar en zal aan dit doel opnieuw worden gewerkt.

Het jaar 2018 heeft ons veel geleerd, gebracht en vooral geïnspireerd om verder te gaan met onze focus op 'de ontdekkingsreis naar een goed en prettig leven', samen de bewoners, verwanten en de samenleving. We staan nog aan het begin van onze reis, we hebben er één jaar op zitten.

**Om het vervolg van deze reis een succes te maken, zijn er drie thema's die onze constante aandacht dienen te hebben:**

- 1 *bewonersparticipatie*
- 2 *vernieuwd partnerschap met verwanten, vrijwilligers en de samenleving*
- 3 *optimaal aanbod van dagactiviteiten*

We dienen de bewoners in positie te brengen, zodat zij onze gids kunnen zijn. We zullen onszelf constant moeten uitdagen, om te bezien wat de (brede) omgeving van de bewoners voor hen kan betekenen en we dienen een invulling van de dag te organiseren, waarbij het vertrekpunt de talenten, mogelijkheden en behoeften van de bewoners (en deelnemers) zijn. Om dit een geslaagde exercitie te maken, zal er ruimte voor echte aandacht en waardering voor het alledaagse moeten zijn. De jaarplannen die we voor het jaar 2019 maken zullen hieraan invulling moeten geven.

In de begroting 2019 zullen we extra formatie voor de dagbesteding toevoegen. Doordat er meer medewerkers direct starten op de dagbesteding (in plaats van meekomen met de bewoners vanuit de woning), zal er meer rust en daardoor aandacht voor de deelnemers ontstaan. Daarnaast zorgt een grotere groep vaste medewerkers dagbesteding voor de mogelijkheid om aan de inhoudelijke kwaliteit van het aanbod te werken.

Ook zal er in 2019 extra budget voor de teams beschikbaar worden gesteld om maatregelen te nemen die de werkdruk in de teams kunnen verminderen.

In 2018 zijn we gestart met een nieuwe missie en strategische doelen. Daar gaan we in 2019 voortvarend mee verder. S&L Zorg heeft de zorg van vele verwanten in de afgelopen jaren overgenomen.

Nu staan we aan de vooravond om van 'zorgen voor' naar 'een goed leven' te komen. Die ontdekkingsreis gaan we samen aan, met de bewoners, verwanten, medewerkers en de samenleving.

*Marjolijne Lewis,*  
bestuurder S&L Zorg

Roosendaal, mei 2019

Kijk voor meer informatie en mooie verhalen op onze website [www.slzorg.nl](http://www.slzorg.nl).

