

Persoonsgerichte zorg
en ondersteuning

Leiderschap, governance
& management

Wonen en Welzijn

Personeelssamenstelling

Passende, veilige zorg
en ondersteuning

Gebruik van informatie

Leren en ontwikkelen

Hulpbronnen,
omgeving en context

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van SWZ. Hierin kijken wij graag met u terug op het jaar 2022. Als structuur maken we dankbaar gebruik van het kwaliteitskader; dit verslag is opgebouwd volgens de acht thema's van dit kader.

In 2022 hebben we in het kader van kwaliteitsmanagement een veelheid aan onderwerpen vast gehad. In deze tijden zijn gezonde en gelukkige medewerkers een essentiële voorwaarde om goede ondersteuning aan cliënten te kunnen bieden. Naast aandacht voor ziekteverzuim hebben we er bewust voor gekozen meer focus te leggen op vitaliteit van medewerkers. Naast trainingen voor zorgmedewerkers met de titel 'energiegevers en energievreters' hebben we de week van de vitaliteit georganiseerd.

In de zorg vindt verschuiving plaats van zorg naar een groter belang van welzijn. In dat kader hebben we in 2022 welzijnsmedewerkers voor het kleinschalig wonen aangenomen en getraind. Daarnaast was het op een hoger plan brengen van de palliatieve zorg een speerpunt. Niet alleen was het doel de palliatieve zorg in technische zin verder te verbeteren, ook hebben we ernaar gestreefd vanuit onze identiteit geestelijke zorg een concrete plek te geven in het palliatieve proces. Dit hebben we gedaan door de introductie van de waakmand. Een mand samengesteld voor de naasten die aan het waken zijn. Naast de palliatieve zorg is er extra energie uitgegaan naar het proces van medicatieverstrekking door de introductie van medicatiekarren en digitaal aftekenen in de intramurale zorg. Ook voeding was een belangrijk thema. We hebben nieuw voedingsbeleid ontwikkeld.

Ten aanzien van systeemkwaliteit heeft een hercertificering voor het HKZ certificaat plaatsgevonden die zonder majeure afwijkingen tot hercertificering heeft geleid. Tevens hebben we samen met partners in het Lerend Netwerk (Oldael, Johannahuis, Mr. L.E. Visserhuis) een project gedaan op het gebied van digitalisering van de zorg. We hebben meegedaan aan de PREM en het CTO, cliënten gaven ons voor de PREM gemiddeld een 8,6 en voor het CTO een 7,2.

Kortom we hebben op het gebied van kwaliteit aandacht gehad voor een diversiteit aan onderwerpen. In dit verslag vindt u toelichting op de kwaliteitsdoelstellingen waaraan we gewerkt hebben.

Wij nodigen u hierbij van harte uit om ons verslag over het jaar 2022 te lezen.

Hester Branderhorst
Directeur - bestuurder

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

In navolging van het kwaliteitskader legt SWZ de nadruk op vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten: Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Zorgdoelen (Kwaliteitskader 2017, Zorginstituut Nederland (ZIN)).



- Cliëntcasuïstiek is sinds 2022 met regelmaat onderdeel van werkoverleggen.
- Voor iedere cliënt heeft een Multi Disciplinair Overleg (MDO) plaatsgevonden.
- De in 2022 gestarte werkgroep Palliatieve Zorg heeft palliatief beleid geherformuleerd en geïmplementeerd, waaronder onderdelen van het zorgpad stervensfase.
- Het aanbod voor cliënten met Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT) is verder uitgebreid.
- Key-useroverleggen hebben plaatsgevonden waarbij het gebruik van het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) wordt geëvalueerd, verbeteren het gebruik van het ECD en het rapporteren op doelen.
- Praktijkverpleegkundigen hebben mini-audits uitgevoerd op het gebruik van het ECD en hebben de bevindingen besproken met teamleden.
- Sinds 2022 zet SWZ in de terminale fase waakmanden in en is er een koppelbed beschikbaar voor cliënten en hun naasten.
- Om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van zorgtechnologie en arbeidsbesparende technologie zijn enkele congressen en beurzen bezocht.
- In 2022 is beleid met betrekking tot digitalisering vastgelegd waarbij de eisen van het toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) met betrekking tot eHealth is meegenomen.



**ONTWIKKELINGEN
OP HET GEBIED
VAN EHEALTH
GEVOLGD**

**KEY-USER
OVERLEGGEN TER
VERBETERING VAN
HET ECD EN
RAPPORTEREN OP
DOELN**



**NIEUW PALLIATIEF
BELEID**



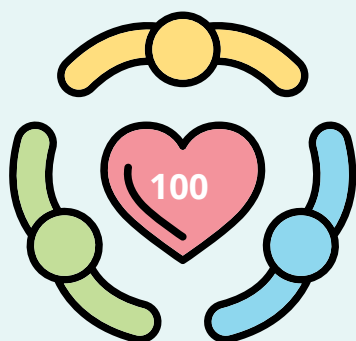
**INZET
WAAKMANDEN
EN KOPPELBED
TERMINALE
FASE**

WONEN EN WELZIJN

In navolging van het kwaliteitskader onderscheidt SWZ vijf thema's die een bijdrage leveren aan de levenskwaliteit, het welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Medewerkers welzijn zijn geïntroduceerd op de huiskamers van de PG-locaties.
- Coachend begeleiders hebben een nieuw format voor het welzijnsplan ontwikkeld.
- In 2022 is het voedingsbeleid herzien. Onder begeleiding van externe voedingsdeskundigen is en wordt gewerkt aan nieuwe menu's op basis van vastgestelde uitgangspunten; gezond, gevarieerd, duurzaam, smaakvol, sfeervol, veilig en efficiënt.
- Om een impuls te geven aan de gastvrijheid en beleving zijn het restaurant, de foyer en de theaterzaal van Sophieke in 2022 volledig gerenoveerd.
- In 2022 is het ticketsysteem (systeem voor facilitaire aanvragen vanuit de organisatie) actiever ingezet door de facilitaire dienst om zo de werkprocessen van de diensten beter te kunnen monitoren.
- Er hebben, in samenwerking met de CR, inspraakbijeenkomsten plaatsgevonden met cliënten en cliëntvertegenwoordigers op alle locaties.
- In 2022 zijn 11 vrijwilligers gestart en 30 vrijwilligers gestopt. Het aantal vrijwilligers eind 2022 is 100. Waarbij opgemerkt wordt dat vrijwilligers wel een schaars goed beginnen te worden; het aantal mensen dat vrijwilligerswerk kan en wil doen neemt af en de vraag naar vrijwilligers neemt toe, ook buiten SWZ.
- Om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid zijn diverse bijeenkomsten, georganiseerd via Actiz en Milieu Platform Zorg (MPZ), bijgewoond.
- De in 2022 verbouwde ruimtes zijn voorzien van LED-verlichting.



**AANTAL
VRIJWILLIGERS**

**RENOVATIE
BEGANE
GROND
SOPHIEKE**



**INSPRAAKBIJEENKOMSTEN OP
ALLE AFDELINGEN**



**BELEID
VOEDING
HERZIEN**



**MEDEWERKERS
WELZIJN
GEÏNTRODUCEERD
OP PG-AFDELING**

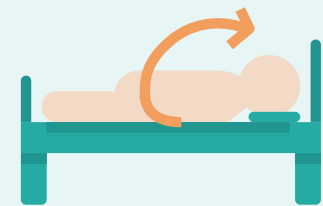
VEILIGHEID

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt SWZ vier thema's rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, het gemotiveerd gebruiken van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Medicatiewagens en elektronische toedienregistratie zijn geïmplementeerd.
- De overleggen tussen de apotheker, behandeldienst en zorgmanagement zijn opnieuw gestart en vinden eens per kwartaal plaats.
- Medewerkers zijn getraind in het gebruik van medicatiewagens en elektronische toedienregistratie. Door middel van een audit is het juiste gebruik ervan beoordeeld.
- In 2022 waren er binnen SWZ slechts enkele gevallen van decubitus.
- Analyse van Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)-meldingen op medicatiegebied zijn standaard onderdeel van het medicatieoverleg.
- De Wet zorg en dwang (WZD)-commissie is herstart en heeft beleid geëvalueerd en geherformuleerd.
- De Hygiëne en infectiepreventie (HIP)-commissie is 8 keer bijeengekomen. Het reglement is herzien, de bevindingen van de HIP-audits en de daarbij behorende acties zijn besproken en er zijn HIP-aandachtvelders aangesteld.
- In 2022 is een HIP-week georganiseerd met als centraal onderwerp persoonlijke hygiëne.
- De herhalingscursus bedrijfshulpverlening (BHV) heeft in 2022 plaatsgevonden op de woonlocaties Bellesteijn en Sophieke en gold voor de opgeleide BHV-medewerkers van alle locaties. Naast de toetsing van de theoretische kennis is de praktijkkennis op de woonlocatie getoetst voor EHBO, brandbestrijding en ontruiming. Daarnaast is er geoefend in een speciale container met diverse blusmiddelen.

**MEDICATIEVEILIGHEID
VERHOOGD MEDE DOOR
IMPLEMENTATIE
ELEKTRONISCH AFTEKENEN
MEDICIJNEN EN
MEDICIJNWAGENS**



**VRIJWEL GEEN
DECUBITUS**



**WZD-COMMISSIE
HERSTART EN
BELEID
GEËVALUEERD EN
GEHERFORMULEERD**

HIP-COMMISSIE:

- **8 X BIJEENGEKOMEN**
- **HIP-AUDITS BESPROKEN**
- **HIP-WEEK GEORGANISEERD**
- **HIP-AANDACHTSVELDERS
AANGESTELD**



**OPLEIDING &
OEFENINGEN**



LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt SWZ vijf thema's rondom leren en werken aan kwaliteit: het kwaliteitsmanagementsysteem, een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, en jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en deel uitmaken van een lerend netwerk (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Er zijn in 2022 2 grote audits uitgevoerd door externe deskundigen:
 - Alle afdelingen zijn in april bezocht voor een audit op het gebied van hygiëne en infectiepreventie.
 - Alle afdelingen zijn in de periode van augustus tot oktober bezocht voor een audit op alle thema's van het kwaliteitskader.

SWZ heeft de uitkomsten van de audits vertaald naar verbeterpunten waar acties uit voortkwamen.

- In november heeft de hercertificeringsaudit Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector (HKZ) plaatsgevonden met goed resultaat. Het certificaat is weer voor drie jaar verlengd.
- SWZ werkt samen met Oldael, Respect en Eykenburg in het project wonen, werken en leren. In dit project worden de voorwaarden uitgewerkt waaronder BBL leerlingen ervaringen op kunnen doen bij collega organisaties.
- Leerlingen rouleren intern en doen zo ervaring op binnen verschillende afdelingen.
- 92% van onze medewerkers die in aanmerking kwamen voor de verplichte bijscholing hebben in 2022 de E-learning voorbehouden en risicovolle handelingen gevolgd. 100% van deze medewerkers heeft de training in 2022 met goed resultaat afgerond en de bekwaamheidstoetsen succesvol behaald. De overige 8% heeft in verband met verlof deze bijscholing in 2023 afgerond.
- HR van SWZ en Oldael werken samen op veel HR thema's. HR is actief in het samenwerkingsverband vanuit Zorgscala.
- 22 medewerkers hebben de training medewerker welzijn gevolgd.
- 9 medewerkers hebben een bijscholing medicatie gevolgd.



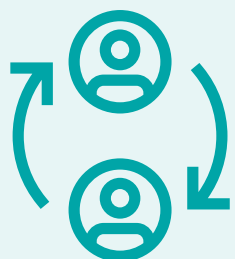
**HERCERTIFICERING
HKZ**



**22
MEDEWERKERS
TRAINING
MEDEWERKER
WELZIJN**



**9 MEDEWERKERS
BIJSCHOLING
MEDICATIE**



**LEERLINGEN
ROULEREN INTERN
OM ERVARING OP TE
DOEN**

**2X INTERNE
AUDIT ALLE
AFDELINGEN**



LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt SWZ zes thema's als het gaat om leiderschap, governance en management; visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, de rol en positie van interne organen en toezichthouders, inzicht hebben en geven binnen de organisatie en het verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise (Kwaliteitskader 2017, ZIN).

- De Ondernemingsraad (OR) heeft 4 keer overlegd met de bestuurder en is betrokken geweest bij 6 onderwerpen en heeft hierover advies uitgebracht of instemming betuigd.
- De Cliëntenraad (CR) heeft zes keer overlegd met de bestuurder, heeft 19 keer advies uitgebracht over of instemming betuigd met diverse onderwerpen.
- De Raad van Toezicht (RvT) heeft vier keer regulier overleg gevoerd met de bestuurder. Daarnaast heeft er twee keer een extra vergadering plaatsgevonden in verband met specifieke onderwerpen. Naast het reguliere overleg werkt de RvT met de volgende commissies: werkgeverscommissie, kwaliteitscommissie en financiële commissie. Deze zorgen samen voor verdere verdieping in het toezicht houden.
- In 2022 is de Professionele Adviesraad (PAR) door de bestuurder geïnstalleerd.
- Wekelijks vond er in 2022 overleg plaats tussen de bestuurder en het managementteam.
- De bestuurder, het zorgmanagement en de (para)medische dienst hebben eenmaal per kwartaal overleg gevoerd.
- Maandelijks vond er een werkoverleg plaats tussen de relatiebeheerder van de behandeldienst en de manager zorg.
- Er is gestart met het voorbereiden van het wijzigen van de statuten in verband met de Governancecode Zorg 2022 en wetswijzigingen.



4 X
OR OVERLEG
OR BETROKKEN BIJ
6 ONDERWERPEN



OVERLEG BESTUURDER,
ZORGMANAGEMENT EN
(PAR)MEDISCHE DIENST
EENMAAL PER KWARTAAL

6 X
CR OVERLEG
CR BETROKKEN BIJ
19 ONDERWERPEN



VOORBEREIDING
AANPASSING
STATUTEN
GOVERNANCE
CODE ZORG 2022

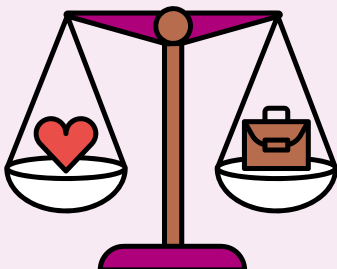
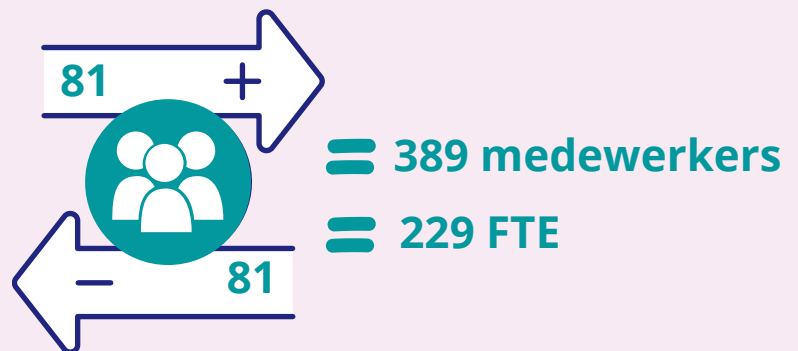
4 X RVT REGULIER
OVERLEG

PERSENEEL

SWZ heeft inzicht in de personeelssamenstelling en analyse hierop zorgt voor een optimale balans tussen de juiste medewerkers en de wensen en behoeften van de populatie (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- 81 (43 fte) medewerkers zijn in 2022 bij SWZ gestart met werken. 81 medewerkers (36 fte) hebben SWZ in 2022 verlaten.
- Per 31 december 2022 waren er 389 medewerkers met een formatieomvang van 229 fte in dienst.
- In 2022 volgden 44 van onze medewerkers een BBL opleiding.
- Het aantal stageplekken is in 2022 uitgebreid van 15 naar 23.
- Het verzuimpercentage, exclusief zwangerschap was in 2022 12,5%. Dit is inclusief ziekte ten gevolge van corona en medewerkers in quarantaine.
- Het beleid voor functioneringsgesprekken is gereviseerd en geïmplementeerd.
- In 2022 heeft een deel van de medewerkers een functioneringsgesprek gehad. Met de medewerkers waarmee het gesprek nog niet is gevoerd zal in 2023 een gesprek worden gepland.
- Professioneel netwerk bestaande uit onder meer coaches, budgetcoach, rouwspecialist, fysiotherapeut en arbeidsdeskundigen dat ingezet kan worden om medewerkers te ondersteunen is uitgebreid en wordt ingezet.
- Medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld om zich aan te melden voor coaching buiten de werkgever om en het volgen van zelfhulpmodules.
- Vitaliteit heeft binnen SWZ veel meer aandacht gekregen. Het staat op de agenda, er wordt binnen de organisatie veel over gecommuniceerd en er worden activiteiten aangeboden zoals onder andere de jaarlijkse vitaliteitsweek.
- Goede balans tussen werk en privé is een belangrijk gespreksonderwerp tussen medewerker, HR en lijn. Hier is in elk zorgteam aandacht aangegeven door het volgen van de workshop energievreters en energiegevers.
- Er is een driejarenplan vastgesteld waarin SWZ zich gaat ontwikkelen van verzuimbeleid en aanpak naar vitaliteitsbevordering.



**WORKSHOP
ENERGIEVRETERS
EN
ENERGIEGEVERS**



PERSENEEL

SWZ heeft inzicht in de personeelssamenstelling en analyse hierop zorgt voor een optimale balans tussen de juiste medewerkers en de wensen en behoeften van de populatie (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Circa 12 medewerkers hebben in 2022 gebruik gemaakt van het fietsregeling.
- Er is onderzoek gedaan naar de uitbreiding van het aanbod employee benefits. Er zijn ideeën om deze uit te breiden.
- Drempel voor medewerkers om binnen SWZ in gesprek te gaan over opleidingswensen is verlaagd door meer aanwezigheid van de praktijkopleiders op de afdelingen. Om medewerkers verder te informeren is een start gemaakt met het ontwikkelen van een opleidingsgids.
- Werkplekieren wordt door praktijkopleiders onder de aandacht gebracht bij teams. Praktijkopleiders zijn aan teams verbonden om deze ontwikkeling te faciliteren.
- In 2022 is gerichte aandacht gegeven aan bijscholing voorbehouden en risicovolle handelingen.
- Er is een nieuwe methode ontwikkeld voor het afnemen van de praktijktoetsen. Medewerkers hebben nu meer mogelijkheden om in de praktijk de gevolgde e-learning te laten toetsen doordat er meer momenten zijn.
- Er is een scholing ontwikkeld voor werkbegeleiders, deze is in 2022 gevolgd door 23 werkbegeleiders.
- De werkbegeleiders worden door praktijkopleiders ondersteund bij de begeleiding van de leerlingen, waardoor de samenwerking is geïntensiveerd.

NIEUW
VITALITEITS
BELEID
ONTWIKKELD



SAMENWERKING
TUSSEN
WERKBEGELEIDERS EN
PRAKTIJKOPLEIDERS
GEÏNTENSIVEERD



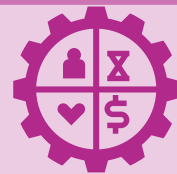
12 MEDEWERKERS
HEBBEN GEBRUIK
GEMAAKT VAN DE
FIETSREGELING



DREMPEL VOOR
OPLEIDINGSMOGELIJKHEDEN
VERLAAGD

HULPBRONNEN

SWZ maakt effectief en efficiënt gebruik van haar hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



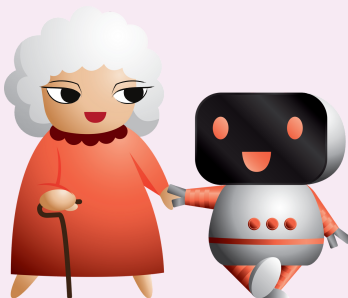
- Na onderzoek naar verschillende systemen is in 2022 gekozen voor het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) SmartManSys van BMgrip.
- In 2022 is gestart met de implementatie van het KMS.
- Goede samenwerking is gecontinueerd met belangrijke stakeholders.
- In 2022 is gestart met het actualiseren van de procedure inhuizing nieuwe cliënten waarbij het digitaal ondertekenen van documenten het proces zal vergemakkelijken.
- Afdeling opleidingen heeft e-learning beter geïntegreerd door uitbreiding van de ondersteuningsmogelijkheden voor medewerkers.
- In 2022 is gestart met de voorbereidingen om de website te vernieuwen.
- Er heeft regelmatig overleg plaatsgevonden tussen diverse gremia binnen de organisaties van het Lerend Netwerk met als doel het delen van kennis en ervaring.
- Er is een brede oriëntatie gedaan op het aanbod en toegevoegde waarde van tools op het gebied van vitaliteit.
- In 2022 is een experiment met zorgrobot Tessa uitgevoerd wat niet heeft geleid tot implementatie.
- Inrichtingselementen die niet meer bruikbaar zijn voor SWZ, hebben een tweede leven gekregen in Oekraïne.



IMPLEMENTATIE NIEUW KMS



Lerend Netwerk



EXPERIMENT ZORGROBOT TESSA

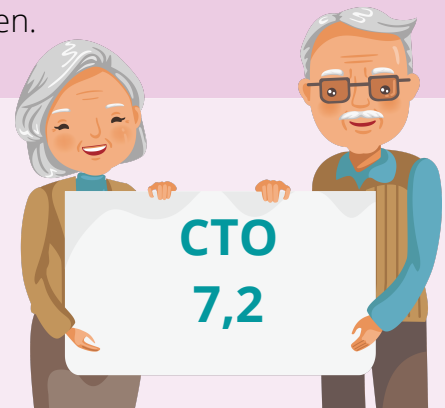


GEBRUIK VAN INFORMATIE

SWZ maakt actief gebruik van alle bronnen van informatie wat tot doel heeft de inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) intramurale zorg blijkt het volgende:
 - De Net Promotor Score (NPS) bedraagt 15. Dit betekent dat SWZ door de meerderheid van cliënten wordt aanbevolen.
 - De afdelingen worden gemiddeld gewaardeerd met een 7,2.
- Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van de thuiszorg (PREM) blijkt dat de wijkverpleging wordt gewaardeerd met een 8,6.
- Op cliëntevaluatieformulieren is een vereenvoudigde link naar [Zorgkaartnederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl) opgenomen om te stimuleren dat cliëntwaarderingen worden gedeeld.
- De MIC-procedure en meldingsformulieren zijn opnieuw vastgesteld na herstart van de MIC-commissie.
- In 2022 heeft het Lerend Netwerk ook de handen ineengeslagen om, onder begeleiding van externe deskundigen, een digitaliseringsvisie en -strategie te formuleren.
- Samen met het Lerend Netwerk is een projectkalender opgesteld voor de onderwerpen verbeteren van de basisinfrastructuur, implementatie van NEN-7510, implementatie van KIK-V en het invoeren van eHealth producten en diensten.
- In 2022 is samen met het Lerend Netwerk gestart met de implementatie van KIK-V. Het Lerend Netwerk heeft zich onderscheiden als een van de koplopers van dit landelijk project.
- Er is gestart met de milieuthermometer Zorg, een handzaam instrument om de milieuprestatie en milieuzorg binnen de organisatiestructureel te verbeteren.



15



NPS SCORE CTO

VERNIEUWDE MIC-PROCEDURE

START
IMPLEMENTATIE
KIK-V



PREM
THUISZORG
8,6

