



Audit S&L Zorg 2023

INHOUD

Inleiding	2
Vrije tijd	4
Financiële budgetten	6
Duurzaamheid, energie en milieu	8
Overige relevante informatie	10

AUDIT S&L ZORG 2023

18

AUDIT-
GESPREKKEN

3

ONDERWERPEN



Vrije tijd



Financiële
budgetten



Duurzaamheid,
energie en milieu

31

AUDITEES

20
medewerkers

6
bewoners

5
verwanten

11
woningen

5
dagbestedings-
locaties

1
medewerker
technische dienst

1
kok



CENTRALE VRAGEN

> VRIJE TIJD

Hoe is de vrije tijd van de bewoner ingevuld en is er voldoende vrijheid om hun vrije tijd naar eigen wens in te vullen?

> FINANCIËLE BUDGETTEN

Hoe gaan medewerkers om met de beschikbare budgetten? En wat doen ze zelf om invloed uit te kunnen oefenen op de kosten?

> DUURZAAMHEID, ENERGIE EN MILIEU

Hoe krijgt duurzaamheid vorm binnen de woning?

PROCES

De interne audits zijn uitgevoerd volgens de methode van waarderend auditen. Dit betekent dat de audit positief ingestoken werd: geen toets, maar focus op wat goed gaat en waarom en wat andere woningen en dagbestedingslocaties daarvan kunnen leren.

De gesprekken hebben plaatsgevonden op 20, 21, 27 en 29 november 2023. De auditors zijn in gesprek gegaan met medewerkers op locatie, soms in combinatie met bewoners of verwanten. De meerwaarde hiervan is dat er in het gesprek verschillende perspectieven aan bod kwamen.

Auditoren:

Madelon Derks en Bert Langenberg, beiden beleidsadviseur kwaliteit en innovatie bij S&L Zorg.

ERVARINGEN

Reacties auditees:

De auditgesprekken werden als positief ervaren door de deelnemers. De auditees ervaren veel ruimte om te vertellen, successen te delen en aan te geven wat niet of minder goed loopt. Gedurende het gesprek was er volgens de auditees ook ruimte voor reflectie, waardoor er direct bewustwording plaatsvond. Successen van andere locaties konden meteen worden gedeeld.

Reactie auditoren:

De gesprekken zijn als waardevol ervaren en er is veel informatie opgehaald. Er is een duidelijker beeld ontstaan van wat er speelt rondom de onderwerpen.



LEESWIJZER

De drie onderwerpen van deze interne audit zijn op de volgende pagina's uitgewerkt. De rode draad uit alle auditgesprekken is gefilterd en beschreven, de successen zijn opgesomd, net als de verbeteringsuggesties. Tot slot is er een opsomming gemaakt van relevante informatie die wel naar voren kwam, maar niet direct gekoppeld was aan één van de drie onderwerpen.

VRIJE TIJD



RODE DRAAD

- > Over het algemeen wordt aangegeven dat de bewoner betrokken wordt bij het uitkiezen van activiteiten voor de invulling van zijn vrije tijd. Dat wordt gedaan of door in gesprek te gaan of door activiteiten voor te leggen en de keuze aan de bewoner over te laten. Ook verwanten worden hierbij betrokken.
- > Het aanbod van centrale activiteiten wordt over het algemeen als voldoende gewaardeerd.
- > Wat wel bleek uit de gesprekken is dat centraal georganiseerde activiteiten voor ouder wordende en bewoners met een ernstig verstandelijke en meervoudige beperking moeilijker te bezoeken zijn. Vaak doordat er te weinig medewerkers beschikbaar zijn om ze te begeleiden of omdat de activiteit te druk en te massaal is.
- > Vrijetijdsactiviteiten zijn meestal ingesteld op bewegen, zoals wandelen of fietsen. Bewoners kiezen hier ook zelf voor, maar het is niet altijd duidelijk of ze dit bewust doen of uit gewoonte.
- > Bepaalde lichamelijke beperkingen of aandoeningen zorgen soms voor de invulling van een gedeelte van de vrije tijd, bijvoorbeeld zwemmen of sporten. Dan is er minder ruimte voor eigen keuze.
- > Er wordt veelvuldig gebruikgemaakt van externe vrijetijdsinvullingen zoals bij een sportclub of bij collegazorgorganisatie SDW.

SUCCESSSEN

- > Er werden regelmatig nieuwe activiteiten geprobeerd, zoals het uitnodigen van snoezelezels op de woning. Bewoners vinden dit soort nieuwe activiteiten vaak erg leuk.
- > Er wordt gewerkt met een wensboom, hierin worden de wensen van de bewoners opgehangen, meestal gerelateerd aan de invulling van vrije tijd.
- > Activiteiten worden vaak door bekende medewerkers uitgevoerd, waardoor het een succes wordt. Bijvoorbeeld een bezoek van Sinterklaas.
- > Om bewoners spontaan aan te laten sluiten bij een activiteit, spelen medewerkers bewust een spel in de woonkamer.
- > Het hebben van een open kast waardoor de bewoners zelf keuzes kunnen maken in activiteiten.
- > Het hebben van buddies, die samen met de bewoner activiteiten uitvoeren.
- > Duofietsen worden ervaren als een goede aanvulling op het aanbod van activiteiten.
- > Bewoner breid zelf sjaals, later bleek een taxichauffeur dit ook te doen, nu zijn ze samen aan het breien. Zo wordt continu gezocht naar hobby's die ook gedeeld kunnen worden met anderen.

- > De Qwiek.up, waarbij het mogelijk is om persoonlijke filmpjes, foto's en muziek af te spelen, is een groot succes. Evenals Bimmen.
- > Bewoners komen zelf met vragen bij de technische dienst om bijvoorbeeld de fiets te laten maken.
- > Bewoner maakt een bewuste keuze om te stoppen met dagbesteding om in de keuken te gaan werken.
- > Verwant die op de woning komt voor eigen zoon doet ook activiteiten met andere bewoners, gewoon omdat het kan.
- > Er worden verschillende hulpmiddelen gebruikt om voor de bewoner duidelijk te maken wat voor vrijetijdsactiviteiten hij of zij kan doen, bijvoorbeeld de pictogenda of het digibord.
- > Door in gesprek te gaan met het netwerk werd duidelijk wat een bewoner vroeger voor hobby's had. Door daarop in te spelen heeft hij nu een betere invulling van zijn vrije tijd. Er worden verschillende uitstapjes uitgevoerd, bijvoorbeeld naar de schouwburg gaan of het vliegveld bezoeken.



VERBETERSUGGESTIES

- > Centraal geregelde activiteiten ook naar de woning toe laten komen, zodat bewoners die er niet naar toe kunnen gaan, toch kunnen genieten van de activiteit.
- > Als woningen structureel niet kunnen deelnemen aan centraal georganiseerde activiteiten, zou het goed zijn om budget beschikbaar te stellen om activiteiten binnen de woning te organiseren.
- > Vanuit de buitenlocaties moeten extra taxikosten gemaakt worden om naar centraal georganiseerde activiteiten te komen, dit geldt ook voor de kerstmarkt. Er zijn dan pendelbussen, maar die vertrekken alleen vanaf de hoofdlocaties. Zorg voor extra budget om de vervoerskosten van en naar buitenlocaties te kunnen dekken.
- > Het aanbod van activiteiten mag meer variëren. Dit is al jaren hetzelfde.
- > Maak medewerkers meer bewust van hun eigen houding bij het aanbieden van activiteiten, niet te veel benadrukken en invullen dat het leuk wordt. Het moet de keuze van de bewoner zelf blijven om deel te nemen.
- > Zorg voor voldoende beschikbare begeleiders, vrijwilligers of personen uit het netwerk. Het huidige aantal medewerkers is vaak niet genoeg om aan een activiteit deel te nemen.
- > Onderzoek of er bewoners zijn die in de afwaskeuken zouden willen werken. De keuken staat ervoor open.
- > Maak een jaaroverzicht van alle activiteiten, zodat ze ingepland kunnen worden en er extra mensen geregeld kunnen worden.
- > Communiceer via meerdere kanalen dat er een activiteit is, intranet wordt vaak niet gelezen.

FINANCIËLE BUDGETTEN



RODE DRAAD

- > Het boodschappenbudget en hobby budget worden het meest genoemd als bekende budgetten.
- > Over het algemeen is er geen duidelijk inzicht in hoe de budgetten zijn opgebouwd, welk bedrag waarvoor is bedoeld en wat er wordt uitgegeven.
- > Door gebrek aan inzicht is het lastig voor medewerkers om de situatie te begrijpen. Daardoor is het lastig om te sturen en om binnen de kaders te blijven.
- > Niet binnen alle teams is er speciale aandacht voor de budgetten. Als er een tekort is, dan wordt het vaak wel besproken in het teamoverleg.
- > Bij het boodschappenbudget wordt aangegeven dat dit niet is meegegroeid met de gestegen kosten. De ervaring is dat het huidige budget niet toereikend is.
- > Er wordt onderscheid gemaakt in wat er vanuit het boodschappenbudget betaald wordt en wat vanuit de groepsrekening.
- > De groepsrekening wordt gevormd doordat elke bewoner maandelijks een vast bedrag op deze rekening stort.
- > In meerdere woningen wordt er bijvoorbeeld standaard voor doordeeweeks yoghurt gekocht van het boodschappenbudget. Voor het weekend wordt er vla gekocht, dit wordt dan betaald van de groepsrekening. Dat geldt ook voor luxe koeken en lekkers zoals frisdrank, chips en nootjes.
- > Vanwege veel verschillende diëten en de diëtvoeding is het nog lastiger om binnen het boodschappenbudget te blijven. Deze producten zijn duurder dan gewone voeding. Het boodschappenbudget houdt hier geen rekening mee.
- > Bestellingen moeten gedaan worden via aangesloten leveranciers zodat het via SpendCloud kan worden betaald. Vaak wordt dit als duurder ervaren. De medewerkers geven aan dat in andere winkels het product goedkoper is.

SUCCESSEN

- > Er is duidelijk zicht op de groepsrekening.
- > Binnen een aantal teams zijn er medewerkers aangewezen die het boodschappen- en hobby budget in de gaten houden en medeverantwoordelijk zijn voor aansturing hierop.
- > Een deel van de teamleiders delen de gegevens van overige budgetten die fijn zijn om te weten. Er wordt open over gesproken binnen het team en er is ruimte om vragen te stellen.
- > Het hobby budget op de woningen wordt goed besteed. Er wordt binnen de woning gekeken waar de behoeftes liggen om het op de juiste manier in te zetten.
- > Het budget van € 500,- bij dagbesteding is heel duidelijk, hier is ook goed zicht op. Medewerkers zijn hiervan op de hoogte.
- > Bij enkele woningen wordt zelf gekookt en dat wordt als positief ervaren. Bewoners krijgen inzicht in de kosten. Daarnaast blijft er hierdoor vaak geld over van het boodschappenbudget.
- > Binnen de centrale keuken wordt er, afhankelijk van het budget, boodschappen gedaan. Er wordt gekeken naar seizoensgroenten en wat er in de aanbieding is.
- > Medewerkers van de keuken worden actief betrokken bij de aanschaf van nieuwe apparatuur en de kosten daarvan.

VERBETERSUGGESTIES

- > Het zou fijn zijn als er meer inzicht zou komen in de kosten van het lopende jaar, zowel financieel als in uren. Hierbij is het handig om een vast moment af te spreken waarop er een update wordt gedeeld. Dit geeft meer bewustzijn, wat zorgt voor meer aansturing en begrip.
- > Meer inzicht geven waarom het boodschappenbudget niet is geïndexeerd ondanks de inflatie.
- > Er mag meer duidelijkheid komen over wat de gevolgen zijn als er over budgetten heen gegaan wordt.
- > Budgetten meer in eigen beheer stellen, zodat er op woningniveau keuzes gemaakt kunnen worden.
- > Het zou fijn zijn als er de mogelijkheid komt om ergens anders boodschappen te kunnen doen, zodat er gefocust kan worden op aanbiedingen en boodschappen bij verschillende winkels gehaald kunnen worden.
- > Het budget aanpassen op basis van dieetvoeding van bewoners (bijvoorbeeld bij veel dieetvoeding of gemalen eten en moesjes).
- > Stel binnen het team een aantal medewerkers aan die het budget in de gaten houden en hierop sturen.
- > Afspraken maken met de leverancier om de vleeswaren die geleverd worden langer houdbaar te laten zijn. Nu wordt het weggegooid omdat de houdbaarheidsdatum snel overschreden is.
- > Meer inzicht creëren voor verwanten in wat er gedaan wordt met de gelden van de groepsrekening.
- > Bij dagbesteding is er per jaar € 500,- beschikbaar. Dit moet in het lopende jaar worden uitgegeven. Het zou prettig zijn als het overgebleven budget mee kan naar het nieuwe jaar, zodat er ook gespaard kan worden voor de aanschaf van een duurder product.

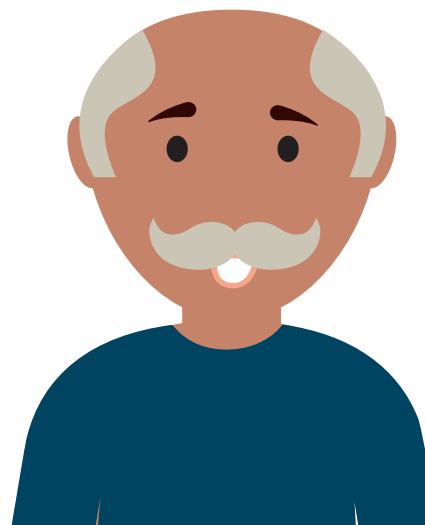


DUURZAAMHEID, ENERGIE EN MILIEU



RODE DRAAD

- > De medewerkers zijn over het algemeen niet op de hoogte van de visie en de stappen die worden gezet rondom duurzaamheid, energie en milieu binnen S&L Zorg.
- > De voorbeelden die genoemd worden bij duurzaamheid, energie en milieu zijn zonnepanelen en de elektrische bus van de keuken.
- > Binnen de woningen is er focus op afvalscheiden, draaien van de vaatwasser en wasmachine als hij helemaal vol is en het uitdoen van de lichten in een ruimte die niet wordt gebruikt.
- > De ervaring is dat het nog niet mogelijk is om alle verschillende soorten afval te scheiden. Daarnaast verschilt het per locatie wat er wel en niet gescheiden wordt. Plastic en incontinentiemateriaal gescheiden afvoeren is bij Sterrebos niet mogelijk, bij Lambertijnenhof wel.
- > Onbewust gebeuren er verschillende dingen die aansluiten bij het thema. Hier wordt niet altijd vanuit het thema duurzaamheid, energie en milieu naar gekeken.
- > Door de zorg die geboden wordt is het niet altijd mogelijk om duurzaam te handelen. Bijvoorbeeld een bewoner die rustig wordt van de douche, veel vuile was die gewassen moet worden en veel hulpmiddelen die stroom verbruiken.
- > De ervaring is dat er veel eten wordt weggegooid. Redenen hiervoor zijn de korte houdbaarheidsdatum, HACCP-regelgeving en de hoeveelheid warm eten vanuit de keuken die bij sommige woningen nooit op gaat.



SUCCESSEN

- > Eén keer per 14 dagen staat er een vegetarische optie op het menu. Er wordt dan regelmatig gekozen om vegetarisch te eten.
- > Bewoners worden op veel plekken betrokken bij het afvalscheiden. Bewoners brengen het afval weg of doen dit samen met de begeleiding. Op deze manier heerst er een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- > Op dit moment worden er veel lampen vervangen voor led-verlichting.
- > Bij een deel van de woningen zijn de bewoners zichzelf bewust van het uitdoen van de lichten als ze weggaan. Ze spreken elkaar hier ook op aan.
- > Bij een woning is aangegeven dat er extra aandacht is voor duurzaamheid. Het wordt besproken in het teamoverleg en tijdens de bewonersvergadering. Samen wordt er gekeken welke stappen er binnen de woning gezet kunnen worden.
- > De technische dienst is actief betrokken bij dingen die bijdragen aan duurzaamheid, energie en milieu. Ze houden hier ook rekening mee met de aanschaf van nieuwe producten.
- > Bij de keuken van S&L Zorg zijn ze veel bezig met duurzaamheid, energie en milieu. Hun bus rijdt elektrisch, de nieuwe keukenapparatuur is energiezuinig en resten eten worden gebruikt om andere maaltijden mee te koken.
- > Bij een woning werd aangegeven dat de droger steeds minder vaak wordt gebruikt. Er is de mogelijkheid om de was buiten te drogen of binnen op een droogrek.
- > Medewerkers van de keuken komen in principe altijd op de fiets naar het werk, mits de agenda het toelaat.

VERBETERSUGGESTIES

- > Er is de wens dat er meer bekendheid komt over waaraan gewerkt wordt binnen S&L Zorg rondom het thema duurzaamheid, energie en milieu. Het is fijn als dit binnen de hele organisatie wordt uitgestraald, zodat er meer betrokkenheid en bewustzijn komt. Hierbij is het advies om het onderwerp duurzaamheid klein te maken zodat het toepasbaar is op woningniveau en bij dagbesteding.
- > De ervaring bij meerdere woningen is dat het eten vanuit de centrale keuken vaak te veel is, waardoor er veel wordt weggegooid. Een verbetering zou zijn om de porties meer aan te passen op de vraag van de bewoners.
- > Een bestemming zoeken voor het eten wat nu overblijft en weggegooid wordt. Het mag niet worden bewaard, maar kan er iets anders mee gedaan worden?
- > Temperatuur in de woningen beter reguleren. In sommige woningen wordt het als te warm ervaren, er is geen mogelijkheid om die temperatuur zelf aan te passen.
- > Meer duidelijkheid over de manier van afvalscheiden. Er zit nu verschil tussen Sterrebos en Lambertijnehof. Bij Sterrebos is er geen mogelijkheid tot het scheiden van GFT-afval, plastic en incontinentiemateriaal.
- > Apps zijn leuk en functioneel: een app met meldingen rondom duurzaamheid zou interessant kunnen zijn. Bijvoorbeeld inzicht geven in het energieverbruik en -opbrengst, waardoor er bewuster omgegaan kan worden met energie.
- > Er kan nog meer gekeken worden naar hoe duurzaam een leverancier is. Kan een leverancier de oude verpakking retour nemen?
- > Kranen moeten regelmatig worden doorgespoeld voor legionella. Dit is ook het geval voor de kranen die dagelijks worden gebruikt, dit kost veel water. Mogelijk kan er gekeken worden of dit op een andere manier voldoende is.
- > Schaf airco's aan voor de centrale keuken.

OVERIGE RELEVANTE INFORMATIE

SUCCESEN ALS BIJVANGST

- > 90% inroosteren bij dagbesteding heeft tot meer tevredenheid en rust geleid.
- > Sommige woningen hebben de ervaring dat medewerkers zich ook inzetten op andere woningen. Dit wordt als prettig ervaren. De wens is dat dit op meer woningen wordt gedaan, om elkaar te kunnen helpen.
- > De kwaliteit van de maaltijden is verbeterd ten opzichte van 2022.
- > De LACCS-methode heeft eraan bijgedragen dat er meer rust is gekomen tijdens de maaltijden, mede door de bewoner meer tijd te geven om te reageren op de gestelde vraag.
- > Bij één locatie wordt een weekmenu in samenspraak met de bewoners gemaakt. Ook is er een kookvrijwilliger.
- > Lunch zelf klaarmaken bij dagbesteding kost niet veel meer tijd en geeft meer voldoening bij de bewoner.
- > Zelf koken wordt bij enkele woningen gedaan. Het is een sociale activiteit, er worden eigen keuzes gemaakt en er is een meerwaarde rond de beleving van geur en smaak.
- > Bij een bewoner zijn bepaalde begrippen gekoppeld aan een dag van de week, zodat hij weet welke dag het is. Bijvoorbeeld: op woensdag wordt de week doormidden gezaagd en deze dag heet nu zaagdag.
- > Wandelen of fietsen is meer dan alleen dat, het is ook het opdoen van sociale contacten in de omgeving.
- > Een teamleider heeft uitgezocht hoeveel duurder de leverancier van boodschappen is en dat blijkt reuze mee te vallen, ze zijn vaak goedkoper dan een reguliere winkel. Dit staat haaks op de beleving van de medewerkers die wij bevraagd hebben.
- > Bij ouder wordende bewoners wordt bewust gekozen om elk jaar naar hetzelfde vakantiepark te gaan, dat is vertrouwd waardoor bewoners kunnen genieten van de vakantie.

MEEGENOMEN VERBETERPUNTEN

- > Inwerken van medewerkers op cluster, zodat ze in nood ook een keer in een andere woning kunnen helpen.
- > Meer sturen op het feit dat je bij S&L Zorg werkt en niet bij een bepaalde woning of dagbestedingslocatie, je kunt dus breed ingezet worden.
- > Lunch die bewoners meenemen naar dagbesteding niet meer verpakken in plastic en daarnaast het gebruik van verpakkingsmateriaal bij het eten verminderen.
- > Meer sturen op bewustwording bij de medewerker op het gebied van het bestellen van boodschappen, met als doel om binnen het budget te blijven.
- > Daar waar het kan invulling vrije tijd een onderdeel van het goed-leven-plan maken.

OPGEHAALD KNELPUNT

- > Als een bewoner achteruit gaat, bijvoorbeeld door dementie, is het lastig te bepalen wat hij nu wel of niet leuk vindt aan de invulling van zijn vrije tijd.
- > Toegankelijkheid technische dienst op het Sterrebos verbeteren, zodat rolstoelbewoners beter binnen kunnen komen, het is nu erg smal.



“We kijken niet alleen naar verbeter suggesties, maar ook naar successen om te leren.”



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

