

Stichting Samen Zorgen

Kwaliteitsjaarsverslag 2022

juni 2023



STICHTING
**samen
zorgen**

Het Kwaliteitsjaarverslag bevat de volgende vaste onderwerpen:

1. Inleiding
2. Cliënttevredenheid en beoordeling
3. Hygiëne, veiligheid en gezondheid
4. Voeding en drankvoorziening
5. Personeel
6. Medische zorg
7. Incidenten, klachten en –opvolging



1. Inleiding

Het afgelopen jaar was een uitdagende en onzekere tijd voor ons allemaal, maar door samen te werken en ons aan te passen aan de veranderende omstandigheden, hebben we het volgehouden en onze missie en visie waargemaakt.

In dit jaarverslag delen wij graag onze kwalitatieve en kwantitatieve prestaties van het afgelopen jaar met u.

We hebben projecten geïmplementeerd, verbeteringen aangebracht in onze dienstverlening en zorg en ondersteuning geboden aan onze cliënten, medewerkers en gemeenschap.

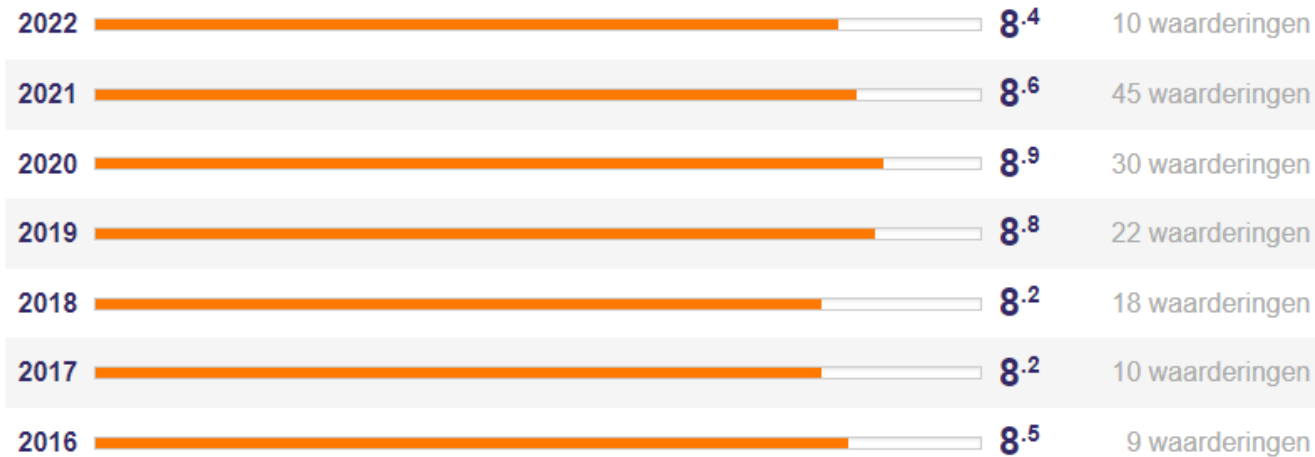
Dit jaarverslag geeft ook inzicht in onze toekomstvisie en de plannen die we hebben voor de komende jaren, waaronder de investeringen in technologie en opleidingen die we doen om onze werkzaamheden nog verder te verbeteren.

We hopen dat dit kwaliteitsjaarverslag u een duidelijk beeld geeft van onze prestaties en onze toewijding aan onze missie en visie. Bedankt voor uw steun en belangstelling voor onze organisatie.

Met warme groet,

2. Cliënttevredenheid

Cliënttevredenheid is een belangrijke graadmeter hoe de bewoners bij Stichting Samen Zorgen hun perceptie van de kwaliteit en de omgeving waarderen.



Bron: ZorgkaartNederland.nl

Naast de publiek aanwezige waarderingen wordt er ieder jaar ook een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een externe, onafhankelijke organisatie.

In 2022 is dit onderzoek uitgevoerd door Van Loveren & Partners uit Nijmegen.

Onderzoek cliënttevredenheid

Zorgkaart Nederland is het grootste onafhankelijke ervaringsplatform in de zorg.

De hier aangegeven waardering voor Stichting Samen Zorgen is gecontroleerd.

Een team van 20 mensen werkt dagelijks aan het controleren van waarderingen, het up-to-date houden van de database van zorgaanbieders en de doorontwikkeling van het platform.

Zorgkaart Nederland is een initiatief van Patiënten Federatie Nederland.

2. Cliënttevredenheid

De beoordeling van cliënttevredenheid wordt in drie categorieën uitgewerkt:

- PREM wijkverpleging;
- Verblijf zonder behandeling;
- Verblijf met behandeling (met naasten van cliënt).

Er bestaan drie rapportages met daarin de volledige uitwerking van het onderzoek, inclusief de gemiddelde resultaten en aanbevelingen. In dit jaarverslag zijn de gemiddelde resultaten gepresenteerd in vergelijking met de resultaten van een referentiegroep.

De referentiegroep bestaat uit verschillende organisaties waar Van Loveren & Partners in 2021 onderzoek voor heeft gedaan.

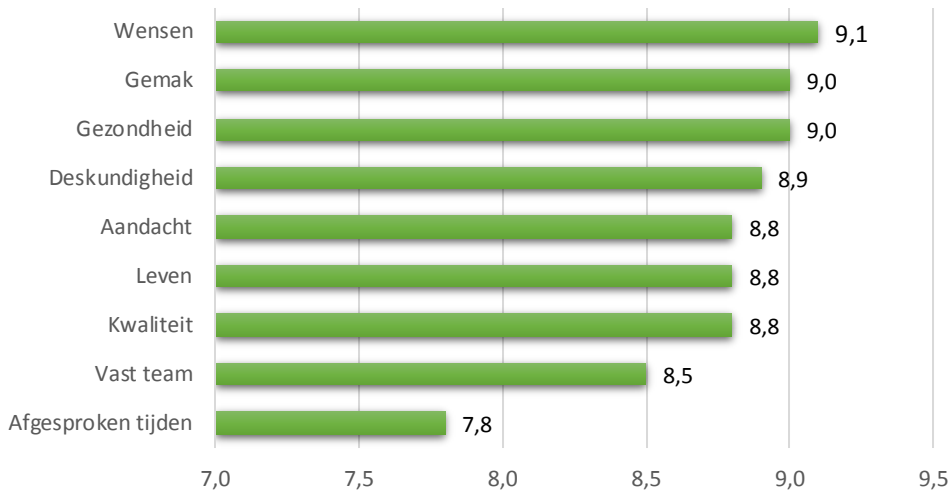
Op maandag 20 februari 2023 heeft Van Loveren & Partners haar resultaten aan Stichting Samen Zorgen gepresenteerd.

Onderzoek
cliënttevredenheid

2a. Cliënttevredenheid - Beoordeling

PREM Wijkverpleging

SSZ PREM Wijkverpleging - 2022



Bron: Van Loveren & Partners

Referentiegroep

SSZ PREM Wijkverpleging - 2022	SSZ	Referentie groep	P	Sign.
N=	20	5.285		
Wensen	9,05	8,70	0,33	
Gezondheid	9,00	8,80	0,55	
Gemak	9,00	8,87	0,91	
Deskundigheid	8,85	8,81	0,90	
Leven	8,80	8,62	0,62	
Aandacht	8,80	8,90	0,75	
Kwaliteit	8,75	8,43	0,40	
Vast team	8,45	8,13	0,53	
Afgesproken tijden	7,75	8,02	0,56	

De gemiddelde totaalscore is berekend over de 9 verschillende ervaringsvragen

Totaal respondenten: 20
Gemiddelde totaalscore: 8,7

Onderzoek cliënttevredenheid

PREM is een landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten

Hiernaast staan de gemiddelde resultaten getoond in vergelijking met de resultaten van een referentiegroep.

De referentiegroep bestaat uit verschillende organisaties waar Van Loveren & Partners in 2021 onderzoek voor heeft gedaan.

2b. Cliënttevredenheid - Beoordeling

Verblijf zonder behandeling

SSZ Verblijf zonder behandeling - 2022



Bron: Van Loveren & Partners

Referentiegroep

SSZ - Verblijf zonder behandeling - 2022	SSZ	Referentie groep	P	Sign.
N=	36	961		
Afspraken	9,05	8,70	0,36	
Omgang medewerkers	8,58	7,91	0,00	
Verpleging	8,44	7,77	0,00	
Accommodatie	8,26	7,83	0,13	
Kwaliteit van leven	8,03	7,54	0,07	
Aanbevelingscijfer	8,03	7,46	0,11	
Luisteren	7,97	7,66	0,22	
NPS	26	8	0,11	
Aanbevelingscijfer	8,03	7,46	0,11	

Onderzoek cliënttevredenheid

Hiernaast staan de gemiddelde resultaten getoond in vergelijking met de resultaten van een referentiegroep.

De referentiegroep bestaat uit verschillende organisaties waar Van Loveren & Partners in 2021 onderzoek voor heeft gedaan.

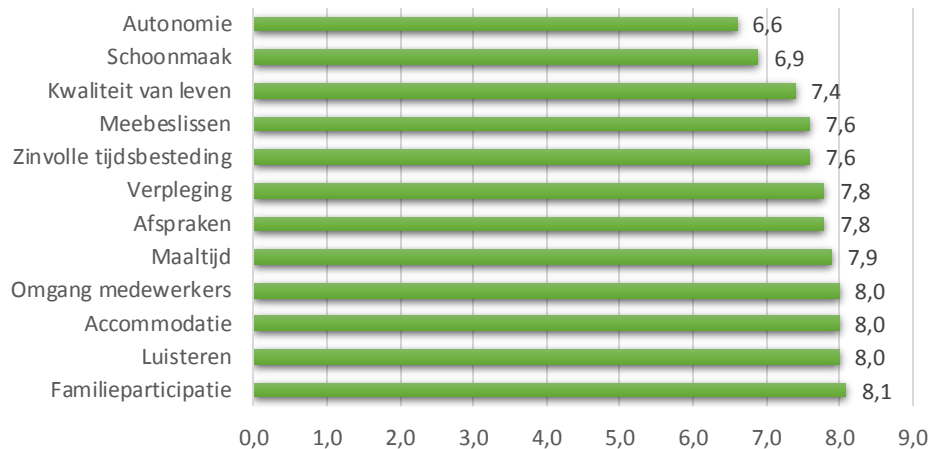
De gemiddelde totaalscore is berekend over de 12 verschillende ervaringsvragen

Totaal respondenten Cliënten: 36
 Gemiddelde totaalscore ZKN: 8,2
 Gemiddelde totaalscore gehele vragenlijst: 8,0

2c. Cliënttevredenheid - Beoordeling

Verblijf met behandeling

SSZ Verblijf met behandeling - 2022



Referentiegroep

SSZ - Verblijf met behandeling - 2022	SSZ	Referentie groep	P	Sign.
N=	20	1.650		
Afspraken	9,05	8,70	0,36	
Omgang medewerkers	8,58	7,91	0,00	
Verpleging	8,44	7,77	0,00	
Accommodatie	8,26	7,83	0,13	
Kwaliteit van leven	8,03	7,54	0,07	
Aanbevelingscijfer	8,03	7,46	0,11	
Luisteren	7,97	7,66	0,22	
NPS	15	23	0,67	
Aanbevelingscijfer	7,65	7,85	0,67	

De gemiddelde totaalscore is berekend over de 12 verschillende ervaringsvragen

Totaal respondenten naasten van cliënten: 20
Gemiddelde totaalscore ZKN: 7,8
Gemiddelde totaalscore gehele vragenlijst: 7,5

3. Hygiëne, veiligheid en gezondheid

3.1 Hygiëne

Binnen Stichting Samen Zorgen is een richtlijn als hulpmiddel opgesteld, om de hygiëne vorm te geven voor alle locaties van Stichting Samen Zorgen. Het is geschreven voor alle medewerkers op de werkvloer en geeft een overzicht van de hygiëne-eisen waar Stichting Samen Zorgen aan moet voldoen. Cliënten lopen een groter infectierisico dan de gemiddelde burger. Dit komt doordat cliënten:

- vaak relatief dicht op elkaar leven;
- veel gebruikmaken van dezelfde ruimtes en materialen;
- vaak een verminderde weerstand hebben;
- soms een slechtere persoonlijke hygiëne hebben;
- met meerdere (zorg)handelingen door verschillende (zorg)medewerkers te maken hebben.

Het is de taak van Stichting Samen Zorgen om het infectierisico zo klein mogelijk te maken. Een goed hygiënebeleid is hiervoor nodig.

Resultaat

Na de jaren van Covid-19 is er in 2022 aandacht geweest om het aandachtsgebied Infectie verder op te pakken en hierin verdere acties uit te zetten.

De medewerkers hygiëne & infectiepreventie (zogenaamd: Cippers) zijn weer fysiek bij elkaar gekomen om werkzaamheden te vervolgen, denk hierbij aan een goede richtlijn infectie/preventie, het functieprofiel van de Cipper, maar ook contact met deskundige infectie preventie extern (contact met Carolien Oldenkamp). Echter is er vanuit de werkvloer wel terug gegeven dat er behoefte is aan duidelijke richtlijnen rondom ziektebeelden, zoals NORO, MRSA etc.

Dit moet snel geraadpleegd kunnen worden en in een document verwerkt zijn.

Hier is de werkgroep al wel mee bezig geweest en dit zal in 2023 nog verder opgepakt worden.

Net zoals in 2020 heeft COVID-19 ook in 2021 en 2022 de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners beïnvloed. Dit betekent niet dat we hebben stil stilgezeten.

De zorg en dienstverlening voor onze bewoners is gewoon doorgegaan naar tevredenheid van bewoners en familie.



3. Hygiëne, veiligheid en gezondheid

3.2 Algemene hygiëne

Medewerkers komen in nauw contact met bewoners, hierbij moet er met de volgende punten rekening worden gehouden zoals handhygiëne, persoonlijke hygiëne, en de (werk)kleding. Afgelopen jaar hebben we helaas nog te maken gehad met Covid-19 en hierbij werd op adequate wijze het protocol Covid-19 gehandhaafd. Er werd gebruik gemaakt van de landelijke richtlijnen die toegepast werden op de locaties van Stichting Samen Zorgen.

3.3 Veiligheid en gezondheid

Passende, veilige zorg en ondersteuning

Iedere cliënt van Stichting Samen Zorgen heeft recht op passende, veilige zorg en ondersteuning. Om dit ook in de toekomst te blijven bieden is in 2021 een organisatie wijziging doorgevoerd om de familiecultuur verder te professionaliseren.

Per kwartaal zijn rapportages opgesteld met onder andere de cliënttevredenheid, klachten en meldingen van incidenten. Deze worden periodiek besproken in het MT en met de centrale cliëntenraad en de raad van toezicht. Adviezen en verbeteringen worden opgenomen in het verbeterregister en besproken in de teams.

3.4 Activiteiten en begeleiding

Onze cliënten krijgen op verschillende wijzen activiteiten aangeboden. Deze activiteiten worden in de dagbesteding, groepsverband of individueel aangeboden. De invulling stemmen wij af op de behoefte van de cliënt. Extra aandacht is er voor bewegen en muziek.

Hygiëne

veiligheid en gezondheid

Activiteiten en begeleiding



3. Hygiëne, veiligheid en gezondheid

3.5 Indicatoren basisveiligheid

De uitvraag op kwaliteitsindicatoren geldt voor alle cliënten met een ZZP indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning. Dit zijn binnen Stichting Samen Zorgen 125 cliënten (38 Andalhof, 87 Liefkenshoek). De uitkomsten van de indicatoren zijn ook per team/locatie inzichtelijk gemaakt om op deze wijze het gesprek binnen de teams op gang te brengen om te blijven leren en verbeteren.

De 3 verplichte indicatoren op basisveiligheid voor 2022 zijn:

1. Advance Care Planning (ACP)
Gezamenlijke afspraken over behandeling rondom het levenseinde.

Om goede en passende medische zorg te geven is het belangrijk tijdig te weten wat iemand wel of juist niet wil aan zorg. Door behandelwensen en -grenzen gezamenlijk te bespreken en vast te leggen kan hierop worden geanticipeerd. Zo kan de zorg afgestemd worden op persoonlijke wensen, waarden en behoeften. Deze proactieve zorgplanning – of ook wel ‘advance care planning’ - is van groot belang in stabiele, maar zeker ook in acute situaties. Voor elk individu, ongeacht de mate van kwetsbaarheid door ziekte, beperking of leeftijd.

Resultaat

In 2022 is er een icoon in het ECD toegevoegd waaraan je kunt zien of iemand wel of niet gereanimeerd wil worden. Uit de meting blijkt dat bij 114 van de 125 cliënten in ieder geval in het ECD is vastgelegd of de cliënt wel of niet gereanimeerd wil worden. Ook of een cliënt wel of niet een ziekenhuisopname wil is veel gevallen vastgelegd. We zien dat met name bij de psychogeriatricië cliënten uitgebreider besproken en vastgelegd is wat de wensen en afspraken zijn rondom het levenseinde.

Indicatoren basisveiligheid

Verplichte indicatoren:

1. **Advance Care Planning**
2. **Bespreken medicatiefouten in het team**
3. **Aandacht voor eten en drinken**



3. Hygiëne, veiligheid en gezondheid

3.5 Indicatoren basisveiligheid

2. Bespreken medicatiefouten in het team

Meldingen incidenten cliënten (Mic meldingen) worden door de verpleegkundigen geïnterviewd en deze worden tijdens de team overleggen besproken. Hierdoor krijgen de medewerkers inzicht in wat er mis gaat en wanneer. Minimaal 1x per kwartaal worden multidisciplinair de medicatiefouten met medewerkers van de afdeling besproken op basis van meldingen die zijn gedaan.

Je ziet op dit moment veel deelmomenten op de locaties wat kan leiden tot onduidelijkheden en fouten, door bijvoorbeeld het missen van een deelmoment.

Resultaat

Bewustwording van medicatiefouten en de acties die daarop uitgezet kunnen worden.

Binnen alle teams worden medicatiefouten besproken. Deze bespreking vindt in bijna alle teams plaats zowel individueel met de betreffende medewerker als in het teamoverleg (1x per 6 weken) of het multidisciplinair overleg.

In 2023 zijn we bezig om een eenduidig beleid ten aanzien van het delen van de medicatie te krijgen. Dit in samenspraak met Novicare.

Indicatoren basisveiligheid

Verplichte indicatoren:

1. **Advance Care Planning**
2. **Bespreken medicatiefouten in het team**
3. **Aandacht voor eten en drinken**



3. Hygiëne, veiligheid en gezondheid

3.5 Indicatoren basisveiligheid

3. Aandacht voor eten en drinken

In 2022 hebben de medewerkers van de locaties een cursus slikproblematiek gehad. Deze cursus is er ook op gericht geweest om de woonzorgmedewerkers meer inzicht te geven in wanneer iemand een risico heeft op verslikken. Dit heeft er voor gezorgd dat woonzorgmedewerkers zelfverzekerder en met de juiste kennis bij de bewoners aan het werk zijn. Een woonzorgmedewerker is niet geschoold voor de zorg en door dit duidelijk in kaart te brengen hebben we een lijst gemaakt met de werkzaamheden die een woonzorgmedewerker kan en mag uitvoeren. Door dit organisatie breed te delen wordt er op alle locaties hetzelfde van een woonzorgmedewerker.

Resultaat

In 2022 zijn er organisatie breed overzichten van werkzaamheden gemaakt. Deze overzichten laten zien wat er wel en niet gedaan mag worden per functie.

Hierop staat ook duidelijk aangegeven wat een woonzorgmedewerker t.a.v. eten en drinken kan en mag. De cliënten worden ingeschaald in laag midden en hoog complexe zorg. De zorgmedewerkers bekijken dan ook wie er wel en niet ondersteund kunnen worden door een woonzorgmedewerker.

Indicatoren basisveiligheid

Verplichte indicatoren:

1. **Advance Care Planning**
2. **Bespreken medicatiefouten in het team**
3. **Aandacht voor eten en drinken**

3. Hygiëne, veiligheid en gezondheid

3. Indicatoren basisveiligheid

4. WZD (Wet Zorg en Dwang)

Hoe werkt de organisatie aan vrijheidsbevordering voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?

Stichting Samen Zorgen heeft de volgende visie als uitgangspunt:

Iedere cliënt woont in een omgeving die aansluit bij het gevoel van thuis zijn, een omgeving waarin de cliënt zich geborgen en vrij voelt. Wij dragen bij aan het ervaren van een maximaal gevoel van vrijheid. Samen met de cliënt - en zijn of haar vertegenwoordiger- zoeken wij waar nodig of gewenst naar alternatieven om in veiligheid te kunnen leven.

Op het moment dat er zorg verleend moet worden en er een ernstig nadeel voor cliënt of omgeving geconstateerd wordt als dit niet plaatsvindt maar de cliënt of naaste stemt hier niet mee in dan is er sprake van onvrijwillige zorg. We volgen binnen Stichting Samen Zorgen een vastgesteld stappenplan waarbij we altijd eerst zorgvuldig op zoek gaan naar alternatieven om te voorkomen dat er sprake is van onvrijwillige zorg. Wij werken multidisciplinair samen met de behandelaren van Novicare om overkoepelend te denken en disciplines in te zetten ten goede van de vrijheid van de cliënt. Ook werken we met de alternatievenbundel van Vilans. Daarnaast zetten we sinds 2020 vaker zorgdomotica in (bv GPS trackers) om cliënten zoveel mogelijk vrijheid te bieden.

Resultaat

In 2022 zijn er een aantal acties uitgezet om op een verantwoorde manier geen gesloten deuren in onze locaties te hebben. Hier moet echter nog opvolging aan gegeven gaan worden. In 2023 is er een start gemaakt met een verplichte klinische les over de wet zorg en dwang. Hier hebben alle medewerkers aan moeten deelnemen.

Indicatoren basisveiligheid

Vrije indicatoren:

4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

4. Voeding en drankvoorziening

De koks stellen aan de hand van de voorkeuren en wensen een seizoensgebonden maaltijd samen. De rijkdom van onze streek is daarin herkenbaar. We kiezen bewust voor verse kwaliteitsproducten, zo mogelijk van boeren uit de regio.

Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de voeding beter is beoordeeld ten opzichte van voorgaande jaren. Er is een licht stijgende trend zichtbaar.

Het afgelopen jaar hebben we op verschillende gebieden aandacht besteed aan de voeding:

- De menu cyclus is getoetst aan de huidige kwaliteitseisen voor de maaltijden volgens de eisen van het voedingscentrum;
- Er wordt 2 dagen per week een kookactiviteit aangeboden op de woningen met psychogeriatric cliënten en in Andahof;
- De samenwerking tussen de zorg en voedingsdienst is geïntensiveerd. Diëten en specifieke wensen van cliënten komen in nauw overleg tot stand.
- Via de koks, gastvrouwen, zorg en cliënten wordt informatie verzameld over de menu's van cliënten.
- Kwaliteitstoetsing van producten van levensmiddelenleveranciers.

Ook bij Stichting Samen Zorgen merken we dat de kosten voor voeding stijgen. Met elkaar werken we aan een efficiënte en kostentechnisch verbeterde invulling van ons inkoopproces, zonder tekort te doen aan de gezonde maaltijd voor onze cliënt.

Dit is een doorlopend proces waarbij de maaltijd van de cliënt het uitgangspunt vormt.

Gezonde en gevarieerde voeding is belangrijk voor de gezondheid van de bewoners

5. Personeel

Het trainen en ontwikkelen van onze medewerkers

Om de kwaliteit van zorg en onze WARM waarden te borgen, biedt Stichting Samen Zorgen verschillende trainingen, klinische lessen, e-learning of een opleiding aan:

- Er zijn trainingen die de medewerker verplicht moet volgen om de kwaliteit van zorg te waarborgen, maar ook de veiligheid van onze bewoners en cliënten te garanderen.
- Er worden ook workshops, klinische lessen of trainingen aangeboden die de medewerker bij kan worden. Deze hebben verbreding of verdieping van kennis ten doel.
- Ook worden er MBO 2, 3 of 4 opleidingen aangeboden of een specifieke HBO opleiding.

In schooljaar 2021-2022 hebben 29 medewerkers hun diploma behaald:

Opleiding tot	aantal
Helpende	16
Verzorgende IG	12
Verpleegkundige	1

Tevredenheid medewerkers

In 2022 is er geen medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Binnen Stichting Samen Zorgen wordt eenmaal per 2 jaar een medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Deze is verplicht vanuit de Wlz contractering, maar ook in het kader van duurzame inzetbaarheid. In 2023 wordt er weer een MTO uitgevoerd.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedroeg in 2022 **8%**. Dit is onder de regio (9,34%) en de branche (9,54%). Het ziekteverzuim is gestegen t.o.v. 2021 (5,43%)

De meldingsfrequentie bedroeg in 2022 **1,27%**. Dit ligt onder de regio (1,41%) en de branche (1,50%).

De meldingsfrequentie is gestegen t.o.v. 2021 (0,81%).

De leeftijdsgroep 26-35 had de grootste impact op de stijging t.o.v. 2021 (zowel ten aanzien van ziekteverzuim als de meldingsfrequentie).

Trainen en ontwikkelen van onze medewerkers

Tevredenheid medewerkers

Ziekteverzuim



STICHTING
**samen
zorgen**

5. Personeel

Personeelwisselingen

Per 31 december 2022 waren 234 medewerkers (148,7 FTE) bij Stichting Samen Zorgen werkzaam.

Er zijn in 2022 41 medewerkers (22,6 FTE) in dienst getreden. De grootste instroom kwam uit de leeftijdklasse ≤ 24 jaar met volgend arbeidsverleden:

- 13 medewerkers uit de branche
- 13 medewerkers komend van buiten Zorg en Welzijn
- 6 medewerkers komend van Zorg en Welzijn
- 9 herintreders

In totaal hebben 69 medewerkers (39 FTE) Stichting Samen Zorgen verlaten. De grootste uitstroom kwam uit de leeftijdklasse ≤ 24 jaar. De grootste reden van uitstroom was op initiatief van de werknemer.

De gemiddelde leeftijd van onze medewerkers van in 2022 44,8 jaar.

Vacatures

Eind 2022 kende Stichting Samen Zorgen 11 vacatures, zowel in de directe zorg als op managementniveau en niet-zorgondersteuning. In het vierde kwartaal zijn 4 vacatures ingevuld en 4 vacatures ontstaan.

Het blijft lastig om de juiste medewerker op de juiste plaats te vinden, zeker in de verpleeghuiszorg. Om de vacatures binnen Stichting Samen Zorgen meer onder de aandacht van de doelgroep te krijgen, wordt een pilot gestart in de werving van personeel. De vacature pagina op de website van Stichting Samen Zorgen wordt aangepast. Middels verhalen van medewerkers wordt een werkdag van de medewerker in een betreffende functie beschreven. Alles met als doel nieuwe aanwas te enthousiasmeren om op een vacature bij Stichting Samen Zorgen te solliciteren.

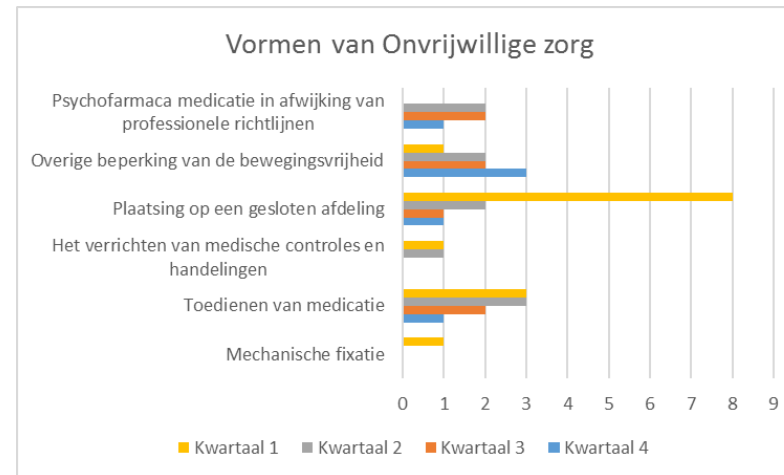
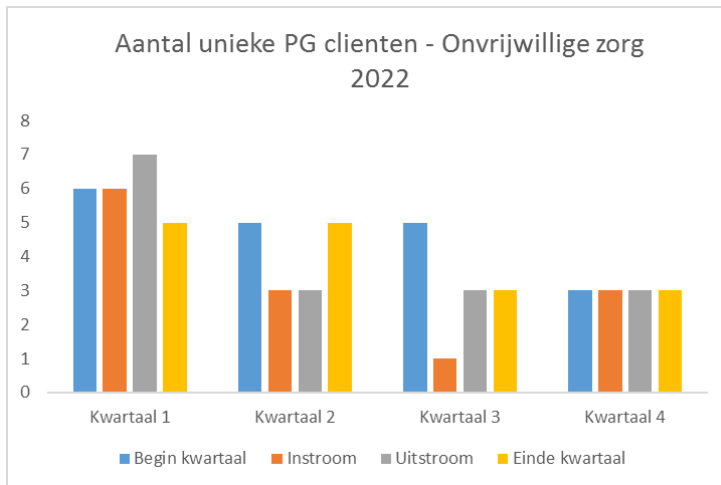
Personeelwisselingen

Vacatures

6. Medische zorg

6a Onvrijwillige zorg

Stichting Samen Zorgen heeft in totaal 21 vormen van onvrijwillige zorg toegepast bij 19 unieke cliënten in (periodes van) 2022. Allen bewoners van locatie Liefkenshoek.



Bron: Rapportage Stichting Samen Zorgen

Op 31 december 2022 waren er 3 cliënten van de 56 cliënten met een indicatie W5 of W7 die onvrijwillige zorg ontvingen, dit is 5%.

Onvrijwillige Zorg

Dit is zorg, waarmee:

- de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt
- de cliënt zich verzet, maar de vertegenwoordiger heeft ingestemd

6. Medische zorg

6a Onvrijwillige zorg: Stappenplan

Kwartaal	Stappenplannen ter evaluatie	Overlijden voor geplande evaluatiedatum	Maatregel beëindigd voor geplande evaluatie	Stappenplannen tijdig geëvalueerd	%
1	3	1	0	0	0%
2	4	0	1	0	0%
3	3	0	1	0	0%
4	2	1	0	0	0%

Alle individuele stappenplannen zijn gericht op zo snel als mogelijk afbouwen van de maatregel.

Onvrijwillige Zorg

In de wet is opgenomen wanneer de stappenplannen geëvalueerd moeten worden

De KPI stelt dat 100% van de stappenplannen tijdig geëvalueerd moet worden

6. Medische zorg

6b Medicatiereviews

Plaats	Afdeling	Clënten-oud	Clënten	Indicatie
Stichting Samen Zorgen			75	
Liefkenshoek	Team 1		8	Somatiek
	Team 2		8	
	Team 4		8	
	Woning 1		8	Psychogeriatric
	Woning 10		8	
	Woning 11		7	
	Woning 2		8	
	Woning 23		11	
De Hoge Hof, Herveld (opgeheven 2011)		10		Psychogeriatric
Andalhof	Team 73		2	Somatiek
	Team 75		7	

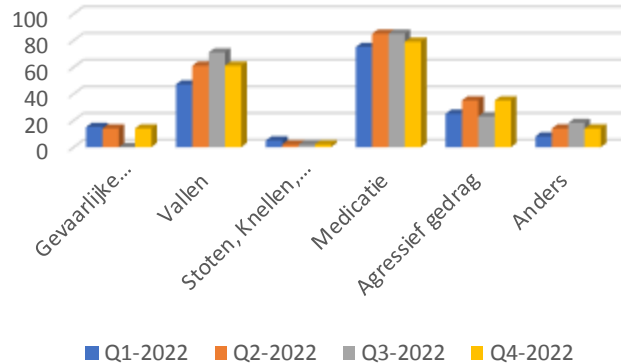
Medicatiereviews

De medicatiereviews over 2022 zijn door Verpakapotheek inzichtelijk gemaakt.

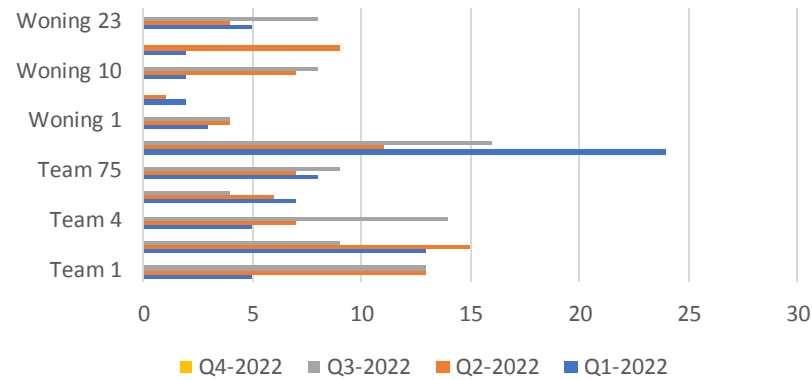


7. Incidenten en opvolging

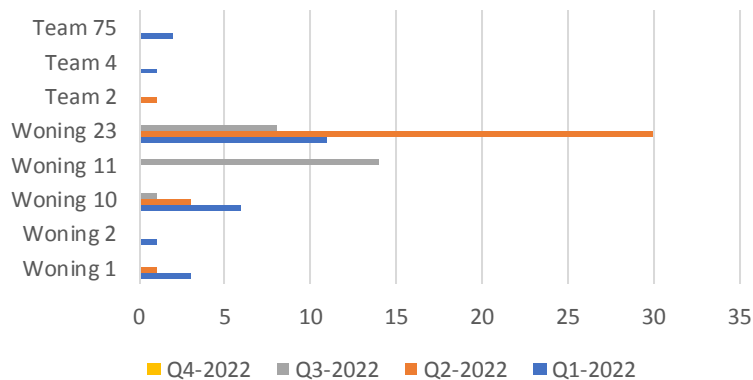
Meldingen Incident Cliënt (MIC)



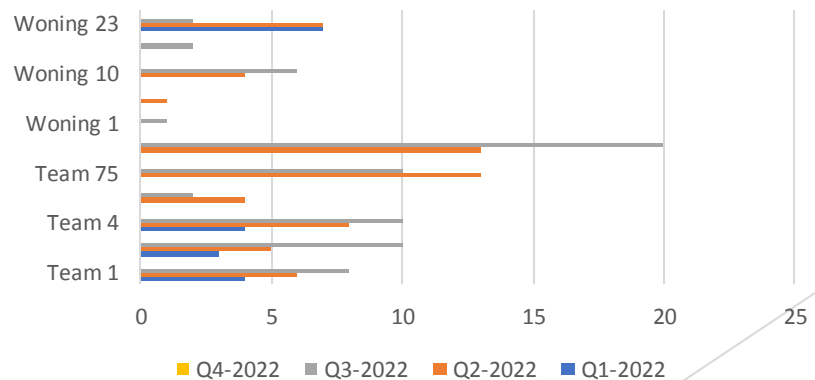
Medicatie



Agressief Gedrag



Vallen



Veilige omgeving voor cliënten en medewerkers

Er kunnen onverwachte of onbedoelde incidenten plaatsvinden. Binnen Stichting Samen Zorgen vinden we het belangrijk dat deze incidenten gemeld worden zodat we hiervan kunnen leren en verbeteren.

Binnen Stichting Samen Zorgen kennen we 2 soorten meldingen:

- Melding Incident Cliënt (MIC)
- Melding Incident Medewerker (MIM)

7a. Klachten Cliënten

In 2022 heeft onze cliëntvertrouwenspersoon geen formele klachten ontvangen.

Ontvangen signalen over ontevredenheid, worden op dezelfde wijze als een formele klacht behandeld.

Klachtenbeleid en opvolging

Binnen Stichting Samen Zorgen is het beleid dat klachten laagdrempelig kunnen worden gemeld

De klachten worden:

- eerst met de cliënt en de betreffende medewerker besproken,
- vervolgens met de teamcoach,
- en uiteindelijk de gebiedsmanager of directeur-bestuurder

Doelstellingen:

- < 10 klachten per kwartaal
- Klacht opgelost < 1 maand



7b. Klachten Medewerkers

Er zijn geen formele klachten door medewerkers ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Wel hebben zij als groep een grote zorg geuit omtrent werkdruk, roosteren en personele wisselingen in het middenkader.

Klachtenbeleid en opvolging

Binnen Stichting Samen Zorgen is het beleid dat klachten laagdrempelig kunnen worden gemeld

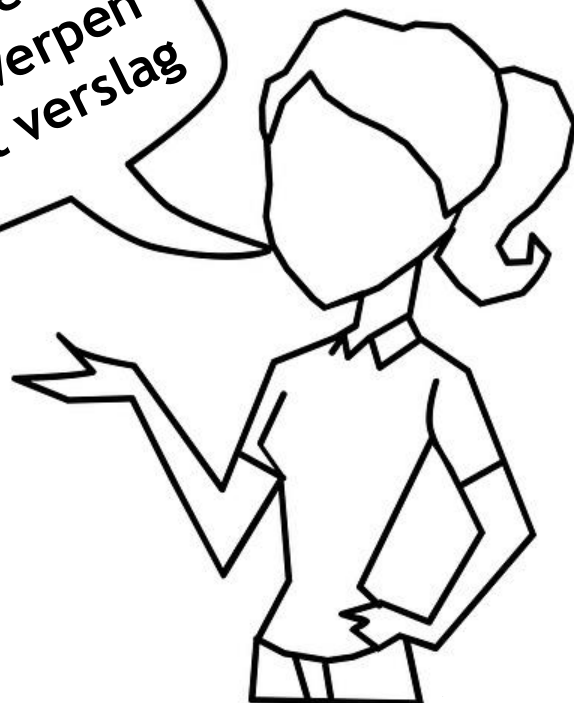
De klachten worden:

- eerst met de cliënt en de betreffende medewerker besproken,
- vervolgens met de teamcoach,
- en uiteindelijk de gebiedsmanager of directeur-bestuurder

Doelstellingen:

- **< 10 klachten per kwartaal**
- **Klacht opgelost < 1 maand**

Toelichtingen
op de
onderwerpen
van dit verslag



Toelichting Onvrijwillige zorg

De visie van Stichting Samen Zorgen op Zorg en Dwang is dat iedere cliënt in een omgeving woont die aansluit bij het gevoel van thuis zijn:
een omgeving waarin de cliënt zich geborgen en vrij voelt

We dragen bij aan het ervaren van een maximaal gevoel van vrijheid.
Samen met de cliënt -en zijn of haar vertegenwoordiger- zoeken wij waar nodig of gewenst naar alternatieven om in veiligheid te kunnen leven.

Op het moment dat er zorg verleend moet worden en er een ernstig nadeel voor cliënt of omgeving geconstateerd wordt als deze zorg niet plaatsvindt,
maar de cliënt of naaste stemt hier niet mee in, dan is er sprake van onvrijwillige zorg

We volgen binnen Stichting Samen Zorgen een vastgesteld stappenplan waarbij we altijd eerst zorgvuldig op zoek gaan naar alternatieven om te voorkomen dat er sprake is van onvrijwillige zorg. Helaas lukt het niet altijd om deze alternatieven te vinden en kunnen we niet altijd voorkomen dat we onvrijwillige zorg leveren.

Ons streven is om bij zo min mogelijk cliënten onvrijwillige zorg in te zetten. Daarom zijn 2 indicatoren vastgesteld:

1. Aantal cliënten met onvrijwillige zorg
2. Tijdige evaluatie van het stappenplan

Doelstellingen (KPI's):

- < 15% van alle PG-clianten in Onvrijwillige Zorg per kwartaal
- 100% Stappenplannen geëvalueerd