



Kwaliteitsrapport Severinus

2021 IN BEELD



Dit document is met uiterste zorg samengesteld door de Voorzitter Raad van Bestuur en medewerkers van Severinus. Afbeeldingen, ervaringen en quotes zijn met toestemming geplaatst. Niets uit dit document mag zonder toestemming en medeweten van ons worden gedeeld of gedupliceerd. Voor toestemming kunt u ons mailen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1. Wie is Severinus	6
Wie is Severinus, de cijfers	8
2. Zorgproces rond de individuele cliënt	10
Ondersteuningsproces cliënten	11
Incidenten en klachten	14
3. Onderzoek naar cliëntervaringen	17
Cliënttevredenheidsonderzoek	18
Hoe verloopt het cliënttevredenheidsonderzoek in de praktijk?	20
4. Zelfreflectie in teams	22
Teamreflectie	23
Teamreflectie in de praktijk	24
5. Speerpunten	26
Severinus TeeVee	27
Aandacht voor gezonde voeding	29
Kleinkijk Academie	31
Veilige zorg	34
Vakmanschap – Carrièreswitch-traject	36
De Wet zorg en dwang	38
Het agressiebeleid	41
Onze innovatie strategie	42
Hoogtepunten 2021	44
Medezeggenschap	45
Reflectie OR, CR RvT	47
Samenvatting en vooruitblik 2022	49
Nawoord	52





Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Severinus. Hierin kijken we samen met alle betrokkenen bij Severinus terug op 2021. Naar wat we hebben gedaan, wat goed ging en waar we trots op zijn. Maar ook naar wat minder goed ging, wat anders of beter kan en wat we hier in 2022 mee gaan doen.

‘Het is goed om te reflecteren en te leren, maar zeker ook om stil te staan bij wat goed gaat.’



Naar aanleiding van de reflecties op ons kwaliteitsrapport van 2020 kozen we dit jaar voor een andere opzet. Naast het tellen en vertellen, reflecteren we samen met cliënten, hun naasten, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners op onze kwaliteit van ondersteuning en wat we kunnen verbeteren in 2022. De interviews waren een feestje. Vooral het samen leren én zeker ook het benoemen waar we trots op zijn.

2021 was wederom een zwaar jaar voor cliënten en medewerkers

De coronamaatregelen hadden nog steeds grote invloed op iedereen die bij Severinus betrokken is. We boden weer dagbesteding en vrijetijdsbesteding vanuit de woningen. Het ontvangen van bezoek werd weer beperkt. Daarnaast hadden we te maken met hoog verzuim en lastig in te vullen vacatures, juist op de plekken waar dat het meest nodig was. Ondanks dit alles hebben we met zijn allen ons uiterste best gedaan om de best haalbare kwaliteit van ondersteuning te bieden aan onze cliënten. Om dat voor elkaar te krijgen moesten we soms keuzes maken, waardoor we niet alles konden doen wat we ons hadden voorgenomen. Zo besloten we in overleg met Cello en SWZ de externe visitatie een jaar over te slaan. Wat we wel hebben gedaan en wat we opschuiven naar 2022 leest u in dit rapport.

Onze medewerkers en vrijwilligers maakten het verschil!

De waardering van onze cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers is hoog. Daar ben ik trots op. Net zo trots als op onze medewerkers en vrijwilligers, die met hun flexibiliteit en tomeloze inzet het verschil hebben gemaakt voor onze cliënten, in dit wederom lastige jaar.

Kennismaking en de blik vooruit

Voor mijzelf was 2021 het jaar om uitgebreid kennis te maken met Severinus. Te onderzoeken wat goed gaat, wat beter kan en wat nodig is om ook in de toekomst de best mogelijk ondersteuning te bieden aan mensen met een verstandelijke beperking. De inzichten die ik heb opgedaan zijn vertaald in onze nieuwe organisatiestrategie 2022-2024. Een belangrijke ontwikkeling is de verschuiving en groei van de zorgvraag. Hierdoor ontstaat een zorgkloof die steeds groter wordt. Met aan de ene kant de vraag om zorg, die meer en zwaarder wordt en aan de andere kant de medewerkers en (financiële) middelen die je als organisatie kunt inzetten. Dat vraagt om verandering. Niets doen is geen optie. Door innovatief te zijn, andere vormen van ondersteuning te bieden, te investeren in personeel, gebruik te maken van de technologie en samen te werken, maken we Severinus de komende jaren klaar voor de toekomst. In 2022 werken we onze toekomstige ondersteuningsprogramma's uit en passen daar de komende jaren onze organisatiestructuur, bijbehorende processen en ons kwaliteitsmanagement systeem op aan.

Raymond van Zoolingen
Voorzitter Raad van Bestuur Severinus

1. Wie is Severinus

Severinus biedt sinds 1959 ondersteuning aan mensen met een lichte-, matig- en ernstig verstandelijke beperking. We zijn er voor iedereen met een verstandelijke beperking of aanverwante problemen waarvoor “gewoon meedoen” in de maatschappij een uitdaging is.

Onze maatschappelijke opgave, nu en in de toekomst

Wij zien het als onze maatschappelijke opgave om mensen met een verstandelijke beperking en hun netwerk zo zelfstandig mogelijk te laten leven en zo volwaardig mogelijk mee te laten doen in de maatschappij en dragen bij aan hun kwaliteit van leven. Dit doen we samen met onze medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen en in nauwe samenwerking met zorgorganisaties, ondernemers en andere partners in Veldhoven en de regio Brabant Zuidoost.



Onze missie

Wij ondersteunen mensen met een verstandelijke beperking in alle levensfasen en op alle levensgebieden om zo zelfstandig mogelijk te leven en volwaardig mee te doen in de maatschappij. Onze professionele bijdrage is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de persoon waaraan wij ondersteuning bieden en zijn of haar netwerk.

Onze visie “Wij zijn Severinus!”

Prettig wonen. Zo zelfstandig leven als mogelijk is. Volwaardig mee doen. Fijne mensen om je heen en je dag invullen met activiteiten waar je blij van wordt. Wie wil dat niet? Onze cliënten, of ze nu thuis wonen of in één van onze huizen, willen dat in elk geval wel.

Al 63 jaar maken we bij Severinus verschil in het leven van mensen met een verstandelijke beperking én hun omgeving. Wij richten ons op het bevorderen van de kwaliteit van leven van deze kwetsbare groep mensen. Met ondersteuning, met begeleiding en met écht contact.

Met 1200 collega's en 500 vrijwilligers die elke dag hart en ziel in hun werk leggen, hebben we een ijzersterke organisatie. Bovendien staan we niet alleen. We zijn een vaste waarde in de Veldhovense samenleving en staan middenin de maatschappij. Hier staan we voor en hier blijven we voor gaan!

Echter, de wereld om ons heen verandert. De gehandicaptenzorg verandert. Om kwalitatieve zorg te blijven leveren en zoveel mogelijk cliënten te ondersteunen, kunnen we niet blijven doen wat we altijd deden. Cliënten krijgen een andere hulpvraag en we zullen ons moeten aanpassen aan onze omgeving.

Door te investeren in het vakmanschap van onze medewerkers en de professionaliteit van onze teams zorgen wij dat onze medewerkers de benodigde ondersteuning goed kunnen invullen. Om te borgen dat we dit nu en in de toekomst kunnen, zijn we een (financieel) gezonde organisatie en in staat om mee te bewegen met ontwikkelingen die op ons afkomen.

Onze kernwaarden

Liefdevol, bevlogen, veilig en vakmanschap. De vier kernwaarden van Severinus. Deze waarden zijn het DNA van onze organisatie en zijn leidend voor onze manier van omgaan met onze cliënten, hun ouders en familieleden, wettelijk vertegenwoordigers, medewerkers en alle andere betrokkenen.

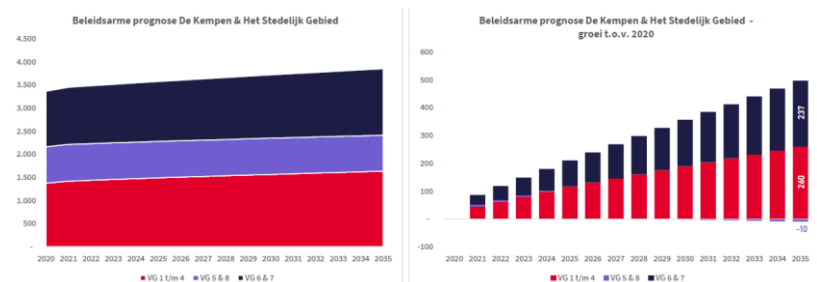
- Wij bieden liefdevolle ondersteuning, met aandacht én met inlevingsvermogen.
- Wij hebben bevlogen medewerkers en vrijwilligers, met hart voor de mensen die wij ondersteunen en hun netwerk.
- Veiligheid staat voorop, voor de mensen die wij ondersteunen, hun familie en voor medewerkers en vrijwilligers. Voel je je veilig, dan kun je jezelf zijn.
- Wij gaan voor vakmanschap, van onze medewerkers met focus op ontwikkeling en professionaliteit van onze teams.

Vakmanschap, onze nieuwe kernwaarde

Kwaliteit van ondersteuning begint met vakmanschap van medewerkers. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers beschikken over die kennis die zij nodig hebben om het goede antwoord te geven op de ondersteuningsvraag van onze cliënten. Daarnaast willen we een lerende organisatie zijn waar fouten maken mag en waar leren van fouten moet. Daarom hebben wij de kernwaarde vakmanschap toegevoegd.

Strategie 2022-2024: niets doen is geen optie

In 2021 hebben we een uitgebreide interne en externe analyse uitgevoerd om daarmee onze organisatie strategie voor de komende jaren te beschrijven. Een belangrijke ontwikkeling is de verschuiving van de zorgvraag. Mensen met een verstandelijke beperking worden gemiddeld ouder en krijgen complexere ondersteuningsvragen, waardoor zij langer én zwaardere zorg nodig hebben. Ook de groep mensen met een lichte verstandelijke beperking groeit de komende jaren. Deze doelgroep vraagt om een ander soort ondersteuning dan we binnen Severinus gewend zijn. Onderstaande figuur laat deze ontwikkeling zien (Bron: AT Osborne). Dat vraagt om verandering. Door innovatief te zijn, andere vormen van ondersteuning te bieden, te investeren in de kennis en ontwikkeling van personeel, gebruik te maken van de technologie en samen te werken, maken we Severinus de komende jaren klaar voor de toekomst.



Wat gaan we doen in 2022?

In 2022 werken we samen met cliënten, wettelijk vertegenwoordigers, medewerkers en vrijwilligers ons strategisch plan verder uit. De ondersteuningsvraag van de cliënt vertalen we naar de drie ondersteuningsprogramma's: Zelf doen, Samen doen en Mee doen

Met deze ondersteuningsprogramma's sluiten we aan bij de ondersteuningsvraag van de cliënt en voegen we waarde toe op alle levensgebieden. De structuur van de organisatie, de kennis van onze medewerkers, onze processen, de wijze waarop we de ervaringen van onze cliënten meten en het bijbehorende kwaliteitsmanagementsysteem passen we aan op deze ondersteuningsprogramma's.

Wie is Severinus, de cijfers

Als organisatie zijn wij één van de grootste werkgevers van Veldhoven. Dagelijks ondersteunen circa 1.129 medewerkers 801 cliënten en dat doen we samen met hun netwerk en 512 vrijwilligers.

Verdeling cliënten

Naastgelegen overzicht geeft weer hoe de verdeling van onze cliënten eruit ziet op verschillende gebieden:

In en uitstroom

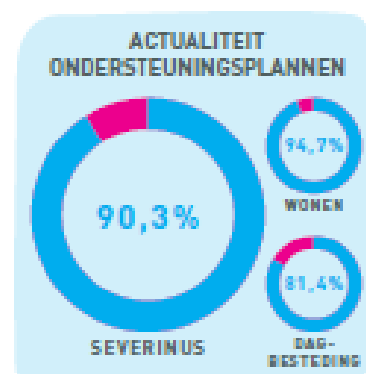
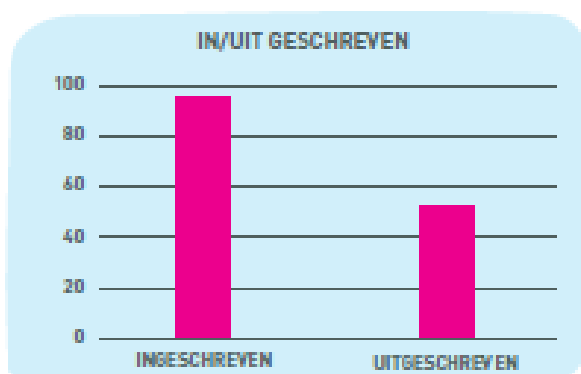
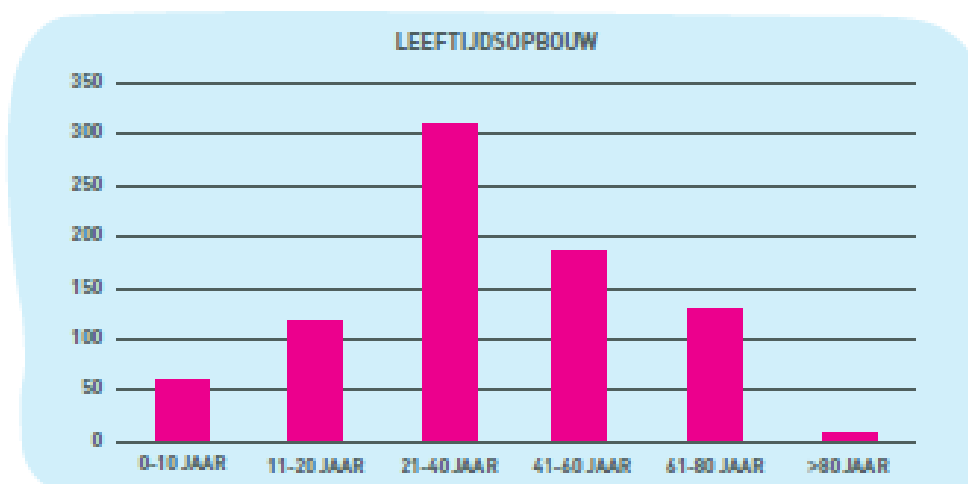
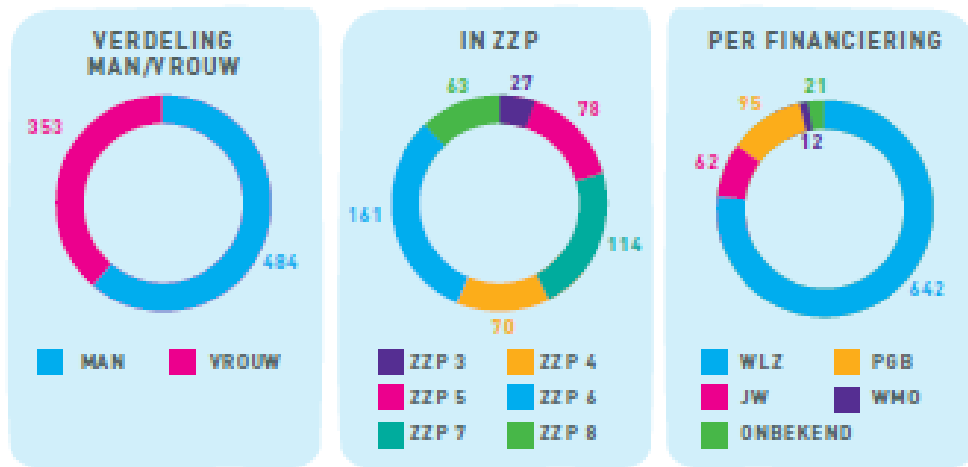
Het aantal cliënten waaraan wij ondersteuning bieden is in vergelijking met 2020 toegenomen met 43. Hiervan maken 30 cliënten gebruik van extramurale zorg. Er zijn 19 cliënten die bij ons woonden uitgeschreven in 2021. Het grootste deel hiervan is uitgeschreven vanwege overlijden.

Waar zijn we trots op

Het matchen van een cliënt bij een vrijgekomen woonplek duurde voorheen lang waardoor cliënten met een woonwens onnodig lang op de wachtlijst stonden. In 2021 zijn de vrijgekomen woonplekken als speerpunt opgepakt en is het proces voor de match tussen de ondersteuningsvraag van de cliënt en de vrijgekomen woonplekken aangepast.

Door deze aanpassing hebben we in 2021, 17 cliënten een passende woonplek binnen Severinus kunnen bieden.

SEVERINUS VERLEENT DIENSTEN AAN 801 CLIËNTEN



Verdeling medewerkers

Onderstaande afbeelding geeft weer hoe de verdeling van onze medewerkers eruitziet op verschillende gebieden:

Krapte op de arbeidsmarkt

Ook wij hebben last van de krapte op de arbeidsmarkt. We zien dat vacatures lastig in te vullen zijn, met name op de plekken waar cliënten een zwaardere ondersteuningsvraag hebben. Toch zijn er in 2021 meer medewerkers bij Severinus komen werken dan dat er uit dienst zijn gegaan. Dat is gunstig.

De podcast reeks “werken bij Severinus”

Om werkzoekenden kennis te laten maken met het werken bij Severinus ontwikkelden we deze podcastreeks waarin diverse medewerkers in verschillende functies vertellen over hun werk. Deze worden goed beluisterd. In 2022 gaan we beschrijven welke mix van functies het beste past bij de verschillende ondersteuningsprogramma's. Dit geeft ons de kans om passend bij de ondersteuningsvraag ook anders-opgeleide medewerkers te werven en daarmee onze krapte op te lossen.

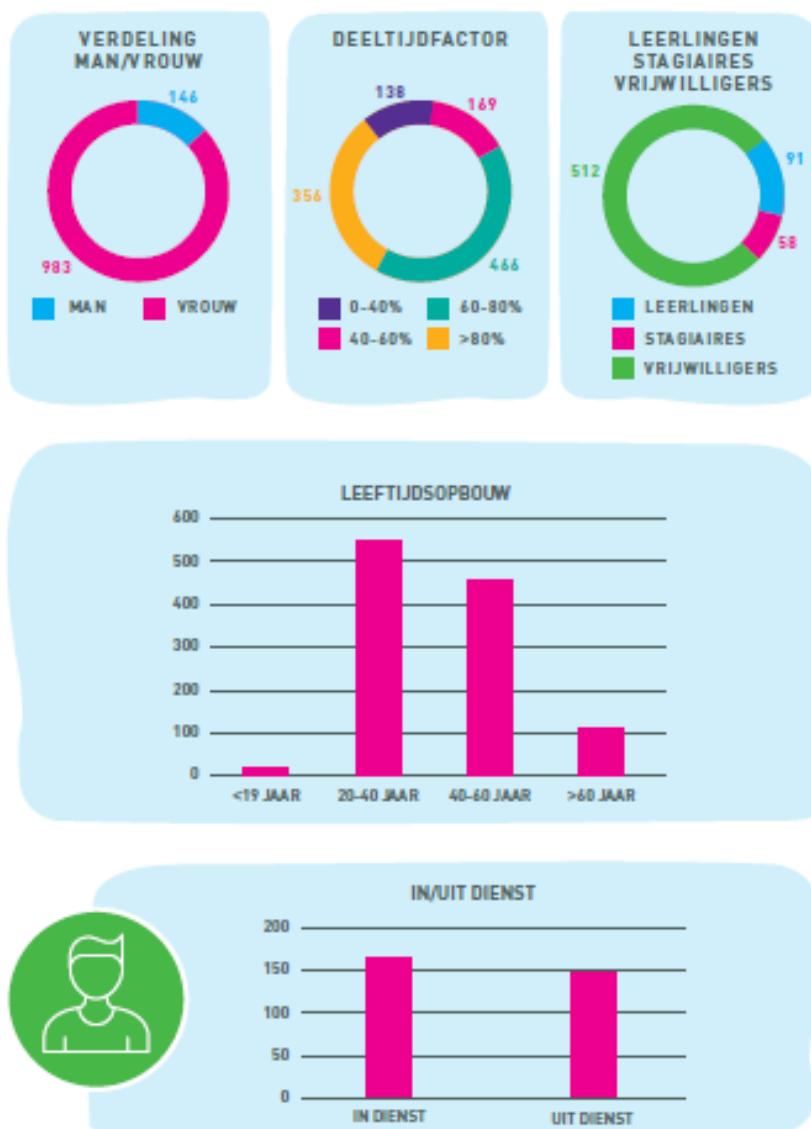
Verzuim

Ons gemiddelde verzuimpercentage bedraagt in 2021 8.2%. Dat is 0.72 % hoger dan in 2020. Een groot deel van dit verzuim is te wijten aan meer en langduriger verzuim als gevolg van corona. Het verlagen van verzuim wordt in 2022 één van onze speerpunten. Daarnaast gaan we de vitaliteit van onze medewerkers stimuleren.

Waar zijn we trots op?

In 2021 is de eerste groep carrière-switchers geslaagd, maar liefst 14 gediplomeerde nieuwe medewerkers. Ook behaalden 22 leerlingen hun diploma. Een mooie prestatie waar we trots op zijn.

BINNEN SEVERINUS WERKEN 1.129 MEDEWERKERS



2. Zorgproces rond de individuele cliënt



*'In mijn
Ondersteuningsplan staat
van alles over mij.
Er staat in hoe ik als mens
in elkaar steek en welke
ondersteuning ik nodig
heb, bijvoorbeeld in de
omgang met anderen.'*

Gerard Staal

*Ik heb zelf inspraak in
mijn ondersteuningsplan
en zit samen met mijn
wettelijk
vertegenwoordiger en
persoonlijk begeleider bij
de gesprekken.'*

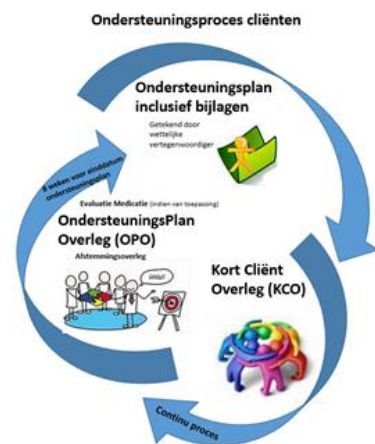
Gerard Staal



Ondersteuningsproces cliënten

Elke cliënt die ondersteuning krijgt van Severinus heeft een individueel ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan stellen wij in nauwe samenwerking met de cliënt, zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger en de professionals die bij de cliënt betrokken zijn op.

Elk ondersteuningsplan start met een ondersteuningsplan overleg (OPO). Dit is een multidisciplinair overleg waarin we de doelen evalueren en afspraken maken voor het komend jaar. Ook evalueren we tijdens het OPO de behandeling, (beheer van eigen) medicatie, de risico analyse en de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek. Dit met als doel de ondersteuning nog beter aan te laten sluiten bij dat wat de cliënt nodig heeft en belangrijk vindt. Het ondersteuningsplan wordt door de cliënt en/of zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger ondertekend. Naast het OPO heeft elke cliënt minimaal één keer per jaar (en als er sprake is van onvrijwillige zorg 4x per jaar) een Kort Client Overleg (KCO) waarin de ondersteuning van de cliënt wordt geëvalueerd inclusief onvrijwillige zorg.



Hoe verloopt het individuele ondersteuningsproces in de praktijk?

Aan het woord zijn: Mevrouw van Gompel (de moeder van Bob de Jong, Henriette Kuijper, regiebegeleider wonen, Christine van de Bilt, GZ psycholoog en Roza van Passel, manager Behandeling.

Bob de Jong is 7 maart 2020 bij Severinus komen wonen. Voordat hij kwam wonen was de persoonlijk begeleider van Bob al bekend. Zij is een paar keer bij ons thuis mee komen kijken en heeft de "handleiding" van Bob uitgebreid met ons doorgenomen. Ze keek naar wie Bob is en wat hij aan ondersteuning nodig heeft. Deze uitgebreide beeldvorming gaf ons een gevoel van warme overdracht waarmee alles goed en uitgebreid is vastgelegd. Daar waar nodig hebben wij aanpassingen gedaan in de beschrijving en hebben we vrij vroeg de gedragskundige betrokken omdat Bob in de eetsituatie om extra ondersteuning vraagt.

Het eerste doel was wennen en op het gemak voelen

Vanuit de beeldvorming en gesprekken is een eerste ondersteuningsplan opgesteld. Ons eerste doel was Bob te laten wennen en zich op zijn gemak laten voelen. 'Dat is heel belangrijk als je vanuit huis in een hele andere situatie komt wonen en aan van alles moet wennen'. Twee weken nadat Bob bij Severinus kwam wonen begon de eerste corona lockdown en konden wij niet meer binnen op bezoek komen. Voor ons was dat lastig. We wilden samen met de begeleiders de eerste periode opstarten. Nu liep dat anders maar daardoor was het voor Bob wel meteen duidelijk dat hij kwam wonen en niet logeren. Hij wende sneller dan gedacht. Het hielp dat we wel twee keer per week met Bob konden gaan fietsen. Het eerste ondersteuningsplan met het 'wen doel' zouden we na zes maanden evalueren, uiteindelijk deden we dat na een jaar door de steeds weer veranderende coronamaatregelen.

In de corona periode zijn bijna alle overleggen vervallen. We hebben veel meegelezen vanuit de rapportage in het cliëntdossier, Caren Zorgt, en gebeld met de persoonlijk begeleider. Zo kwamen we er achter dat veel onduidelijk was voor Bob. Om dingen te verduidelijken zijn we met picto's gaan werken die hij vanuit school en thuis al kent. Thuis gebruiken we de picto's maar summier wat bij Severinus is uitgebreid. Door de picto's krijgt de begeleiding sneller een band met Bob en hij vertrouwen in de begeleiding. Zijn dagprogramma is nu duidelijker en hij kan met de picto's beter aangeven wat hij zelf graag wil. Een win-win voor iedereen dus.

Waar bent u trots op?

Het is hier gemoedelijk en dorps. Bob zit hier goed op zijn plek. Vooral qua groep, leeftijd en niveau.

We hebben ook naar andere organisaties gekeken maar we denken dat dit echt de beste keuze is. In eerste instantie wilden we nog een wachtlijst achter de hand houden, maar dat is niet meer nodig.

Bob is door de coronamaatregelen 5 maanden niet thuis geweest, daardoor was de eerste keer naar huis spannend voor ons. Op zijn kamer hangt een schilderij van Sneeuwwitje. De eerste keer dat we hem terug brachten naar zijn kamer gaf Bob zelf meteen aan dat hij naar Sneeuwwitje ging. Voor ons een teken dat hij zich hier thuis voelt. Ik ga dan met een gerust hart terug naar huis. Nu zijn wij de “verwenners” en kunnen we een stapje terug doen in de zorg.



Het is fijn om in één gesprek alle neuzen dezelfde kant op te krijgen

Inmiddels hebben we de jaarcyclus van het ondersteuningsproces meegemaakt. Het OPO is een prettig gesprek waarbij meer medewerkers die bij Bob betrokken zijn aanwezig zijn. Zij hebben uitleg gegeven over wie ze zijn en wat ze doen. We kennen nu bijvoorbeeld de video-interactiebegeleider, die de begeleiding van het woonhuis ondersteunt in het leren kennen en goed begeleiden van Bob, en dat is fijn.

Werken aan kwaliteit wordt ervaren als digitaal strafwerk

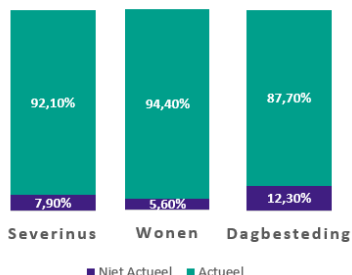
De bezetting in de woning moet echt beter. Ik zie aan medewerkers dat het zwaar is. Je sluit de begeleiding toch in je hart en je wilt dat ze hun werk fijn kunnen doen. De organisatie werkt goed maar ik ben er wel fel op dat dit beter moet. Dat de bezetting onder druk staat beamen Roza van Passel en Christine van de Bilt. Onze medewerkers willen goed zorgen en die moeten dat kunnen doen met zo min mogelijk administratieve inspanning, zodat er meer tijd over blijft voor de cliënt. Om de werklast rondom het ondersteuningsproces te verlagen hebben we in 2021 een aantal acties in gang gezet. Deze staan beschreven in dit hoofdstuk.

Actualiteit van de ondersteuningsplannen

Corona heeft invloed gehad op de actualiteit van de ondersteuningsplannen. Van onze

ondersteuningsplannen is 7.9% niet volledig actueel. Bij een behoorlijk aantal ondersteuningsplannen is de hele cyclus doorlopen, maar wachten we bijvoorbeeld nog op de handtekening van de wettelijk vertegenwoordiger waardoor het ondersteuningsplan nog niet op actueel is gezet. Dit maakt dat er meer ondersteuningsplannen op inhoud wel actueel zijn dan de cijfers doen vermoeden. Om beter te kunnen sturen op de actualiteit van ondersteuningsplannen hebben we in 2021 een nieuw management dashboard ingericht waar de ondersteuningsplannen onderdeel van zijn. Dit dashboard geeft ons beter inzicht dan voorheen en stelt ons daardoor in staat beter tussentijds te sturen.

ONDERSTEUNINGSPLANNEN



Wat hebben we gedaan in 2021?

Ook het ondersteuningsproces voor cliënten vraagt om aanpassing om de actualiteit van de ondersteuningsplannen in 2022 op het gewenste niveau te brengen. Daarom hebben we in 2021 een digitale

workflow ontwikkeld voor het ondersteuningsproces cliënten. Begeleiders krijgen nu automatisch een e-mailbericht dat hen attendeert op bepaalde administratieve acties. Vanaf oktober 2021 zijn we hiermee gaan werken. Medewerkers die er al mee werken vinden het een prettig instrument. De heldere stappen en automatisch toegestuurde reminders zorgen voor inzicht en efficiëntie.

In samenwerking met dagbesteding en thuisondersteuning doen we dit ook voor extramurale cliënten. Hier zijn andere functionarissen bij betrokken waarop de digitale workflow moet worden aangepast. Ook het format van het ondersteuningsplan nemen we voor hen onder de loep. Het is nu een groot plan terwijl er maar een klein deel ingevuld hoeft te worden. Dit zorgt voor onduidelijkheid waar medewerkers mee worstelen. Daarnaast is ons huidige ondersteuningsplan opgesteld volgens de eisen van de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Gemeentes stellen andere eisen aan plannen voor cliënten die vallen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Jeugdwet. Ook hierop passen we het format aan. Maar, we hebben meer gedaan:

- Het vervangen van zorgplannen door ondersteuningsplannen is afgerond.
- Elke cliënt heeft jaarlijks een medicatie evaluatie.
- De behandelplannen en rapportages van Fysiotherapie zijn toegevoegd aan het ECD van de cliënt.
- De vragen- en signaleringslijsten van Logopedie en Diëtik zijn op elkaar afgestemd.

We verbeteren de agenda en verslaglegging van het OPO en KCO

In de praktijk merkten we dat sommige medewerkers een eigen opbouw maakten voor de agenda en het verslag van het OPO en het KCO. Dit om het gesprek en de verslaglegging beter en effectiever te laten verlopen. Hierover zijn we in gesprek gegaan en op basis van de opgedane ervaring hebben we de agenda van het KCO aangepast. De agenda van het OPO passen we in 2022 aan. Rondom het ondersteuningsproces zijn meer wensen tot aanpassing. Dat pakken we in 2022 allemaal op.



Wat gaan we doen in 2022?

- Het ondersteuningsproces en bijbehorende formats evalueren en bijstellen, met inbreng van onze medewerkers uit de praktijk. Met als doel, het ondersteuningsproces te verbeteren zodat de focus ligt op kwaliteit en de administratieve lasten zo laag mogelijk zijn.
- Aandacht besteden aan de verschillende rollen en taken in het ondersteuningsproces. In het bijzonder die van de persoonlijk begeleider die de taak heeft het ondersteuningsproces aan te sturen.
- Samen met de leverancier van het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) het digitaal ondertekenen van het ondersteuningsplan via Caren Zorgt implementeren; meer efficiëntie en minder papierverbruik.
- Wettelijk vertegenwoordigers ondersteunen in toegang krijgen tot en/of gebruiken van Caren Zorgt.
- Het ECD overzichtelijker en gebruiksvriendelijker inrichten voor paramedici m.b.t. bijvoorbeeld episodes.
- Rapportage op doelen en maatregelen efficiënter maken en verbeteren.
- De risico analyse verfijnen zodat risico's op ernstig nadeel verantwoord verkleind worden.

Wat vinden we belangrijk maar zetten we op de agenda voor na 2022?

Voor de ontwikkeling van de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) welke landelijk verplicht is gesteld, wachten we de uitkomsten van de gesprekken tussen de Inspectie (IGJ) en de leveranciers af zodat we dit goed kunnen inrichten, samen met andere grote organisaties in de regio.

Incidenten en klachten

Severinus heeft tot doel veilige en verantwoorde zorg te bieden aan cliënten én te zorgen voor een veilige werkomgeving voor medewerkers. Het bespreekbaar maken van klachten en melden van incidenten draagt bij aan het oplossen van problemen, het leren van incidenten en cyclisch werken aan kwaliteitsverbetering.

Melding Incidenten Cliënten/Medewerkers (MIC/MIM)

Het melden van incidenten is één van de kwaliteitsspeerpunten van 2021. Als eerste stap is organisatie breed onderzocht hoe het melden van incidenten verloopt en welke verbeterpunten er zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat de aanpassingen die in 2020 in de incident-meldmodule en het bijbehorende beleid zijn gedaan, niet hebben geresulteerd in frequenter melden van incidenten, wat wel een doelstelling was. Daarnaast is er voor gekozen dat er in de nieuwe meldmodule geen directe verbinding is tussen de melder en de lijnverantwoordelijke. Dat maakt dat er onvoldoende zicht is op de aard en omvang van de incidentmeldingen, waardoor het bespreken en leren van meldingen en het geven van goede nazorg minder vanzelfsprekend is geworden. Naar aanleiding van dit onderzoek, herschrijven we in Q1 2022 het MIC/MIM beleid. Vanaf Q2 gaan we aan de slag met de implementatie. Hierin besteden we aandacht aan het beschrijven en implementeren van de taken en verantwoordelijkheden rondom het melden van incidenten, de borging van het leren en verbeteren van incidenten en inspectiemeldingen in de lijn van de organisatie, ondersteund door de bijbehorende managementinformatie. Concreet:

- Passen we de incident-meldmodule aan, zodat de lijnverantwoordelijke actief wordt geïnformeerd over een incidentmelding.
- Borgen we de informatie m.b.t. MIC/MIM in ons management dashboard, voor analyse op locatie en organisatieniveau.
- Borgen we het maandelijks en per kwartaal bespreken van incidenten in de jaaragenda van zorgteams, welke we in 2022 implementeren zodat het bespreken en leren van incidenten een vanzelfsprekendheid wordt.

Algemeen beeld

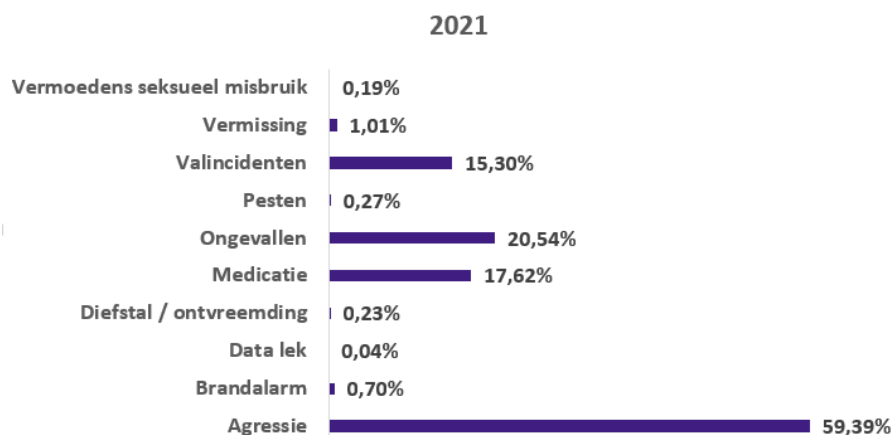
Voor het melden van incidenten maken we gebruik van de incident-meldmodule van ITask. In 2021 zijn in totaal 2970 incidenten gemeld. De meeste gemelde incidenten hebben te maken met agressie, medicatie en (bijna) ongevallen, waarvan 394 ongevallen, valincidenten betreffen.

Agressie incidenten

Het grootste aantal incidentmeldingen betreft meldingen van agressie. In 2021 is een nieuw agressiebeleid en bijbehorend plan van aanpak beschreven en vastgesteld. Dit plan van aanpak voeren we in 2022 uit, in combinatie met de aanpassingen in de incident-meldmodule.

We zorgen voor:

- Herijking van onze scholing agressie.
- Het periodiek bespreken en leren van agressiemeldingen op locatie- en organisatieniveau.
- Nazorg van onze medewerkers, buiten de lijn.



(Bijna) ongevallen

Het tweede hoogste aantal gemelde incidenten betreft ongevallen, waarvan 394 valincidenten. Gedurende het jaar laat het aantal gemelde ongevallen een redelijk stabiele lijn zien, met een lichte stijging van het aantal ongevallen in Q3 2021. Dit zou kunnen worden verklaard doordat dagbesteding weer is geopend per 1 mei 2021, waarmee het aantal overgangen en transfers ook is toegenomen.

Medicatie incidenten

Het derde hoogste aantal incidentmeldingen betreft medicatie incidenten. De medicatiefouten die het meeste worden gemeld, betreffen: medicatie vergeten toe te dienen, medicatie gevonden na toediening, toediening op het verkeerde tijdstip.

‘Onzorgvuldigheid/onoplettendheid’ en ‘Communicatie-/ afstemmingsfouten’ zijn de meest genoemde oorzaken voor deze fouten. In de eerste helft van 2022 vindt een audit van het medicatieproces plaats binnen 20 afdelingen. De resultaten van deze audit gebruiken we om daar waar nodig verbeteracties uit te zetten.

Inzet vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen

Severinus heeft zowel vertrouwenspersonen als klachtenfunctionarissen in dienst. Er zijn diverse vertrouwenspersonen, specifiek voor cliënten en medewerkers en zowel intern als extern. Bij de vertrouwenspersonen kun je terecht voor uiteenlopende vragen en klachten die direct of indirect te maken hebben met de zorg. Gesprekken met een vertrouwenspersoon zijn altijd vertrouwelijk en alleen met toestemming worden contacten gelegd met andere personen in de organisatie.

De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van onvrede en op herstel van de relatie. De klachtenfunctionaris informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling, adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan. In 2021 is hier beperkt gebruik van gemaakt.

Klachten

De klachtenfunctionaris is in 2021 drie keer benaderd. Eén keer door een vertrouwenspersoon en twee keer door familie van een cliënt. De klachtenfunctionaris heeft ondersteuning geboden bij het formuleren van een klachtenbrief aan Severinus en het doorverwijzen naar externe partijen passend bij de klacht. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgerond.



Vertrouwenspersoon

In 2021 heeft de externe vertrouwenspersoon voor de Wzd ondersteund bij drie casussen die gingen over het inrichten van het eigen leven. De interne vertrouwenspersonen hebben twee cliënten ondersteund, één als “sparrings-maatje” en één om bezorgdheid te uiten. Twee wettelijk vertegenwoordigers hebben uit bezorgdheid contact gehad met de vertrouwenspersonen en één ter overweging voor het indienen van een klacht. Ondanks de corona situaties zijn er weinig vragen gesteld. Het voorgenomen besluit om bij de academie gastlessen te verzorgen en aan te sluiten bij de vergaderingen van de Cliënten- en Bewonersraad is vanwege de coronamaatregelen niet doorgegaan en wordt verplaatst naar 2022.

Voor medewerkers is het nog steeds wennen dat de vertrouwenspersonen geen onderdeel zijn van het netwerk van disciplines rondom de cliënt. Daarbij wordt vaak openheid en solidariteit verwacht, wat de vertrouwenspersoon niet kan geven. Zij ondersteunen degene die hen consulteren en hebben dan ook de plicht om dat wat door hen wordt verteld, vertrouwelijk te behandelen. De vraag wat passend is binnen de structuur van Severinus wat betreft de functie van vertrouwenspersoon is besproken met de bestuurder en zal in 2022 vorm krijgen.

Meldcode huiselijk geweld

Sinds 2013 werkt Severinus met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers kunnen hun zorgen met betrekking tot de thuissituatie van cliënten melden bij een meldteam, bestaande uit vier medewerkers van de afdeling Gedragskunde. Vanaf dat moment worden de vijf stappen van de Meldcode gevolgd, met als doel om zorg uit te zetten en/of te melden bij Veilig Thuis.



In 2021 zijn 11 zorgmeldingen gedaan bij het meldteam, waarbij de Meldcode is ingezet. Het gaat hierbij zowel om intramurale (40%) als extramurale cliënten (60%). Daarnaast liepen vijf zorgmeldingen door van vóór 2021. Door het in kaart brengen van signalen, collegiale consultatie en het inzetten van adequate zorg, is er voor gezorgd dat er een veilig leefklimaat is ontstaan voor de betreffende cliënten,

waardoor meldingen bij Veilig Thuis voorkomen hebben kunnen worden. Overeenkomstig met de landelijke trend, zijn net als in 2020 in 2021 minder zorgmeldingen gedaan dan de jaren daarvoor.

De voorgenomen scholing voor medewerkers is gedeeltelijk doorgegaan. Indien een scholing geannuleerd moest worden door corona is dit vervangen door een “vragenuurtje”, wat weinig succesvol bleek. Er is (nog) niet gekozen voor online onderwijs omdat het gevoelige karakter van het onderwerp en de noodzaak van interactie, zich hier niet voor leent.

3. Onderzoek naar cliëntervaringen



'Dit jaar heb ik het cliënttevredenheidsonderzoek zelf ingevuld op de computer. Je geeft met poppetjes aan of je eens, oneens of neutraal bent. Ook geef je aan of je de zorg wel of niet goed vindt.'

Gerard Staal



Cliënttevredenheidsonderzoek

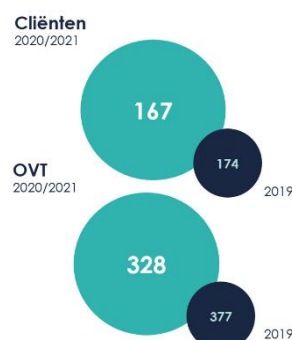
Wij willen de stem van elke cliënt horen, want ieders mening telt. Alleen als wij weten wat cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers vinden van de ondersteuning die wij bieden en wat zij belangrijk vinden, kunnen wij de best mogelijke ondersteuning bieden. Daarom onderzoeken wij jaarlijks de tevredenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers. In samenwerking met Customeyes werken we continu aan verbetering op dit vlak. Daarbij gaan wij uit van onze eigen praktijkervaringen en de normen van het kwaliteitskader.

Het jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek is gekoppeld aan het ondersteuningsplanoverleg (OPO) van de individuele cliënt. Hieraan voorafgaand ontvangt de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger de vragenlijst van Customeyes. De ingevulde vragenlijsten worden in het OPO besproken. Naar aanleiding van dit “goede gesprek” maken we nieuwe afspraken om de individuele ondersteuning nog beter af te stemmen op de wensen van de cliënten. Daarnaast bespreken we de resultaten op locatie- en organisatieniveau en stellen indien nodig verbeterplannen op.

Cliënten die de vragenlijst zelf of met hulp in kunnen vullen ontvangen een vragenlijst én eveneens de wettelijk vertegenwoordiger. Dit is in afstemming met de persoonlijk begeleider bepaald. Van de cliënten die dat niet kunnen, ontvangt de wettelijk vertegenwoordiger de vragenlijst. In 2021 ontvingen 167 cliënten en 328 wettelijk vertegenwoordigers de vragenlijst.

	cliënten	Respons %
2020-2021	167	72%
2019	174	61%
2018	221	82%
2017	143	61%

De persoonlijk begeleider van de cliënt is vanaf oktober 2020 verantwoordelijk voor het versturen van de vragenlijst aan de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger. Dit verliep niet altijd goed. In samenwerking met Customeyes is een instructievideo gemaakt om persoonlijk begeleiders beter te ondersteunen bij het verzenden en invullen van de vragenlijsten, zodat het aantal uitgezette vragenlijsten in 2022 verbetert.



Van de cliënten en wettelijk vertegenwoordigers die de vragenlijst ontvingen, heeft 72% van de cliënten en 57% van de wettelijk vertegenwoordigers deze ingevuld. Hierdoor ligt het respons percentage zowel bij cliënten als bij wettelijk vertegenwoordigers hoger dan in voorgaande jaren. In werkelijkheid is de respons lager dan in de voorgaande jaren, omdat dit percentage nu wordt berekend over het totaal aantal uitgezette vragenlijsten. En zoals hierboven beschreven heeft niet elke cliënt of wettelijk vertegenwoordiger een vragenlijst ontvangen.

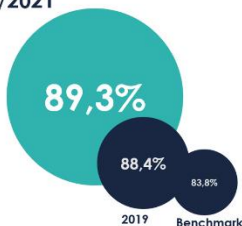
Respons en acties tot verbetering

De vragenlijst werd in 2021 door 28 cliënten en wettelijk vertegenwoordigers die gebruik maken van extramurale zorg ingevuld. Deze lage respons komt doordat de gestelde vragen niet goed aansloten bij de vormen van ondersteuning die zij gebruiken. In samenwerking met de afdeling thuisondersteuning en Customeyes is de vragenlijst aangepast om de respons in meetjaar 2021-2022 te verhogen.

	OVT	Respons%
2020-2021	328	57%
2019	377	52%
2018	376	50%
2017	272	55%

Algemene tevredenheid

cliënten
2020/2021



OVT
2020/2021



Clënten en hun wettelijk vertegenwoordigers zijn tevreden over de geboden ondersteuning. Met name de ondersteuning van begeleiders, het gezamenlijk vormgeven van het ondersteuningsplan en de invulling van de dagbesteding scoren hoog.



Grootste stijgers Clënten

	Vershill	2020-2021 Score	2019 Score
Met begeleiders over moeilijke dingen praten	10,3	81,3	71,1
Deelname aan activiteiten in de buurt	9,5	65,7	56,2
Tevredenheid over werk/ dagactiviteiten locatie2	7,9	98,2	90,4
Mee kunnen praten over veranderingen in het zorgplan/ begeleidingsplan	7,2	84,8	77,6
Het zelf maken van keuzes	6,9	90,2	83,3

Waar zijn we trots op?

Al enkele jaren krijgen de items “tijd die medewerkers hebben voor cliënten” en “deelname aan activiteiten in de buurt” de laagste waardering van zowel onze cliënten als hun wettelijk vertegenwoordigers. Dit jaar geven beide partijen een hogere score op deze gebieden dan in voorgaande jaren. Daar zijn we trots op.

Over de tijd die begeleiders beschikbaar hebben voor de cliënten is 62% van de cliënten en 69% van de wettelijk vertegenwoordigers tevreden. Onze ambitie om administratieve lasten te verlichten in 2022 gaat mogelijk bijdragen aan een nog verdere verbetering van de score op tijd die medewerkers hebben voor de cliënt.

Daarnaast geeft 65% van de cliënten en 76% van de wettelijk vertegenwoordigers aan positief te zijn over de deelname aan georganiseerde activiteiten in de buurt. Los van individuele situaties, waarover we natuurlijk in gesprek blijven, geeft deze waardering overall gezien geen aanleiding tot verbeteracties.



Grootste stijgers OVT

	Vershill	2020-2021 Score	2019 Score
De begeleiders hebben genoeg tijd voor de cliënt	11,2	68,5	57,3
Begeleiders helpen bij het leren van nieuwe dingen	7,3	88,9	81,6
Begeleiders helpen mij zelf keuzes te maken	7,1	88,4	81,3
Begeleiders bieden hulp bij gezond te leven	6,3	90,3	84,0
Deelname aan activiteiten in de buurt naar behoefte	4,7	74,7	70,0



Grootste dalers Clënten

	Vershill	2020-2021 score	2019 score
Tevreden over evenementen georganiseerd vanuit afdeling Vrije Tijd	-11,1	80,9	92,0
Begeleiders helpen bij het omgaan met anderen	-7,5	82,1	89,5
Tevreden over workshops en clubs georganiseerd vanuit afdeling Vrije Tijd	-7,2	80,0	87,2
Tevredenheid over logeren	-5,2	85,7	90,9
Het leuk hebben met anderen op het werk/ dagactiviteitencentrum locatie2	-3,5	82,8	86,3



Grootste dalers OVT

	Vershill	2020-2021 score	2019 score
De begeleiders begrijpen de cliënt	-11,3	82,6	93,9
Veilig voelen op werk/ dagactiviteitencentrum	-6,6	86,7	93,2
Tevredenheid over evenementen door afdeling Vrije Tijd	-6,4	80,7	87,1
Het leuk hebben met anderen op het werk/ dagactiviteitencentrum	-6,4	88,4	94,7
Het zelf keuzes maken	-5,6	72,2	77,8

Wat kan beter?

Clënten en wettelijk vertegenwoordigers geven aan met name minder tevreden te zijn over evenementen en activiteiten die worden georganiseerd vanuit de afdeling Vrije Tijd. In 2021 zijn deze evenementen en activiteiten lange tijd niet doorggegaan, door de coronamaatregelen. Hierdoor is door veel cliënten en vertegenwoordigers “weet ik niet” geantwoord op de vragen over vrijetijd en evenementen. Dit zorgt voor een lage score. De mensen die deze vragen wel hebben ingevuld geven juist een grote tevredenheid hierover aan.

Zaken waarover een cliënt ontevreden is worden besproken in het ondersteuningsplan overleg. N.a.v. dit overleg worden acties ter verbetering uitgezet. Ook op locatieniveau worden de verbeterpunten besproken en acties ter verbetering uitgevoerd.

De stem van de cliënt is onderdeel van onze strategie 2022-2024

We willen weten wat onze cliënten vinden van onze ondersteuning en wat zij belangrijk vinden. Het liefst van de cliënt zelf. In 2021 hebben van de 801 cliënten 24 cliënten het tevredenheidsonderzoek zelf ingevuld en 134 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld met hulp van anderen. Deze cijfers laten ons zien dat slechts een klein deel van onze cliënten

met dit cliënttevredenheidsonderzoek zelfstandig en/of met begeleiding, zijn of haar mening kan geven.

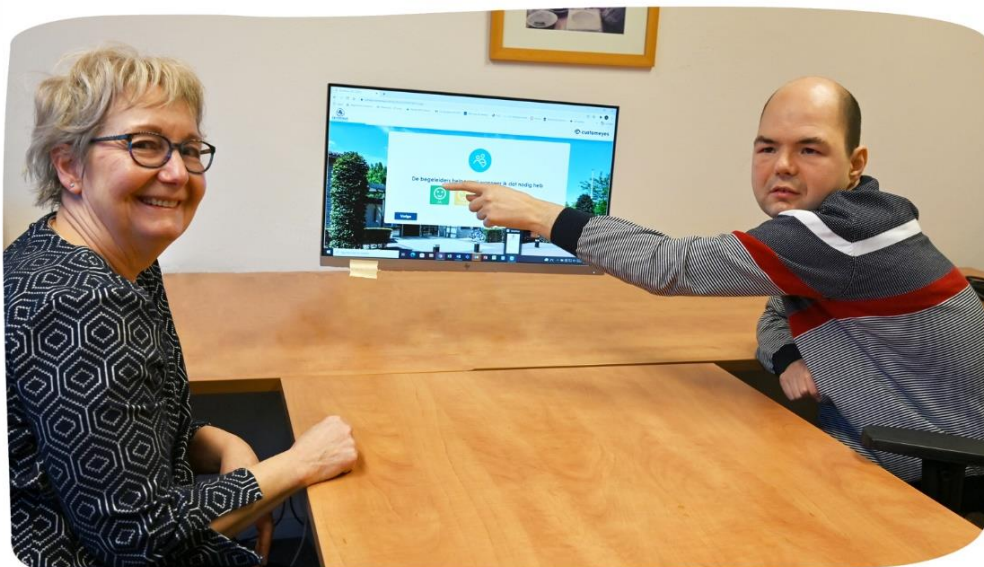
Daarom onderzoeken we in 2022 welk cliënttevredenheidsonderzoek wat door de VGN is gevalideerd het beste past bij de drie ondersteuningsprogramma's, zodat zo veel mogelijk cliënten zelf hun mening kunnen geven. Niet alleen de vragenlijst, ook de manier van uitvraag moet daarin helpend zijn, zodat degene die de cliënt ondersteunt bij het onderzoek de vragen goed kan vertalen en de cliënt kan helpen bij het geven van een antwoord. Dat alles in een voor de cliënt veilige setting.

Wie vult deze vragenlijst in?	n	2020	2019
Ik vul deze vragenlijst zelf in	24	14,5%	13,8%
Ik vul deze vragenlijst met hulp in	134	81,2%	69,0%
Familie/ verwant vult deze vragenlijst in	3	1,8%	9,2%
Een medewerker vult de vragenlijst in	4	2,4%	8,0%

Hoe verloopt het cliënttevredenheidsonderzoek in de praktijk?

Aan het woord zijn; Wouter Meertens (Bewoner van Severinus), Mevrouw Meertens (Moeder en wettelijk vertegenwoordiger van Wouter), Suzan van Ooijen (teammanager Wonen), Judith Tesselaar (accountmanager Customeyes) en Gitte Leemans (regiebegeleider Thuisondersteuning).

Om een goed beeld te krijgen van dat wat de cliënt vindt van onze ondersteuning is het belangrijk dat het cliënttevredenheidsonderzoek zo veel mogelijk bij cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers aansluit. Voor cliënten die de vragenlijst niet zelf in kunnen vullen is het belangrijk dat de persoonlijk begeleider daar goed in kan ondersteunen. Voorbeelden, korte uitleg, plaatjes, foto's en duidelijkere vragen kunnen daarbij helpen. Welke verbeteringen zien we nog meer?



‘Pauline dat is mijn favoriete, dat is mijn zorgcoördinator, ik richtte meteen op het goede lachebekje.’

Het cliënttevredenheidsonderzoek is een momentopname terwijl de onderwerpen een rode draad vormen gedurende het hele jaar. Veel vragen uit het cliënttevredenheidsonderzoek worden het hele jaar door regelmatig besproken tijdens de koffiepauzes van dagbesteding, de bewonersvergadering in het woonhuis of gewoon tijdens het eten. Deze gesprekken zouden we mee moeten nemen bij het invullen van de vragenlijst. Het is belangrijk dat medewerkers beter op de hoogte zijn van de meerwaarde van het cliënttevredenheidsonderzoek en de vragen die erin gesteld worden zodat ze deze kunnen bespreken in de dagelijkse praktijk zoals bijvoorbeeld tijdens het eten en de koffiepauze.

Sommige vragen zijn sterk afhankelijk van interpretatie

De vragen die gesteld worden zijn niet altijd specifiek en soms sterk afhankelijk van hoe je de vraag interpreteert. Als voorbeeld nemen we de vraag “De begeleiders ondersteunen mijn kind/verwant gezond te leven”. Bijvoorbeeld met gezonde voeding en voldoende beweging; ‘Wat is dan gezond? Wat is voeding en wat is gezonde voeding?’ We hebben daar allemaal een andere mening over. Om dat op te lossen verkleint Suzan de vragen voor Wouter en geeft ze er extra uitleg bij. Ze vraagt dan bijvoorbeeld: ‘Krijg je elke dag fruit?’

Ook voor ouders van cliënten die gebruik maken van het Kinderdagcentrum, onze Naschoolse opvang of het logeershuis, waren de vragen in het onderzoek niet herkenbaar en specifiek genoeg. Daarom hebben de regiebegeleiders van thuisondersteuning in samenwerking met Judith van Customeyes en het beleidsbureau de vragenlijst aangepast. Specifieke vragen over wonen, die voor deze ouders overbodig zijn hebben we verwijderd. Tevens zijn er een aantal specifieke vragen voor thuisondersteuning toegevoegd die in het Elektronisch cliënt dossier (ECD) automatisch naar voren komen bij het aanklikken van de dienst waar gebruik van wordt gemaakt. Deze functionaliteit is vanaf oktober 2021 beschikbaar. Het is dan ook spannend om in de loop van 2022 te zien welke effect dit heeft op de respons en de inhoudelijke gesprekken die we voeren tijdens het Ondersteuningsplan overleg (OPO).



‘... fijn dat we gehoord zijn als thuis ondersteunende tak, er ook direct iets mee gedaan is en dat we het hebben kunnen inrichten zoals het nu is. Maar ik ben nog steeds van beter, beter, beter.....’

Het uitzetten van de vragenlijsten moet beter en de respons moet omhoog

Daarom hebben we in 2021 samen met Customeyes een instructiefilm ontwikkeld. In deze film leggen we uit dat het invullen van het cliënttevredenheidsonderzoek en het bespreken van de resultaten in het OPO bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van onze ondersteuning. Judith van Customeyes legt uit hoe je de vragenlijst in de OPO agenda aanmaakt en verstuurt naar de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger. Wouter en Suzan laten zien hoe ze de vragenlijst samen invullen en hoe ze hem helpt bij het klein en specifiek maken van de vragen. De instructievideo is vanuit de OPO agenda door medewerkers te bekijken, zodat je meteen alles bij de hand hebt. In 2022 meten we elk kwartaal de uitgezette en ingevulde vragenlijsten en nemen we deze op in ons kwaliteitsdashboard, zodat we gedurende het jaar bij kunnen sturen.

4. Zelfreflectie in teams



'Het is moeilijk om goede zorg te hebben omdat ze met veel rekening moeten houden. Soms is er angst dat iets onveilig is en dan mogen sommige cliënten bijvoorbeeld niet in de botsauto's, maar dat snap ik wel van Severinus.'

Jan Plant



Teamreflectie

Wat doen we al goed en wat kan beter? Deze vraag stellen onze zorgteams zich jaarlijks tijdens de teamreflectie. “Het goede gesprek” waarin samen wordt gereflecteerd op het afgelopen jaar. Het doel van de reflecties is bewustwording van het eigen handelen en daarop leren en ontwikkelen.

De teamreflectie staat elk jaar op de agenda. In de praktijk zien we dat dit vaak aan het einde van het kalenderjaar is, omdat het “goede gesprek” dan direct input geeft voor het op te stellen jaarplan. De doelen en uit te zetten verbeteracties worden zo verdeeld over de agenda’s van het teamoverleg. De teamreflecties worden gedaan volgens een vaste methode en ondersteund door één van de teamcoaches. Daar waar een team in een ander ontwikkeltraject zit, kan gekozen worden voor een andere ondersteuningsvorm. Als input voor de teamreflecties gebruiken teams informatie uit bijvoorbeeld; het cliënttevredenheidsonderzoek, de incidentmeldingen van de afdeling, het medewerkers-tevredenheidsonderzoek, de actualiteit van de ondersteuningsplannen, verplichte scholingen en andere voor het team relevante data. De teams reflecteren op de thema’s:

- het zorgvuldig proces rondom de cliënten;
- de relatie tussen de cliënt en de professional;
- veilige zorg;
- de toerusting van het team.

Uitgevoerde teamreflecties in 2021

In 2021 hebben niet alle teams een teamreflectie uitgevoerd. Van de 72 teams hebben 33 teams een teamreflectie uitgevoerd. 13 Teams volgen een eigen ontwikkeltraject waarin wordt gereflecteerd, 13 teamreflecties zijn gepland voor het eerste kwartaal van 2022 en voor 8 teams moet de teamreflectie nog gepland worden.

De belangrijkste bevindingen

De teamcoaches analyseren jaarlijks de verslagen van de uitgevoerde teamreflecties en halen hier de trots- en verbeterpunten uit die veel worden genoemd. In 2021 zijn dat:

Ontwikkelpunten 2020	Ontwikkelpunten 2021	Trotpunten 2021
- Werken vanuit een gezamenlijke visie. - Rapporteren op doelen en episodes. - Inzicht in de Wet zorg en dwang en hoe deze in te zetten in de dagelijkse zorg. - Helderheid in afspraken binnen het team m.b.t. medicatieverstrekking. - Continuïteit van personele bezetting in teams. - Op peil houden van deskundigheid.	- Werken vanuit een gezamenlijke visie. - De structuur en planning van het ondersteuningsplanoverleg (OPO) en kort cliëntoverleg (KCO) eigen maken. - In het team input ophalen voor het OPO en KCO en resultaten uit het overleg terugkoppelen. - Rapporteren op doelen en episodes. - Het verdelen van de taken en rollen in het team, rekening houdend met draagkracht en draaglast.	- De cliënt centraal stellen en diepgang creëren rondom de ondersteuningsvragen. - Wet zorg en dwang, vergrootte bewustwording in veilig thuis bieden, eigen regie van cliënten bevorderen en het kijken naar alternatieven. - De Samenwerking in de driehoek. - Teamsamenwerking, samenhorigheid, flexibiliteit en klaar staan voor elkaar.

De implementatie van de Wet zorg en dwang was één van onze kwaliteitsspeerpunten in 2021. Uit de teamreflecties blijkt dat inzicht in en het toepassen van de Wet zorg en dwang is verbeterd. Een mooi resultaat.

Wat gaan we doen in 2022?

Het verdelen van taken en rollen in het team, rekening houdend met de draagkracht en draaglast is besproken met de bestuurder en wordt in het ontwikkelen van de organisatiestructuur in de eerste helft van 2022 meegenomen.



Teamreflectie in de praktijk

Aan het woord zijn; Heidi Berkvens (regiebegeleider Groen en Dier), Monique Heijnen (Teamcoach) en Ilse van Gompel (manager Dagbesteding).

Wat kan er beter op het gebied van teamreflectie? Die vraag hebben wij onszelf gesteld, net als de VGN in het onderzoek naar de actualisatie van het kwaliteitskader. Teamreflectie is een momentopname en willen

we graag zien als constante. Het team van onze boerderij heeft hier al ervaring mee. We blikken samen met hen terug.



Binnen de zorgboerderijen komt teamreflectie meer organisch naar voren. Zaken komen aan bod tijdens cliëntbesprekingen en of teambesprekingen zonder er specifiek de nadruk op te leggen. We hebben niet de ervaring dat dingen hierdoor gemist worden. Het is erg afhankelijk van de regiebegeleider en het team op welke manier teamreflectie vorm gegeven kan worden. Veel teams hebben steun bij een methodische aanpak om in ontwikkeling te blijven.

De samenwerking tussen wonen en dagbesteding is versterkt!

Voorbeeld: De dagbesteding heeft regelmatig binnen de woonhuizen gewerkt door corona. Ook dit heeft een bepaalde teamreflectie opgeleverd. De samenwerking tussen Wonen en Dagbesteding is versterkt

doordat dagbesteding letterlijk in de “keuken” van wonen heeft gekeken en gewerkt. De medewerkers van wonen hebben tijdens corona ervaren dat Dagbesteding veel kennis en kunde heeft over cliënten. De meerwaarde zou nog groter zijn als Wonen ook mee gaat kijken en werken in de “keuken” van Dagbesteding.

Soms zijn regiebegeleiders echt aan het stoeien hoe je invulling geeft aan de verschillende rollen en taken in het team.

Niet alle begeleiders hebben de ambitie om extra rollen/taken op zich te nemen zoals een aandachtsgebied. Voor de een is een aandachtsgebied of een bepaalde rol in een team een leuke uitdagende aanvulling op het takenpakket. Terwijl de ander het liefste bezig is met cliënten. Daarnaast zijn rollen en taken niet altijd even helder voor alle begeleiders en door wisselingen in het team niet altijd vervulbaar. Deze aspecten zijn door de teamcoaches teruggekoppeld aan het bestuur.



Wat gaan we doen in 2022?

Teamreflectie is een momentopname. In de praktijk zien we dat teams het hele jaar door reflecteren door geplande tussenevaluaties gekoppeld aan de doelen uit de teamreflectie. In 2022 implementeren we een vaste jaaragenda voor alle zorgteams. Alle belangrijke thema's om op onze kwaliteit van ondersteuning te reflecteren en van te leren komen hierin afhankelijk van het thema maandelijks, jaarlijks of per kwartaal terug. Input voor deze besprekingen zijn de kwaliteitsgegevens die we op hebben genomen in ons kwaliteitsdashboard. De verslagen van deze besprekingen kunnen bijdragen aan de teamreflecties of dienen als vervanger. We creëren daarmee ruimte om het hele jaar te reflecteren en niet één keer per jaar.

Tot slot nemen we de belangrijkste bevindingen uit de teamreflecties mee in de kwartaalrapportage, zodat we gedurende het lopende jaar organisatie brede speerpunten kunnen signaleren en oppakken. En we gaan onze medewerkers instrueren en coachen op doelgericht rapporteren en registreren van onvrijwillige zorg.

5. Speerpunten

Ook voor de Vrijwilligersraad waren de mogelijkheden om in contact te zijn met vrijwilligers beperkt. Maar ook zij hebben niet stilgezeten en zijn klaar voor 2022.

2021

- De Vrijwilligersraad levert een bijdrage aan de informatieavonden voor vrijwilligers die worden georganiseerd door Severinus.
- De vrijwilligersraad levert een bijdrage aan de totstandkoming van het schriftelijk informatieblad voor vrijwilligers van Severinus.
- De vrijwilligersraad heeft een plek gekregen binnen de website van Severinus.



‘Als er iets niet goed gaat dan lossen we dat meteen op, dan wachten we niet op een officieel gepland gesprek. Het is goed dat dat zo kan!’

Mevrouw van Gompel



2022

- Voorbereiden cliënttevredenheidsmeting m.b.t. vrijwilligers
- Verbeteren communicatie en contact met andere vrijwilligers
- Organisatie van een koffie-uurtje voor de liefhebbers.
- Bezoeken van andere vrijwilligersraden in de omgeving.
- Continueren bijdrage aan informatieavonden voor nieuwe vrijwilligers.
- Promotie Vrijwilligersraad in de Severinus-organisatie.

Severinus TeeVee

Aan het woord zijn; Roy Rouw (presentator), Jos Koopman (programmamaker), Iddo Passchier (programmamaker en presentator), Maud de Greef en Hannah van Duivenbode (initiatiefnemer).

We namen ons voor om de goede ervaringen uit de corona periode te behouden. In de eerste lockdown hebben we in razend tempo Severinus live opgericht. Een live televisie uitzending waar cliënten muziek konden aanvragen, iemand de groeten konden doen of gewoon gezellig mee kijken en luisteren. Het was de vervanger van de wekelijkse soos avond en zorgde voor contact op afstand en vermaak. Ook nu de soos weer is gestart kijken onze cliënten nog steeds met plezier naar het inmiddels omgedoopte Severinus TeeVee.

Severinus TeeVee is meer dan een live uitzending als vervanger van de soos. De livestream is uitgebreid met Pub quizen, belevingstheaters, thema avonden en meer. Met ondersteuning van de innovatie Impuls van het ministerie van VWS hebben we onderzocht met wat voor programma's we onze cliënten blij maken en hoe we hen hier het beste over kunnen informeren. De informatie uit dit onderzoek wordt nu gebruikt om de programmering en bijbehorende communicatie verder te ontwikkelen.

Om de uitzendingen voor elkaar te krijgen, hebben diverse medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, externe partners en cliënten de handen ineen geslagen om op vrijwillige basis wekelijks meerdere programma's te ontwikkelen, produceren, regisseren en presenteren. Severinus TeeVee is daarmee uitgegroeid tot een blijvend product voor én door cliënten. Met een deel van de crew blikken we terug op dit prachtige avontuur.

'Kijk dat vind ik écht leuk om te delen, het is écht mijn passie.'

We zijn trots op de stappen die we samen hebben gezet om Severinus TeeVee te maken tot wat het nu is, een zeer divers aanbod van Interactieve programma's zoals het programma 'Roy Hitzone' van Roy Rouw. In dit programma laat Roy zijn top 3 horen en kunnen luisteraars zelf liedjes aanvragen waarover zij in gesprek gaan met Roy.



Naast TeeVee hebben we nu ook 'Maud de Logeerbeer' deze is bedacht door Maud de stagiaire. Zij heeft voor ons een duidelijke structuur en planning voor Severinus TeeVee opgezet. Maud de logeerbeer kan een weekje komen logeren bij een woonhuis. Alle logeervaringen van Maud delen we tijdens de uitzending. Severinus TeeVee komt hierdoor letterlijk in de huiskamer.

De pubquiz is niet alleen een succes bij onze cliënten

We hebben ook themagerichte programma's zoals de pubquiz die wordt bedacht, ontwikkeld en gepresenteerd door Iddo. Hij verwerkt herkenbare thema's en gebeurtenissen zoals stripfiguren en carnaval in een pubquiz. Het is een daverend succes. Want we zenden niet alleen pubquizen uit voor cliënten, ook voor medewerkers als teamuitje of afscheid doen we dat. Er is écht veel vraag naar.



‘Muziek maakt je dag hé, tenminste bij mij wel.’

Ook Jos heeft een muziekprogramma. De “Jos Koopman show”. Hij draait tijdens de uitzending aangevraagde plaatjes. En voor Oudjaarsavond heeft hij thuis op de computer zitten puzzelen; ‘... Wat wil ik wat vind ik mooi’. Dat resulteerde in een mooie show die hij op stickie heeft gezet en ingeleverd. Later kreeg hij een reactie: ‘Ja Jos mooie show gedaan’. ‘

‘Het gaat mij niet om de complimenten die ik krijg’, ik heb weer mooie dingen neergezet voor de medebewoners en dat vind ik het belangrijkste.’

Waar zijn we trots op?

- Severinus TeeVee en de ontwikkeling van het afgelopen jaar zowel op inhoud, techniek, structuur als de onderlinge samenwerking.
- Verbreding van programma's zoals bijvoorbeeld het 'Belevingstheater', een programma dat binnen een woonhuis is opgenomen. En het kerstprogramma 2021 door Karin Seijdel. En gastpresentatoren die optraden tijdens een uitzending.
- Onze humor: toen het scherm ongepland blauw werd, ontstond spontaan een “smurfenuitzending”. Daar houden wij van.

Wat gaan we in 2022 doen?

- Verder implementeren van Severinus TeeVee.
- Onderzoeken van mogelijkheden om Severinus TeeVee structureel aan te bieden als daginvulling.
- Beschikbaar maken van films van festiviteiten binnen Severinus zoals bijvoorbeeld de kermis.
- Vergroten van de gebruiksvriendelijkheid en het uitbreiden van functiemogelijkheden zoals bijvoorbeeld uitzending gemist.
- Ontwikkelen van nieuwe ideeën.
- Vergroten van mogelijkheden voor cliënten om zelfstandig gebruik te kunnen maken van Severinus TeeVee.
- Nog meer afstemmen van programma's op de behoefte van alle cliënten.

Aandacht voor gezonde voeding

Aan het woord is: Erik Raijmakers, (teamleider Voeding)

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek 2020-2021 blijkt dat de tevredenheid ten opzichte van gezond leven en gezonde voeding is gestegen. We hadden de intentie om de in 2019 geschreven visie op 'lekker en gezond eten' te implementeren. Door corona is dat niet gelukt. Maar, we hebben niet stil gezeten.

In 2019 hebben we samen met cliënten, ouders, medewerkers en kennishouders zoals diëtisten en logopedisten met elkaar gesproken over wat er verbeterd kon worden op het gebied van voeding. We hebben een eigen keuken waar dagelijks vers wordt gekookt voor onze cliënten. Alleen gaat lekker en gezond eten niet alleen over het eten dat gemaakt wordt in de keuken. Er zijn meer ingrediënten die bijdragen aan lekker en gezond eten. Denk aan: keuzevrijheid in wat je eet, duurzaam met voeding omgaan, kennis die nodig is voor het veilig bewaren en bereiden van voeding en de sfeer rondom de maaltijd. Al deze ingrediënten zijn samengepakt in onze visie op 'Lekker en gezond eten'.



We hebben dilemma's waar we tegenaan lopen en moeten daar creatief mee omgaan

De nieuwe koers van Severinus gaat mede bepalen hoe lang deze visie houdbaar is. Nu vinden we gezamenlijk eten belangrijk. Maar wat wil de toekomstige cliënt? En hoe gaan we om met kosten en duurzaamheid? Eigen keuze is heel belangrijk net als gezond eten. Maar beiden hebben een prijskaartje. Eigen keuze betekent namelijk minder bulk koken en daardoor meer maatwerk en meer verpakkingen. Zalm eten is gezond maar elke week zalm is duur. Vanuit de keuken bekijken we nu hoe we hiermee om kunnen gaan. Zo draaien we met een aantal woningen een proef om individuele porties te bestellen en te verstrekken. Om de kosten en het afval hiervoor te verlagen, zijn we op zoek naar kleiner en daardoor goedkoper en duurzamer verpakkingsmateriaal. Elke week zalm eten kan niet. Maar één á twee keer per week een andere soort vis eten dat kan wel.

Lekker en gezond eten vraagt om de juiste kennis en inspiratie

Van oudsher hebben wij een voedingsmap, met daarin alle kennis die nodig is om begeleider en cliënten te helpen bij het bereiden en eten van een lekkere en gezonde maaltijd. Het is een dik document dat niet altijd even goed gelezen wordt. Daarom zijn we op zoek gegaan naar verschillende manieren om kennis over voedselveiligheid en gezond en lekker eten onder de aandacht te brengen. Hierin hebben we al mooie stappen gezet.

Waar zijn we trots op?

- Gezonde voeding en veilige voedselbereiding is onderdeel van de beroepsopleiding. Studenten leren hoe zij een gezonde maaltijd samenstellen met de componenten uit de keuken, wat voeding betekent voor het menselijk lichaam, hoe je voeding veilig bereidt volgens HACCP. Ook diëtik en gezonde leefstijl komen aan bod.
- Onze menukaart is opnieuw opgebouwd, zodat de bovenste keuze altijd de meest verantwoorde keuze is.
- In samenwerking met de diëtist zijn maaltijdcomponenten verrijkt met extra groenten.

- Van de schijf van vijf hebben we in samenwerking met onze groenteboer de schijf van zes gemaakt. Onze dagverse salades zijn uitgebreid met eiwitten in de vorm van noten, zaden en peulvruchten.
- We hebben een jaarkalender ontwikkeld waarmee we belangrijke voedingsthema's onder de aandacht brengen.
- We hebben een intranet community gemaakt over voeding. Teams kunnen hier hun kennis en tips over voeding met elkaar delen.

Wie maakt de lekkerste meelwormen bonbon?

Belangrijke voedingsthema's zetten we letterlijk in the picture. Samen met onze voedingsleverancier Van Hoeckel hebben we een jaarkalender gemaakt waarmee we de thema's groente, fruit, water, eiwitten en voedselverspilling jaarlijks onder de aandacht brengen. Dat doen we op een ludieke manier, met in 2021:

- Het is belangrijk om voldoende water te drinken. Informatie hierover hebben we gedeeld in de voedingskrat, met daarbij theezakjes en recepten voor heerlijke ijsthee.
- Meer fruit eten kan door het maken van heerlijke fruitijsjes. De recepten en ijsvormpjes hebben we uitgedeeld via de voedingskrat. De ingrediënten zijn te koop in onze winkel.
- Je dagelijkse portie groente kun je aanvullen met gezonde snacks. De Tommie Tom tomaatjes smaakten heerlijk.
- In de toekomst zal de vorm van eiwitten die we binnenkrijgen veranderen. Eiwitten van insecten worden al steeds meer in voeding verwerkt. Maar, hoe smaakt dat nou? Wij testten het met de challenge: 'Wie maakt de lekkerste meelwormen bonbon?' De inzendingen waren fantastisch.

Wat gaan we doen in 2022?

- Van de bestaande voedingsmap maken we een inspirerende glossy met tips, foto's, kennis en inspiratie over 'lekker en gezond eten'.
- We geven een webinar over voedselhygiëne aan de aandachtfunctionarissen Hygiëne en infectieziekte preventie.
- We organiseren de wereldkeuken met een sushi kok, omdat veel cliënten de wens hebben sushi te eten.
- We lanceren de community 'let's talk about Food' waarin we foto's recepten en tips delen met medewerkers.

Het feit dat we samen met cliënten werken maakt het werk alleen maar leuker

Eén van de toppings van 2021 was de opening van het restaurant High Chaparral. Een nieuw restaurant dat



wordt gerund door onze cliënten. Met de komst van dit concept hebben we samen met dagbesteding een leerwerktraject ontwikkeld wat cliënten in staat stelt om vanuit een beschermde omgeving zoals onze eigen centrale keuken toe te werken naar een baan in de horeca. En dat is mooi.

En de uitsmijter!

Ik heb altijd de droom gehad om cliënten op een leuke manier te betrekken bij voeding. Severinus TeeVee helpt

mij om in 2022 mijn droom uit te laten komen. Dus, de meelwormen challenge was nog maar het begin!

Kleinkijk Academie

Aan het woord is: Marijke van Oosteren (regiebegeleider Dagbesteding), Sjaak Langenberg (artistiek leider en kunstenaar) en Rosé de Beer (artistiek leider en kunstenaar).

In 2018 is het vrijetijdsaanbod van Severinus onderzocht. Uit dit onderzoek bleek dat het vrijetijdsaanbod voor mensen met een ernstige verstandelijke en meervoudige beperking te klein en onvoldoende toegankelijk was. Als aanvulling op dit onderzoek hebben in 2020 vier kunstenaars onderzocht hoe we dit aanbod kunnen vergroten. Naar aanleiding van deze onderzoeken heeft Severinus in samenwerking met kunstenaars Sjaak Langenberg en Rosé de Beer de leerlijn 'de kleinkijk academie' ontwikkeld, met de intentie deze leerlijn in fases te integreren in het curriculum van de Severinus Academie, onze opleiding voor zorgmedewerkers.

Hoe maak je van alledaagse taken een culturele activiteit?

Voor de 'kleinkijk academie' ontwikkelen zes ontwerpers en kunstenaars uit verschillende disciplines nieuw (cultureel) aanbod op de woningen voor cliënten met een ernstig verstandelijke en meervoudige beperking. Samen met onze medewerkers is onderzocht hoe je van alledaagse zorgtaken een interessante culturele activiteit kunt maken. En dat leverde verrassende inzichten en innovaties op.

Kunstenaars aan de slag binnen de reguliere zorg, dat leidt wel eens tot de vraag: Wat komen jullie hier doen? Voor medewerkers van Severinus een onbekend en spannend terrein dat soms ook heel dichtbij komt. In de zorg is alles gericht op de cliënt. Het is essentieel om ook te kijken vanuit de omgeving; kijken vanuit een meervoudig perspectief. Het gevoel van de medewerker heeft invloed op wat de cliënt wel of niet gaat doen. Daarom is het belangrijk om de medewerker te bereiken. De kunstenaars zijn dan ook gericht op de context, van waaruit de medewerker aan het denken wordt gezet en nieuwe handvatten krijgt om van dagelijkse activiteiten kunst en cultuur te maken.

Een mok die je aan het denken zet....

Vaak is het erg druk en worden de koffie en boterham achter de computer genuttigd. Zo realiseerde één van de kunstenaars zich dat bijna alle cliënten een bijzondere eigen mok hebben; maar de begeleiders niet. Dit inzicht heeft geresulteerd in een serie mokken waar je rustig uit moet drinken, wil je niet morsen. Voor medewerkers zorgde dit voor een confrontatie met zichzelf. Hoeveel tijd maak ik vrij om rustig koffie te drinken? En wat voor effect heeft het op de cliënten als ik loop te rennen? Een mok die je aan het denken zet maar zeker ook gepaard gaat met heel veel lol voor cliënten door alle capriolen die worden ingezet om niet te morsen. Zo wordt bewust en rustig koffie drinken slapstick.

'Waar leren jullie eigenlijk geduld te hebben met de cliënt? Maar leren jullie ook geduld te hebben met jezelf?'

Bijzondere zintuiglijke ervaringen tijdens zorgmomenten

In de zorg zijn veel aanrakingen, vaak van praktische aard zoals tijdens de verzorging. Door te experimenteren en leren van zintuiglijke ervaringen tijdens zorgmomenten zijn mooie inzichten opgedaan.

Zo hebben medewerkers geblinddoekt bij elkaar de jas van een cliënt aan gedaan, op dezelfde manier als de cliënt dit gewend is. Hierdoor realiseerde de medewerker zich waarom die cliënt bijvoorbeeld altijd aan zijn hoofd/nekwervel zit. Vaak was het ook een vorm waarin je als team samen aan de slag ging. Een geblinddoekte collega begeleiden is toch onwennig, maar ook wel grappig en een leuke manier om met elkaar in gesprek te komen.



‘We hebben het altijd over klein kijken naar de cliënt maar moeten we ook niet leren om klein te kijken naar onszelf als begeleider.’

Een kalender voor tijd voor jezelf

Eén van de kunstenaars realiseerde zich dat het toilet de enige plek is waar medewerkers even tijd hebben voor zichzelf. Daarom is er een “wc kalender” uitgebracht, vol met handvaten en quotes die medewerkers aan het denken zet en ideeën geeft voor in de dagelijkse praktijk.



‘Het werkt het beste als je het zelf ervaart. Misschien de mokken onaangekondigd een keer bij het managementteam op tafel zetten.’

Waar zijn we trots op?

- Ondanks alle corona beperkingen is er door de creativiteit van zowel medewerkers als kunstenaars toch veel gedaan in 2021.



Wat gaan we doen in 2022?

- We borgen de resultaten en werkvormen van de kleinkijk academie binnen de Severinus Academie en deskundigheidsbevordering.
- We organiseren een kleinkijk academie inspiratiemiddag voor de zorg-, kunst- en ontwerpsector om onze kennis breed te delen.

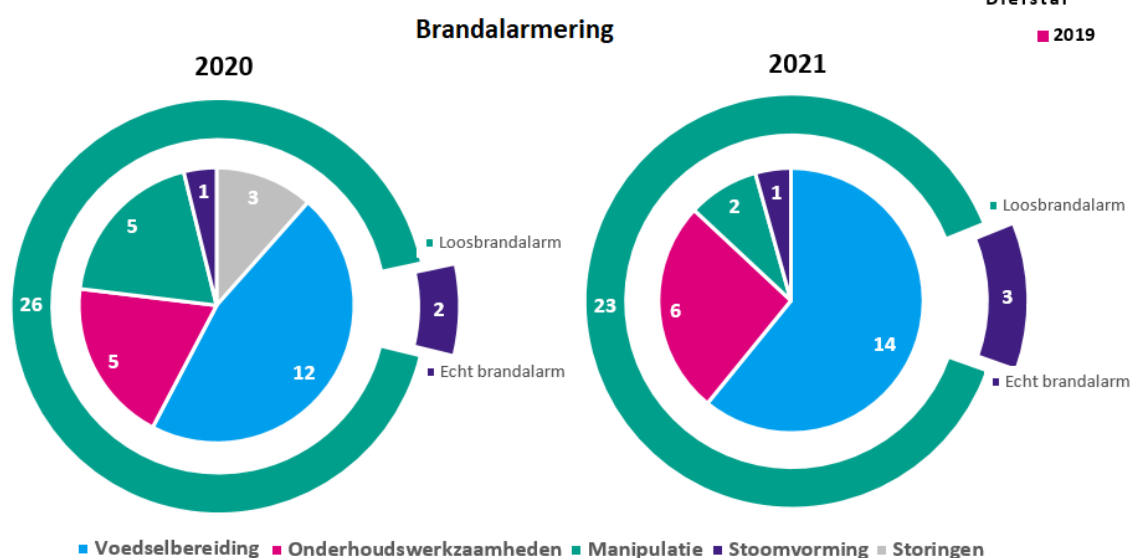
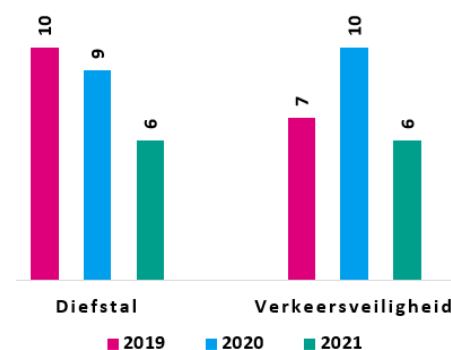
Veilige zorg

Aan het woord is Riny van de Pol, Veiligheidsdeskundige.

Medewerkers en vrijwilligers moeten hun werkzaamheden kunnen doen in een veilige omgeving. Een veilige omgeving kan alleen vorm krijgen in nauwe samenwerking met en door medewerkers. Wij verwachten dat alle medewerkers, vanuit zijn of haar eigen rol, een actieve bijdrage leveren in het realiseren van een veilige werk- en woonomgeving. Daarnaast werken wij actief samen met de veiligheidsregio.

Veiligheid in cijfers

In het afgelopen jaar zien we op het gebied van diefstal en verkeersveiligheid een daling in het aantal incidenten. Wat betreft cybercriminaliteit en datalekken zien we een stijging in het aantal gemelde incidenten. Op het gebied van brandalarmering zien we juist een daling.



Samen met de brandweer onderzoeken we in 2022 welke technische mogelijkheden er zijn om onze brandalarmering en aansturing van de bedrijfshulpverlening in één systeem te borgen als toekomstbestendige vervanger van ons huidige brandalarmering via het nachtelijke uitluistersysteem.

Aandacht voor cybercrime

Onze cliënten zijn steeds vaardiger met de computer. Dat brengt risico's op het gebied van cybercriminaliteit en onveilige situatie op sociaalmedia met zich mee. Om cliënten hier goed in te kunnen ondersteunen dienen medewerkers digitaal vaardig te zijn en op de hoogte van deze risico's. In 2021 hebben we vier digicoaches opgeleid. Zij gaan onze medewerkers ondersteunen bij het aanleren van digitale vaardigheden, waaronder mediawijsheid. Daarnaast hebben we incidenten samen met de politie geëvalueerd en de geleerde lessen hiervan hebben we opgenomen in een voorlichtingsprogramma computer gevaren, voor onze cliënten met een lichte verstandelijke beperking, welke wij in 2022 in samenwerking met het Rode kruis gaan geven.

Bedrijfshulpverlening

- In 2020 is er een cursusprogramma Brandveiligheid ontwikkeld voor ambulante medewerkers. Voor nieuwe ambulante medewerkers moeten we deze scholing nog ontwikkelen.
- De controles brandveiligheid hebben in aangepaste vorm in 2021 toch plaats kunnen vinden doordat Severinus Veiligheidsdeskundige, bekwaam en bevoegd is om deze onder toezicht van de Veiligheidsregio uit te voeren.
- We hebben op advies van de Veiligheidsregio het instrument brandwijzer aangeschaft en gevuld. Deze ingevulde brandwijzer maakt de benodigde Brandveiligheid per locatie inzichtelijk. De Veiligheidsregio gebruikt de uitkomsten bij het beoordelen van de brandveiligheid binnen de locaties.
- In 2020 hebben de Bedrijfshulpverlening-instructies (BHV) door Corona geen doorgang gekregen. Deze zijn in 2021 middels e-learning weer opgepakt. De e-learning bedrijfshulpverlening is in 2021 geheel ingericht. Alle zorgmedewerkers en enkele geselecteerden krijgen eerst de basis BHV module aangeboden. Vanaf 2022 in combinatie met praktijkinstructies en verdiepende e-learning modules.



**‘Toen ik hier begon zeiden ze; je moet niet teveel in de keuken laten kijken.
Dat heb ik juist wél gedaan. En dat vind ik een kracht geworden, een soort
transparantie naar anderen toe.’**

Severinus is een hele betrokken organisatie als het gaat om deelname aan buurtpreventie, verkeersveiligheidsacties etc. Wij zijn altijd bereid om mee te denken over een veilige omgeving. Dat is niet alleen belegd bij één persoon. Dat is echt Severinus. We zijn heel betrokken bij de samenleving. Je ziet dat terugkomen in de samenwerking met de gemeente, professionele hulpdiensten en de buurt. Wij horen echt bij Veldhoven.’

Waar zijn we trots op?

- De uitgevoerde veiligheidsanalyse. Deze geeft ons veel informatie. Hier blijkt bijvoorbeeld uit dat; het aantal loze brandalarmen is gedaald in vergelijking met de periode voor corona, en dat er een stijging is van cybercriminaliteit. Deze kennis helpt ons om daar waar nodig verbeteracties uit te zetten.
- De samenwerking met de gemeente, veiligheidsregio/GGD, VGN, collega-organisaties en de buurt op het gebied van Veiligheid.
- Controles brandveiligheid.

Wat gaan we doen in 2022?

- Een cursus brandveiligheid voor nieuwe ambulante medewerkers.
- De afronding van het BHV plan.
- Het evalueren en borgen van de crisisorganisatie tijdens een pandemie.
- We doen mee aan Veldhoven gezond en bieden filmpjes over gezonde voeding aan buurtgenoten.

Vakmanschap – Carrièreswitch-traject

Aan het woord zijn; Eric van Eijk begeleider in opleiding 1^e jaar, Femke Vorstenbosch coördinator Beroepsopleidingen en Mieke van Rens, manager HRM.

In 2019 zijn we gestart met het carrièreswitch-traject. Met onze reguliere, vier jaar durende opleiding, sloten we niet goed aan bij mensen met veel levens- en werkervaring die over wilden stappen naar een baan in de gehandicaptenzorg. Dat terwijl deze levenservaring goed aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van onze cliënten. Door deze ervaring op waarde te schatten en de arbeidsvoorwaarden aan te passen op de levensfase van deze zogenaamde “carrièreswitchers”, is het ons gelukt een flexibel en sneller leertraject aan te bieden waardoor we ook deze mensen een baan bij Severinus kunnen bieden, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van zorg en de wettelijke erkenning van hun diploma.

‘Wij kunnen veel leren van de flexibiliteit van onze cliënten.... Elke dag staat er iemand anders aan hun bed, ik zou dat zelf niet willen.’

Eric is overgestapt van de metaalsector naar de gehandicaptenzorg. Op de tweede dag in zijn meeloopweek was Eric ‘verkocht’ door het enthousiasme van cliënten en de wijze waarop Severinus direct ‘serieus’ met hem in gesprek ging. Een meeloopweek, die essentieel is om daadwerkelijk te ervaren wat de carrièreswitch betekent zowel qua werk als in je privé omstandigheden.

‘Heel vaak wordt er verteld ‘je moet de cliënten niet overschatten’ En ik ben er gaandeweg achter gekomen: we moeten ze ook niet onderschatten.’

Carrièreswitchers werken tijdens de opleiding op twee verschillende afdelingen. Zo krijgen zij een breed beeld van de gehandicaptenzorg en het werken in verschillende teams. Hierdoor worden ze een allround professional. Voor Eric is de combinatie werken en leren een vorm, die bij hem het beste werkt. Elke student wordt tijdens de studieloopbaan begeleid door de zogenaamde SLB-er. De samenwerking van de SLB-er en de student is essentieel. Met name het vertalen en toepasbaar maken van opdrachten in de praktijk en de leerdoelen aan laten sluiten bij de levenservaring van de student vraagt om maatwerk. Het toepasbaar en betekenisvol maken van je eigen leerproces in de praktijk is soms moeilijk, zo is Eric zijn ervaring. Want wat je allemaal in je hoofd hebt zitten en letterlijk doet staat nog niet zo makkelijk op papier.



‘Betekenisvol leren.’

Wat heb je geleerd of ben je trots op?

- Dat écht oprecht bezig zijn met cliënten niet altijd veel tijd hoeft te kosten. Kwaliteit zit in hele kleine dingen.
- Mijn beeld van mensen met een verstandelijke beperking is veranderd. Vroeger dacht ik 'wat is die nou aan het doen' als ik iemand tegen een lantaarnpaal zag praten. Nu denk ik oké, misschien is hij of zij alles op een rijtje aan het zetten en kan hij dadelijk weer door.
- Dat zelfs met corona het onderwijs door heeft kunnen gaan met veel creativiteit en flexibiliteit, ondanks dat dat veel tijd heeft gevraagd.

Wat gaan we doen in 2022?

- Het weer inzetten van externe examinatoren.
- Werkbegeleiding verbeteren.
- Het ontwikkelen van opleidingen op meerdere niveaus en het flexibel opleiden door ontwikkelen.



‘Je hebt mensen die ongelofelijk handig zijn met de computer en mensen die er niets van snappen. Handigheid helpt om het cliënt tevredenheidsonderzoek in te laten vullen.’

Christine van de Bilt

Let's get digital

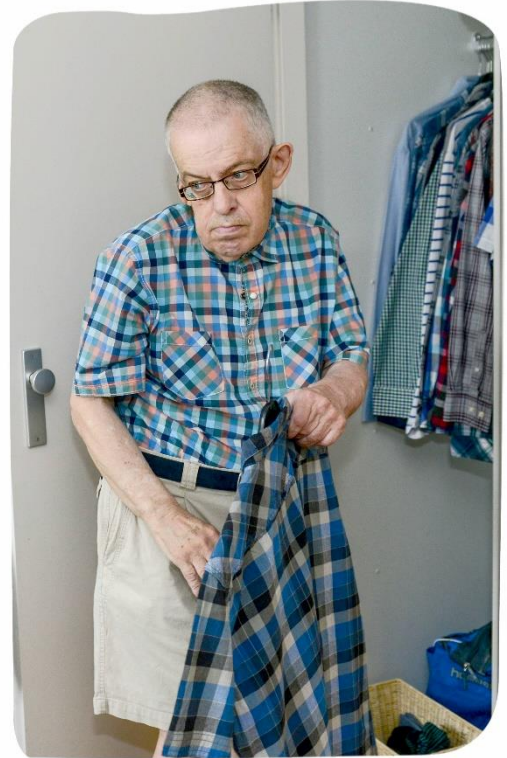
Digitale vaardigheden zijn niet meer weg te denken uit de zorg. Ook niet bij Severinus. In 2021 onderzochten we de digitale vaardigheden van onze medewerkers en leidden wij 4 digicoaches op die onze medewerkers digitaal vaardiger gaan maken. Skills die nodig zijn om cliënten te ondersteunen in het omgaan met technologie en sociaal media. Én het verwezenlijken van onze innovatie strategie en bijbehorende ambitie, “meer tijd voor de cliënt”.

De Wet zorg en dwang

Aan het woord zijn; Martijn Timmermans, lid commissie zorg in vrijheid en Judith Willink, Wzd functionaris.

Eén van onze kwaliteitsspeerpunten in 2021 was de implementatie van de Wet zorg en dwang. Het onder de aandacht brengen van de Wzd was volgens Judith en Martijn mooi om te doen. Het meest trots zijn zij op de bewustwording die in heel de organisatie is ontstaan. We hebben ons de wet in korte tijd eigen gemaakt en met succes. 'Als uit een evaluatie blijkt dat we iemand niet meer hebben ingesloten en dan de maatregel afsluiten dan is dat mooi!'

Al jaren werken we door middel van verschillende projecten aan afbouw van vrijheid beperkende maatregelen en psychofarmaca. We hebben prachtige verhalen van cliënten die eerst in een fixatievest op bed lagen en nu gewoon lekker zelf in de woonkamer op de bank gaan liggen. Terugkijkend merken we dat de Bopz vooral was gericht op het evalueren en terugdringen van 'grote maatregelen'. De Wzd geeft ons ten opzichte van de Bopz een breder kader en is beter toegespitst op de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Hierdoor zijn we nog kritischer gaan kijken naar de beperkingen die we opleggen, vooral beperkingen bij het inrichten van je eigen leven. Continue uitgedaagd worden om met verschillende disciplines na te blijven denken of dat wat we doen, nog wel het beste is wat we kunnen. Dát is de kracht van de Wzd.



'Moet de kledingkast van een cliënt die daarin kan rommelen wel op slot?'

In 2021 hebben we veel energie gestoken in het scholen en coachen van medewerkers om de Wzd uit te voeren. Dit hebben we gedaan met de e-learning van Niveo, uitleg in alle wijk- en teamoverleggen en coaching van onze persoonlijk begeleiders door onze gedragskundigen. Er is beter zicht gekomen op wat we allemaal aan beperkingen opleggen, welke alternatieven er zijn en of we dingen anders kunnen doen. Het laat ons zien dat het anders kan en helpt ons om nog minder beheersmatig te werken. Sloten worden ter plekke verwijderd van kledingkasten, want is het wel zo erg dat iemand rommelt in zijn kast? En ook de terminologie die wordt gebruikt is veranderd. Iemand krijgt nu geen time out, maar heeft een rustmoment op de kamer. Dat zijn successen.

'De Wet zorg en dwang voelt soms wat bureaucratisch.... Maar, als ik 30 jaar lang elke avond word ingesloten hoop ik ook dat er veel werk aan vast zit.'

De Wzd heeft twee kanten. Enerzijds het ermee werken en anderzijds de bureaucratie. En ook dit moet gebeuren. We hebben daar slagen in gemaakt maar zijn er nog niet. Zo zijn de Wzd evaluaties als thema opgenomen in de ondersteuningsplanoverleggen (OPO's) en Kort Cliënt overleggen (KCO's). Deze overleggen kunnen we nog beter stroomlijnen met de termijnen van de Wzd evaluaties en het stappenplan. Het

evalueren van onvrijwillige zorg voelt dan niet als bureaucratie en een verplichte evaluatie maar als een waardevol gesprek om afbouw en alternatieven met elkaar te bespreken.

Wzd analyse

Goede registratie, rapportage en analyse van onvrijwillige zorg helpt ons om zicht te hebben op dat wat we toepassen en hoe we dat terug kunnen dringen. Dit helpt ons inzicht te krijgen in de toegepaste onvrijwillige zorg en benodigde verbeteracties op inhoud en proces om dit terug te dringen.

1. Wat is de stijging of daling in de toepassing van onvrijwillige zorg ten opzichte van de voorgaande analyse, uitgedrukt in aantallen en percentages.

Periode: 01-01-2021 t/m 31-06-2021 : Cijfers op 01-07-2021

Periode: 01-07-2021 t/m 31-12-2021: Cijfers op 01-01-2022

aantal	%
321	100
413	129

2. Wat is de verhouding van het aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen t.o.v. het aantal cliënten dat geen on-vrijwillige zorg heeft ontvangen, uitgedrukt in aantallen en %.

Aantal unieke cliënten:

Aantal unieke cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen:

Aantal unieke cliënten dat geen onvrijwillige zorg heeft ontvangen:

aantal	%
894	100
169	18,9
725	81,1

3. Wat is de verhouding van het totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen in de vorm van:

Het toedienen van vocht voeding en medicatie alsmede doorvoeren van medische

Beperken van bewegingsvrijheid.

Insluiten.

Uitoefenen van toezicht op de cliënt.

Onderzoek aan kleding of lichaam.

Onderzoek van woon-verblijf ruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen.

Controle op aanwezigheid van gedrag-beïnvloedende middelen.

Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de

Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.

aantal	%
27	16
101	59,8
102	60,4
12	7,1
0	0
0	0
0	0
34	20,1
0	0

‘We gaan weer terug naar onze bedoeling.’



Het was in 2021 een worsteling om alle maatregelen in het ECD te krijgen en deze te registreren. Gelukkig zijn we inmiddels zo ver dat we dat kunnen. Elke toepassing van onvrijwillige zorg moet door een medewerker worden geregistreerd en gerapporteerd. Het rapporteren gaat goed maar het registreren kan beter. Daarnaast is het veel werk. Daarom kijken we samen met de leverancier hoe we het systeem in de praktijk makkelijker werkbaar kunnen maken. Het liefst willen we dat het rapporteren en registreren maar één handeling wordt.

Corona maakte het soms lastig

Corona maakte de uitvoering van de Wzd soms lastig. Er zit een mens achter een besmetting of nauw contact. Testen, isolatie en beperkingen zoals niet naar dagbesteding kunnen, hebben veel impact. Om de juiste afwegingen te maken bij insluiten en testen hebben we apart beleid gemaakt over hoe we omgaan met de Wzd tijdens corona.

Waar zijn we trots op?

- De bewustzijnsslag die in heel de organisatie is gemaakt.
- Elk team heeft een aandachtfunctionaris Wzd. Zij groeien nog in hun rol, maar pakken hem geweldig op. Daardoor hebben we de toetsing goed georganiseerd binnen Severinus.
- Nagenoeg alle zorgmedewerkers hebben de basis e-learning van Niveo met succes afgerond.
- De succesvolle en gezellige try-out van de Wzd Pubquiz in samenwerking met kennisinstituut Vilans.
- De boost die de samenwerking tussen artsen en gedragskundigen heeft gekregen en ons helpt om nieuwe standpunten in te nemen.
- De slag die de afdeling Gedragskunde heeft gemaakt om het beschrijven van maatregelen in het ECD in de vingers te krijgen. En het coachen en ondersteunen van teams hierin.



Wat gaan we in 2022 doen?

- Doelgericht rapporteren en structureel registeren op maatregelen.
- Het bouwen van een digitale workflow rondom het Wzd stappenplan, zodat dit nog beter synchroon loopt met andere overleggen rondom het individuele zorgproces van de cliënt.
- Het borgen van de jaarlijkse Wzd scholing bij de Severinus Academie, waaronder de Wzd Pubquiz.
- Het informeren van onze cliënten en hun vertegenwoordigers over de Wzd.
- Het regelmatig bespreken van onvrijwillige zorg in alle teamoverleggen.

De commissie zorg in vrijheid stak de afgelopen twee jaar veel tijd in de implementatie van de Wzd. Een implementatie die nagenoeg is afgerond en is geborgd in de organisatie. Nu kan onze aandacht weer volledig naar het ondersteunen van teams bij onvrijwillige zorg en scholing over de Wzd in samenwerking met de Severinus Academie. Om dat voor elkaar te krijgen is een breed draagvlak in de organisatie belangrijk. Dat draagvlak wordt steeds groter. Een paar jaar geleden begon ik met één collega en moet je eens kijken waar we nu staan.

Ik heb recent de scholing voor Wzd functionaris gevolgd. ‘Tijdens deze scholing viel me op dat iedere organisatie met hetzelfde worstelt. Reflecterend kan ik alleen maar concluderen dat wij het zo slecht nog niet doen.’

‘We zijn er nog niet, maar wel al goed op weg.’

Het agressiebeleid

Aan het woord zijn; Jolande van Kan als adviseur HRM en Job van Vugt, beiden lid van de commissie agressiebeleid. Daarnaast geeft Job Weerbaarheidstraining en neemt hij zijn ervaringen mee vanuit de dagbesteding.

Ons agressiebeleid was toe aan een update. De nazorg was summier georganiseerd en de weerbaarheidstrainingen waren in de praktijk verder ontwikkeld dan in het beleid beschreven stond. In 2021 hebben we onze visie op agressie geformuleerd. Deze is gebaseerd op de ARBO catalogus. Bij het formuleren van de visie op agressie sta je voor de essentiële vraag: 'Wat is agressie en wat vinden we ervan'. We hebben expliciet aangegeven dat agressie niet te tolereren is, echter agressie is ook niet altijd te voorkomen en inherent aan het werken met mensen met een verstandelijke beperking.

Iedere medewerker binnen Severinus kan met agressie te maken krijgen of er getuige van zijn. Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid. We bieden de introductiemodule agressie dan ook aan elke (nieuwe) medewerker aan. Hierin is onder andere aandacht voor wat het met jezelf kan doen en waar je terecht kunt.



Vanuit de drie werkgroepen 'Beleid', 'Eerste opvang & Nazorg' en 'Preventie, Interventie & Educatie' zijn we aan de slag gegaan. Dit ging met vallen en opstaan omdat de projectstructuur te complex was. Toen deze was aangepast zijn er grote sprongen gemaakt.

'Iedere cliënt heeft toch recht op eigen regie en emoties.'

Job vertelt vanuit de praktijk dat bij de impact van een incident, bijna nooit een score 5 werd ingevuld. 'Je wist dan dat iemand van HRM contact op zou nemen. Iemand die zelf nooit een klap heeft gehad en mij komt vragen wat ik nodig heb..... Daar zat niemand op te wachten en dan is het systeem al failliet.' Om die reden wordt onder andere een Bedrijfsopvang Team (BOT-team) opgezet. Het BOT-team bestaat uit medewerkers uit de praktijk die door een extern bureau worden opgeleid om opvang te bieden na een incident. Dit doen zij vanuit een onafhankelijke positie zowel gevraagd als ongevraagd.

Waar zijn we trots op?

De goedkeuring van het agressiebeleid door het MT en de OR zodat:

- Het MIC/MIM-project wordt gekoppeld aan het project beleid agressie.
- Het agressiebeleid wordt geborgd in de reguliere overlegstructuur van Severinus.
- De burenondersteuning anders wordt georganiseerd zodat iedereen die ondersteunt bij een oproep, weet hoe te handelen en medewerkers zich ook écht ondersteund voelen door collega's.

Wat gaan we in 2022 doen?

- De implementatie van het beleid agressie.

"Agressie is als het ware communicatie in een vervelend jasje."

Onze innovatie strategie

Aan het woord zijn; Ilona Senders Kwaliteitsmanager en Esther van Waes, persoonlijk begeleider.

Innovatie en technologie worden steeds belangrijker in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Technologie kan bijdragen aan meer mogelijkheden, eigen regie en zeggenschap. Aan meer tijd voor de cliënt, minder administratieve lasten en zorg op een andere manier. Wat een oplossing kan zijn voor de krapte op de arbeidsmarkt. Daarom maken we de komende jaren een speerpunt van innovatie.

We gaan werken volgens de volinnovatiestrategie. Dit betekent dat we als één van de eersten, nieuwe innovaties uitproberen op het moment dat het bewezen effect is aangetoond. We zijn geïnteresseerd in innovaties, gaan zelf actief op zoek naar nieuwe mogelijkheden en delen onze ervaring en kennis om een innovatie te verbeteren. Met als doel de innovaties die echt bijdragen een plek te geven in de ondersteuning aan onze cliënten. De afgelopen jaren hebben we al een aantal ontwikkelingen in gang gezet. Dit alles in samenwerking met Mentech die innovatietechnologie hiervoor ontwikkelt en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (VWS) middels het samenwerkingsprogramma Volwaardig Leven.

Feelix app

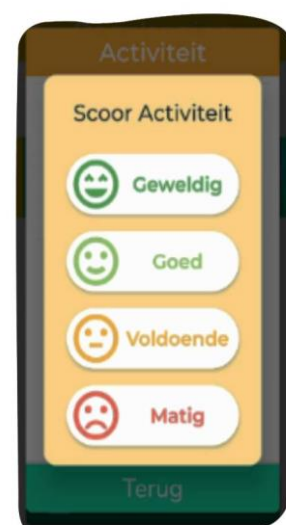
We hebben met ondersteuning van het programma ‘begeleiding a la carte’ de Feelix app ontwikkeld. Een app die het samenwerken van het netwerk rondom mensen met een ernstig verstandelijke en meervoudige beperking ondersteunt in frequent contact. Dit met als doel beter zicht te krijgen op wat deze cliënten prettig vinden, waar zij blij van worden en daardoor hun eigen mening te meten.

Uit een in 2020 uitgevoerde pilot blijkt dat we door goede communicatie binnen het sociale netwerk van de cliënt een beter beeld van zijn/haar geluk krijgen waardoor we beter de benodigde ondersteuningsbehoefte kunnen bepalen. We hebben onderzocht of we de sociale netwerken van cliënten wel goed in beeld hadden. Dat leverde soms verrassende resultaten op. ‘Zo dachten we altijd dat een cliënt geen contact had met zijn zus’, begint Ilona, ‘maar nu ontdekten we dat zij elkaar elke zondag zien, bij hun ouders op de koffie. Die zus blijkt een heel belangrijk persoon te zijn voor de cliënt en absoluut iemand om te betrekken in het kennen van de cliënt.’

Op basis van deze bevindingen hebben wij bijgedragen aan het ontwikkelen van de netwerkkapp Feelix. Deze meet in het sociale netwerk de beleving van een cliënt en activeert het netwerk om bij te dragen aan het dagelijkse geluk. Gebruikers kunnen aangeven hoe een activiteit verloopt. ‘Als Maarten bijvoorbeeld een paar keer achter elkaar niet zo blij wordt van zwemmen, is er misschien iets aan de hand’, geeft Ilona aan. ‘Zo kun je met de app ook mogelijke verbanden leggen. Bijvoorbeeld tussen slecht slapen en niet genoeg naar buiten gaan.’

HUME

Daarnaast hebben we in 2021 de pilotstudie met de HUME afgerond. De HUME is het stressherkenningssysteem van Mentech dat mede met hulp van Severinus is ontwikkeld en inmiddels bij 25 zorginstellingen in Nederland en België wordt ingezet. In de beginfase hebben veel cliënten van Severinus aan de validatie van de HUME meegewerkt.



Ondertussen registreert de HUME stress met een hoge nauwkeurigheid en zijn we gestart met de implementatie. Esther heeft de HUME binnen Severinus ingezet om het gedrag van een cliënt beter te kunnen duiden.

De HUME signaleert via sensoren in een horloge, borstband of sok – gekoppeld aan slimme algoritmen – de stressopbouw. In een poging een cliënt minder stress te geven waren wij haar sneller gaan douchen en verzorgen. Maar dat bleek niet goed te zijn. Gezellig praten, vertellen wat we gaan doen en haar aankijken werken veel beter dan overhaasten. De HUME heeft ons geholpen haar geluiden beter te interpreteren. Via de HUME-app op onze telefoon kunnen we haar gedurende de dag volgen.



Wat gaan we doen in 2022?

In de periode 2022-2024 werken we met drie Innovatiespeerpunten, passend bij onze ambities op het gebied van innovatie. Dit betreft de speerpunten:

- stem van de cliënt;
- goed leven;
- verminderen werklust medewerkers.

Deze speerpunten bestaan uit diverse ideeën, projecten en producten waar we in de komende periode mee aan de slag gaan en het betreft een combinatie van technologische, proces- en sociale innovaties. Dit is niet statisch. Met andere woorden, het is voorstelbaar dat de invulling van een speerpunt wordt bijgesteld omdat er nieuwe inzichten zijn en/of projecten zijn afgerond en innovaties zijn geïmplementeerd. Bij de uitwerking van onze ondersteuningsprogramma's, is innovatie een van de thema's om per ondersteuningsprogramma in te vullen en specifiek te maken. Dat gaan we doen in 2022.

Hoogtepunten 2021



“..... vrijwilligers zwaaiden voor het raam”



Coronawandeling

Stil staan bij de saamhorigheid, verwerking van de lock down en herdenken van mensen die overleden zijn. Dit voorafgaand aan de heropening van de dagbesteding.



Opening High Chaparral



Opening Belevingstuin

Medezeggenschap

Aan het woord zijn: Gerard Staal (lid Bewonersraad), Jan Plant (lid Bewonersraad) en Roderik van Loon (secretaris Raad van Bestuur).

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) regelt de medezeggenschap van cliënten van zorginstellingen. Deze wet is sinds 1 januari 2020 van kracht. Formeel zouden in de cliëntenraden cliënten zelf zitting moeten nemen. Omdat het voor onze cliënten niet mogelijk is om over alles waar een cliëntenraad over mag adviseren een goed oordeel te vormen en advies uit te brengen, hebben wij een cliëntenraad én een bewonersraad. De cliëntenraad bestaat uit ouders en wettelijk vertegenwoordigers van onze cliënten. De bewonersraad bestaat uit twaalf bewoners van Severinus en twee cliënten die nog thuis wonen maar wel bij Severinus gebruik maken van dagbesteding of andere vormen van ondersteuning. Het is belangrijk dat cliënten van Severinus mee kunnen praten over ons beleid. Daarom behartigt de cliëntenraad de belangen van alle cliënten. De bewonersraad helpt de cliëntenraad daarbij.



Gerard Staal en Jan Plant zitten in de bewonersraad. Jan zit naast zijn dagelijks werk bij de Beweging, de Zorgboerderij en Makro, al 10 jaar in de bewonersraad. Door corona hebben we minder vergaderingen gehad. Daarom mocht ik langer blijven zitten. In december 2021 hebben we verkiezingen gehouden en toen is Gerard gekozen als nieuw lid van de bewonersraad. Gerard werkt bij de Dienstengroep en de Gasterije het dorpsgenot in Oerle.

‘Ik zit in de bewonersraad omdat ik het belangrijk vind dat alle cliënten serieus worden genomen en al hun mogelijkheden worden benut. Daar wil ik aan bijdragen.’

De meeste stemmen gelden

De onderwerpen waarover we praten bepalen we zelf. We brengen allemaal een paar onderwerpen in die we belangrijk vinden en stemmen dan welke onderwerpen we op de agenda zetten. (Verkeers)veiligheid en voeding vinden wij belangrijke onderwerpen om over te praten. Er is nu meer aandacht voor gezonde voeding en we hebben deelgenomen aan veilig verkeeracties en ontruimingsoefeningen. Ook bespreken we de cliëntversie van het kwaliteitsrapport.

We vergaderen altijd met Raymond van Zoolingen, onze bestuurder, en Yvonne Kalkhoven. Zij is wettelijk vertegenwoordiger en lid van de cliëntenraad. Zij nemen de onderwerpen die wij in de bewonersraad bespreken mee naar de organisatie en naar de cliëntenraad zodat onze mening telt.

Niet alle cliënten weten dat wij in de bewonersraad zitten

Voor een vergadering vragen we soms aan andere cliënten wat zij in willen brengen. Gerard doet dat ook tijdens het bewonersoverleg in het woonhuis. Daarmee kunnen we meningen en onderwerpen inbrengen die voor anderen belangrijk zijn. Dat willen we meer doen. Het is dus belangrijk dat alle cliënten weten wie er in de bewonersraad zitten, zodat ze uit zichzelf naar ons toe kunnen komen. Ook onze verslagen moeten weer op intranet worden gezet, zodat iedereen ze kan lezen.

‘Corona maakte het vergaderen lastig.’

Door corona hebben we minder kunnen vergaderen. Digitaal vergaderen is dan lastig. Normaal vergaderen we elke maand. We hopen dat in 2022 weer te kunnen doen, want we moeten allemaal hard werken vindt Jan.

“In het weekend PSV fan en ’s avonds de belangen van alle cliënten vertegenwoordigen in de bewonersraad.”

Wat gaan we doen in 2022

- In 2021 is de nieuwe strategie van Severinus beschreven. Deze wordt in de eerste helft van 2022 uitgewerkt. De bewonersraad gaat meepraten over deze strategie en hoe deze er in het echt uit gaat zien.
- De mening van de bewonersraad is belangrijk, dat vindt Raymond ook, daarom gaan we bespreken hoe we onze rol nog beter neer kunnen zetten.



Reflectie OR, CR RvT

Hoe verliep medezeggenschap in 2021? Daarover gingen we gezamenlijk in gesprek met een afvaardiging van de Cliëntenraad (CR), Ondernemingsraad (OR) en Raad van Toezicht (RvT).

2021 was het jaar waarin we, door de wisseling van bestuur in 2020, aan elkaar moesten wennen en de medezeggenschap weer goed in moesten regelen. Om dat te doen is eind 2020 met de raden gesproken over de wederzijdse verwachtingen op het gebied van medezeggenschap en hoe hierin samen te werken. Een jaar later kunnen we concluderen dat de raden, zoals gewenst, steeds meer aan de voorkant worden meegenomen en daardoor al vroeg betrokken zijn bij organisatieontwikkelingen. Een goede ontwikkeling, die tegelijkertijd zorgt voor de uitdaging om naast vroege betrokkenheid ook nog onafhankelijk en objectief advies of instemming te geven. Ook het proactief inbrengen van thema's wordt als waardevol ervaren. Daar gaan we mee aan de slag.

Betere betrokkenheid bewonersraad en vrijwilligersraad

We gaan ook aan de slag met de betrokkenheid van de bewonersraad. We vinden dat de bewonersraad beter vertegenwoordigd moet worden in de medezeggenschap. De cliëntenraad gaat dit doen door enerzijds te signaleren welke thema's door cliënten worden aangedragen in de bewonersraad en bewoners-overleggen in de woonhuizen. En anderzijds door vooraf de te bespreken thema's in te brengen in het overleg met de bewonersraad, zodat de mening van de bewonersraad meegenomen kan worden in het advies van de cliëntenraad. Ook in de reflectie op het kwaliteitsrapport geven we de bewonersraad in 2022 een betere rol. We breiden de reflectie niet alleen uit met onze bewonersraad. Ook de in 2021 opgerichte vrijwilligersraad sluit in 2022 aan bij de reflectie.

De OR en CR worden goed gehoord, maar hebben ook een kritische noot. Medewerkers en vertegenwoordigers vragen zich soms af of ze wel echt meegenomen en voldoende geïnformeerd worden over de organisatieontwikkelingen. Hier moet aandacht voor zijn.



Reflectie op het kwaliteitsrapport 2021

Het rapport is ontvangen als een makkelijk leesbaar soms iets te positief rapport. We hebben te maken gehad met een zwaar jaar dat veel impact heeft gehad op zowel medewerkers als cliënten. Dat moet meer naar voren komen. Ook mogen zaken concreter worden geformuleerd. Nu is het rapport soms wat verbloemd. We weten bijvoorbeeld dat sommige ondersteuningsplannen gewoon zijn gekopieerd en geplakt. Dat is gedaan omdat veel overleggen door corona niet zijn doorgegaan en omdat er

sprake was van personele krapte. Dat mag best gewoon opgeschreven worden.

Gezamenlijk zijn de schouders eronder gezet maar de rek is eruit

2021 was een zwaar jaar en laat daardoor twee kanten van de medaille zien. Onder medewerkers was veel flexibiliteit en creativiteit om maatwerk te leveren aan cliënten en hen zo min mogelijk last te laten hebben van de coronamaatregelen. We zagen veerkracht om op een andere manier te werken en afdelingen en

medewerkers staan onvoorwaardelijk klaar voor elkaar. De samenwerking tussen wonen en dagbesteding heeft daardoor een boost gekregen. Daar zijn grote stappen in gezet die we graag willen vasthouden. Tegelijkertijd heeft onze kracht er ook voor gezorgd dat medewerkers moe zijn. De rek om meer te geven en bijvoorbeeld om te gaan met de steeds groter wordende personeelstekorten en verzuim is eruit. Medewerkers hebben de behoefte om op adem te komen en te werken aan hun eigen kwaliteit. De jaarlijkse kwaliteitsdag heeft stil gelegen tijdens de pandemie, terwijl andere jaren juist de nadruk werd gelegd op dit soort dagen. In 2022 krijgt de kwaliteitsdag weer nieuw leven in geblazen.



Een kritische noot ten opzichte van de cliënttevredenheid

Ondanks de vele coronabeperkingen zijn cliënten en hun vertegenwoordigers tevreden met de zorg die Severinus heeft geboden. Een resultaat waar de flexibiliteit en inzet van medewerkers zeker aan heeft bijgedragen. Echter, plaatsen we ook een kanttekening bij de resultaten. Of de tevredenheid van cliënten echt zo hoog is valt namelijk te bezien. De uitvraag heeft in 2021 voor het eerst via de nieuwe werkwijze plaatsgevonden en ondersteuningsplanoverleggen zijn niet altijd doorgegaan waardoor er geen uitvraag heeft plaatsgevonden. Dit maakt dat het uitgevoerde onderzoek niet representatief is. Daarnaast vindt de cliëntenraad de vragenlijst van het cliënttevredenheidsonderzoek niet altijd passend en missen zij bij sommige vragen de mogelijkheid om een ander- of open antwoord te geven. Nu kiezen ouders soms voor een antwoord dat niet helemaal passend is, omdat er geen andere keuze te maken valt. De cliëntenraad stelt voor om in 2022 de vragenlijst nogmaals samen door te nemen en passend te maken. Dat kan bijdragen aan betere respons en een meer realistisch beeld van de tevredenheid. Stap ook niet over de groep cliënten die niet tevreden zijn heen. Geef duidelijk aan wat je gaat doen met hun bevindingen.

De CR is van mening is dat het PDCA karakter in het rapport tekort schiet. De RvT leden vinden dat er wel inzicht wordt gegeven in de verantwoording van de speerpunten in 2021 maar dat er nog aanvulling nodig is op de uitleg over de aanvullende acties zodat speerpunten in 2022 wel gehaald gaan worden alsmede een aanvulling op speerpunten die nu alleen het kwaliteitssysteem betreffen. Het is goed om te benoemen waarom je nu voor een andere opzet kiest. Tot slot laten de verbeterpunten uit de teamreflecties een voorspellend karakter zien. Daarin liggen kansen om de goede dingen uit op te pakken ter verbetering.

In 2021 is in de verschillende raden gesproken over het thema maatschappelijke participatie van cliënten en de waarde die we als organisatie met onze cliënten en onze organisatie aan de samenleving willen toevoegen. In het kwaliteitsrapport over 2022 willen we terug zien hoe daar invulling aan wordt gegeven in de buurt, de wijk, Veldhoven et cetera. Welk perspectief en doel we onszelf stellen en hoe we daarop reflecteren.

Hoe verder?

Met de kritische noten uit de reflectie, optimaliseren we dit kwaliteitsrapport Severinus 2021 voor publicatie. Daarmee doen we recht aan de feedback die gegeven is. Daarnaast stellen we een cliëntversie op. We stellen ons de ambitie om dit, naar wens van de cliëntenraad, over het rapport van 2022 zo begrijpelijk mogelijk te doen voor al onze cliënten.

Samenvatting en vooruitblik 2022

2021 verliep anders dan gehoopt en gepland. Ook dit jaar zorgde corona voor dilemma's, uitdagingen en keuzes. We kozen voor de basis. Een goede dag voor onze cliënten met zo veel mogelijk contact, dagbesteding en daginvulling. Met het nodige "kunst en vliegwerk" en de keuze om dingen die kunnen wachten niet te doen. Dit verklaart waarom we onze voorgenomen kwaliteitspeerpunten van 2021 niet volledig hebben afgerond. Maar, we hebben heel veel wel gedaan.



Evaluatie corona crisis

We hebben onze corona crisisorganisatie geëvalueerd. Met de geleerde lessen hebben we de aanpak van de 4^e golf die in september 2021 startte vormgegeven. De lijntjes met de OR en CR bleven kort. Samen stemden we het beleid en de bijbehorende communicatie af. En voor de borging van de crisisorganisatie bij pandemieën in de toekomst zijn we een draaiboek aan het maken, wat we in 2022 implementeren in de organisatie.

Het behoud van de goede dingen na corona

We zijn een pilot gestart om de goede ervaringen van dagbesteding aan huis en dagbesteding vanuit huis te behouden en verder vorm te geven. De opgedane ervaringen nemen we mee in de uitwerking van onze ondersteuningsprogramma's in 2022. We hebben

beeldbellen, digitaal vergaderen, hybride werken en Severinus TeeVee een vaste plek gegeven in de organisatie.

De kwaliteitsspeerpunten van 2021

We hebben ons speerpunt Wzd grotendeels afgerond. Het beleid heeft een update gekregen en is besproken met de cliëntenraad. De bijbehorende taken en rollen zijn geïmplementeerd en nagenoeg alle medewerkers zijn geschoold. In de organisatie zien we een vergroot bewustzijn bij medewerkers. In 2022 ligt onze focus op het goed registreren van en rapporteren op ingezette maatregelen. Dit is sinds eind 2021 mogelijk in het ECD. We verwachten dat het aantal geregistreerde maatregelen omhoog zal gaan door betere registratie. Desalniettemin geeft dit input voor een gedegen Wzd analyse en het opstellen van een bijbehorend plan voor het nog verder terugdringen van onvrijwillige zorg.

De kwaliteitsspeerpunten MIC/MIM en agressiebeleid pakken we verder op. Na het schrijven van het beleid en het bijbehorende plan van aanpak gaan we nu over tot de implementatie en uitvoer daarvan.

De kwaliteitspeerpunten in 2022

Wat is kwaliteit? Wat is onze visie daarop en hoe gaan we daarop sturen? Vragen die tijdens de reflectie van het kwaliteitsrapport 2020 aan ons zijn gesteld. Vragen waar we in 2022 antwoord op gaan geven omdat we recht willen doen aan de feedback die we hebben gekregen in 2020. En omdat door het stoppen met onze HKZ certificering ons eigen kwaliteitssysteem aan een update toe is:



- We beschrijven onze visie op kwaliteit en het bijbehorende kwaliteitsmanagementsysteem.
- We bepalen onze kwaliteit KPI's en de bijbehorende normen.
- We richten ons kwaliteitsdashboard verder in om de teams te ondersteunen in het bespreken en leren van.
- De jaaragenda, voor zorgteams, die we in 2022 implementeren helpt bij het cyclisch bespreken van kwaliteit en leren van incidenten.
- We herstarten en bereiden ons interne auditprogramma uit om te toetsen of ons beleid en de praktijk op elkaar aansluiten.

In het eerste half jaar van 2022 laten we ons kwaliteitsmanagementsysteem onafhankelijk toetsen

en maken we op basis van deze toets een plan van aanpak om ons kwaliteitsmanagementsysteem aan te scherpen en goed in te voeren in de organisatie. Op basis van de onafhankelijke toets, onze eigen managementinformatie, teamreflecties, teambesprekingen en interne audits bepalen we welke verbeterpunten we oppakken. Daar waar nodig in 2022 en daar waar het kan later. Want we zijn ook realistisch. Werken aan kwaliteit is belangrijk maar we kunnen niet alles tegelijk. Daarnaast ronden we de in 2021 voorgenomen kwaliteitsspeerpunten af. Onderstaand een samenvattend overzicht van de belangrijkste speerpunten.

Zorgproces rond individuele cliënt				
<i>Jaartal</i>	<i>Speerpunt</i>	<i>Behaald</i>	<i>Gedeeltelijk behaald/te behalen in 2022</i>	<i>Niet behaald</i>
2021	Implementatie Wet zorg en dwang	X		
2022	Borgen jaarlijkse Wzd scholing bij Severinus academie		X	
2021	Leren van MIC/MIM		X	
2021	Implementeren agressiebeleid		X	
2022	Evalueren en optimaliseren proces, formats en uitvoering ondersteuningsproces cliënten		X	
2022	Uitvoeren audit medicatieverstrekking			
Clïentervaringen				
2022	Vergroten respons cliënttevredenheidsonderzoek		X	
2022	Onderzoeken welk cliënt tevredenheidsonderzoek het beste past bij de organisatiestrategie		X	
2019 <	Tijd voor cliënt	X		
2019 <	Werkdruk verminderen			X
Zelfreflectie teams				
2022	Zelfreflectie inbedden in beleidscyclus en kwartaalrapportage		X	
Overige speerpunten				
2019	Heroverwegen van onze kernwaarden	X		
2020	Continuïteit van de personele bezetting			X
2022	Informeren cliënten over inzet vertrouwenspersoon en Wzd		X	
2022	Afronden en borgen BHV plan en scholing		X	
2022	Evalueren en borgen geleerde lessen corona crisis-organisatie		X	
2022	Door-ontwikkelen Severinus TeeVee naar structurele daginvulling		X	
2022	Implementeren 'nieuwe voedingsmap' en updaten kennis over voedselveiligheid		X	
2022	Profilering en professionalisering medezeggenschap bewonersraad		X	
2022	Profilering en professionalisering medezeggenschap vrijwilligersraad		X	
2022	Vertalen innovatie strategie naar projecten 2022-2024		X	
2022	Opnieuw leven inblazen kwaliteitsdag		X	
2022	Reflectie op en invulling geven aan maatschappelijke participatie		X	

Nawoord

In 2021 kozen we voor een nieuwe opzet van ons kwaliteitsrapport. Een opzet die is voortgekomen uit de feedback die wij over het rapport van 2020 kregen van onze medezeggenschapsraden en het zorgkantoor. Tevens een opzet die beter past bij de bedoeling van het kwaliteitskader, ‘samen reflecteren om te leren’.

Naast het tellen en vertellen over onze kwaliteit, reflecteerden we met een brede vertegenwoordiging van Severinus op onze kwaliteit. Met als doel een rapport te krijgen dat vooral niet dient als verantwoordingsdocument, maar laat zien hoe wij onze kwaliteit verbeteren aan de hand van interne reflectie. We kijken terug op waardevolle gesprekken. Kritisch en positief tegelijk.



Wanneer is Severinus tevreden?

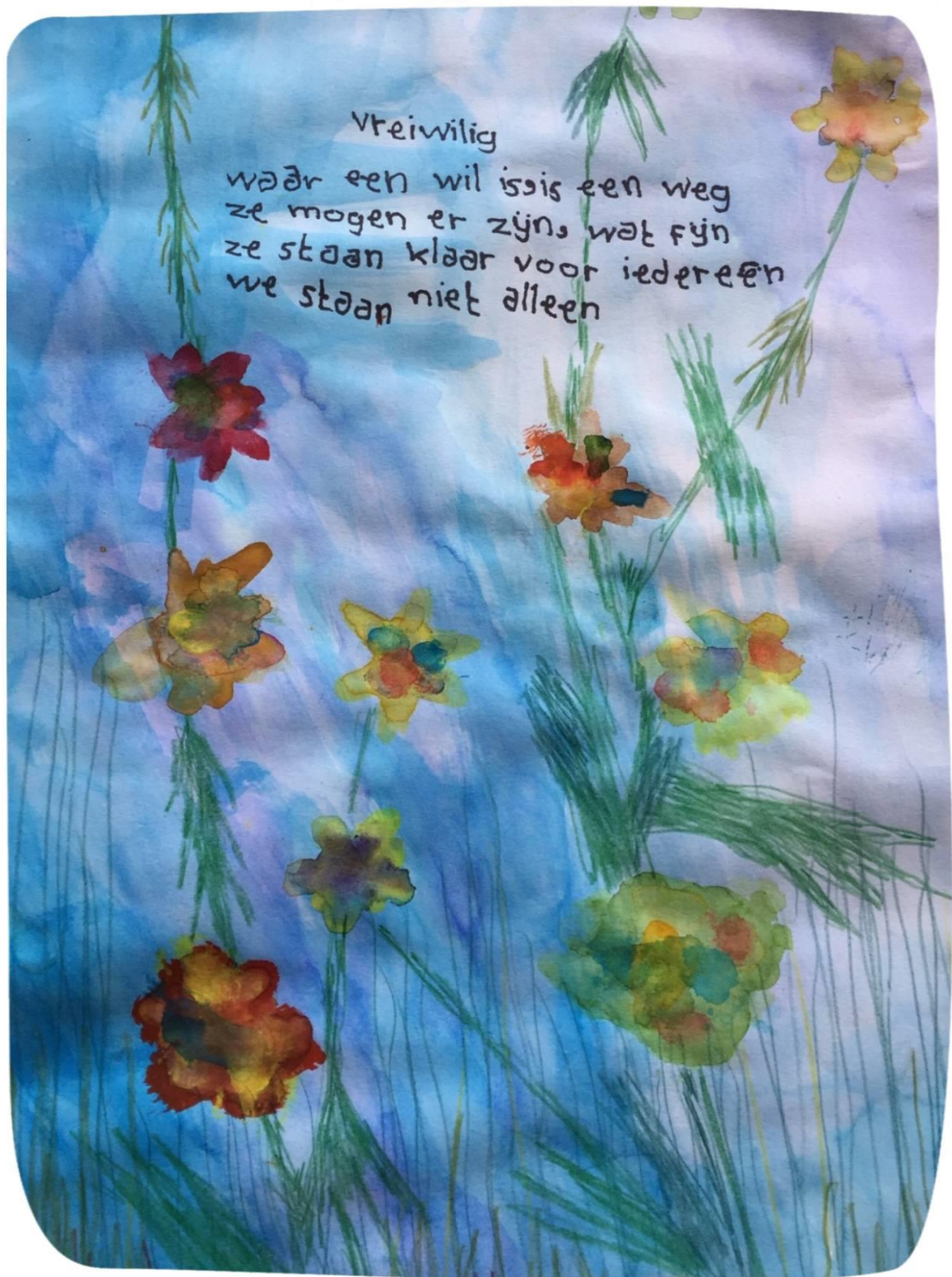
In 2021 vroeg de cliëntenraad ons ‘wanneer is Severinus tevreden?’. Een goede vraag. Want, met onze cliënt waardering en de ontwikkeling die we als organisatie maken mogen we zeker tevreden zijn. Vooral na een jaar waarin wederom de uiterste flexibiliteit van iedereen is gevraagd. Toch merkten we tijdens de reflecties dat we geneigd zijn wat goed gaat voor lief te nemen en de nadruk te leggen op alles wat beter kan. Door onze Brabantse bescheidenheid leggen we het er niet zo “dik” bovenop dat we tevreden zijn. En misschien is tevreden ook wel niet het goede woord. Uit dit rapport blijkt dat we heel veel al heel goed doen. Dat we fantastische medewerkers en vrijwilligers hebben die zich met hart en ziel inzetten voor onze cliënten. Samen hebben we prachtige initiatieven opgezet, halen we het onderste uit de kan om onze cliënten een goede dag te bezorgen en kijken we kritisch naar ons eigen handelen. Tevreden zullen we misschien wel nooit zijn. Het kan altijd beter bij Severinus. Maar dat we heel veel hebben om trots op te zijn, dát staat vast.

Kwaliteitsrapport 2021, het verhaal van Severinus

De gekozen manier van reflecteren, schrijven en rapporteren over kwaliteit bevalt ons goed. En daarom gaan we in 2022 op dezelfde voet verder. Maar dan beter. We vullen ons rapport het hele jaar door met de informatie die we ophalen uit ons kwaliteitsdashboard, kwartaalrapportage en interne auditprogramma's. Ook archiveren we alvast alle hoogtepunten en bijbehorende foto's. Dat doen we zodat het kwaliteitsrapport geen momentopname is maar een document dat gedurende het jaar onder de aandacht staat, wordt gemonitord en groeit. Bij editie 2022 betrekken we cliënten als interviewer, fotograaf, tekstschrijver en vormgever, zodat het rapport nog meer van ons allen is.

Tot slot

Op het moment van dit schrijven beleven we het allerhoogste verzuim ooit. Ruim 20% van onze medewerkers heeft ziekteverlof. Gezamenlijk worden alle zeilen bijgezet om de bezetting in de woningen rond te krijgen en de dagbesteding open te houden. Tegelijkertijd gloort er licht aan de corona tunnel en kan onze blik weer naar de toekomst. Een toekomst die in het teken staat van het behouden van de goede dingen uit de corona tijd, onze nieuwe strategie en het verder oppakken van onze kwaliteitsspeerpunten. We kijken met trots terug op een bijzonder jaar. Een jaar waarin we naast de best mogelijke ondersteuning te bieden aan onze cliënten, ook mooie stappen hebben gezet!



Tekst: Ilona Senders & Jacqueline Joosten
Vormgeving: Anne Smetsers, Ilona Senders & Jacqueline Joosten
Fotografie: Anne Smetsers, Bryan Kea & Jacqueline Joosten
Ontwerp: Anne Smetsers, Ilona Senders, Jacqueline Joosten & Zipper



SEVERINUS
BIJZONDER IN SAMENLEVEN

Bezoekadres:
Platanenlaan 28
5507 MD Veldhoven

T 040-2586311
E info@severinus.nl
W www.severinus.nl

Postadres:
Postbus 6666
5500 MA Veldhoven