



2020

Op koers blijven, ook in crisistijd

KWALITEITSRAPPORT 2020

Inhoudsopgave

Samen zijn we S&L Zorg, ook in crisistijd _____	5	We waren trots op hoe het bij S&L Zorg ging _____	24
2020 in een paar cijfers _____	6	Kwaliteitsgevoel is subjectief _____	27
De kwaliteit van zorg in een crisisjaar _____	9		
		<i>Hoe eigen regie bijdraagt aan ontwikkeling</i>	<i>28</i>
<i>Ik ben zo trots op hoe iedereen het doet</i>	<i>12</i>		
Toegepaste onvrijwillige zorg _____	14	Prioriteiten stellen en aandacht voor de medewerkers _____	30
Er kon ook veel wél _____	15	Ook in crisistijd doorpakken _____	32
		S&L Zorg in een langsepende crisistijd _____	35
<i>Ergocoach bij S&L Zorg</i>	<i>18</i>	Mooie initiatieven in tijden van corona _____	38
Enthousiasme juist tijdens corona! _____	21	Leuk nieuws uit 2020 _____	40
		Het hele rapport, maar dan kort _____	42
<i>Samen wandelen is therapie voor beiden</i>	<i>22</i>	Verder verbeteren en ontwikkelen _____	43



“Een prestatie die alle lof en bewondering verdient!”

Samen zijn we S&L Zorg, ook in crisistijd

VOORWOORD

Met dit kwaliteitsrapport proberen wij een beeld te geven van een jaar dat ons altijd zal bijblijven. Waar we normaal gewend zijn om ons eigen pad te kiezen, moesten we het eerste half jaar vooral volgen. Door het uitbreken van de corona pandemie werd onze wereld ineens heel klein en groot tegelijk. Klein omdat we vooral beperkingen hebben moeten opleggen, groot omdat onze keuzes door de landelijke overheid werden opgelegd en we ons zorgen konden maken over de hele wereld.

Zorgen en verwondering kenmerken de eerste maanden van het jaar. Zorgen om de gezondheid van bewoners en medewerkers, om hun welbevinden. Maar ook verwondering over de compassie die we gevoeld hebben vanuit de samenleving om ons heen. We hebben ons gesteund en gewaardeerd gevoeld.

In de zomer, na de eerste golf, zijn we vooral in gesprek gegaan over de balans tussen medische gezondheid en mentale gezondheid. Hoe zorgen we ervoor dat we geen onnodige risico's nemen en het ook leefbaar houden. Daar hebben we met iedereen over gesproken en het belang van maatwerk werd ons steeds voorgehouden. In de tweede helft van het jaar zijn we de landelijke richtlijnen blijven volgen. Ook buiten S&L Zorg was de behoefte om het risico breder dan alleen medisch te definiëren. Het welbevinden van bewoners heeft na de eerste golf een prominente plek gekregen in de afwegingen die gemaakt werden.

Het jaar 2020 was natuurlijk een heel bijzonder jaar. Naast zorgen is er in dit jaar ook veel bereikt. We hebben laten zien dat we met elkaar door een crisis kunnen

komen. Dat vraagt heel veel van iedereen die bij de organisatie betrokken was. De medewerkers hebben, samen met de verwanten en vrijwilligers, een geweldige prestatie geleverd door er voor de bewoners te zijn en voor elkaar. Ondanks zorgen om eigen gezondheid en welbevinden hebben zij de bewoners voorop gehouden. Een prestatie die alle lof en bewondering verdient!

Ook de samenwerking met externen is dit jaar opvallend goed gegaan. Iedereen heeft meegedacht en meegedaan vanuit het vertrekpunt van het leven van de bewoners. De in 2019 gestarte samenwerking met SDW en SOVAK bleek een goede basis te hebben. We hebben elkaar vanuit begrip en vertrouwen volop kunnen helpen en steunen.

In de zomer maakten we de balans van de jaardoelen op. Na het eerste kwartaal van 2020 hebben we besloten onszelf op dit vlak rust te geven en een half jaar langer te nemen voor het behalen van deze doelen. Maar ondanks alle focus op de omgang met de corona-realiteit bleken we ook aan onze beleidsdoelen te werken. De voortgang verraste ons positief.

We kunnen terugkijken op een jaar waar we ons motto 'Samen zijn we S&L Zorg' echt hebben waargemaakt. Een jaar dat mij trots maakt om deel te mogen uitmaken van het stukje samenleving dat S&L Zorg met elkaar is.

Marjolijne Lewis
Bestuurder S&L Zorg

2020 in een paar cijfers

ANALYSE



359

BEWONERS
(Gemiddeld)



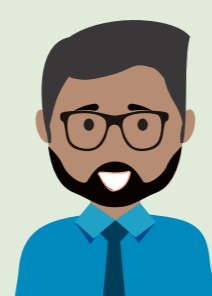
750

**PERSONEELS-
LEDEN**



459,2

FTE'S



247

VRIJWILLIGERS



40,3
MILJOEN

OMZET



1,3
MILJOEN

UITGAVEN
aan ingehuurd
personeel

24

**EXTERNE
DEELNEMERS**
(Gemiddeld)

78%

Cliëntgebonden functies

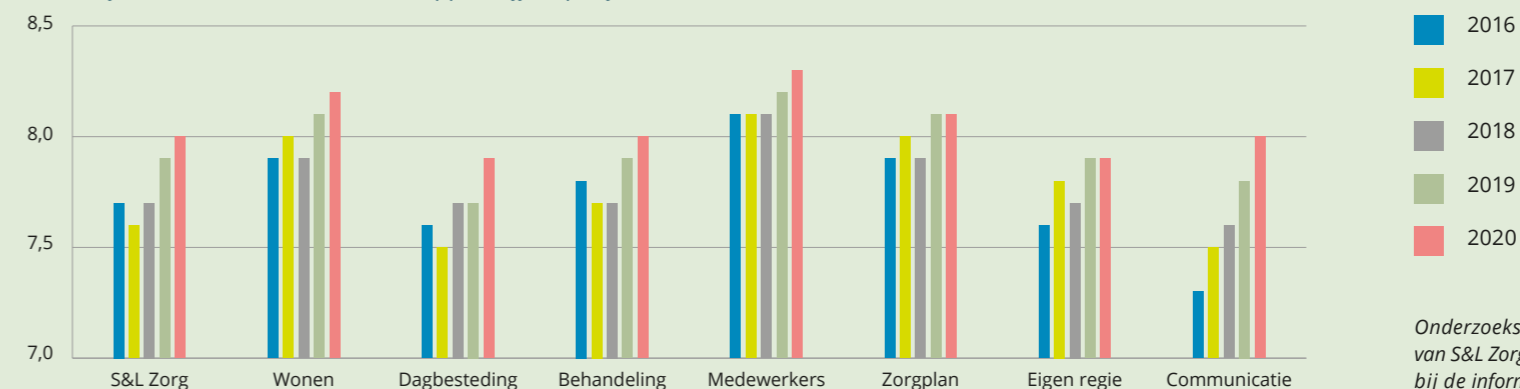
22%

Management en
ondersteunend
personeel

CLIËNTEVREDENHEID INTERN ONDERZOEK

S&L Zorg doet zelf continuonderzoek naar de tevredenheid van bewoners en verwanten op acht deelgebieden. De onderstaande grafiek geeft de ontwikkeling in de loop der jaren weer.

Grafiek 1. Cliënttevredenheid in rapportcijfers per jaar

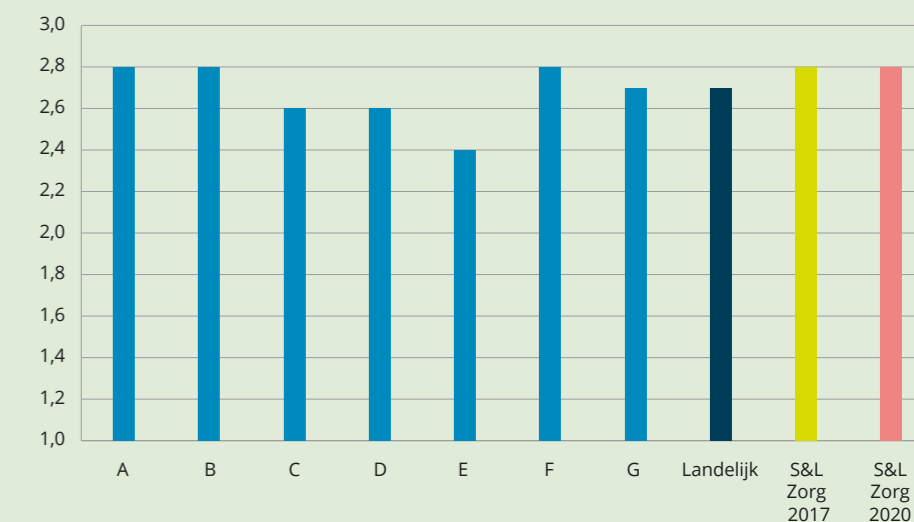


Onderzoeksresultaten zijn inzichtelijk voor alle medewerkers van S&L Zorg en het bestuur gebruikt de uitkomsten bij de informatievoorziening voor haar besluitvorming.

CLIËNTEVREDENHEID EXTERN ONDERZOEK

In 2020 deed het onderzoeksbureau Buntinx onderzoek naar de kwaliteitservaringen van bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van S&L Zorg. Uit dit onafhankelijk onderzoek kwam naar voren dat ook in de huidige crisistijd het merendeel (83%) van de bewoners zeer tevreden is met de ondersteuning die zij krijgen. De waardering is daarmee gelijk aan het resultaat uit 2017, toen eenzelfde onafhankelijk onderzoek werd gehouden. Ook scoort de algemene waardering van de zorg onder alle doelgroepen hoger dan het landelijk gemiddelde. Onderwerpen zoals 'de ondersteuning bij contact houden met belangrijke personen', 'tevredenheid over hulp bij zelfverzorging' en 'de band en bejegening tussen en door begeleiders' scoren zelfs hoger in 2020. De kwaliteit van zorg krijgt in het algemeen een 2,8 (op een schaal van 3), een tiende hoger dan het landelijk gemiddelde van 2,7. Uiteraard zijn er ook aandachtspunten. Zo wordt de kennis over de mogelijkheden voor dagbesteding niet altijd optimaal gevonden. Naast bewoners zijn ook de vertegenwoordigers over het algemeen positief gestemd over de kwaliteit van de ondersteuning van hun verwant. Zij waarderen S&L Zorg dan ook met een 7,7. Ook dit cijfer ligt hoger dan het landelijk gemiddelde van 7,5. Voornamelijk de relationele aspecten van de ondersteuning bij S&L Zorg scoren zeer goed. Verbeteringen zouden wenselijk zijn met betrekking tot het opdoen van nieuwe ervaringen door bewoners.

Grafiek 2. Gemiddeld waarderingscijfers cliënten



Benchmark algemene waardering van de zorg door cliënten in met S&L Zorg vergelijkbare organisaties. (A t/m G zijn vergelijkbare organisaties)

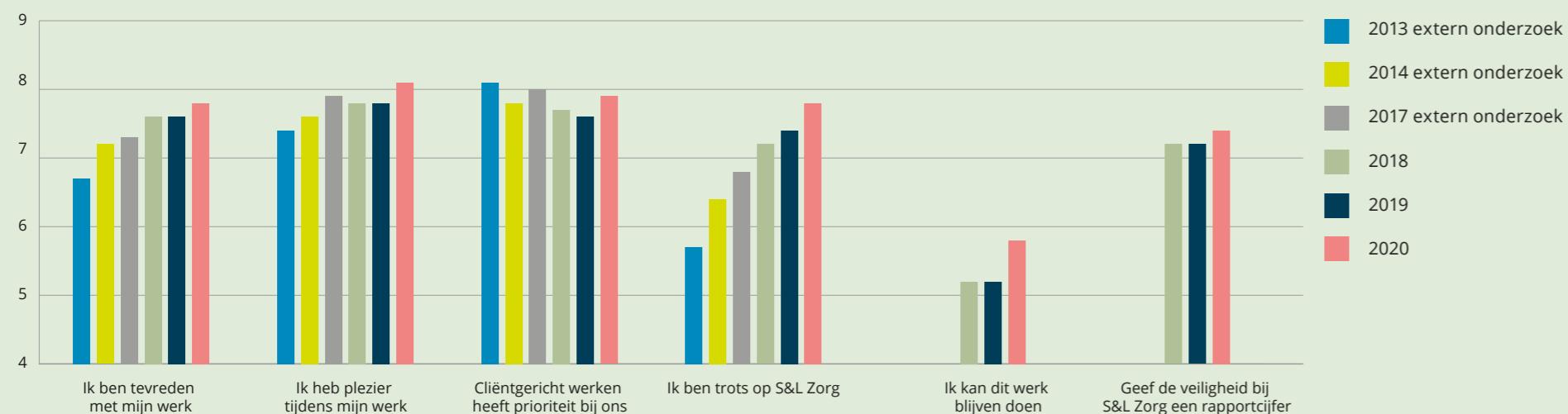
Grafiek 2 geeft een vergelijking weer met vergelijkbare organisaties en het landelijke gemiddelde.

Het onderzoek werd uitgevoerd met de 'Quality Qube', een methode die is goedgekeurd voor kwaliteitsonderzoek door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. In het onderzoek zijn 593 bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders bevraagd. Het complete rapport is terug te vinden op de website van S&L Zorg via www.slzorg.nl/clienttevredenheid.

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Ook onder haar medewerkers doet S&L Zorg onderzoek. Jaarlijks wordt tweemaal gevraagd aan medewerkers om een aantal korte vragen te beantwoorden. Met regelmaat laten we ook een extern bureau onderzoek doen. Onderstaand staan een aantal resultaten uit dit onderzoek. In de jaren waarin geen resultaat weergegeven is, is de specifieke vraag niet gesteld.

Grafiek 3. Cijfers uit onderzoeken onder medewerkers



De kwaliteit van zorg in een crisisjaar

Dit jaar vroeg veel van onze bewoners. Niet naar dagbesteding, weinig activiteiten, minder of zelfs geen bezoeken van familie of vrienden, angst voor besmettingen en soms zelfs in quarantaine. Waar de maatregelen voor de ene bewoner nog goed te volgen waren, snaptten andere bewoners er weinig van. Toch werd er met man en macht voor gezorgd dat het normale leven voor de bewoners zo goed als mogelijk door kon gaan. We spreken met zorgmanagers Ton van Gils en Doret Brandjes over de kwaliteit van zorg van het afgelopen jaar en hoe corona daar invloed op heeft gehad.

WELZIJN VAN BEWONERS

Ton: "In het begin van de coronacrisis werd voornamelijk het welzijn van de bewoners aangetast. In het begin was het heel erg zoeken naar wat goed is, alles was nieuw. Later, toen we alles op orde hadden, konden we gelukkig weer meer aandacht geven aan het welzijn van onze bewoners. In het begin mochten bewoners bijvoorbeeld niet terug naar huis. Dit gaf stress, waardoor we het later toch hebben toegestaan." Doret: "Er was veel voortschrijdend inzicht nodig om er goed doorheen te komen. Overheidsmaatregelen zijn algemeen en niet per definitie passend bij onze bewoners. Maar ik vind dat we het goed hebben gedaan."

Ton: "In het begin was het ook erg zoeken naar oplossingen voor de verschillende doelgroepen. Wat voor de zelfstandigere bewoners als een probleem werd gezien was voor de zorgintensieve groepen helemaal geen probleem. Bij de eerste groep was er dan ook meer lijden. Er was minder vrijetijdsbesteding en er mochten minder bezoeken plaatsvinden en tijdelijks zelfs geen. Daardoor ging de kwaliteit van leven er tijdelijk op achteruit." Doret: "Bij de zorgintensieve groepen was dit minder, daar gaf de coronacrisis soms rust en zag je ook wel positieve effecten."

MEER POSITIEVE EFFECTEN

Ook in de organisatie zelf ervaren Ton en Doret positieve effecten van de coronacrisis. Zo was er meer rust, meer waardering, geen gehaast, respect voor elkaar en werd er beter samengewerkt. Ton: "Dit bij elkaar zorgde ervoor dat iedereen meer gefocust was op hetgeen wat er echt toe doet. We moeten zorgen dat we dat met elkaar blijven vasthouden, ook na de crisis." Doret vervolgt: "Je voelde een enorme bereidheid onder medewerkers, op alle fronten. Bijvoorbeeld als gevraagd werd of medewerkers wilden werken in het pand, dat speciaal was ingericht voor de verpleging van bewoners met corona (cohort), dan werd volmondig ja gezegd. Ik vind dat zo mooi, want je moet dat maar willen en aandurven."

"Ook is de samenwerking tussen de medische dienst en de woningen groter dan ooit. Net zoals de samenwerking tussen de gedragsdeskundigen en de woningen. Zij werken sinds corona soms mee op de woning, om daar te kijken hoe het met de bewoner gaat", vertelt Doret.

Ton: "Ook werd de beeldvorming genuanceerd tussen dagbesteding en wonen. Er was meer begrip dan voorheen doordat de dagbesteding in de woning werd gegeven en de medewerkers zo een kijkje kregen in elkaars keuken."

KWALITEIT VAN ZORG

Een belangrijke vraag is of de kwaliteit van zorg niet in het geding is gekomen door corona. Ton en Doret vinden van niet. Ton: "Doordat je met elkaar een tandje bijzet krijg je het uiteindelijk toch voor elkaar. In zo'n crisistijd wordt er enorm geacteerd om het toch voor elkaar te krijgen. Dat is gigantisch." Doret vult aan: "Deze periode heeft ons laten inzien dat er meer mogelijk is gebleken. We hebben dingen laten



“Er was meer begrip dan voorheen doordat de dagbesteding in de woning werd gegeven.”

zien die we normaal niet deden. Ook de dagbesteding in de woning is uitstekend geregeld door de teamleiders. Binnen één dag werden alle groepen naar de woning verplaatst, en dat alles zonder onvertogen woord. Er is gewoon enorm veel werk verzet.”

Dat de kwaliteit van zorg in dit jaar niet is achteruit gegaan blijkt ook uit het onderzoek naar kwaliteitservaringen. Dit onderzoek wordt eens per drie jaar uitgevoerd onder bewoners, verwanten en medewerkers. Begeleiders waarderen de kwaliteit van zorg zelfs één tiende hoger dan in 2017. Het gemiddelde waarderingscijfer van bewoners (2,8 op een schaal van 3) en verwanten (7,7 op een schaal van 10) bleef gelijk.

WAT KON ER WEL?

De coronacrisis heeft echter ook gezorgd voor een stagnatie bij bepaalde projecten. Ton: “Bijvoorbeeld het cultuurproject dat gepland stond met het Centrum voor de Kunsten. We hopen dit later nog op te kunnen pakken.” Doret: “Maar ook het hygiëne project, waar we subsidie voor hebben aangevraagd, kon geen doorgang vinden. Helaas is de subsidie daarmee ook vervallen.” Gelukkig zijn er ook veel dingen wel doorgegaan.

Belevingsgerichte zorg

Zo is er meer aandacht gekomen voor belevingsgerichte zorg bij de zorgintensieve doelgroepen. Doret: “Je kunt simpele handelingen, zoals een jas aandoen of een boterham smeren snel en efficiënt uitvoeren, maar je kunt er ook een beleving van

maken voor de bewoner.” Zo wordt van elke actie een sensatie gemaakt door de bewoner te betrekken bij de actie. “Volgend jaar willen we hiermee verder en zullen we begeleiders meer handvatten geven rondom sensorische informatieverwerking.” Ton: “Dit thema zal ook zeker terugkomen in het nieuwe strategisch beleidsplan dat dit jaar geschreven wordt. De nadruk moet komen te liggen op de activiteit zelf en niet op alles zo snel mogelijk afwerken.”

Persoonsgerichte zorg

Ook is er meer aandacht gekomen voor het persoonlijke cliëntverhaal in het cliëntdossier. Via het dossier kunnen verwanten informatie over bewoners of deelnemers delen. Bijvoorbeeld wat een bewoner vroeger leuk vond om te doen of welk eten hij of zij lekker vindt. Ook is het mogelijk om foto's toe te voegen. Deze informatie kunnen de medewerkers inzien en zodoende weet een begeleider wat een bewoner fijn vindt of heeft meegemaakt. Zo kan er meer persoonlijke zorg geleverd worden. Doret: “We zijn erg blij met deze toevoeging en sinds de start hebben al 44 verwanten het verhaal ingevuld.”

Wet Zorg en Dwang

Begin 2020 ging ook de nieuwe Wet Zorg en Dwang in. Daardoor veranderen er een aantal dingen in de organisatie. Doret: “Voorname van de medische hoek sturen we erg op het naar beneden krijgen van de medicatie, en dan met name psychofarmaca. Onze medische dienst maakt op dit gebied grote slagen. Als je kijkt waar we staan in vergelijking met anderen, dan doen we het echt niet slecht. We hebben het op orde. Maar, het kan natuurlijk altijd nog beter. Zo zijn we ook aan de slag met stappenplannen, zodat we het stappenplan erbij kunnen pakken als we maatregelen inzetten. De gedragsdeskundigen zijn daar, in samenwerking met de teamleiders, mee aan de slag. Hier ligt voor ons nog een mooie uitdaging.”

Activiteiten op 1,5 meter

Ondanks dat er veel activiteiten geen doorgang konden vinden, werden er ook nieuwe activiteiten bedacht. Ton: “We hebben gekeken naar wat er wel kan en dat ook gedaan. Zo hebben diverse artiesten in de tuin van elke woning opgetreden, werd er gezorgd voor heerlijke lekkernijen en konden bewoners, medewerkers en verwanten wekelijks kijken naar het S&L Zorg journaal. Ook is er een online bingo georganiseerd met Marjolijne (bestuurder S&L Zorg, red.) als bingomaster. Dat alles zorgde ervoor dat we, ook in een crisistijd, nog altijd met elkaar plezier kunnen hebben.”



Ik ben zo trots op hoe iedereen het doet

Ik hoor een vrolijk kreet op de achtergrond als ik het digitale gesprek met begeleider Mijke Tap open. Omdat de bewoners vrolijk, maar toch wat luidruchtig zijn gaat ze even apart zitten. Mijke is begeleider bij dagbestedingsgroep Senso 4 op Lambertijenhof. Nu de dagbesteding in de woning plaatsvindt, is het toch net even anders.

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie juni 2020)

STRUCTUUR

“We moesten in het begin even een nieuwe richting zoeken, maar het gaat nu best aardig. Ik ben zo trots op hoe iedereen het doet. Alle medewerkers, bewoners en vrijwilligers. In de ochtend hebben we eigenlijk altijd zoveel mogelijk hetzelfde schema. Iedere bewoner doet zijn of haar eigen taakjes. Een paar bewoners werken via de TEACCH-methode (een methode waarbij de deelnemer werkzaamheden aangeboden krijgt, die gericht zijn op rustig en gestructureerd werken zonder afleiding, red.) en die proberen we nu zoveel mogelijk over te nemen. We hebben de bakjes van de dagbesteding gehaald en wisselen hier af en toe mee voor de variatie. Daarnaast werken we met pictogrammen, zodat de bewoners weten waar ze aan toe zijn.”

THUISBIOSCOOP

“Als je merkt dat een bewoner even op zijn of haar kamer wil zitten is dat nu beter mogelijk. Dit doen we vooral, omdat alle bewoners natuurlijk veel meer bij elkaar zijn en dan is even alleen zitten ook wel fijn. In de middag verschilt het schema heel erg. Dan kan iedereen doen waar diegene zin in heeft. Daarnaast organiseren we leuke, grotere activiteiten. Zoals bijvoorbeeld een thuisbioscoop of een disco in de tuin. Er ontstaan zoveel leuke initiatieven. En sommige initiatieven kunnen we straks ook doorzetten als het allemaal weer normaal is”, zegt Mijke.

VERSCHILLENDE BEHOEFTE

“Het is bijzonder om te zien dat voor sommige bewoners deze tijd heel goed werkt en ze helemaal opbloeien. Natuurlijk zie je ook andere bewoners die het veel zwaarder hebben, maar het is wel goed om te zien dat er verschillende behoeften zijn en dat we daar in de toekomst ook echt iets mee kunnen. Ik denk dat daardoor de kwaliteit van leven straks alleen maar beter wordt. Ja het is allemaal anders, maar we maken er zeker het beste van. Ik vind dat zowel wonen als dagbesteding het echt zo goed doen!” besluit Mijke haar verhaal.



“Er ontstaan zoveel leuke initiatieven, daar ben ik zo blij mee.”

Toegepaste onvrijwillige zorg

ANALYSE

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang van kracht gegaan. Het eerste half jaar heeft S&L Zorg voornamelijk gebruikt om medewerkers, die werken met de Wet Zorg en Dwang, uitleg te geven over deze nieuwe wet. Ook is het eerste half jaar gebruikt om de oude BOPZ plannen om te zetten naar het nieuwe Wzd format in het cliëntdossier. Tevens is er in nieuwsbrieven en op intranet veel gecommuniceerd over de nieuwe wet. In het kwaliteitshandboek is alle relevante informatie terug te vinden over de Wet Zorg en Dwang.

In juli 2020 is er een audit uitgevoerd om te bepalen of alle plannen waren omgezet. Dit bleek op twee plannen na gerealiseerd te zijn. Deze twee plannen zijn kort hierna ook overgezet naar het nieuwe format.

Aan het einde van 2020 is een overzicht gemaakt voor de IGJ waaruit bleek dat er bij 31 bewoners een vorm van onvrijwillige zorg wordt toegepast. Fysieke fixatie (54%) wordt het meeste toegepast. Daarna volgt het insluiten op de eigen kamer (38%).

Op dit moment wordt ook kritisch gekeken naar de registratie van psychofarmaca. In het verleden is binnen S&L Zorg afgesproken om alle psychofarmaca die wordt gebruikt te registreren. Binnen de Wet Zorg en Dwang wordt aangegeven dat alleen psychofarmaca, niet volgens de geldende professionele richtlijn voorgeschreven, geregistreerd moet worden. In 2021 worden alle maatregelen rondom psychofarmaca geëvalueerd en bepaald of deze wel of niet geregistreerd moet blijven in het Wzd plan.

Ook is in 2020 een e-learning ontwikkeld die in 2021 verder uitgerold zal gaan worden. In eerste instantie is de e-learning bedoeld voor die medewerkers die werken met de Wet Zorg en Dwang. Later is deze e-learning ook toegankelijk voor alle medewerkers.

Tevens is er regelmatig overleg met Nedap, de beheerder van het bewonersdossier. De evaluaties zijn momenteel nog niet goed zichtbaar in het Wzd plan. Dat zorgt ervoor dat het stappenplan niet goed gevolgd kan worden, waardoor het lijkt dat maatregelen niet geëvalueerd worden. Dit gebeurt uiteraard wel in de praktijk.

In 2021 wordt het beleid rondom wils(on)bekwaamheid opnieuw vastgesteld en wordt er een nieuw format omtrent de huisregels opgesteld. Het toetsen door een externe deskundige wordt op dit moment gedaan door collega-zorgaanbieders SDW en SOVAK.

Ook is in 2020 de klachtenprocedure aangepast. Hier is ondertussen ook al één keer gebruikt van gemaakt. De externe cliëntvertrouwenpersoon is hierbij betrokken. De landelijke klachtencommissie heeft inmiddels uitspraak gedaan.

Er kon ook veel wél

UIT DE ORGANISATIE

Angst voor besmettingen, woningen in quarantaine, werken met persoonlijke beschermingsmiddelen, zieke bewoners en collega's. Het was bijna dagelijkse kost voor onze medewerkers. Er werd veel van iedereen gevraagd. Toch bleef de kwaliteit van zorg gewaarborgd. Ondanks corona kon er namelijk ook veel wél het afgelopen jaar. We spreken hierover met Jeanine Kraal, HR manager bij S&L Zorg.

GEZONDE MEDEWERKERS

“Ondanks dat het een bewogen jaar was, hebben we toch veel gedaan. We hebben ons met name gefocust op de gezondheid van onze medewerkers in relatie tot verzuimpreventie”, vertelt Jeanine. Medewerkers kregen de gelegenheid om vrijwillig deel te nemen aan een Preventief Medisch Onderzoek. Het doel hiervan was medewerkers de gelegenheid te geven inzicht te krijgen in hoe het met ze gaat op fysiek en mentaal vlak en indien nodig hun welbevinden te verbeteren. Jeanine: “In totaal hebben 126 medewerkers (bijna 15% van alle medewerkers) aan het onderzoek deelgenomen. In 2021 wordt het rapport op organisatieniveau gebruikt als input voor onder andere het vitaliteitsprogramma.”

Jeanine: “Ook maken we sinds juli gebruik van de diensten van ArboUnie. Zij leveren de medische ondersteuning door de bedrijfsarts en verzuimconsulent als verlengde arm. De insteek van ArboUnie is om dreigend langdurig verzuim in een vroeg stadium te signaleren en er gericht op te handelen.” Ook zijn we begin 2020 gestart met de inzet van ergocoaches en is er een nieuw verzuimbeleid geschreven. Jeanine vertelt: “In het nieuwe beleid wordt de visie van positieve gezondheid uitgedragen en de focus gelegd op verzuimpreventie. Ook wordt de medewerker centraal gezet in zijn eigen inzetbaarheid en wordt gevraagd een rol te spelen in het voorkomen van verzuim bij collega's. In 2021 wordt het nieuwe beleid actief aan medewerkers gecommuniceerd.”

MINDER VERZUIM


Jeanine: “Waar het verzuimpercentage landelijk nog steeds stijgt is het bij ons juist gedaald. Het is moeilijk om te verklaren waarom het is gedaald. Onze medewerkers zijn erg betrokken, dus dat kan zeker meespelen. Maar het kan ook betekenen dat onze investering in het voorkomen en beperken van verzuim langzaamaan zijn vruchten afwerpt.”

LEREN EN REFLECTEREN

De zorg en ondersteuningsvragen van onze bewoners variëren voortdurend. Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers competent genoeg zijn, investeren we in het opleiden van onze medewerkers. Jeanine: “Door het coronavirus konden in 2020 alleen noodzakelijke scholingen plaatsvinden. We hebben vanwege het

Verloop medewerkers

Hoewel er in 2020 meer medewerkers de organisatie hebben verlaten dan in 2019, zijn we toch nog met meer medewerkers. Tevens zijn we meer gegroeid dan onze collega-zorgaanbieders omdat er minder mensen zijn weggegaan bij S&L Zorg. Het verloop bij S&L Zorg is namelijk 16% ten opzichte van 20% in de rest van de branche.



“Het digitaal overleggen en het kunnen volgen van online webinars scheelt veel tijd.”

virus echt prioriteiten moeten stellen. Gelukkig hebben we wel aan alle behoeftes gehoor gegeven door maatwerkoplossingen en het online of via e-learning aanbieden van scholingen. Onze opleidingsadviseur inventariseert elk jaar per cliëntgroep, en soms ook per team, wat er aan scholing nodig is om het werk goed te kunnen (blijven) doen. Op die manier sluiten onze scholingen aan bij de praktijk en voorzien we in de leer- en ontwikkelbehoefte die er is bij medewerkers en teams.”

In verband met het coronavirus is er dit jaar niet in alle teams evenveel aandacht geweest voor teamreflecties. Jeanine legt uit: “Als organisatie hechten we wel veel waarde aan teamreflecties, daarom wordt er in 2021 geïnvesteerd in dit onderwerp. Er zal een toolbox worden samengesteld waarmee elke teamleider in een paar stappen aan de slag kan om een teamreflectie op te starten. In 2021 verwachten we dus veel meer resultaten vanuit teamreflecties. Tevens zullen de ondersteunende diensten dan ook aan de slag gaan met teamreflecties. ”

MEER LEERLINGEN

Verder is er in 2020 gehoor gegeven aan de strategie om meer leerlingen aan te nemen. Jeanine: “Het afgelopen jaar zijn er maar liefst 45 leerlingen aangenomen, waaronder 8 leerlingen via het zij-instroomtraject, dat is opgestart in 2019. De eerste kandidaten zullen in het tweede kwartaal van 2021 hun diploma in ontvangst nemen. Met dit diploma op zak kunnen zij direct aan de slag bij S&L Zorg.”

De impact van corona

Jeanine: “In het afgelopen jaar waarin corona de overhand had stelden we onszelf telkens de vraag: wat is het juiste om te doen binnen onze organisatie?” De situatie was voor iedereen nieuw en de ontwikkelingen gingen snel. Opleidingen werden geannuleerd, er werd extra personeel geworven en we hadden een rol bij het testen van medewerkers. Ook werd de e-learning medische basishandelingen en de e-learning werken met persoonlijke beschermingsmaterialen in een razend tempo ontwikkeld.” Jeanine ziet ook goede ontwikkelingen in de coronatijd: “Het digitaal overleggen en het kunnen volgen van online webinars scheelt veel tijd. Tijd die we weer kunnen steken in het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg.”

“Ondanks dat het een bewogen jaar was, hebben we toch veel gedaan. We hebben ons met name gefocust op de gezondheid van onze medewerkers in relatie tot verzuimpreventie.”

Ergocoach bij S&L Zorg

Binnen S&L Zorg wordt sinds begin 2020 gewerkt met ergocoaches. Er is inmiddels in veel woningen een ergocoach aanwezig. We waren nieuwsgierig naar deze nieuwe 'functie' binnen de organisatie en klopten aan bij Jana Peeraer. Zij volgde de opleiding voor ergocoach en is inmiddels aan de slag.

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie december 2020)

WAT DOET EEN ERGOCOACH

Een ergocoach is een medewerker die er verantwoordelijk voor is dat collega's op een juiste manier omgaan met fysieke belasting. "Kijk", legt Jana uit, "als een vrouw van 168 cm van 63 kilo rechtop staat zonder dat ze iets tilt, dan is de druk op de tussenwervelschijven 24 kilo. Als de vrouw 30 graden naar voren buigt, dan is die druk 124 kilo en bij 60 graden 175. En als je dat de hele dag door doet, dan slijt het lichaam voortdurend en komen er klachten. Daardoor val je uit. Dit is dus echt een sluipmoordenaar." Jana is in haar team alert op de juiste fysieke belasting bij zichzelf en haar collega's.

ZADELKROKJE

"Mensen die in de zorg werken, nemen vaak niet de tijd om gebruik te maken van de hulpmiddelen die er zijn om patiënten te tillen. Want de inzet van een apparaat kost extra tijd. Dus dan tilt de werknemer toch even zelf", vertelt Jana. En dat wil een ergocoach nu juist voorkomen. Binnen S&L Zorg is gecontroleerd in hoeverre de organisatie voldoet aan de richtlijnen voor fysieke belasting. Gebleken is dat de organisatie de zaken goed op orde heeft. "In onze woning hebben we een zadelkrukje dat heel laag kan. Daar ga je op zitten als je de schoenen van bewoners aan moet doen. Toen ik in het zwembad was en acht bewoners moest aankleden, viel het me op dat daar een krukje ontbrak. Ik heb het meteen aangevraagd."

MEE IN DE FLOW

Jana daagt stagiaires graag uit om haar te wijzen op slechte gewoontes. Ze is zich er zelf ook niet altijd bewust van. "Ook stagiaires en leerlingen gaan makkelijk mee in de flow en vergeten dan zelf wat ze geleerd hebben. Zo vullen we elkaar constant aan. Ik leer hen bijvoorbeeld dat ze het bed op handelingshoogte kunnen zetten waardoor ze rechtop staan en hun armen niet ver hoeven uit te strekken." Jana vindt het geweldig om bij te dragen aan een verandering bij mensen. Gewoontes veranderen gaat niet vanzelf. Dat is best lastig. Goed dus dat er ergocoaches zijn om collega's bewust te houden van fysieke belasting.

"Gewoontes
veranderen
gaat niet
vanzelf."





“Mensen vonden het fijn om juist in die moeilijke tijd iets te kunnen betekenen.”

Enthousiasme juist tijdens corona!

UIT DE
ORGANISATIE

“Juist tijdens de crisis hebben we gezien wat de bijdrage van vrijwilligers is in onze zorg. Ondanks alle maatregelen en belemmeringen hebben ze ontzettend veel mogelijk gemaakt wat anders gewoon niet gelukt was”, zo begint Sabine de Kok direct. Als coördinator vrijwilligerswerk mag natuurlijk verwacht worden dat ze blij is met ‘haar vrijwilligers’, maar in het begin van 2020 was ze toch wel nerveus. “Tot begin maart konden we natuurlijk normaal doorwerken. De meer dan 250 vrijwilligers waren overal te zien en te vinden. Toen de crisis begon hebben we voor de eigen veiligheid toch gevraagd aan de vrijwilligers van 70 jaar en ouder om niet meer te komen. En dat is bij ons een behoorlijke groep. Later kwamen er steeds meer maatregelen en was het steeds lastiger om het vrijwilligerswerk door te laten gaan.”

ZELFS IN DE PIEK VAN DE CRISIS GINGEN SOMMIGEN DOOR

Stopte S&L Zorg dan in 2020 tijdelijk helemaal met het vrijwilligerswerk? “Nee! Een groep van 20 tot 30 vrijwilligers is tijdens de hele crisis gewoon blijven komen. Dat mocht ook, maar ja je moet het zelf ook maar willen en durven natuurlijk”, vertelt Sabine. En zo gebeurde het dat er in de zwaarste weken, waar bewoners van S&L Zorg aan huis gebonden waren zonder bezoek van verwanten, ze toch een wandeling konden maken dankzij vrijwilligers. “Of juist de hele bijzondere activiteiten. Onze vrijwillige DJ’s die altijd de disco’s draaien, kwamen nu gewoon buiten op de stoep staan. We hadden acrobaten, muzikanten, clowns, je kunt het zo gek niet bedenken of het kwam voorbij”, vertelt Sabine met een brede glimlach op haar gezicht. “Veel van die activiteiten vonden buiten plaats, dus vaak kwamen er ook mensen uit de buurt op afstand toch even meegenieten van de happening!”

Het vrijwilligerswerk bleek belangrijk voor bewoners, familie en medewerkers, maar ook voor de vrijwilligers zelf. Sabine: “Mensen vonden het fijn om juist in die moeilijke tijd iets te kunnen betekenen. Maar er zijn ook vrijwilligers die het als kans zagen om juist zelf contacten te hebben. Iedereen zat immers heel veel binnen.”

GEEN ‘CORONAPAUZE’

Terwijl we dit artikel schrijven is het al 2021, maar de crisis sleept nog voort. Het aantal vrijwilligers zal met al die toestanden natuurlijk wel terug zijn gelopen? “Ja, dat is nu juist het gekke. We hebben dit jaar 50 nieuwe aanmeldingen gehad. Zeker in het begin van de crisis liep het juist storm met nieuwe aanmeldingen van mensen met het hart op de juiste plaats en de tijd om wat moois te doen”, legt Sabine uit.

Tegen alle verwachtingen in heeft het vrijwilligerswerk dus in 2020 zeker niet stilgelegen. Sabine: “We hebben ook weer mooie voorbeelden van vrijwilligers die doorgestroomd zijn naar betaald werk, soms binnen S&L Zorg, maar vaak ook buiten S&L Zorg. Het vrijwilligerswerk heeft dan vaak toch een bijdrage geleverd aan die stap”.

EN DOOR!

“En in 2021 gaan we lekker door. We hebben de basiscursus voor vrijwilligers in 2020 lekker opgefrist en de eerste nieuwe editie heeft alweer plaatsgevonden. Gewoon op ruime afstand van elkaar. Doen wat kan en ja soms een onderdeelje niet, omdat het even niet lukt in deze omstandigheden. En in de komende maanden hopen we natuurlijk dat alle vrijwilligers dát kunnen doen wat ze zo graag doen: de dag van onze bewoners een beetje mooier maken!”, zo sluit Sabine met volle energie af.

Samen wandelen is therapie voor beiden

Drie jaar geleden werd Odette aangesproken terwijl ze over het terrein van Lambertijenhof liep en haar hondjes aan het uitlaten was: "Of ze niet samen met een bewoner haar hondjes uit zou willen laten?". En zo geschiedde: drie jaar later loopt vrijwilligster Odette elke donderdag met bewoner Peter een rondje door de bossen achter Lambertijenhof samen met Tara, Dolfo, Pim en sinds kort met het vierde hondje Guus erbij.

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie december 2020)

WAF WAF WAF

Als de honden Peter zien worden ze helemaal enthousiast. Met veel geblaf en met volle snelheid komen ze op hem afgerend. Peter is eerst vijf minuten aan het kroelen en gek doen met de honden voordat we gaan wandelen. En dan begint er een hond keihard te blaffen en hoor ik Peter terugpraten. Het is alsof ze een gesprek hebben. "Hij zei waf waf waf tegen mij", roept Peter hard door het bos. "Kijk ik kan met de hondjes praten, hij zei tegen mij dat het donderdagmiddag is en dat we gaan lopen", roept Peter. Ondertussen worden er stokken gegooid, die met veel enthousiasme teruggebracht worden door de hondjes. Peter pakt Tara op. "Kijk Tara geeft mij allemaal kusjes, Tara vindt mij heel lief", roept Peter. "Dat klopt, dat doet ze altijd hé", vertelt Odette met een lach.

KERSTDINER

Odette en Peter zien elkaar vaker dan één keer per week. "Met kerst nodigt Peter mij altijd uit voor het kerstdiner hier in het Ontmoetingscentrum, dat is echt heel leuk. Maar in de zomer loop ik wat vaker en ook langs de woning, dan kan iedereen even lekker kroelen en knuffelen met de hondjes. We zijn ook een keer met de trein naar Antwerpen gegaan en daar naar de dierentuin geweest. Daar maak ik dan ook een fotoboek van, zo kan Peter het later nog terugkijken", vertelt Odette.

THERAPIE

"Peter is echt heel gevoelig. Hij is geen echte prater, dus onderweg hebben we geen echt gesprek, dat is heel beperkt. Het gaat vooral om het knuffelen, uitlaten en bezig zijn met de hondjes. Dat werkt rustgevend en echt als therapie. En ook andersom. Eén hondje, Dolfo, was erg bang en schuw. In het begin kon Peter hem niet eens vasthouden. En zie nu dan, nu zit Dolfo gewoon lekker op schoot. Dit is therapie voor beide", vertelt Odette emotioneel. "Daar doe je het toch voor."



"Daar doe je het toch voor."

We waren trots op hoe het bij S&L Zorg ging

Alweer ruim drie jaar behartigt de bewonersraad van S&L Zorg de belangen van onze bewoners en deelnemers. In al die tijd heeft de raad bewezen dat ze van onschatbare waarde is voor onze organisatie. Ook het afgelopen jaar heeft ze zich, ondanks het coronavirus, ingezet voor alle bewoners. We spreken hierover met Lorenzo de Bijl en Veronique Opmeer, raadsleden van de bewonersraad. José Christianen, ondersteuner van de bewonersraad, sluit ook aan bij het gesprek.

KROELKONT

We steken meteen van wal met de vraag hoe Lorenzo en Veronique het afgelopen jaar, als bewoner van S&L Zorg, hebben ervaren. Veronique: "Ik vond het heel lastig, vooral om je familie niet meer te zien. En het vasthouden, het knuffelen en het aanraken. Ik ben namelijk echt een kroelkont, dat heb ik echt nodig." Lorenzo knikt en zegt dat hij het er ook moeilijk mee heeft gehad, zo kon hij bijvoorbeeld niet werken bij zijn favoriete baan als vakkenvuller bij de Albert Heijn.

DIT MOETEN WE VASTHOUDEN

Beiden vonden ze de maatregelen maar saai en stom. Maar ze vonden het wel leuk dat er zoveel georganiseerd werd. Veronique: "We waren onder de indruk dat er veel gebeurde, het S&L Zorg journaal, de challenges tussen de woningen. In het begin was er heel veel aandacht en warmte." Lorenzo vervolgt: "We waren trots op hoe het bij S&L Zorg ging!" José: "De warmte en aandacht die de bewoners voelden in het begin, dat willen jullie vasthouden, toch Veronique?" Veronique vult aan: "Ja, dat klopt. Het had heel veel voordelen. We kwamen veel dicht bij elkaar als groep, omdat we veel op de woning waren. We deden ook veel spelletjes samen. Dat deden we anders niet zo vaak."

REFLECTIE BEWONERSRAAD

NIET OP HET NIPPERTJE

Ook in coronatijd dacht de bewonersraad actief mee met de organisatie. Veronique: "Bijvoorbeeld over de bezoekersregeling, het prikken, de verbouwing." Lorenzo vervolgt: "Ook hebben we gezegd dat we dingen op tijd willen weten." José: "Ja, dat hebben jullie als tip meegegeven hé? Vertel het op tijd en niet op het nippertje was jullie advies." "Ja, wij moeten er soms over nadenken. Niet alles op één dag", zegt Lorenzo.

HET HUIS VAN DE TOEKOMST

Ook heeft de bewonersraad adviezen gegeven rondom de vastgoedplannen. Lorenzo heeft bijvoorbeeld nagedacht over het huis van de toekomst. En hoe ziet dat huis er dan uit? Lorenzo: "Zelfstandiger en geen standaard begeleiding." José: "Het huis van de toekomst ziet er in Lorenzo's ogen uit als een huis met veel techniek, zodat bewoners zelfstandig kunnen wonen. En als er een hulpvraag is, dan druk je op de oproepknop. Deze ideeën zijn al gedeeld met het managementteam en worden nu meegenomen in de werkgroep vastgoed."

Ook vraagt de raad aandacht voor het moderniseren van de bestaande woningen. Zoals goede klimaatbeheersing en WiFi. Veronique: "WiFi is belangrijk, je wil normaal contact met je familie. Ik word helemaal gek als ik mijn familie niet zie!"



"Er wordt veel over ons gepraat, maar niet altijd mét ons. Dat missen we af en toe."

KRITISCH KIJKEN

Uiteraard is de raad ook kritisch. We vragen Veronique en Lorenzo wat zij goed en niet goed vonden gaan het afgelopen jaar. Lorenzo: “De begeleiding vond ik goed, het bleef hetzelfde. We kregen eerst geen vrijheid en toen hebben we gezegd dat we dat wel wilden. Toen kregen we dat.” José: “Ook was Lorenzo erg blij om te zien hoe goed de bewoners betrokken werden bij het tevredenheidsonderzoek.” Veronique: “Het was wel jammer dat het onderzoek zo weinig is ingevuld door bewoners. Begeleiders moeten hier meer tijd voor vrij maken, het is belangrijk.”

WMCZ

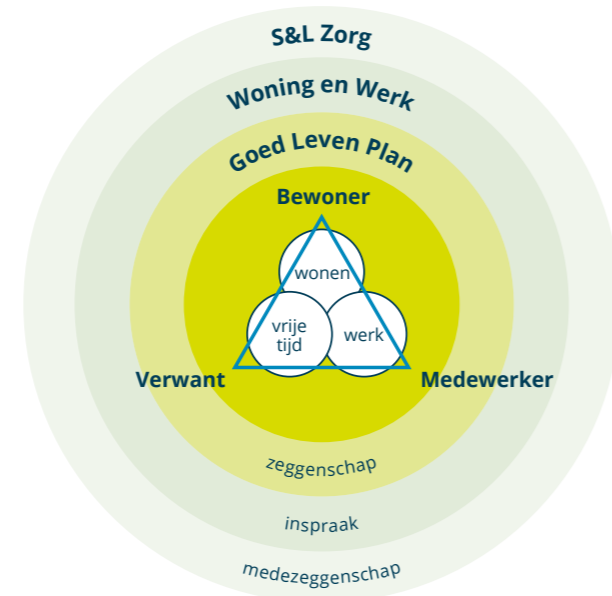
Vorig jaar was ook het jaar van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De raad heeft hierover veel gesproken met elkaar. Raadsleden Patrick en Veronique hebben een tekening over de wet gemaakt zodat het duidelijk wordt wat belangrijk is. Veronique: “De tekening hebben wij gepresenteerd aan Marjolijne. We vertelden dat we het af en toe missen dat er veel over ons wordt gepraat, en niet met ons of dat er te weinig wordt teruggekoppeld naar ons.” José vult aan: “Informatie is belangrijk om een mening te kunnen vormen of om keuze te kunnen maken. Daar wil de raad het komende jaar graag verbetering in zien.”

VEEL DIGITAAL

In het afgelopen jaar, waarin veel fysiek contact niet mogelijk was, was het lastig om het contact met de achterban te onderhouden. Toch heeft de raad dit niet zo ervaren. Veronique: “We merkten dat bewoners zich veilig en fijn voelden. Dit wisten we omdat we andere bewoners in onze woning spraken.” De raad besprak deze inzichten dan weer in de vergadering van de bewonersraad, die door het coronavirus veel digitaal is gehouden. Het komende jaar wil de raad alle bewoners meer gaan betrekken bij het medezeggenschap maar ook stimuleren in hun eigen zeggenschap. Bijvoorbeeld aanwezig zijn bij jouw eigen goed-leven-gesprek of andere voorbeelden zoals Veronique benoemd: “Bijvoorbeeld door inloopavonden en pizza-avonden voor woonlocaties of door het maken van vlogjes waarin je informatie geeft over zeggenschap.”

José: “Ook diverse congressen werden digitaal aangeboden, zo kon de raad alsnog kennis opdoen van diverse thema’s, gewoon achter de laptop.” Lorenzo: “Oh ja, toen moesten we het ‘coronamonster’ tekenen, dat was leuk.”

“We hadden ook digitaal nog het S&L Zorg journaal. Daar kwamen serieuze zaken in voorbij, want zo had Niels (lid van de bewonersraad, red.) nog een interview afgenomen van een medewerker die op een met corona besmette woning werkte. We wilden weten hoe dit was. Het werd een mooi interview waarin wij zagen hoe iedereen het beste ervan maakte”, zegt Veronique. Lorenzo: “En er werden veel filmpjes opgenomen als er plezier werd gemaakt in de woning. Dat werd dan weer op intranet geplaatst.” José: “Het was mooi dat iedereen kon meegenieten van elkaars plezier!” Lorenzo: “En door dat plezier hielden we het vol.” “Blijf plezier maken, al komt de derde of vierde golf eraan. Houd het nog even vol!”, geeft Veronique ons mee.



Tekening over de Wmcz

*Een goed leven
Informatie en informeren
meedenken en adviseren
mee beslissen
mee doen*

Kwaliteitsgevoel is subjectief

REFLECTIE
CLIËNTENRAAD

We spreken voor dit kwaliteitsrapport met drie leden van de cliëntenraad van S&L Zorg: Rinus van Loon, Karin Sauter en Jan Meynen. Wat is kwaliteit in de beleving van de raad? “In de gezondheidszorg is het kwaliteitsgevoel subjectief, we hebben te maken met allemaal unieke mensen. Als het je lukt voor iedereen de zorg iets aan te passen op maat, dan bereik je kwaliteit”, zo begint Rinus. “We hebben gekeken naar het onderzoek dat is gedaan in 2020 naar de tevredenheid van bewoners en verwanten. Vooral de verbeterkaarten op woningniveau zijn een goede leidraad om kwaliteit te verbeteren. Juist als je kwaliteit breed wilt verbeteren moet je kijken naar wat er dicht bij de bewoner gebeurt. Praten met teamleiders, zorgcoördinatoren en begeleiders”.

COMPLEXITEIT

Karin vertelt: “Ik ben net nieuw in de raad. Het is best lastig om alles te doorgronden, hoe is het opgebouwd, waar vind ik informatie over alles binnen S&L Zorg. Dat heb je toch nodig om te kunnen kijken waar het beter kan”. Jan vult aan: “Zou er geen opleiding kunnen zijn voor nieuwe leden?” “Niet alleen voor cliëntenraadsleden, voor alle verwanten zou dat goed kunnen zijn”, vult Karin aan. Jan vervolgt: “Er zijn veel complexe zaken, ik ben ook nieuw in de raad en ik heb laatst eens een overzicht van afkortingen gemaakt. Kijk (Jan laat een A4’tje vol met afkortingen zien) dit moet ik allemaal weten voordat ik de informatie kan lezen.”

BEWONERSRAAD

Bij S&L Zorg is er een cliëntenraad waarin wettelijk vertegenwoordigers zitting hebben en een bewonersraad. Hoe kijken de raadsleden naar deze medezeggenschap? “De bewonersraad is natuurlijk fantastisch. Mijn dochter zit er zelf in. Soms is het ook wel lastig. Is wat besproken wordt duidelijk gekaderd, worden ze op het juiste niveau ingeschat? Het zou fijn zijn als verwanten van raadsleden meer verbonden kunnen zijn,” vindt Karin.

KWALITEIT LASTIG TE BEOORDELEN TIJDENS EEN CRISIS

“Eigenlijk kan ik dit jaar moeilijk beoordelen hoe de kwaliteit is. We zijn een jaar niet in de woning geweest. Ik sprak laatst een medewerker die ik nog nooit gezien had en vroeg of ze nieuw was. Ze werkte al vanaf september in de woning. Het contact is verbroken. Vroeger kwamen we twee keer per week in de woning, dronk je daar koffie en sprak je iedereen. Dat is tijdens deze crisis helemaal weg”, zo legt Jan de dagelijkse praktijk uit.

Hoe kijkt de raad naar de aanpak van de coronacrisis? Rinus: “Er is goed en adequaat gereageerd op veel zaken. In het begin leek het een beetje paniekerig met hele strenge regels, maar gelukkig was er binnen de organisatie al snel de tendens om het iets vrij te laten, ten bate van de mensen.” Karin vervolgt: “Ik vond het heel integer gaan. Er waren gewoon heel veel tegenstrijdige wensen vanuit de overheid. Er werd door S&L Zorg duidelijk gecommuniceerd en uitgelegd wat de gevolgen waren.” “Mijn grootste bezwaar waren de mondkapjes. Eerst niet en toen moest het opeens wel. Bewoners zagen de hele dag alleen maar mondkapjes om zich heen”, stelt Rinus.

“Wij zijn als leden er voor iedereen, maar zien ook heel dichtbij wat effecten zijn bij onze eigen familieleden. Dat dagbesteding een verlengstuk is geworden van wonen, is voor mijn zoon bijvoorbeeld heel goed uitpakkt”, vertelt Rinus. “Ja maar bewoners die juist ruimte nodig hebben, zijn er nu wel aan toe om die ook te krijgen”, vult Karin direct aan. Het is duidelijk dat de raadsleden elkaar goed aanvullen. “De crisis overviel iedereen en je moest ad hoc maatregelen nemen. Er was geen draaiboek voor zoiets. Richtlijnen wisselden ook nog wel eens”, vertelt Jan. “Natuurlijk kun je achteraf altijd wel iets vinden, maar beter had het volgens mij met de kennis van toen niet gekund”, zo sluit Karin af.

Hoe eigen regie bijdraagt aan ontwikkeling

Voor dit interview gingen fotografe Natasja en ik een keer niet naar de woning, maar kwamen Danny, Christel en Marloes naar ons kantoor toe. Gelukkig is het kantoor geen onbekend terrein voor Danny. Wekelijks haalt hij hier, samen met andere deelnemers van dagbestedingsgroep TEACCH de fruitschillen op. "Dat doet hij graag hoor, hij ziet het echt als een uitstapje", aldus Marloes. Danny, Marloes Belleter (cliëntbegeleider) en Christel Nuijes (zorgcoördinator) nemen plaats in ons kantoortje en zo is het ineens gezellig druk.

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie maart 2020)

STILLE GENIETER

Marloes en Christel beginnen te vertellen en ondertussen neemt Danny af en toe een slokje van zijn koffie. Je ziet hem stilletjes genieten en wanneer ik hem iets vraag, geeft hij verlegen antwoord. Christel: "Je had hem net moeten zien hoor, hij was super enthousiast en had er heel veel zin in. Hij riep zelfs net al dat hij graag op de foto wilde, maar het liefst wel alleen hoor." Marloes: "Hij is nu wat stiller, maar dat gebeurt wel vaker. Het zou goed kunnen dat als we straks terug zijn op de woning hij de oren van je kop kletst!"

HOOFDBONKEN

"Danny bonkte vroeger met zijn hoofd veel tegen de muur, wij noemen dat hoofdbonken", vertelt Christel. "We wilden dat graag verminderen en zijn ons daar volledig op gaan concentreren. We zijn op zoek gegaan naar de oorzaak en kwamen uit bij eigen regie*. Langzamerhand heeft Danny meer regie gekregen op zijn eigen leven, iets wat Danny voorheen nauwelijks had. Zo werd hij dagelijks geholpen met het aan- en uitkleden en ook bij het douchen kreeg hij hulp." Marloes: "We wisten gewoon dat Danny het in zich had om dit zelf te kunnen, dus zijn we stap voor stap met hem gaan oefenen. Eerst hielpen we hem bijvoorbeeld nog met het uitzoeken van zijn kleding, dat doet hij nu vaak helemaal zelf. Net zoals het douchen." Christel: "In het daaropvolgende zorgoverleg hebben we gelijk nieuwe doelen gesteld, namelijk het smeren van zijn brood en het inruimen van de vaatwasser. Ook dit doet hij nu helemaal zelfstandig en dat maakt me als zorgcoördinator zó trots."

Doordat Danny meer regie en controle kreeg over zijn eigen leven is het hoofdbonken drastisch verminderd. Christel: "Vroeger droeg Danny voor zijn eigen veiligheid altijd een helm, maar nu is dat niet meer nodig. En dat heeft hij helemaal aan zichzelf te danken." Marloes: "We zijn echt super trots op hem!"

* EIGEN REGIE:

Zelf beslissen hoe laat je opstaat, wat je ontbijt vandaag is en welke radiozender je luistert. Zelf keuzes maken, veel mensen doen het elke dag en denken er niet meer over na. Het is moeilijk voor te stellen hoe een dag zou zijn waarin je geen enkele keuze zelf kan maken. Anderen die je kleding uitkiezen, je maaltijd bepalen, je ritme en jouw voorkeuren. Zou je je nog wel gelukkig

voelen? Hoe meer grip je hebt op je eigen dag en hoe meer eigen keuzes je kan maken, hoe fijner een dag vaak is. Dat geldt ook voor onze bewoners en deelnemers. Wij noemen dat regie op eigen leven. We werken al jaren aan het steeds verder vergroten van de eigen regie. We waren ook intensief betrokken bij wetenschappelijk onderzoek over dit thema.

Prioriteiten stellen en aandacht voor de medewerkers

REFLECTIE
ONDERNEMINGS-
RAAD

Omdat 2020 een crisisjaar was, is het natuurlijk te begrijpen dat er even wat minder aandacht was voor de medewerkersbelangen toch? Met deze vraag beginnen we direct lekker scherp het gesprek met de twee leden van de ondernemingsraad (OR). "Het klopt dat we echt even de focus op de primaire zorg hebben gelegd. Dat is prioriteiten stellen, maar onze aandacht is gebleven hoor! Het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad had zelfs wekelijks overleg met de bestuurder", zo legt OR-lid Patricia Gelens direct uit. "De prioriteiten lagen in 2020 wel anders dan we vooraf gepland hadden, maar ja het is crisis, dan is dat maar even zo. Sommige dingen doe je dan even niet, maar andere zaken krijgen juist de hoogste prioriteit", vult Annemarie Honhoff, voorzitter van de ondernemingsraad, direct aan.

EEN BIJZONDER JAAR

"Het was een bijzonder jaar. Dat kun je wel zeggen. Bijzonder in alle opzichten. Het mooie was dat er een gevoel van saamhorigheid ontstond. Zelfs nu we in 2021 zitten, na meer dan een jaar crisis en iedereen het echt wel moe is, voel je die saamhorigheid nog steeds. Dat zit ook in onze medewerkers. We leggen hier geen pakjes boter op de lopende band he? Hier wordt gezorgd!", vervolgt Annemarie. "Het was ook goed te zien dat er ook steun was voor de medewerkers vanuit de organisatie. Een bloemetje voor de medewerkers die lang in een isolatiewoning hadden gewerkt en bijvoorbeeld de Pathé-thuis bon met een zakje popcorn. Het zijn kleine dingen, maar daarmee laat je wel je waardering blijken", vervolgt Annemarie.

JUIST NIET ALLEEN

Tijdens het dieptepunt van de crisis kwamen er nog maar weinig vrijwilligers en mochten verwanten ook niet meer komen. Toen stonden de medewerkers er wel erg alleen voor. "Nee, juist toen kregen we volop steun. We werden bedolven onder goede bedoelingen. Er werd lekkers bezorgd, er waren

optredens, warme berichten. Dat was heel opbeurend en juist een steun in de rug", vertelt Patricia.

In een periode van meer dan een jaar ging de crisis op en neer. Soms moesten medewerkers weken achter elkaar met een heel pakket aan persoonlijke beschermingsmiddelen werken. De ondernemingsraad stopte met reguliere vergaderingen en 8 van de 11 leden gingen zich focussen op de zorg en lieten zich iets meer op afstand informeren. Het dagelijks bestuur van de raad ging juist intensiever door. En tijdens het werk waren er natuurlijk risico's. Meer dan 60 medewerkers raakten in 2020 zelf besmet met het coronavirus. Een deel liep die besmetting op tijdens het werk.

KLAAR VOOR ELKE NIEUWE SITUATIE

Hoe kijkt de ondernemingsraad naar de toekomst? Welke negatieve gevolgen komen op de medewerkers af vanwege deze coronacrisis? "Wat ik vooral in deze crisis geleerd heb is niet te ver vooruit te kijken. Eerst eens kijken wat de situatie is of wordt en dan staan we bij S&L Zorg klaar om met een nieuwe situatie ook wel weer te kunnen dealen", zo pareert Annemarie het doem-scenario.

"Als ondernemingsraad proberen we steeds aan de voorkant al mee te doen. Als er een voorstel gevormd wordt dat belangrijk is voor medewerkers denken we al mee", zegt Annemarie. "En, als het voorstel eenmaal op tafel ligt en er rijzen toch nog vragen, dan aarzelen we niet die te stellen", vult Patricia aan.

KRITISCH TIJDENS DE CRISIS

Het is natuurlijk fijn om te horen wat er allemaal zo goed is gelopen, maar als de ondernemingsraad nu kritisch kijkt naar 2020. Wat had er dan beter gekund? "Dat vind ik echt heel moeilijk om te beantwoorden", zegt Annemarie,



"misschien als we naar onszelf kijken hadden we toch in het begin beter contact moeten houden met de hele raad. Maar, dat hebben we na de eerste periode wel bijgestuurd". Patricia vult aan: "We zijn als ondernemingsraad ons werk blijven doen, zelfs tijdens de crisis. Dat is juist iets om trots op te zijn". "Als we kijken naar de organisatie, zou je wellicht je af kunnen vragen of we zeker in het begin van de crisis de medewerkers genoeg betrokken hebben bij de besluiten. Maar, ik vraag me oprecht direct af of dat mogelijk was geweest. Het ging toen allemaal zo snel", vervolgt Annemarie. "Je kunt echt zoeken naar wat minder ging als ondernemingsraad, maar we zagen juist dat S&L Zorg zelf al heel kritisch was. Zo zijn er twee grondige onderzoeken ingesteld naar woningen waar veel besmettingen plaatsvonden. Juist om te kijken wat er van geleerd kon worden", vertelt Annemarie.

"Tijdens de crisis zag je ook echt mooie acties, waaruit zorg voor de medewerkers bleek. Denk daarbij aan best grote dingen, zoals extra loon als je dagen in een volle bepakkingshad gewerkt. Maar ook de landelijk veel bediscussieerde zorgbonus,

daarin werd in overleg met de ondernemingsraad echt stelling genomen. Iedereen die een minimaal aantal uur had gewerkt. Geen onderscheid in functies. Want we hebben het samen gedaan!", zo vervolgt Annemarie.

FOCUS BLIJFT

En als we toch even vooruitkijken naar 2021. Wat zijn dan de plannen van de ondernemingsraad? "Toch vooral focus op het goed zorgen voor de medewerkers en zorgen dat ze gezond kunnen blijven werken. Thema's zoals het roosteren, voorkomen van uitval/verzuim, loopbaanpunt en goed werkgeverschap zullen zeker aan bod komen. Ook kijken we op dit moment goed naar het recht om onbereikbaar te zijn. Dat is nieuw in de CAO. Hoe gaat S&L Zorg daar mee om? Hoe zorgen we dat het praktisch en uitvoerbaar is? En als laatste, maar wellicht het belangrijkste zal er volgend jaar extra focus zijn op het nog beter betrekken van onze achterban. We puzzelen nu met nieuwe middelen en vormen om dat voor elkaar te krijgen!", zo sluiten Annemarie en Patricia vol energie voor 2021 af!

Ook in crisistijd doorpakken

REFLECTIE
RAAD VAN
TOEZICHT

Blijven doen waarvoor we opgericht zijn. Dat is één van de taken van de raad van toezicht. Zo ook in 2020, ondanks of misschien wel juist in dit crisisjaar. We zijn benieuwd hoe de raad terugkijkt op het afgelopen jaar, wat goed ging en wat beter kan. We spreken daarom met twee leden van de raad: Lucas Middelhoff (aandachtsgebied Kwaliteit & Innovatie) en Wilma Bijsterbosch (aandachtsgebied Zorg & Ethiek).

KNAPPE PRESTATIE

Waar Lucas al een aantal jaar meedraait is Wilma pas sinds 1 juli lid van de raad van toezicht. "Toen ik de organisatie binnenkwam ging het uiteraard voornamelijk over corona, daar lag echt de prioriteit. Er werd nagedacht over informatieverstrekking, autonomie, vrijheid, wat vinden onze bewoners en verwanten. Ondanks dat corona veel op de voorgrond aanwezig was, is er op andere gebieden gelukkig ook hard doorgewerkt. Het jaarplan, zoals is vastgesteld door de organisatie, is grotendeels gerealiseerd. Dat vind ik in zo'n bewogen jaar een knappe prestatie."

VERBONDEN BLIJVEN

Door het coronavirus waren de leden van de raad van toezicht ook minder op locatie. Hoe bleven zij tijdens deze crisis toch verbonden met S&L Zorg? Lucas vertelt: "Dat was inderdaad moeilijker. Gelukkig hadden we tot de zomer ook nog regelmatig fysieke bijeenkomsten. Uiteindelijk zijn we in de tweede helft van het jaar gaan zoeken naar een andere vorm. Eerst hybride, later toch volledig digitaal. Het contact met de rest van de organisatie is lastig, je moet meer moeite doen met alleen maar digitaal contact. Even op het terrein lopen en het gevoel hebben en een ontmoeting, dat mis je. Dat moet je compenseren door bijvoorbeeld het magazine Echt nog beter te lezen. Of door bijvoorbeeld het lezen van de corona nieuwsbrieven die frequent verstuurd werden." Wilma: "Gelukkig werden we ook door Marjolijne goed op de hoogte gehouden."

KWALITEIT VAN LEVEN

Het coronavirus heeft Lucas meer doen beseffen dat het uiteindelijk niet gaat om de kwaliteit van zorg, maar in de eerste plaats om de kwaliteit van leven van de bewoners. "Ik had het echt te doen met onze bewoners en de mate van vrijheidsberoving. Bewoners die noodgedwongen in hun kamer moesten blijven en verwanten die niet op bezoek mochten komen. Dat doet pijn, maar dat maakt wel weer heel direct duidelijk waarom we het doen en welke waarde wij normaal gesproken toevoegen aan het leven van de bewoners. En natuurlijk willen we, zodra het ook maar even kan, weer ruimte geven aan normaal menselijk contact", legt Lucas uit.

Wilma: "Wat ik daarbij lastig vind zijn de verschillende meningen van bijvoorbeeld verwanten over wat goed is om te doen. De ene verwant vindt het goed om weer normaal menselijk contact te hebben, een ander wil het nog niet om het besmettingsgevaar te minimaliseren. Het is belangrijk dat we voor ieders wensen aandacht hebben. Wat doe je met deze discrepantie? Dat is een belangrijke vraag nu we langzaam gaan versoepelen. Gelukkig geeft dit ook aan dat het beter gaat en dat we nu een verdiepingsslag kunnen maken. Het is mooi om te zien dat veel bewoners inmiddels hun vaccinatie(s) hebben gehad en sommigen zelfs met een virtual reality bril op de prik kregen om zo de angst of spanning te verminderen. Een fantastisch initiatief van zorg met aandacht voor de individuele bewoner."

BELANGRIJKE THEMA'S

Ondanks corona is er ook hard gewerkt aan andere thema's binnen de organisatie. Lucas: "Een ander belangrijk onderwerp in 2020 was het vastgoed en de wijze waarop en waar we nieuwe woningen willen aanbieden voor onze bewoners van nu en van de toekomst. Een groot thema dat ook de komende jaren nog zal blijven spelen. Op de achtergrond wordt hier hard aan gewerkt



en als raad van toezicht zijn we hier nauw bij betrokken en vereisen besluiten van het bestuur, omtrent aankoop van vastgoed of grond, ook de instemming van de raad. Enerzijds denk je hierbij aan de lange termijn, maar ook aan de korte termijn. Hoe past de aankoop bijvoorbeeld in het financiële plaatje? Daarnaast letten we op zaken als hoe gaat S&L Zorg de dialoog aan met de omgeving, hoe bouwen we aan een maatschappelijk netwerk in de buurt. Of hoe komen de woningen eruit te zien en voor welke cliëntgroepen gaan we zorg verlenen op die nieuwe locaties."

Een ander belangrijk thema is teamreflectie. Lucas: "Als raad van toezicht hechten we veel waarde aan dit onderwerp bij het toezien op de kwaliteit van zorg. Hebben de teams een zelflerend vermogen, zijn ze betrokken? Dit moeten we elk jaar weer met elkaar toetsen en dat doen we dan ook. We zien dat hier al meer aandacht voor is, maar het kan altijd nog beter."

Wilma: "Het afgelopen jaar is er ook meer aandacht geweest voor ethiek en het moreel beraad, één van mijn aandachtsgebieden. Het afgelopen jaar is mede door de gevolgen van corona nog meer aandacht uitgegaan naar goede en passende zorg. Het is belangrijk dat teams voldoende handvatten hebben om steeds weer opnieuw de juiste afwegingen te kunnen maken in het belang van de bewoners maar ook van elkaar. Het komende jaar gaan we dit nog meer uitdiepen. Het is mooi om te zien dat het al wel actief wordt opgepakt, mede door het coronavirus. Bijvoorbeeld als er een bewoner in het cohort werd verzorgd, had dat een behoorlijke impact. Hoe ga je daar mee om en hoe betrek je de verwant maar ook de medebewoners hierbij? In totaliteit is er nu veel meer aandacht voor de impact van dit soort gebeurtenissen op alle betrokkenen."

Een ander belangrijk thema binnen de organisatie is passende dagbesteding. In het onderzoek naar kwaliteitservaringen, dat is uitgevoerd in 2020, is gevraagd naar de mate waarin de dagbesteding passend is. Wilma: "Uit het onderzoek bleek dat dit nog niet altijd optimaal is. Dit resultaat moeten we nu verder gaan uitdiepen. Momenteel wordt er nagedacht over een nieuwe vorm van de dagbesteding. Als raad van toezicht moedigen we dit soort veranderingen, ten goede van de bewoners, alleen maar aan."

"Dat vind ik in zo'n bewogen jaar een knappe prestatie."



“Mijn werk in het cohort betekende wel dat ik mijn kleinzoon in die periode niet zag.”

S&L Zorg in een langsepende crisistijd

UIT DE ORGANISATIE

Er gebeurde veel nadat in maart 2020 de maatregelen van het kabinet werden afgekondigd om het coronavirus terug te dringen. Het virus vroeg en vraagt veel van bewoners, verwanten en vrijwilligers, maar zeker ook van medewerkers. Het vraagt blijvende aandacht en inzet voor de bewoners. We kijken terug op een paar belangrijke aspecten van de crisis.

DE START EN COÖRDINATIE

Als we terugblikken startte de crisis voor S&L Zorg op vrijdag 6 maart 2020. Toen werden er extra maatregelen afgekondigd voor de provincie Noord-Brabant. Vanaf dat moment probeerden we bij S&L Zorg steeds de richtlijnen te volgen en vooral ook de dilemma's te communiceren. Eerst via de post, maar al snel vanwege het tempo van de ontwikkelingen via digitale nieuwsbrieven. Op vrijdag 13 maart en het weekend erna wordt er in hoog tempo een enorm pakket aan maatregelen afgekondigd. Om de zorg heen, werken bestuur en stafdiensten het klokje rond om werkvormen te realiseren in deze nieuwe werkelijkheid. In dat weekend start ook een dagelijks coronaoverleg. Er wordt gekozen om dit overleg te doen met alle managers en de bestuurder, gemakshalve wordt de naam coronateam gehanteerd. Dit team blijft gedurende heel 2020 (en 2021) de coördinatie gezamenlijk doen.

DE UITBRAKEN

De grootste uitdaging in deze crisis bleek al snel het isoleren van een besmet persoon zodat er in onze groepswoningen en teams geen grote uitbraak ontstond. Slechts een paar keer lukte dat niet en raakten veel bewoners en een fors deel van een team snel na elkaar besmet. De eerste keer was direct leerstof die ingezet kon worden. Al in maart 2020 was er een uitbraak in een woning in Roosendaal. Meerdere bewoners en medewerkers raakten besmet. We leerden razendsnel het virus beter kennen en de uitdagingen van het werken met een fors pakket aan

beschermingsmiddelen. We leerden ook dat onze isolatie-aanpak van toen er voor zorgde dat een grote groep bewoners een hele lange periode echt op de eigen kamer moesten verblijven. Die situatie wilden we voorkomen bij eventuele andere uitbraken. Het voorkomen van uitbraken lukte niet helemaal, maar het verkorten van de isolaties wel. Dit lukte door een slimme inzet van een extra locatie en door juist sneller en strikter te isoleren.

EEN PAND SPECIAAL VOOR CORONAPATIËNTEN (COHORT)

Toen in Nederland het virus zich echt aan het verspreiden was, richtte S&L Zorg snel een pand in voor de verpleging van mensen die besmet zijn met het coronavirus. Een dagbestedingslocatie werd speciaal ingericht en heeft op een piekmoment zelfs 11 bewoners tegelijkertijd opgevangen. Een speciale unit voor medewerkers, waar zij zich kunnen omkleden en douchen, wordt in de tuin geplaatst. In den lande wordt zo'n voorziening ook wel een cohort genoemd. Het pand werd in één week volledig gerealiseerd, er werd een team opgetuigd en dit bleef operationeel tot en met maart 2021. De inrichting van dit pand gaf lucht. Soms hielp het om een isolatieperiode van een woning te verkorten, doordat de besmette bewoner naar het cohort kon. Soms was het keihard nodig omdat bewoners echt behoorlijk ziek waren van het virus en we een piek konden opvangen.

PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN

Al vanaf het begin van de crisis hadden we genoeg beschermingsmiddelen om in te zetten rondom bewoners met corona. Het was wel lastig om genoeg binnen te krijgen. Medewerkers van S&L Zorg reden de provincie door om spullen te verzamelen. Door de kordate aanpak konden we rondom bewoners, die verdacht werden van besmetting met corona, zelfs iets zwaardere beschermingsmiddelen inzetten dan dat landelijk minimaal was voorgeschreven.

Bij S&L Zorg waren we lang terughoudend met de continue inzet van mondkapjes van onze begeleiders in een huiselijke omgeving als er geen zieke mensen zijn. We wilden niet dat onze bewoners de uitdrukking en mimiek van hun begeleiders gedurende een lange tijd niet konden zien.

HET TESTEN

In het begin van de crisis werd er niet getest, daarna mondjesmaat. Aan het eind van 2020 waren we juist aan de lopende band aan het testen. Onze medische dienst testte zelf onze bewoners, maar liefst 223 tests in 2020. In dat jaar bleken 40 bewoners besmet met het coronavirus.

Om de bezetting niet in gevaar te brengen werd er een eigen teststraat ingericht voor zorgmedewerkers. We weten niet hoeveel mensen er bij de GGD getest zijn, wel weten we dat er vorig jaar 60 medewerkers besmet zijn geweest.

VOORUITBLIK

Dit rapport gaat over het jaar 2020, bij het schrijven van dit artikel zitten we al in de derde golf in 2021. We weten op dit moment nog niet hoe de crisis zich zal ontwikkelen. Wel weten we dat 92% van de bewoners gevaccineerd is en een groot deel van onze medewerkers al 1 of zelfs 2 prikken van een vaccin heeft gehad. De besmettingscijfers binnen S&L Zorg zijn gekelderd en complete woningisolaties komen nu bijna niet meer voor.

Maar het allerbelangrijkste wat we weten is dat we de crisis in 2020 hebben doorstaan door goed samen te werken. Samen met bewoners, deelnemers, verwanten, medewerkers, vrijwilligers, leveranciers en partners heeft S&L Zorg een enorme flexibiliteit laten zien. We hebben geleerd van de dingen die minder goed gingen en zijn gegroeid op veel vlakken. We hopen natuurlijk dat deze crisis zijn piek heeft gehad. Maar, mocht corona nog voor verrassingen zorgen, dan hebben we er alle vertrouwen in dat we die samen weer zullen doorstaan.

Spannend werk

Maaïke Sebregts weet nog precies waar ze was toen op haar woning de eerste besmetting bij een bewoner werd vastgesteld. "Ik wist dat er al één pand speciaal voor de opvang van besmette bewoners was ingericht (zogenaamde cohort). Dat had ik online gezien." Het pand was ingericht als een 'ziekenzaal' én een huiskamer. Ze meldde zich meteen aan toen een beroep op haar werd gedaan om te zorgen voor de bewoners met een coronabesmetting. "Mijn man en dochter begrepen dat, al betekende het wel dat ik mijn in die periode niet zag." Maaïke bracht een week later zelf de eerste besmette bewoner van haar eigen woning naar het cohort. Het werk op de cohort viel niet mee. Ze werkte er alleen. "Gelukkig was er een kort lijntje met de teamleiders, de medische dienst en de dokter. "Mijn diensten duurden acht uur. Voor het aantrekken van de beschermende kleding lag een instructie klaar. Dat aankleden kwam nauw." Ze herinnert zich nog hoe warm het pak was, bij de zomerse temperatuur van 35 graden. En na de dienst moest er eerst gedoucht worden op het werk en later thuis nog een keer. Ook haar collega's hielden nauw contact met haar, bijvoorbeeld via de app. "Met Pasen brachten collega's vanuit de woning een pan met allemaal lekkere dingen. Het was een geluk dat het prachtig weer was en de pauzes buiten konden zijn."

Maaïke: "Er werd vanuit de organisatie goed voor ons gezorgd. Als we iets vroegen, bijvoorbeeld andere mondkapjes, dan kregen we dat meteen." Terugkijkend evalueert ze: "Ik vond mijn werk spannend, maar het gaf ook veel mooie momenten. De familie was bijvoorbeeld dankbaar dat we regelden dat ze achter het raam toch een bezoek konden brengen. Ik heb met heel weinig spullen een keer een taartje voor een zieke kunnen maken en dat kunnen delen via de app. En alle collega's leefden mee. We steunden elkaar allemaal."



Mooie initiatieven in tijden van corona

Het afgelopen jaar was voor velen van ons een lastige tijd. Gelukkig bracht het coronavirus ook mooie en creatieve initiatieven met zich mee. Hartverwarmende acties van medewerkers, vrijwilligers en verwanten. Maar ook van (lokale) bedrijven. Mede door deze initiatieven hebben we er met elkaar het beste van weten te maken!

S&L Zorg journaal

Door het coronavirus zagen bewoners en medewerkers elkaar een stuk minder. Om toch met elkaar verbonden te blijven werd het S&L Zorg journaal in het leven geroepen. Van april tot juli konden bewoners, medewerkers, vrijwilligers en verwanten elke week genieten van het S&L Zorg journaal. In het journaal kwamen bewoners en medewerkers aan het woord. Ook werd er soms een kijkje achter de schermen gegeven. Iedereen kon video's insturen en daarmee in het journaal komen.

Doeboeken

Doordat iedereen thuis kwam te zitten en er weinig activiteiten waren, is er drie keer een doeboek gemaakt. Het doeboek stond vol met puzzels, tekeningen, recepten, knutsel- en activiteitentips. Niemand hoefde zich te vervelen!

S&L Zorg in beweging

Ook zijn de gymzalen en zwembaden lange tijd dicht geweest. Ilona Coppens en Jochem Kuzee, leden van het expertteam 'Meer Bewegen', maakten daarom maar liefst vijf afleveringen van S&L Zorg in beweging. Iedereen kon vanuit huis meedoen.

Vrolijke bezoeken

Ook de disco's en optredens van artiesten konden door het coronavirus niet doorgaan. Gelukkig kon er alsnog van de disco genoten worden. Dit keer niet in het Ontmoetingscentrum, maar aan huis. Verschillende DJ's, artiesten, maar ook de clowns van Bureau van de Glimlach, brachten op afstand vrolijke bezoeken aan onze bewoners.

Verwennerij voor bewoners

Ook werden de bewoners volop verwend met lekkernijen. Tompoucen, asperges, aardbeien, ijsjes. Noem het maar op!

Geschenkjes

Maar ook de medewerkers werden niet vergeten. Als blijk van waardering kreeg elke woning een heerlijke fruitkist. Ook ontvingen medewerkers en vrijwilligers een Pathé thuis cadeaubon met een zakje popcorn en kreeg iedereen een echt S&L Zorg torenspel.



Pathé Thuis cadeaubon



Bureau van de Glimlach



Het Doeboek



Heerlijke oranje tompoucen



DJ's in de tuin van de woning



Artiesten in de tuin tijdens Koningsdag

Leuk nieuws uit 2020

De Leukste ...Plek

Samen vinden wij dat iedereen recht heeft op een goed leven. Hier werken we heel hard aan. Maar, we zien steeds vaker dat een medewerker een goed idee heeft en dit laat varen omdat het waarschijnlijk te duur is of omdat er simpelweg geen tijd voor is. Ideeën die het leven voor onze bewoners net wat leuker kunnen maken. Maar ook ideeën die een werkplek juist toffer kunnen maken. Dat wilden we veranderen. Daarom is begin 2020 De leukste ...plek in het leven geroepen. Medewerkers kunnen met een goed idee bij de stuurgroep aankloppen. Blijkt het een goed en realistisch idee te zijn, dan mag een medewerker aan de slag. Tevens wordt er tijd en geld beschikbaar gesteld om het idee te laten slagen. Inmiddels zijn er al meer dan 80 ideeën ingediend!



Outdoor beweegtuinten

Er zijn met steun van 'De Vrienden van S&L Zorg' twee outdoor beweegtuinten gerealiseerd op zowel Sterrebos als Lambertijenhof. Op Sterrebos is gekozen voor het plaatsen van diverse beweegtoestellen en een muziekbol zodat het team Sport meer met bewoners buiten aan de slag kan. Ook is er een jeu-de-boules-baan aangelegd. Rondom het zwembad en de gymzaal op Lambertijenhof is een kunstgrasveld en een jeu-de-boules-baan gerealiseerd zodat er een gave 'beweegzone' is ontstaan!

Renovatie gymzaal

De gymzaal op Sterrebos is gerenoveerd en begin 2021 opgeleverd. Het dak is zowel binnen als buiten compleet vernieuwd en er is nieuwe verlichting aangebracht die ook diverse kleuren aan kan nemen. Ook is er een moderne

tillift en 'vliegend tapijt' toegevoegd aan de hal. Ten slotte is er voor een duurzame, gasloze manier van verwarming gekozen op basis van infrarood. Hiermee heeft Sterrebos een van de modernste sportzalen van Nederland gekregen.

Renovatie zwembad

Het vernieuwde zwembad van Lambertijenhof is begin 2021 opgeleverd. Een forse renovatie waarbij wanden, plafond en alle installaties vernieuwd zijn. Ook zijn de kleedkamers uitgebreid en voorzien van een tilliftsysteem tot in het zwembad. Ook het licht- en geluidsplan zijn helemaal vernieuwd.

Gedenkhoekje

Sinds het voorjaar van 2020 is er een gedenkhoekje op Lambertijenhof. Bewoners, deelnemers, vrijwilligers en medewerkers kunnen hier mensen herdenken die overleden zijn. Dit gedenkhoekje is, in opdracht van S&L Zorg, ontworpen door leerlingen van RSG 't Rijks die de vooropleiding Beeldende Kunst volgen. Aan de hand van het ontwerp van de leerlingen is, onder leiding van Onno Poesz (beeldend kunstenaar), het beeld vormgegeven. In maart is het beeld geplaatst op Lambertijenhof en zou het hoekje worden onthuld. Helaas ging de onthulling in verband met het coronavirus niet door. Uiteraard kan iedereen al wel gebruik maken van het gedenkhoekje. Het gedenkhoekje is in 2020 al gebruikt tijdens Allerzielen, waarbij overleden bewoners zijn herdacht.

Leukste dag

In december organiseerde S&L Zorg De Leukste Dag. Op deze dag deelde de organisatie grote en kleine successen met medewerkers, vrijwilligers en verwanten. In de middag was spreker Niek van den Adel te gast. Vanwege het coronavirus werd de hele dag digitaal georganiseerd.



Het nieuwe zwembad van Lambertijenhof



De jeu-de-boules-baan



Het gedenkhoekje

Het hele rapport, maar dan kort

In eenvoudige taal

Dit rapport gaat over het jaar 2020. Hierin kun je lezen hoe S&L Zorg ervoor zorgt dat de kwaliteit goed is. Dit doen we aan de hand van het strategisch beleidsplan, dat is geschreven in 2017. Het doel van het beleidsplan is 'Samen op weg naar een goed en prettig leven'. Het afgelopen jaar hebben we allerlei dingen gedaan om dit doel te behalen. Helaas hadden we in 2020 ook te maken met het coronavirus. Daardoor kon niet alles worden gedaan, maar wel veel. In deze samenvatting vertellen we wat we het afgelopen jaar hebben gedaan.

BEWONERS

Dit jaar vroeg veel van iedereen, maar het meest van onze bewoners. Niet naar dagbesteding, weinig activiteiten, minder of zelfs geen bezoeken van familie of vrienden. Toch werd er met man en macht voor gezorgd dat het normale leven voor de bewoners zo goed als mogelijk door kon gaan. Dat blijkt ook uit het onderzoek dat is gehouden naar de tevredenheid van bewoners. Gelukkig waarderen onze bewoners de zorg hetzelfde als drie jaar geleden, daar zijn we trots op. Dit jaar hebben we meer aandacht gehad voor:

- > Belevingsgerichte zorg bij zorgintensieve doelgroepen
- > Persoonsgerichte zorg
- > Wet Zorg en Dwang
- > Activiteiten op 1,5 meter

MEDEWERKERS

Ook voor medewerkers was het een pittig jaar. Angst voor besmettingen, woningen in quarantaine, werken met persoonlijke beschermingsmiddelen. Het was bijna dagelijkse kost. Toch hebben we het hoofd koel gehouden en waren er zelfs minder medewerkers ziek dan anders. Dit jaar is er vooral meer aandacht geweest voor de gezondheid van de medewerkers. Zo maken we sinds juli gebruik van de diensten van ArboUnie, zijn we gestart met de inzet van ergocoaches en is er een nieuw verzuimbeleid geschreven.

VRIJWILLIGERS

We waren altijd al erg blij met onze vrijwilligers, maar in het afgelopen jaar hebben we echt kunnen zien wat de bijdrage van deze groep is. Ondanks alle maatregelen hebben ze ontzettend veel mogelijk gemaakt, wat anders niet gelukt was. Natuurlijk zijn er ook veel vrijwilligers die tijdelijk zijn gestopt met het vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld uit angst voor een besmetting. Een groep van 20 tot 30 vrijwilligers is de hele crisis gewoon blijven komen. Zo konden onze bewoners in de zwaarste weken alsnog een wandeling maken. Maar ook de vrijwillige DJ's, acrobaten, muzikanten en clowns lieten van zich horen. Zo konden we, ook tijdens moeilijke momenten, onbezorgd genieten.

LUISTEREN OM NOG BETER TE WORDEN

We luisteren graag naar iedereen die betrokken is bij S&L Zorg. We hebben officiële raden die advies geven en zelfs meebeslissen. Dit zijn de bewonersraad, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht. Maar met onderzoeken luisteren we ook. Zo hebben we in 2020 onderzocht hoe de kwaliteit van zorg is. Die is gelukkig best goed. Begeleiders waarderen de kwaliteit van zorg zelfs iets hoger dan in 2017, namelijk met een 7,4. Het gemiddelde waarderingscijfer van bewoners (2,8 op een schaal van 3) en verwanten (7,7 op een schaal van 10) bleef gelijk.

HOE NU VERDER?

Het jaar 2021 is het laatste jaar van de beleidscyclus die vier jaar duurt. Daarom zijn we momenteel al bezig met het schrijven van het nieuwe plan. Dit plan gaan we gebruiken van 2022 tot 2026. Hierin schrijven we nieuwe doelen. In de jaren die volgen gaan we ervoor zorgen dat we deze doelen behalen. Zo blijven we samen werken aan de beste kwaliteit van zorg.

Verder verbeteren en ontwikkelen

SLOTWOORD

In 2018 zijn we gestart met het werken aan de nieuwe strategische doelen die we in vier jaar wilden bereiken. Het coronavirus zette in het jaar 2020 onze wereld op z'n kop en gaf de organisatie een hele andere opdracht; acteren en handelen op basis van steeds veranderende inzichten. Toch bleek het stellen van doelen ons houvast te geven en vanuit deze ervaring hebben we ervoor gekozen om ook in 2021 gestructureerd aan verbetering en ontwikkeling te werken en zowel doelen als risico's voor 2021 vast te stellen. We hebben in 2020 veel geleerd, dat kunnen we met een gerust hart stellen. De lessen zijn divers en geven ons handelen in 2021 richting.

Zo gaan we in 2021 verder met de voorbereidingen voor het vernieuwen van onze huisvesting buiten de terreinen. We hebben de afgelopen twee jaar het voorwerk gedaan; we weten waar behoeften liggen en we weten welke panden vervangen of vernieuwd dienen te worden. We kennen onze financiële mogelijkheden, zodat we ook in de komende jaren al het 'zorggeld' aan de zorg blijven uitgeven en niet aan de gebouwen. Ook zetten we volop in om de samenwerking met SDW en SOVAK op het gebied van innovatie, kwaliteit en medische zorg verder in te vullen.

We gaan verder aan de slag met onze intentie om de verbinding met verwanten, vrijwilligers en de wereld om ons heen te versterken. Het belang van een goede samenwerking is het afgelopen jaar heel zichtbaar geweest. We hebben vooral moeten bedenken hoe we vanuit afstand toch nabijheid konden creëren. De goede ervaringen daarmee willen we in 2021 weer inzetten en waar mogelijk ook uitbreiden.

2021 is het laatste jaar van de huidige beleidscyclus. Naast doelen op het gebied van dagbesteding, teamreflectie en kwaliteit van zorg hebben we ook risico's benoemd. Het grote risico is nog steeds een heftige corona periode. We hebben gezien dat de druk op medewerkers, verwanten en de bewoners zelf, heel groot kan zijn. We hebben eigenlijk meer behoefte aan een 'uitrust periode' dan weer volop zorgen. Toch weten we wel dat alle voorbereidingen voor een heftige periode genomen zijn, we zijn voorbereid.

Het welbevinden van onze medewerkers is een belangrijk aandachtspunt voor het jaar 2021. Het is een doel en risico tegelijk. We hebben al veel actie ondernomen om genoeg medewerkers aan het werk te hebben en toch is het nog niet genoeg. Het organiseren van een prettige, veilige en uitdagende werkomgeving vraagt constante aandacht en actie. Daar gaan we in 2021 volop mee door, want zonder onze betrokken en gedreven medewerkers, zijn er geen doelen te stellen. Dan zijn er alleen risico's te benoemen. Als 2020 ons iets geleerd heeft, is dat het wel!

Marjolijne Lewis

Bestuurder S&L Zorg

Kijk voor meer informatie en mooie verhalen op onze website www.slzorg.nl.

