

# Kwaliteitsbeeld 2023



Samen op reis  
Samen verder bouwen



**SGL**  
wij gaan verder

# Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
SGL in het kort	5
<b>Bouwsteen 1:</b> Het zorgproces rondom de individuele cliënt	6
<b>3 vragen aan Miranda Willems</b>	8
<b>Bouwsteen 2:</b> Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	10
<b>4 vragen aan Kim Kleuskens en Melanie Vullings</b>	12
<b>Bouwsteen 3:</b> Professionele ontwikkeling	16
<b>4 vragen aan Barbara Jansen en Anne Lechner</b>	18
<b>Bouwsteen 4:</b> Inzicht in kwaliteit	22 23
Incidenten	24
Onvrijwillige zorg – Wet zorg en dwang (Wzd)	26
Hygiëne & infectiepreventie	28
<b>Leuk nieuws om met jullie te delen!</b>	30
<b>Reflectie medezeggenschapsraden</b>	32



Dit is ons vernieuwd kwaliteitsverslag, vertaald in een kwaliteitsbeeld over 2023. In dit document zijn de pijlers van onze koers gekoppeld aan de bouwstenen van het kwaliteitskompas van de VGN. Persoonlijk ben ik erg trots op dit kwaliteitsbeeld, het geeft op hoofdlijnen weer wat goed gaat en wat we nog te doen hebben. Open, transparant en lerend, zo willen we ook zijn en handelen. Er gebeurt veel in de organisatie en om ons heen, soms gaat het snel en soms ook erg langzaam.

In het afgelopen half jaar ben ik langs alle teams geweest om te praten over onze koers en hoe we verder gaan bouwen. Blij werd ik van alle voorbeelden, waarin medewerkers vertelden hoe cliënten binnen onze organisatie steeds meer regie krijgen en pakken. We zijn er nog niet en wellicht komen we er nooit, maar mooi is het hoe iedereen vanuit dezelfde visie werkt aan de droom van onze cliënten.

Wat we echt nog beter moeten doen is het elkaar aanspreken, respectvol en open. Leren doe je vooral van elkaar en een goede leeromgeving heeft als belangrijkste kenmerk dat je elkaar feedback geeft (positief en negatief). Ik leer nog elke dag en oh wat heb ik nog veel te leren. De centrale cliëntenraad is een van de afdelingen binnen onze organisatie die mij helpen te leren en te ontwikkelen, niet altijd leuk en wel leerzaam en heel goed.

Zo kunnen we samen verder bouwen aan een mooie werkomgeving voor onze medewerkers en een fijne leefomgeving voor onze cliënten.

Ik wens iedereen veel leesplezier.

**Lidy Evenhuis**

## Inleiding

Het kwaliteitsbeeld 2023 van SGL geeft jullie inzicht in hoe wij samen met mensen met NAH, hun naasten en onze medewerkers & vrijwilligers hebben gewerkt aan de kwaliteit van zorg, dienstverlening en toekomstige doelen. Het geeft inzicht in hoe betrokkenen de geboden zorg en ondersteuning hebben ervaren, en hoe we samen op reis zijn en verder gaan bouwen. De bouwstenen van het kwaliteitskompas (2023-2028) en de pijlers van onze strategische koers staan hierin centraal.

### Hoe hebben we dit kwaliteitsbeeld opgesteld?

We maakten gebruik van:

- Inzichten uit DVIE, Zorgkaart Nederland, en rapportages over Wzd, incidentmeldingen en klachten.
- Inzichten uit gesprekken met onder andere cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers.
- Inzichten uit reflectiegesprekken met onder andere de cliëntenraad, ondernemingsraad, vrijwilligersraad, het managementteam, behandelaren en overige afdelingen binnen SGL.

### Leeswijzer

In het kwaliteitsbeeld van 2023 volgen de bouwstenen 1 tot en met 4 allemaal dezelfde structuur en opmaak. Ook belichten we enkele positieve ontwikkelingen binnen SGL in 2023.

De bouwstenen 1 tot en met 4 zijn ingedeeld volgens:

- **Hoe willen we graag werken?**  
Hier beschrijven we onze visie.
- **Hoe pakken we dit aan?**  
We leggen uit hoe we concreet werken aan deze visie.
- **Wat zien we in de praktijk?**  
Hierin kijken we naar wat we hebben gerealiseerd en wat ons nog te doen staat.
- **Wat staat ons nog te doen?**  
We beschrijven hier welke verbeterpunten we gaan oppakken.

Daarnaast worden de bouwstenen verrijkt met praktijkvoorbeelden en ervaringsverhalen uit 2023. Het kwaliteitsbeeld wordt afgerond met een reactie van onze medezeggenschapsraden en de Raad van Toezicht.

## Plan-Do-Act-Check (PDCA)

**04 Act**  
Wat staat ons nog te doen?



**01 Plan**  
Hoe willen we graag werken?

**03 Check**  
Wat zien we in de praktijk?

**02 Do**  
Hoe pakken we dit aan?

## SGL in het kort



Ruim  
**1.600**  
cliënten



Ruim  
**350**  
vrijwilligers



**31**  
locaties in  
heel Limburg



Ruim  
**600**  
medewerkers



“Ik wil weer meedoen en zelf kunnen bepalen hoe ik mijn leven wil leiden.”

### Onze droom

De basis van ons handelen is de droom voor en van cliënten. Iedereen wil zijn leven op zijn eigen manier leiden. Een belangrijk levensdoel is het laten uitkomen van wensen en dromen. Voor mensen met hersenletsel is deze uitdaging echter groot. Het leven met hersenletsel is vaak totaal anders dan het leven voor het letsel. Dromen en wensen zullen moeten worden bijgeschaafd. Wij stellen ons ten doel om cliënten hierbij zo goed mogelijk te ondersteunen, zodat zij in staat zijn een leven te leiden zoals zij het graag willen. Onze droom is om samen met cliënten en naasten de droom van cliënten binnen de grenzen van het mogelijke te verwezenlijken.



## Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele cliënt



### Eigen regie en deskundige begeleiding & behandeling bij SGL

Elke cliënt heeft een persoonlijk zorgplan waarin alle afspraken over de benodigde zorg staan. Onze begeleiders werken samen met cliënten en hun naasten om dit plan op te stellen, waarbij de cliënt zelf bepaalt hoe zij hun leven willen leiden. Minstens één keer per jaar voert de cliënt een **eigen-regie gesprek**. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers goed opgeleid zijn en zich blijven ontwikkelen. SGL is de **expert** op het gebied van hersenletsel.



### Hoe willen we graag werken?

- ▶ We richten ons op het aangaan van 'het goede gesprek, zodat echte betrokkenheid en 'elkaar leren kennen' worden vergroot. Denk aan het opzetten van het eigen regie gesprek, maar ook het samen werken aan het cliëntdossier en het gebruik van het cliëntportaal.
- ▶ We doen onderzoek naar gelijkwaardigheid en hoe dat werkt op locatie. Samen met zijn naasten, onze medewerkers en vrijwilligers bepaalt de cliënt de koers.
- ▶ We vergroten onze kennis en expertise om adequaat in te kunnen spelen op zowel de huidige als toenemende complexiteit van situaties en casussen. Dit omvat het uitbreiden van behandelmogelijkheden en het pakken van onze rol als experts.

### Hoe pakken we dit aan?

- ▶ We hebben in 2023 onderzocht hoe we het zorgplan kunnen vereenvoudigen, zodat dit beter aansluit op 'wat er echt nodig is'. Zowel voor cliënten, als voor onze medewerkers.
- ▶ We hebben met onze managers, teamleiders, gedragsdeskundigen en (persoonlijk) begeleiders samengezeten om te kijken hoe we de samenwerking in het primaire proces kunnen verbeteren.
- ▶ We zijn gestart met gesprekken over hoe je een woonlocatie kunt vormgeven waarin iedereen een rol en verantwoordelijkheid heeft (WBC Mundium).
- ▶ We hebben verder gekeken naar mogelijkheden voor specifieke doelgroepen, zoals NAH+, kinderen met NAH, beademing, MS en ontwikkelen daarvoor expertisecentra en diensten.

### Wat zien we in de praktijk?

- ▶ De vereenvoudiging van het ECD is succesvol voltooid, maar de kwaliteit van dossiervoering blijft een aandachtspunt. Ook worden onvoldoende eigen-regie gesprekken gevoerd.
- ▶ Het zorgproces begint beter te lopen en er is meer duidelijkheid over de rolverdeling tussen persoonlijk begeleiders en gedragsdeskundigen in het primaire proces.
- ▶ Bij de nieuwbouw in Roermond (Mundium) praten we over ieders rollen en verantwoordelijkheden en maken we afspraken. Het doel is om gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen voor het welzijn van de locatie, zodat bewoners er kunnen wonen op hun eigen manier.
- ▶ De ontwikkeling van een regionaal expertisecentrum voor NAH+ (hersenletsel met psychiatrische/verslavings problematiek) verloopt trager dan gehoopt vanwege landelijke afstemming. Gelukkig draait het expertisecentrum Kind&NAH goed, waar we verschillende kinderen (en gezinnen) begeleiden en het centrum verder ontwikkelen.

### Wat staat ons nog te doen?

- ▶ We koppelen de ECD training aan de training methodieken, zodat medewerkers beter wegwijs worden in het systeem en effectief de verbinding kunnen leggen tussen het ECD en de methodieken en weten 'waarom ze wat vastleggen'. Ook gaan we inzoomen op de kwaliteit van dossiervoering tijdens een dossieraudit. Dit zullen we vervolgens bespreken met teamleiders en medewerkers.
- ▶ We gaan een nieuwe visie op wonen vormgeven (samen verantwoordelijk in leefgemeenschappen) en een traject van cultuurverandering inzetten.
- ▶ We gaan in het vierde kwartaal van 2024 starten met één locatie voor het REC NAH+. Daarnaast worden we geaccrediteerd voor Kind & NAH. Dit betekent dat onze organisatie erkenning krijgt voor het begeleiden van kinderen (en gezinnen) met NAH.



3 vragen aan...

## Miranda Willems

Miranda Willems (47) en haar tweelingzus zijn veel te vroeg geboren. Door zuurstofgebrek bij de geboorte heeft Miranda hersenletsel opgelopen. Miranda kwam in het jaar 2000 bij WBC Broeksittard in Sittard wonen en dat beviel meteen heel goed.

Ze verhuisde in het voorjaar van 2023 van WBC Broeksittard naar WBC Roermond om dichterbij haar moeder en zus te kunnen zijn. April 2024 verhuist ze nog een keer, naar onze nieuwbouw WBC Mundium, waar de bewoners van WBC Roermond en WBC Echt gaan samenwonen.



### Hoe kijk je aan tegen de verhuizing?

Wonen bij WBC Broeksittard was heel fijn. Toch was ik blij dat er heel snel nadat ik had aangegeven te willen verhuizen naar Roermond, een plekje vrijkwam. Op 18 maart 2023 ben ik verhuisd. Deze tussenstop op WBC Roermond is goed om te wennen aan de groep. Dan word ik niet zo in het diepe gegooid. Ik heb geen moeite gehad met de omschakeling. Als je iets graag wilt, dan lukt het aanpassen ook beter. Ik had al snel mijn draai gevonden. Er wonen hier veel leuke mensen, het is een fijne groep en er is goede zorg voor ons. Ik voel me hier thuis. Ik ben een beetje de gangmaker. Als iemand een slechte dag heeft maak ik graag een grapje. Sowieso help ik anderen graag.”

### Zijn jullie als bewoners betrokken bij de inrichting van jullie nieuwe thuis?

“We zijn vanaf het begin heel goed betrokken. Hierdoor kunnen we rustig wennen aan het idee, want verhuizen is echt heel spannend! Je merkt dat de betrokkenheid de sfeer ten goede komt. We vinden het heel fijn dat we zelf mogen bepalen hoe onze appartementen en ook de gezamenlijke ruimtes ingericht worden. Kleuren, stoffen, vloeren, alles zoals we het zelf willen. Dat is zo fijn! Het wordt natuurlijk ook ons huis! We worden meegenomen in het hele proces en er wordt echt naar ons geluisterd.”

### Kijk je uit naar je nieuwe thuis?

“Ondanks dat mijn nieuwe appartement een maatje kleiner wordt dan mijn huidige appartement, zie ik heel veel voordelen. Het feit dat het echt van mij wordt, op maat gemaakt naar mijn smaak, vind ik het mooiste. Maar ik zie ook veel technische voordelen; het leven wordt straks echt makkelijker voor ons. Dan kunnen we zelf gordijnen, deuren, de tv, enzovoort bedienen, zelfs bewoners die dat fysiek nu allemaal niet zelf kunnen. Ik kan nog best veel zelf, maar voor hen gaat er echt een wereld open. We zijn op bezoek geweest in de demoruimte die in WBC Echt gebouwd is. Hier kunnen we alle zorgtechnologie uitproberen en op maat voor ons aangepast. Dat is zo fijn! Alles wordt moderner, digitaler en ik kan straks overal beter bij. En het is allemaal zo eenvoudig te bedienen!”

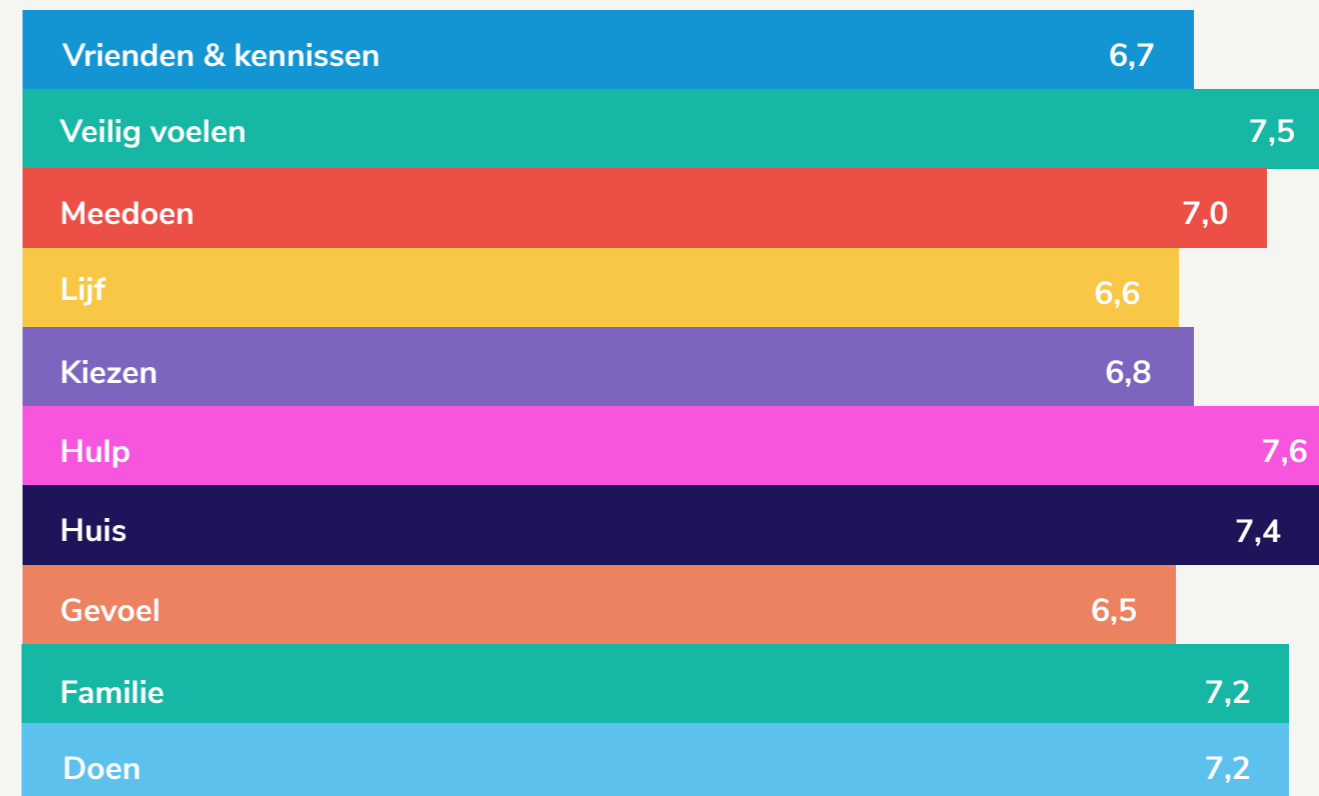
“Verder verandert er gelukkig niet zo veel voor mij. Ik krijg meer medebewoners, maar dat zal wel loslopen. Het heeft tijd nodig om elkaar te leren kennen, maar daar zijn we ook al een tijdje mee bezig. Ik ben niet bang dat het te druk wordt met 28 bewoners. Hier is namelijk rekening mee gehouden. Zo wordt er bijvoorbeeld ook een prikkelarme ruimte gebouwd waar bewoners in stilte kunnen eten. En we mogen in ons appartement eten als we dat willen. Alle muren krijgen dempende bekleding zodat er geen galm is. De nieuwe locatie ligt iets verder van de stad af, maar dat stelt weinig voor. Ik vind het fijn dat we in een woonwijk gaan wonen, meer contact met buurtbewoners. Dat is gezellig. Ik krijg uitzicht op een speeltuintje, dat heb ik zelf mogen kiezen. Oh ja, en we hebben aangegeven dat we geen reclame van SGL aan ons huis willen hebben hangen, het is namelijk ons thuis.”

## Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking



### Zorg en ondersteuning gericht op kwaliteit van bestaan

Als medewerker leer je cliënten steeds beter kennen en toon je oprechte aandacht en interesse in hun verhaal. Onze diensten worden steeds individueller en flexibeler om te kunnen inspelen op veranderende vragen. We bieden geen vaststaand aanbod, maar denken vooral mee over persoonlijke mogelijkheden en **dienstverlening op maat**. De mening van cliënten is essentieel voor onze dienstverlening op maat. Dankzij clientervaring 's instrumenten volgen we continu wat cliënten vinden en wat voor hen belangrijk is.



Figuur 1 Ervaringscore per thema



### Hoe willen we graag werken?

- ▶ We willen werken met een benadering waarbij de mening en ervaringen van cliënten centraal staan. Dit betekent dat we luisteren naar wat zij belangrijk vinden en hoe zij onze zorg- en dienstverlening ervaren.
- ▶ We streven naar actieve betrokkenheid van cliënten bij het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening. Hun feedback en suggesties vormen waardevolle informatie die we gebruiken om ons aanbod voortdurend te verbeteren en beter af te stemmen op hun behoeften.
- ▶ We communiceren openlijk over de resultaten van de tevredenheidsmetingen en de acties die we ondernemen naar aanleiding van de feedback van cliënten.



### Hoe pakken we dit aan?

- ▶ We vragen naar de ervaringen van woon- en begeleiding thuis (BT) cliënten via Dit Vind Ik Ervan! (DVIE). Dat gebeurt op een manier die past bij de voorkeur en mogelijkheden (ik zie of ik vertel). Gedurende het jaar worden ervaringen verzameld, en de uitkomsten hiervan worden jaarlijks besproken tijdens het eigen-regie gesprek.
- ▶ We vragen naar de ervaringen van deelnemers van dagbesteding via Zorgkaart Nederland. Hiervoor organiseerden we o.a. een actieweek. Iedere locatie heeft daarnaast een aangewezen kartrekker die verantwoordelijk is voor het vormgeven van de actieweek. Op een aantal locaties is er ook ondersteuning georganiseerd door vrijwilligers, stagiaires en leden van de cliëntenraad.
- ▶ We maken bij behandeling Hersenz gebruik van ROM-metingen (routine outcome measure) om de effectiviteit van de behandeling te meten.



### Wat zien we in de praktijk?

- ▶ Woon- en BT-clieënten hechten grote waarde aan veiligheid, ondersteuning en huisvesting. Ongeveer één op de tien cliënten wenst verandering op deze thema's. Maar het begrip van deze resultaten is onvoldoende om te bepalen hoe we op organisatieniveau verbeteringen kunnen aanbrengen. Bovendien is er onvoldoende dialoog tussen teams en de cliënten(raad) over hoe we onze diensten kunnen optimaliseren.
- ▶ De feedback van cliënten op Zorgkaart Nederland blijft achter, voornamelijk door praktische problemen bij het invullen van beoordelingen. Bovendien ontbreekt nog een gezamenlijke inspanning van het team op locatie hierin.
- ▶ In de praktijk blijkt dat een succesvolle implementatie van ROM binnen het Hersenz-traject afhangt van het integreren van ROM-uitkomsten in de gehele reis van de cliënt en opvolging door de regiebehandelaar. Toch ervaren medewerkers mogelijk hindernissen, zoals een gebrek aan bewustzijn over het belang van ROM en problemen met sommige vragenlijsten.



### Wat staat ons nog te doen?

- ▶ We zullen in 2024 opnieuw DVIE en Zorgkaart Nederland als instrument voor cliënttevredenheid evalueren. Aangezien we een nieuwe visie op dagbesteding en wonen verkennen, betekent dit ook dat we zullen kijken of de huidige instrumenten passen bij deze visie of dat er andere cliënttevredenheidsinstrumenten beter aansluiten op de behoeften.
- ▶ We gaan de ROM integreren als vast onderdeel van het multidisciplinair overleg (MDO) en het inwerkplan van Hersenz. Daarnaast willen we de uitkomsten van de ROM zichtbaar maken in de business intelligence tool (BI-tool), zodat deze inzichtelijk zijn voor medewerkers.
- ▶ We zijn blij te zien dat steeds meer bewoners-overleggen door bewoners zelf worden georganiseerd, en we zullen ook in 2024 hier aandacht aan besteden. Op deze manier hebben bewoners directe zeggenschap over beslissingen die hun leefomgeving beïnvloeden.



4 vragen aan.....

## Kim Kleuskens en Melanie Vullings

Sinds 2005 is Kim actief bij SGL, waar ze begon als persoonlijk begeleider in WBC het Vlinderhuis. Na diverse tussenstations werkt ze nu al één jaar met veel plezier als projectmedewerker, waar ze werkt aan projecten als dagbesteding 3.0, zorgkaart NL en vervoersuitrol dagbesteding. Daarnaast is ze lid van de OR.

Sinds 1997 maakt Melanie deel uit van SGL. Na haar start in WBC Maartenshuis, heeft ze de stap gemaakt naar zelfstandig begeleid wonen, om vervolgens haar weg te vinden naar kleinschalig wonen. Ze vond haar plek op AC Baarlo, waarna ze binnen verschillende sociale werkvoorzieningen heeft gewerkt. Later zette ze haar pad voort bij AC Weert. Sinds 2017 is ze lid van de CCR, waar ze als vierde dagelijks bestuurslid actief is. Haar focus ligt op communicatiekwesies en ze neemt deel aan projecten zoals CTO; Dit vind ik ervan, Zorgkaart NL en dagbesteding 3.0.



Kim Kleuskens

### Wat is jouw rol met betrekking tot het cliënttevredenheidsonderzoek?

**Melanie:** “Dit vind ik ervan’ was een project waar ik samen met andere medewerkers aan heb gewerkt. Een medewerker van SGL vroeg me om deel te nemen. Zo raakte ik betrokken bij het project en opende dit de deur naar het cliënttevredenheidsonderzoek, met o.a. Zorgkaart NL voor mij. Ik begon te denken vanuit het perspectief van de cliënten. Zo rolde ik er geleidelijk in, altijd met de cliëntvisie in gedachten. Mijn rol was om de stem van de cliënten te vertegenwoordigen en te laten horen. Ik denk bijvoorbeeld mee over de opzet en taalgebruik van brieven aan cliënten en kijk mee naar verschillende aspecten van het proces.

Vanuit de CCR heb ik de rol om te ondersteunen bij het uitvoeren en afnemen van Zorgkaart NL. Maar ook om aan cliënten en medewerkers uit te dragen dat we als CCR volledig achter het onderzoek van Zorgkaart NL staan en het belang ervan onderstrepen.”

**Kim:** “Vorig jaar bleek het vrijwillige aspect van Zorgkaart NL niet zo succesvol te zijn. We hadden gehoopt dat iedereen met behulp van een informatieve flyer, thuis zelfstandig zorgkaart NL in zou vullen, maar dat werkte niet zoals verwacht. Daarom kreeg ik de rol en taak als projectmedewerker CTO om opnieuw te kijken naar Zorgkaart NL en te onderzoeken hoe we dit proces op een andere manier kunnen benaderen en verbeteren.”

### Waarom is het meten van de cliënttevredenheid belangrijk en wat beogen we ermee te bereiken?

**Kim** benadrukt: “Het uitvoeren van een CTO is van cruciaal belang voor onze organisatie, vooral omdat we op het punt staan om een omslag te maken en te groeien. Het is voor ons van groot belang om te weten wat belangrijk is voor onze cliëntengroep, wat hun behoeften zijn, waar dingen niet zo soepel verlopen op de locaties, en of er nog specifieke wensen zijn. Het is essentieel om te begrijpen wat onze cliënten daadwerkelijk ervaren. Ik ken Melanie al jaren, dus ik kan me voorstellen dat als zij ergens tegenaan loopt, ze misschien terughoudend is om mij feedback te geven, vooral omdat we elkaar goed kennen. Daarom is een cliënttevredenheidsonderzoek zo belangrijk, zodat we een eerlijk beeld krijgen van hoe mensen echt denken en voelen.”

**Melanie** voegt toe: “Ik ben zelf gelukkig mondig genoeg om mijn mening te uiten, maar er zijn ook cliënten die dat moeilijk vinden. Ze zien iets, hebben een mening, maar zeggen niets. Ook van die cliënten moeten we weten wat ze ervaren en denken, dus het is belangrijk om hen absoluut de mogelijkheid te bieden om hun ervaringen en meningen te uiten.”

“De CCR speelt een belangrijke rol bij het bredere bespreken van de resultaten en het identificeren van verbeterpunten. We kijken vervolgens waar we extra inspanningen moeten leveren. De resultaten per locatie zijn beschikbaar voor de teams, waardoor ze zelf kunnen inzien waar verbeteringen nodig zijn. Ik ga vervolgens in gesprek met de teamleiders, zodat zij deze punten verder kunnen oppakken. Sommige problemen zijn al opgelost voordat ik überhaupt contact heb gezocht met de teamleiders. Teams tonen echt eigenaarschap en verantwoordelijkheid om de resultaten aan te pakken. Dat is mooi om te zien.

### Hoe ervaar jij het om je mening en ervaring te delen met ons als organisatie?

**Melanie** deelt haar ervaring: “De eerste keer vond ik het vrij lastig, vooral omdat ik gewend was om mijn mening mondeling te uiten. Maar als je het op papier moet zetten, is dat toch heel anders. Een paar vragen kon ik redelijk goed

beantwoorden, die waren duidelijk. Ik heb ervaring met zowel Zorgkaart NL als met 'Dit vind ik ervan'. Wat betreft Zorgkaart NL, vind ik het tegenwoordig veel gemakkelijker en gebruiksvriendelijker dan voorheen, toen het nog op een groot vel papier moest worden ingevuld."

**Kim** voegt toe: "Het voordeel van Zorgkaart NL nu is dat mensen het relatief veel gemakkelijker kunnen invullen. Ik merkte wel dat toch nog heel veel mensen het moeilijk vonden om ergens een punt over aan te geven. Ook al kunnen ze een opmerking toevoegen, soms kunnen mensen niet direct de vinger op de vraag leggen. Als medewerker wil je op dat moment niet te veel uitleggen, omdat je dan het risico loopt dat je mensen gaat beïnvloeden, dat wil je niet. Het is lastig om dit op een goede manier uit te leggen zonder het verder te beïnvloeden."

#### **Wat zijn de grootste uitdagingen m.b.t. uitvoeren van het CTO en welke kansen en ontwikkelingen zie je voor in de toekomst?**

**Melanie:** "Een van de grootste uitdagingen was het stimuleren van cliënten om het onderzoek in te vullen, terwijl we de negatieve cliënten aan de zijlijn wilden houden en de positieve, gemotiveerde cliënten wilden vergroten. Het vergroten van motivatie en het wegnemen van wantrouwen waren uitdagingen op zich. Daarnaast was het optimaliseren van het gebruikersgemak een punt van aandacht. Hoe kunnen we het onderzoek zo gebruiksvriendelijk, toegankelijk en eenvoudig mogelijk maken?"

**Kim:** "Het gebruik van e-mail voor Zorgkaart NL was een punt van aandacht, gezien niet alle cliënten een e-mailadres hebben. Veel cliënten beschikken echter wel over een mobiele telefoon, waardoor het verzenden van een sms met een verificatiecode een ideale oplossing zou zijn voor directe invulling en verificatie. Helaas is deze functie momenteel nog niet ingebouwd in Zorgkaart NL, maar het is iets waar Zorgkaart NL mogelijk naar zal kijken in de toekomst. Een uitdaging bij mensen met NAH is dat wat ik vertel, niet altijd blijft hangen voor morgen. Het zou helpen om in de week van Zorgkaart NL elke dag kort stil te staan bij het belang ervan, bijvoorbeeld door middel van een video over Zorgkaart NL. Als we dat een week van tevoren aankondigen, dan heeft eigenlijk iedereen het gehoord en is het weer opgefrist. Dit creëert meer begrip en betrokkenheid. Ook zien we een uitdaging in digitale vaardigheden, die niet bij iedereen hoog zijn, en het verschil in begripsniveau per cliënt maakt het nog lastiger."

**Kim** voegt toe: "Enerzijds denk ik dat Zorgkaart NL een heel mooi instrument is, maar anderzijds geloof ik ook dat het niet uitmaakt welk instrument je gebruikt als we niet met de neus dezelfde kant op kijken en met z'n allen dezelfde inzet tonen. Daarbij rijst de vraag: wat willen we bereiken en wat gaan we in de toekomst inzetten? Er is nog steeds te weinig bewustzijn binnen de cliëntengroep over het belang van het invullen van een cliënttevredenheidsonderzoek. Het wegnemen van wantrouwen speelt hierbij een grote rol. Daar zullen we ons echt op moeten focussen hoe we hier een weg in vinden."

**Melanie** voegt toe: "Omdat ik als het ware achter de schermen zit en zie hoe alles in elkaar steekt, besef ik hoe ontzettend belangrijk het is voor de organisatie om deze input in de vorm van meningen en ervaringen van cliënten op te halen. Ik hoop echt dat ook alle andere cliënten uiteindelijk dit inzien. Zo kunnen we het zo goed mogelijk doen voor zowel de cliënt als voor de organisatie."



Melanie Vullings

***“Sommige problemen zijn al opgelost voordat ik überhaupt contact heb gezocht met de teamleiders. Teams tonen echt eigenaarschap en verantwoordelijkheid om de resultaten aan te pakken. Dat is mooi om te zien.”***



## Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling



### Kwaliteitsverbetering door en voor professionals

Als medewerker ben je een vakmens en deel je jouw kwaliteiten en talenten. We vertrouwen op jouw deskundigheid en je krijgt de vrijheid om te doen waar je goed in bent. Jij denkt in mogelijkheden en kansen en blijft je voortdurend ontwikkelen op het gebied van vakmanschap. Dat doe je op eigen initiatief en uiteraard bieden we je ook kansen en mogelijkheden om je professioneel te ontwikkelen. Wij faciliteren de ruimte, zodat jij, naar eigen inzicht, je **vakmanschap** kunt uitoefenen.



### Hoe willen we graag werken?

- ▶ We werken nauw samen met cliënten, vrijwilligers en naasten om een optimaal aanbod van zorg en welzijn te bieden, gericht op de individuele behoeften en mogelijkheden van elke cliënt.
- ▶ We onderscheiden ons door een professionele houding, met specifieke kennis van Niet-Aangeboren Hersenletsel (NAH) en veelvoorkomende problemen die daarmee gepaard gaan.
- ▶ We sluiten aan op opleidings- en ontwikkelbehoeften. Dat doen we door het geven van ontwikkeladviezen, een nieuw leertraject op het gebied van NAH en de borging van de toepassing van deze kennis in de praktijk.



### Hoe pakken we dit aan?

- ▶ We trainen alle nieuwe medewerkers in vijf modules (NAH basis, NAH plus, Gesprekstechnieken, Hooi en ECD; in totaal zes dagen) in de belangrijkste NAH basiskennis en -vaardigheden. Medewerkers die al langer in de organisatie werken, kunnen daarbij aansluiten om hun kennis en vaardigheden vakmanschap op te frissen.
- ▶ We hebben verhoudingsgewijs veel leerlingen en stagiaires, omdat we geloven in het opleiden van nieuwe zorgmedewerkers.
- ▶ We betrekken vrijwilligers actief om deel te nemen aan de trainingen vakmanschap.
- ▶ We bieden voor alle medewerkers royale mogelijkheden om zich algemene vakkennis op het vlak van zorg en welzijn eigen te maken, zich daarin te verdiepen of te verbreden via scholing.



### Wat zien we in de praktijk?

- ▶ Het werken met het zorgplan blijft een uitdaging en de complexiteit van NAH-problematiek neemt toe door bijkomende problemen zoals middelenmisbruik. Daarnaast omvatten de trainingen medewerkers met diverse achtergronden, wat het moeilijk maakt om het leerrendement te beoordelen vanwege verschillende niveaus van kennis en ervaring.
- ▶ In 2023 zijn meerdere vrijwilligers aangesloten bij de tweedaagse module 'gesprekstechnieken' en in het laatste kwartaal van 2023 zijn de modules NAH basis en NAH plus specifiek voor deze doelgroep aangepast / omgezet naar een verkorte versie en een eerste keer uitgevoerd.
- ▶ Vrijwilligers die deelgenomen hebben aan de modules zijn enthousiast. Tegelijkertijd zien we dat het animo beperkt blijft. Soms is reisafstand een obstakel voor deelname.



### Wat staat ons nog te doen?

- ▶ We gaan het trainingsprogramma vakmanschap wordt uitgebreid met een dagdeel om medewerkers te laten oefenen met het ECD en het werken met zorgplannen.
- ▶ We gaan trainingen ontwikkelen en aanbieden die specifiek gericht zijn op de combinatie van NAH en middelengebruik, met een start in het voorjaar van 2024.
- ▶ We gaan de trainingen voor NAH basis en NAH plus herontwerpen, zodat differentiatie mogelijk is naar werk- en denkniveau en gedragscriteria binnen groepen, terwijl de overige trainingen vakmanschap al zijn aangepast om aan deze behoefte te voldoen.
- ▶ We gaan intervisie organiseren voor alle persoonlijk begeleiders over de locaties heen, zodat men van elkaar kan leren.

4 vragen aan.....

## Barbara Jansen en Anne Lechner

Anne werkt inmiddels 1,5 jaar als gedragsdeskundige bij SGL. Ze is verbonden aan verschillende locaties; WBC Roermond, WBC Overhoven, WBC De Baandert, WBC Broeksittard, WBC Geleen en BT midden. Daarnaast verzorgt ze in het kader van vakmanschap de training NAH basis en NAH en middelengebruik.

Barbara werkt 20 jaar bij SGL. Ze begon haar carrière als persoonlijk begeleider bij BT, waarna ze ook op een aantal AC's en WBC's heeft gewerkt. Na een uitstap van 4 jaar als planner op het planbureau, is ze daarnaast trainingen gaan geven in het kader van vakmanschap, waaronder de training 'Hooi op je vork' en gesprekstechnieken; Dit vind ik ervan. Dankzij de groei van het leertraject vakmanschap is ze per 1 januari volledig werkzaam als trainer.



Barbara Jansen

### Op welke manier wordt vakmanschap bevorderd en gestimuleerd binnen SGL?

**Barbara:** "Een belangrijk aspect is de training die we aanbieden. Dit vormt een integraal onderdeel van ons programma, en ik zie mogelijkheden om dit in de toekomst verder uit te breiden en nieuwe trainingen toe te voegen. Wellicht gaan we ook aandacht besteden aan onderwerpen zoals zorgweerbaarheid en de-escalatie, aangezien deze steeds relevanter worden. We kijken voortdurend naar wat er nodig is op de werkvloer en hoe we daarop kunnen inspelen. Wat ik persoonlijk nog mis, is het borgen van de opgedane kennis en vaardigheden op de werkvloer. We bieden waardevolle trainingen aan waar goed over is nagedacht, en medewerkers vertrekken altijd enthousiast en vol plannen om het geleerde in de praktijk te brengen. Maar het stukje coaching en ondersteuning in de dagelijkse werkzaamheden blijft achter. In de hectiek van alledag op de werkvloer kan dit snel naar de achtergrond verdwijnen. Het is lastig om inzicht te krijgen in wat er echt beklijft en daadwerkelijk wordt toegepast."

**Anne:** "Wat ik zelf zie en merk is dat, omdat ik regelmatig bijvoorbeeld team overleggen bijwoon en op de werkvloer ben, het opvallend is dat bepaalde onderwerpen terugkomen en dat collega's refereren aan cursussen die ze hebben gevolgd. Het implementeren en borgen van deze kennis kan zeker nog verbeterd worden. Het is altijd mooi om te zien wanneer mensen intrinsiek gemotiveerd zijn om een cursus te volgen. De verantwoordelijkheid voor het aanbieden en motiveren van deze cursussen ligt bij de teamleiders. Ik merk dat nieuwe medewerkers vaak aangeven dat ze van hun collega's hebben gehoord over bepaalde cursussen en dat ze zelf ook meer kennis willen opdoen over specifieke onderwerpen, waardoor ze uiteindelijk bij het aanbod van vakmanschap terechtkomen. Dus ik heb het idee dat vakmanschap wel degelijk op de kaart staat."

Er wordt ook aandacht besteed aan de vrijwilliger hierin. Trainingen worden ook aangeboden aan vrijwilligers. De ervaring tot nu toe is dat de vrijwilligers die het tot nu toe gevolgd hebben dat ze dit echt wel ontzettend interessant vonden en ook echt wel de motivatie hebben om handreikingen te krijgen en nog wat meer te leren over NAH. We merken wel om het zo praktisch mogelijk te doen, met voorbeelden, en genoeg ruimte voor gesprek en discussie. Het is een mooi initiatief wat we willen voortzetten."

**Barbara:** Bij ons krijgen vrijwilligers de mogelijkheid om deel te nemen aan de reguliere trainingen. Ik vind het altijd mooi om te zien hoe de samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers verloopt. Het benadrukt dat je één team vormt en het vooral samen moet doen.

### Waarom is vakmanschap zo belangrijk voor onze organisatie?

**Anne:** "Ik zie vakmanschap echt als het fundament. Het biedt inzicht in wie deze mensen zijn voor wie wij werken, en wat ervoor zorgt dat we op een bepaalde manier begeleiding moeten bieden of het gesprek moeten aangaan. Ik geloof dat het complete pakket aan vakmanschap ons handvatten biedt om ons werk nog beter uit te voeren."

**Barbara:** "En het biedt ook inzicht in waarom en waarvoor we dit eigenlijk doen. Vooral bij trainingen zoals 'Hooi op je vork' wordt het soms gezien als een verplichting: ik moet het zorgplan invullen. Maar het is belangrijk om bewust te worden van waarom we het eigenlijk doen. We doen dit niet omdat het moet, maar omdat er een bedoeling achter zit. Ik denk dat we dit tijdens de training benadrukken en dat dit een andere mindset bij de medewerkers naar boven haalt."



Alle informatie die de medewerkers tijdens de training verkrijgen, kan worden vertaald om zo de optimale individuele zorg op maat te kunnen leveren.”

#### **Welke uitdagingen kom je tegen bij het trainen van medewerkers in het kader van vakmanschap?**

**Anne:** “Bij het trainen van medewerkers in het kader van vakmanschap kom ik verschillende uitdagingen tegen. Een daarvan is het bevorderen van interactie tijdens de training, wat soms moeilijk op gang komt. Daarnaast is het een uitdaging om het trainingsaanbod toegankelijk te maken voor alle medewerkers, ongeacht hun achtergrond of kennisniveau. Ik merk dat het afwisselen tussen praktische oefeningen en beeldmateriaal helpt om de betrokkenheid van de deelnemers te vergroten. Echter, het behouden van de aandacht gedurende de hele dag blijft een zoektocht, waarbij de ene keer soepeler verloopt dan de andere keer.”

**Barbara:** Een uitdaging die ik wel eens zie, is dat medewerkers die al wat langer binnen de organisatie bekend zijn, denken dat ze niets meer te leren hebben. Ze denken dat er geen nieuwe kennis meer voor hen is. Tijdens de training wordt vaak duidelijk dat er toch nog ruimte is voor verbetering en dat ze nieuwe inzichten kunnen opdoen.

#### **Welke kansen en ontwikkelingen zie je voor in de toekomst op het gebied van vakmanschap en het trainen van medewerkers en vrijwilligers?**

**Anne:** “Ik zie kansen in het uitbreiden van het trainingsaanbod met onderwerpen die steeds relevanter worden op de werkvloer, zoals agressie en middelengebruik.”

**Barbara:** “Daarnaast zou ik het erg waardevol vinden om meer langer zittende medewerkers te bereiken. Hoewel trainingen niet verplicht zijn en medewerkers autonoom kunnen beslissen of ze een training volgen of niet, merk ik dat veel collega’s misschien wel meer dan tien jaar geleden de externe training van Hooi hebben gevolgd en denken dat ze alles al weten. Maar intussen is er veel veranderd. Ik zou het erg waardevol vinden om ook de medewerkers die juist al een hele lange tijd bij SGL werken terug te zien in de training om zo hun kennis te blijven actualiseren. Ik heb het zelf ervaren.

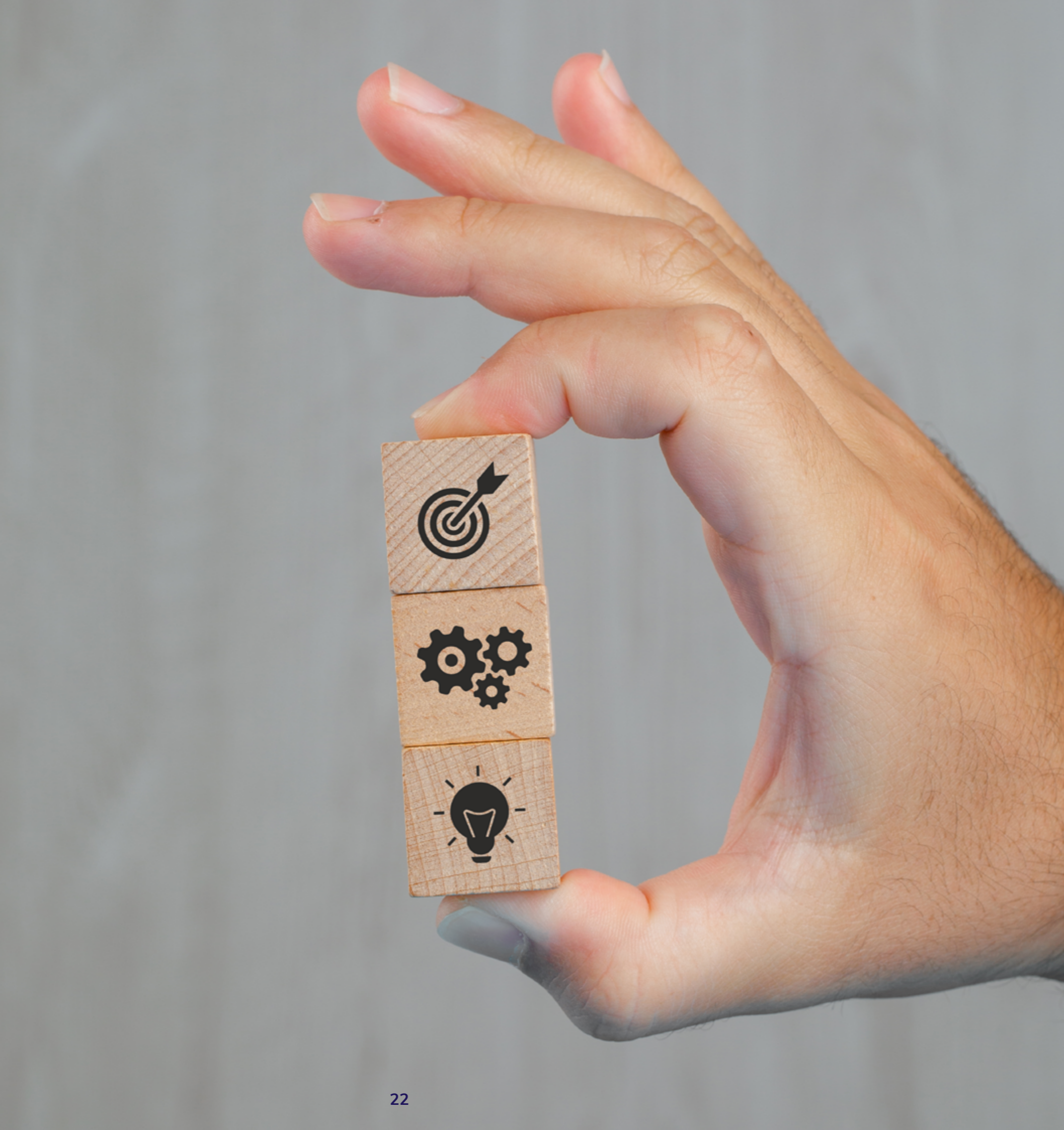
Bijna 20 jaar geleden heb ik een externe training over Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) gevolgd. Recentelijk heb ik als onderdeel van het Vakmanschapstraject een nieuwe training over NAH gevolgd, verzorgd door Anita en Frank. Het is verbazingwekkend hoeveel nieuwe kennis en inzichten ik na al die jaren heb opgedaan. Dit zie ik echt als een cadeautje en dat gun ik iedere medewerker.”



Anne Lechner

*“Ik zie vakmanschap echt als het fundament. Het biedt inzicht in wie deze mensen zijn voor wie wij werken, en wat ervoor zorgt dat we op een bepaalde manier begeleiding moeten bieden of het gesprek moeten aangaan.”*





## Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

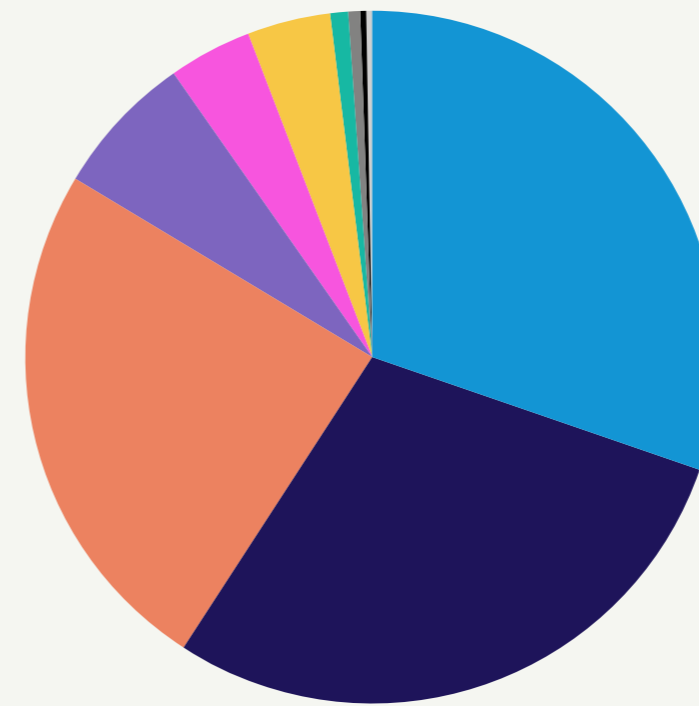
In de zorg en ondersteuning is het waarborgen van kwaliteit en veiligheid een van de hoogste prioriteiten. Dit omvat verschillende aspecten die cruciaal zijn voor het welzijn en de gezondheid van cliënten. Gezondheidsrisico's en infectiepreventie, incidentmeldingen (zoals agressie, medicatie-gerelateerde incidenten en valincidenten), onvrijwillige zorg, medicatieveiligheid, risico-inventarisatie en het behandelen van klachten vormen allemaal belangrijke onderdelen binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem.

In dit hoofdstuk zullen we aan de hand van enkele thema's verkennen hoe deze worden aangepakt en geborgd om optimale zorgkwaliteit te garanderen.

# Incidenten



We zijn ervan overtuigd dat het melden van incidenten niet alleen belangrijk is, maar ook een kans biedt om te groeien en te leren. Door deze meldingen kunnen we onze zorg en dienstverlening steeds beter maken, en zo streven we ernaar om samen een veilige omgeving te creëren.



- 496 (30,32%) Agressie/onbegrepen gedrag
- 474 (28,97%) Vallen
- 402 (24,57%) Medicatie in beheer SGL
- 107 (6,54%) Overige incidenten
- 64 (3,91%) Medicatie in beheer cliënt
- 63 (3,85%) Verslikken / voeding
- 0,8% Beademing
- 0,55% Vervoer
- 0,24% Vermissing
- 0,24% Branden/schroeien

Aantal meldingen per soort van 1-1-2023 tot 31-12-2023

## Hoe willen we graag werken?

- ▶ Het melden van incidenten is bedoeld om te leren van onze fouten en de kwaliteit van zorg- en dienstverlening voor de cliënt te verbeteren. Hierdoor kan herhaling van incidenten zoveel mogelijk worden vóórkomen en zorgen we samen voor een veilig arbeids- en leefklimaat.
- ▶ In 2023 is er een nieuwe werkwijze geïntroduceerd met betrekking tot incidenten. Het doel van deze nieuwe aanpak is om teams meer regie te geven over hun eigen incidentmeldingen. Dit zodat teams meer invloed hebben op het sturen van incidenten, zij kennen de cliënt en de eigen locatie immers het beste.



## Hoe pakken we dit aan?

- ▶ Incidentmeldingen worden direct afgehandeld binnen het eigen team, zonder tussenkomst van de MIC- of RAI-commissie, om een snelle reactie en oplossing te garanderen.
- ▶ Op elke locatie worden één of twee contactpersonen MIC/RAI aangewezen, die kwartaalrapportages opstellen volgens een vast format. Deze rapportages omvatten een analyse van trends en de kwaliteit van de meldingen. Tevens worden deze besproken binnen het team om verbeteracties af te spreken en eerder afgesproken acties te evalueren.
- ▶ Periodieke overleggen tussen contactpersonen, beleid en management dienen voor kennisuitwisseling, het beantwoorden van vragen en het bespreken van kwalitatieve rapportages.



## Wat zien we in de praktijk?

- ▶ In de praktijk zien we dat de nieuwe werkwijze organisatie breed is ingevoerd. De kwartaalrapportages tonen een positieve trend waarbij steeds meer verbeteracties op trends worden afgesproken in plaats van op incidentniveau, maar er is behoefte aan meer aandacht voor de evaluatie van deze acties binnen teams om de PDCA-cyclus volledig rond te maken.
- ▶ In 2023 zijn in totaal 1639 meldingen ingediend bij de MIC-commissie. Ten opzichte van 2022 zijn dat 595 meldingen meer (toename van 57%). De toename kan o.a. worden verklaard door een toename van voeding/verslikken incidenten (80%) als gevolg van het beleid van de nieuwe logopedisten die op locaties aangeven dat ieder verslikincident moet worden gemeld de nieuwe werkwijze.



## Wat staat ons nog te doen?

- ▶ We gaan per kwartaal bijeenkomsten organiseren voor alle MIC/RAI contactpersonen om ervaringen uit te wisselen en feedback te geven op rapportages, met focus op zichtbaarheid van de PDCA-cyclus.
- ▶ We gaan gerichte feedback geven vanuit de MIC-commissie op kwartaalrapportages, inclusief uitleg voor nieuwe contactpersonen, om reflectie op meldingskwaliteit op locatieniveau te bevorderen.
- ▶ We gaan meer aandacht besteden aan verslikincidenten door het nieuwe format voor de kwartaalrapportage (apart kopje voor de analyse van verslikincidenten toegevoegd) en het geven van klinische lessen door de logopedisten. Vermoeden is dat, ondanks de toename, verslikincidenten nog te weinig worden gemeld.



## Onvrijwillige zorg – Wet zorg en dwang (Wzd)



We streven ernaar om de eigen-regie en het welzijn van cliënten te bevorderen, waarbij we onvrijwillige zorg slechts als laatste redmiddel inzetten. Onze doelstelling is altijd om ondersteuning te bieden die aansluit bij de individuele behoeften en wensen van de cliënt.



### Hoe willen we graag werken?

- ▶ We willen werken vanuit een visie waarbij wensen, dromen en mogelijkheden van de cliënt voorop staat.
- ▶ Onvrijwillige zorg staat haaks op onze missie en visie. We streven ernaar om onvrijwillige zorg te voorkomen en alleen toe te passen wanneer het echt noodzakelijk is om ernstig nadeel te voorkomen.

### Hoe pakken we dit aan?

- ▶ We streven ernaar om alternatieven te vinden voor onvrijwillige zorg en deze te integreren in de reguliere zorg met instemming van de cliënten.
- ▶ In juli 2023 heeft er een wisseling plaatsgevonden in Wzd-functionaris. Ter introductie en voor het creëren van een hernieuwde basis heeft er in september een scholing Wzd plaatsgevonden voor behandelaren C&B (gedragsdeskundigen, ergotherapeuten, logopedisten, fysiotherapeuten). Een eerste stap in de scholing van medewerkers die in de praktijk te maken hebben met de Wzd. De scholing heeft gezorgd voor een hernieuwde awareness van de Wzd.

### Wat zien we in de praktijk?

- ▶ In 2023 zijn er slechts bij 2 cliënten onvrijwillige zorg geregistreerd, maar er zijn uitdagingen geconstateerd in het volgen van het stappenplan Wzd en het registreren van onvrijwillige zorg in het ECD. Dit is mogelijk te wijten aan een nog niet voldoende ingericht proces rondom het volgen van het stappenplan Wzd binnen SGL.
- ▶ Medewerkers hebben behoefte aan meer kennis en ondersteuning om onvrijwillige zorg adequaat te kunnen hanteren. Het betrekken van de Wzd-functionaris heeft daarentegen geleid tot meer inzicht en vertrouwen bij medewerkers om de Wzd toe te passen. Echter, geven persoonlijk begeleiders aan beter uitgerust te willen worden om onvrijwillige zorg te herkennen en effectiever toe te passen in de dagelijkse praktijk.

### Wat staat ons nog te doen?

- ▶ Het vergroten van de kennis over vormen van onvrijwillige zorg en beleid door middel van scholing aan zorgverantwoordelijken en C&B, met specifieke aandacht voor het vergroten van de awareness binnen de ambulante setting.
- ▶ Het betrekken van behandelaren bij het vergroten van kennis en awareness. Behandelaren C&B zijn alert op onvrijwillige zorg, maken dit bespreekbaar en ondersteunen de zorgverantwoordelijken in de uitvoering en registratie in het ECD.
- ▶ We willen gaan zorgen voor de juiste registratie van onvrijwillige zorg in het ECD door medewerkers.
- ▶ We willen de bekendheid en toegankelijkheid van de cliëntvertrouwenspersoon vergroten



# Hygiëne & infectiepreventie



We besteden meer aandacht aan hygiëne- en infectiepreventie om besmetting met ziekteverwekkers te voorkomen, zowel bij cliënten als medewerkers, en streven naar een veilige en schone werk- en leefomgeving.



## Hoe willen we graag werken?

- ▶ Tijdens de COVID-19-pandemie lag de focus sterk op hygiënemaatregelen, maar nu lijkt deze wat naar de achtergrond te zijn verdwenen. Ondanks dat het beschermen van de gezondheid van cliënten en medewerkers essentieel blijft, merken we dat het thema hygiëne- en infectiepreventie onderbelicht is gebleven.
- ▶ We streven naar een cultuur waarin hygiëne en infectiepreventie onderdeel is van onze dagelijkse werkzaamheden, waarbij bewustwording en aandacht voor deze aspecten centraal staan.

## Hoe pakken we dit aan?

- ▶ Door het oprichten van een multidisciplinaire werkgroep Hygiëne en infectiepreventie willen we diverse perspectieven samenbrengen om effectieve strategieën te ontwikkelen en te implementeren.
- ▶ Elke locatie heeft een aandachtfunctionaris hygiëne en infectiepreventie. De aandachtfunctionarissen worden doormiddel van een training, verzorgd door een externe deskundige infectiepreventie, voorzien van de benodigde kennis en vaardigheden.
- ▶ De externe deskundige infectiepreventie helpt ons met het beschrijven van protocollen afgestemd op de sector, doelgroep & onze visie, alsmede het uitvoeren van een audit op enkele locaties.

## Wat zien we in de praktijk?

- ▶ De werkgroep komt regelmatig samen om te bespreken hoe het bewustzijn rond hygiëne en infectiepreventie vergroot kan worden en hoe dit thema een vast onderdeel van het werk op de werkvloer kan worden. We werken o.a. aan leuke video's om de bewustwording te vergroten.
- ▶ Op dit moment zien we dat er nog niet voldoende bewustzijn en aandacht is op de locaties voor het thema hygiëne en infectiepreventie. Dit heeft er o.a. mee te maken dat de aandachtfunctionarissen nog niet geheel in hun rol en functie ingezet kunnen worden, daar zij eerst hier de scholing voor dienen te volgen. Daarnaast beschikken alle locaties ook nog niet over alle benodigde middelen.

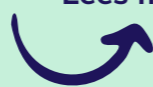
## Wat staat ons nog te doen?

- ▶ Volledige implementatie van handhygiënepunten: De accountmanager van Tork gaat alle locaties langs om een grondige inventarisatie te maken. Aan de hand van deze nieuwe inventarisatie worden alle benodigde handhygiënepunten op alle locaties geïnstalleerd.
- ▶ Zodra de extern deskundige de protocollen heeft opgesteld, is het van essentieel belang dat we ervoor zorgen dat deze protocollen gemakkelijk toegankelijk zijn via het Kompas (communicatieportal). Op die manier kunnen al onze medewerkers er snel en eenvoudig bij, waardoor ze altijd de benodigde informatie binnen handbereik hebben.
- ▶ Naast basishygiëne en persoonlijke beschermingsmiddelen zal er ook nog aandacht moeten komen voor andere relevante thema's binnen hygiëne en infectiepreventie, zoals schoonmaakprocedures, bouw- en inrichtingsrichtlijnen, en de opslag van materialen.

# Leuk nieuws om met jullie te delen!



Lees meer



## Zorgverlening op maat

We hebben onderzocht dat het voor sommige mensen fijn is als ze gedeeltelijk thuis kunnen wonen en deels op een plek met begeleiding. We noemen dat deeltijdwonen. We zijn nu bezig met de voorbereidingen voor deze dienst en we zijn hier in het najaar mee gestart.



## Zorgtechnologie

We nemen deel aan de Academische werkplaats (ZoTeG) en doen mee aan een onderzoek naar het leren werken met data. Technologie wordt een steeds vanzelfsprekender onderdeel van de zorg. Denk aan domotica, apps en robots.



Lees meer



## Samenwerking en externe marktontwikkeling

Op het gebied van arbeidsmatige dagbesteding en werk(zaamheden) zijn we gaan samenwerken met Relim. Door deze samenwerking kunnen we dit gedeelte van de dagbesteding op een goede manier en op behoefte van de cliënten uitbreiden.



Lees meer



## Samenwerking formele en informele zorg

Vrijwilligers zijn onmisbaar bij onze dienstverlening. Als vrijwilliger ben je onderdeel van een team en onze drie eenheid. We ontwikkelen cursussen en opleidingen, maar vinden het ook belangrijk om onze vrijwilligers in het zonnetje te zetten.

# Refectie medezeggenschapsraden

## Reactie vrijwilligerscommissie

Het kwaliteitsbeeld 2023 is zeer positief. De gestructureerde aanpak met de PDCA-systematiek is een heldere leidraad voor het komende jaar en biedt de mogelijkheid om voort te bouwen op wat reeds is bereikt. Het is duidelijk dat er veel werk is verzet in korte tijd, wat getuigt van de toewijding en inzet van onze organisatie en alle betrokkenen.

De focus voor 2024 voor de vrijwilligers commissie ligt onder andere op het versterken van de vrijwilligersvertegenwoordiging door middel van projectgroepen en de uitrol van het Kompas voor vrijwilligers. Het aantrekken van nieuwe vrijwilligers wordt willen we tevens ondersteunen door flexvrijwilligerschap en aandacht voor vacatures op diverse platforms. Het idee van een 'databank' voor talenten van vrijwilligers is een waardevolle toevoeging, die kan helpen bij het vinden van de juiste match tussen vrijwilliger en taak.

Daarnaast wordt de nadruk gelegd op communicatie en informatievoorziening, met het oog op dagbesteding 3.0. Dit omvat het verkennen van nieuwe mogelijkheden, het bieden van maatwerk en het voeren van persoonlijke gesprekken met vrijwilligers.

## Reactie centrale cliëntenraad (CCR)

Het kwaliteitsbeeld verdient absoluut een compliment! De opzet is helder en leesbaar. We zijn trots dat de bestuurder in het voorwoord zijn waardering uitspreekt naar de CCR toe. Dit toont de erkenning van de belangrijke rol die de CCR speelt in het streven naar kwaliteitsverbetering.

Daarnaast is het fijn om te lezen dat onze gezamenlijke droom, samen met cliënten en hun naasten, de wensen van de cliënten binnen de grenzen van het haalbare te verwezenlijken, veel terugkomt. Dit is immers waar het allemaal om draait. Bovendien zijn we trots dat de CCR vanaf het begin betrokken is geweest bij het proces rondom het REC en dat zij ook een rol krijgen in sollicitatiegesprekken met managers.

Naast deze successen zijn er ook punten van aandacht. Zo hadden we gehoopt dat de vernieuwing van de dagbesteding al verder gevorderd zou zijn. Het is echter positief om te zien dat SGL hier zorgvuldig mee omgaat, met oog voor persoonlijke mogelijkheden en maatwerk. Ook op het gebied van vakmanschap zien we nog ruimte voor verbetering. Het investeren van tijd is essentieel om een vakman te worden, met name op het gebied van NAH.

Tot slot is er nog werk te verzetten op het gebied van het terugbrengen van incidenten rondom medicatie. Dit vraagt om verdere inspanningen om de veiligheid en kwaliteit van zorg te waarborgen.

## Reactie ondernemingsraad (OR)

We zien in dit rapport een helder beeld over het afgelopen jaar. Een jaar waarin de visie op eigen regie van zowel cliënten als medewerkers gegroeid is. Er wordt veel aandacht besteed aan het vakmanschap van onze medewerkers binnen onze organisatie. Steeds meer van onze medewerkers willen zich verder ontwikkelen met vakopleidingen of cursussen. Dit draagt bij aan de verdere ontwikkeling van de expertise van onze organisatie op het gebied van NAH.

Medewerkers zijn steeds meer betrokken bij ontwikkelingen die binnen SGL spelen. Dit blijkt onder andere uit een groeiende groep medewerkers die deelneemt aan de professionele medezeggenschap bijeenkomsten. We zien deze betrokkenheid ook terug in onze eigen OR; we zijn gegroeid van vijf naar negen leden. We zijn blij dat wij jullie hebben mogen vertegenwoordigen in het afgelopen jaar, want "wij zijn jullie!"

## Reactie Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft met veel genoegen het kwaliteitsbeeld over 2023 gelezen. Het geeft een eerlijk en transparant overzicht van de vele zaken die dit jaar binnen SGL in gang gezet zijn. Het beschrijft de successen maar ook de nog resterende uitdagingen, en doet dat op een inzichtelijk en begrijpelijke manier. Het verslag schetst het beeld van een organisatie in transitie, die op een moderne manier invulling probeert te geven aan de vele uitdagingen waar de sector langdurende zorg voor staat. De Raad van Toezicht is van mening dat SGL die uitdagingen voortvarend en effectief aanpakt en spreekt graag haar waardering uit voor de enorme energie en gedrevenheid waarmee het management hieraan werkt.

Dit verslag laat zien dat zorg steeds meer met cliënten en gericht op de 'droom' van cliënten ingevuld wordt, waarmee de vorig jaar ingezette koers in de praktijk vormt begint te krijgen. Een belangrijke ontwikkeling is de samenwerking met Relim, die leidt tot nieuwe mogelijkheden op het gebied van dagbesteding en arbeid. Dit zal een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten. Een andere belangrijke ontwikkeling is de toenemende aandacht voor de inzet van (zorg)technologie, waardoor cliënten minder afhankelijk worden van zorgverleners en meer zelf regie houden over hun dagelijks leven. Tenslotte blijkt uit dit verslag dat de ontwikkeling als expert op het gebied van NAH positief verloopt. De Raad van Toezicht vindt deze ontwikkelingen belangrijk en is blij te zien dat deze hun vruchten af beginnen te werpen.

Het kwaliteitsverslag is prettig te lezen, met een goed mix van cijfers, feiten en persoonlijk verhalen. Die verhalen laten zien dat kritische geluiden mogen, dat de organisatie wil leren, en dat de strategische koers voor medewerkers en cliënten zichtbaar en voelbaar wordt. En de cijfers laten zien dat het op de belangrijkste aspecten van kwaliteit van zorg goed gaat. Uiteraard zijn er uitdagingen, maar die zijn benoemd en van plannen voorzien, waarmee dit verslag richtinggevend kan worden voor de ontwikkeling in de komende periode. Het verslag laat zien dat er veel aandacht gaat naar het afmaken van de pdca cyclus. Dat gaat zonder twijfel bijdragen aan verdere verdieping op kwaliteit. De inhoud van dit kwaliteitsrapport zou prima kunnen dienen als startpunt voor de 'binnenstebuiten bezoeken' in het lopende jaar. Daarmee kan het een 'levend' document worden dat een constructieve bijdrage levert aan de transitie waar SGL mee bezig is.

De Raad van Toezicht ziet het komende jaar met vol vertrouwen tegemoet. De koers is helder en goed, er wordt zichtbaar en voelbaar voortgang geboekt op de alle belangrijke aspecten, cliënten en medewerkers ondersteunen de ontwikkelingen en dragen er met enthousiasme aan bij, dus alle reden voor vertrouwen.





**Contact**  
045 - 800 0800  
[zorgbemiddeling@sgl-zorg.nl](mailto:zorgbemiddeling@sgl-zorg.nl)

**Postadres**  
Postbus 5036  
6130 PA Sittard