SZR | Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Kwaliteit is van ons samen

szr.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord **4**

Terugblik **8**
1. Borging deskundigheid, nu en in de toekomst 10
2. Werkdrukverlaging 18
3. Positief zorg- en vastgoedresultaat, nu en in de toekomst 34
4. Groene verduurzaming 38

Vooruitblik **42**
1. Bewonersteam; naar een focus op welzijn 44
2. Behoud van medewerkers 46
3. Werkdrukverlaging 50
4. Sturingsinformatie 53

En ook… **54**
En natuurlijk hadden we ook aandacht voor… 56

Voorwoord

Voor u ligt het eerste kwaliteitsbeeld van SZR. Het kwaliteitsbeeld laat zien hoe we werken aan de kwaliteit van welzijn, wonen, zorg en behandeling. We doen dit met een terugblik op 2024 en een vooruitblik op 2025.

Kwaliteit is van ons samen
Het kwaliteitsbeeld is samen met de cliëntenraden (CR-en), ondernemingsraad (OR), professionele adviesraad (PAR) en kwaliteitsverpleegkundigen in SZR tot stand gekomen.

We hebben gekozen voor een meer verhalende vorm zodat het kwaliteitsbeeld betekenisvol is voor ons en anderen. We blijven leren en verbeteren. Dat geldt ook voor de ontwikkeling van het kwaliteitsbeeld. We zijn trots op het proces dat we samen hebben doorlopen en het resultaat! We willen alle betrokkenen bedanken voor hun waardevolle bijdrage.

Onze belangrijkste drijfveer is de cliënt en zijn wensen. We willen voor de cliënt het verschil maken. We doen dit samen: met cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en onze samenwerkingspartners in de regio.

Doelstellingen en speerpunten
SZR heeft voor 2020-2025 een aantal doelstellingen. Elk jaar vertalen we deze naar speerpunten met resultaten, waarbij we rekening houden met actuele ontwikkelingen binnen en buiten SZR.

Het jaar 2024 bracht ons veel mooie momenten, maar ook uitdagingen door een veranderende doelgroep, veranderende omgeving en politieke onzekerheden.

Vooruitblik op de zorg van de toekomst
We bereiden ons voor op een sterk veranderende verpleeghuiszorg. De zorg wordt complexer en meer specialistisch. Bij SZR wonen straks vrijwel alleen nog mensen met vergevorderde dementie en eventueel bijkomende aandoeningen. Zij verblijven steeds korter in het verpleeghuis.

Aandacht voor het welbevinden en de laatste levensfase wordt nog belangrijker. Deze verandering is nu al merkbaar. We hebben hiervoor verschillende bewegingen in gang gezet. Bijvoorbeeld: de verschuiving naar een focus op welzijn, samenwerking met informele zorg, aandacht voor natuurlijk talent bij medewerkers, inzet van zorgtechnologieën, gebruik van betekenisvolle informatie en de nieuwbouw.

Dit past bij de beweging van het Generiek Kompas: een andere manier van kijken naar kwaliteit van bestaan en een andere manier van kijken, vormgeven en organiseren van de kwaliteit van zorg.

Over SZR

SZR helpt mensen in regio Rivierenland om zo zelfstandig mogelijk te leven, zowel thuis als in onze woonzorgcentra. Wij bieden zorg, behandeling, revalidatie en herstel, dagvoorzieningen en hospicezorg.

Wij zijn gespecialiseerd in de zorg en behandeling van ouderen met zwaardere of complexe zorgvragen, zoals dementie, lichamelijke aandoeningen, chronische ziekten of een niet-aangeboren hersenletsel.

Waar staan wij voor?
SZR voegt kwaliteit toe aan het leven van kwetsbare ouderen en mensen met een complexe zorgvraag.

Onze kernwaarden zijn: gastvrij, betrokken en deskundig.

In de terugblik leest u hoever we al zijn gekomen met de speerpunten in 2024, in de vooruitblik staat hoe we verder gaan in 2025. In het laatste deel is beschreven hoe we systematisch werkten aan de kwaliteit van zorg en wat de resultaten zijn van de (verplichte) meting van de cliëntervaringen. De reflectie op de bouwstenen uit het Generiek Kompas zijn in samenhang verwerkt in de speerpunten onder zowel de terugblik als vooruitblik.

Samen bouwen aan de toekomst
In vertrouwen gaan we verder. Met oog voor alle waardevolle dingen die we voor en met elkaar doen. We houden vast wat we hebben bereikt, maken af waaraan we zijn begonnen en blijven wendbaar. Samen maken we het verschil en bouwen we aan de toekomst van SZR!

> “Wanneer je zelf steeds minder je wensen en behoefte kunt aangeven, wordt vertrouwen, geborgenheid en veiligheid nog belangrijker.”
> Cliëntenraden

Terugblik

hoe ver we al
zijn gekomen

1. Borging deskundigheid, nu en in de toekomst

We vinden het belangrijk dat de deskundigheid van medewerkers meegroeit met de veranderende doelgroep. Ook moeten zorgmedewerkers aantoonbaar bevoegd en bekwaam zijn voor het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen. Dit hoort bij de basis van de kwaliteit van zorg. In 2023 is SZR overgegaan naar een nieuw leermanagementsysteem, waarmee medewerkers hun deskundigheid op peil kunnen houden en waarin bekwaamheden worden geregistreerd (LeerVlucht). De inrichting en het gebruik van Leervlucht was onvoldoende.

Wat we in 2024 wilden bereiken

- Medewerkers vergroten hun **deskundigheid** op de **veranderende doelgroep**.
- Elke zorgmedewerker is aantoonbaar bekwaam voor voorbehouden en risicovolle handelingen, geregistreerd in **Leervlucht**.
- **LeerVlucht** is ondersteunend aan de eigen regie van medewerkers bij het op peil houden van hun deskundigheid.

En zover zijn we al gekomen in 2024

Deskundigheid veranderende doelgroep

In verschillende bijeenkomsten met medewerkers en leden van de CR-en werken we aan een gedeeld beeld van de veranderende doelgroep en welke waarden voor deze doelgroep belangrijk zijn. Hierbij kijken we ook naar wat dit betekent voor de kennis, vaardigheden en (persoonlijke) eigenschappen van medewerkers.

Deskundigheid en de veranderende doelgroep
Verschillende medewerkers volgen een opleiding die aansluit op de veranderende doelgroep en/of hun persoonlijke ontwikkeling. Bijvoorbeeld de opleiding voor gespecialiseerd verzorgende psychogeriatrie. Of scholingen over welbevinden en onbegrepen gedrag. Ook leren medewerkers van elkaar in bijvoorbeeld gedragsvisites, casuïstiekbesprekingen, van een advies van een collega (bijvoorbeeld een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatrie of gespecialiseerd verpleegkundige palliatieve zorg) of van een advies van een externe deskundige.

Op de psychogeriatrie (PG) afdelingen van locatie Vrijthof zijn we gestart met een nieuw ontwikkelde interactieve training ‘basishouding en verdieping in het omgaan met mensen met een complexe zorgvraag’. Hierbij wordt kennisoverdracht gecombineerd met ‘coaching on the job’. Dit traject is als proef bedoeld voor andere soortgelijke afdelingen en doelgroepen.

Professionele Adviesraad over veranderende doelgroep

Voor de Professionele Adviesraad (PAR) was de complexer wordende zorgvraag in 2024 een speerpunt.
“We merken dat de doelgroep verandert en zien dat SZR daarmee bezig is, bijvoorbeeld richting de nieuwbouw. We begrijpen dat de veranderende doelgroep voor veel medewerkers spannend kan zijn. Het welzijn staat nog meer centraal. Als PAR vangen we signalen op, verdiepen we ons in het onderwerp en hebben we aandacht voor de kwaliteit van zorg. Ook hebben we gekeken naar hoeveel cliënten met complexe zorgvragen we nu al in huis hebben, waar de kansen liggen en wat er nodig is om hierop goed voorbereid te zijn.

We hebben in 2024 een training gevolgd. De training was een verdieping voor de PAR in het organiseren en aansturen van de PAR als adviesorgaan.

Inspiratie en verbinding
Om dit thema levendig en toegankelijk te maken, hebben we in 2024 een inspiratieavond georganiseerd voor de (zorg)medewerkers. Door middel van theater brachten we op een leuke en laagdrempelige manier het thema “Wat is welzijn voor jou?” onder de aandacht. Eén ding werd duidelijk: als je een cliënt écht goed kent, kun je veel beter inspelen op wat de cliënt nodig heeft en wat hem of haar gelukkig maakt.

Samen willen we zorgen voor een omgeving waarin cliënten zich goed voelen en medewerkers met trots en plezier hun werk kunnen doen.”

Aandacht voor natuurlijk talent en persoonlijke ontwikkeling
Ook hebben we aandacht voor natuurlijk talent van medewerkers. In relatie tot de veranderende doelgroep staan hierbij centraal: zelf regulatie, co-regulatie en veiligheid. Als experiment zijn we gestart met bijeenkomsten voor medewerkers ter inspiratie, herkenning en waardering van natuurlijk talent.

LeerVlucht

LeerVlucht is, samen met een afvaardiging van medewerkers, opnieuw ingericht en ingevoerd. Dit kostte veel inzet en tijd van alle betrokkenen. Begin 2025 is aan medewerkers gevraagd om de overgenomen registraties in LeerVlucht te controleren en zo nodig bij te werken. De eerste ervaringen met het systeem zijn wisselend; een deel van de medewerkers vindt het overzichtelijker en prettiger werken, een aantal ziet nog verbetermogelijkheden

"Deskundigheid gaat niet alleen over een diploma, maar ook over benadering en communicatie richting cliënt en mantelzorger."

Cliëntenraden

Diploma uitreiking gespecialiseerd verzorgende revalidatiezorg

Cliëntenraden over aandacht voor deskundigheid en samenwerking

Voor de cliëntenraden (CR-en) is deskundigheid van medewerkers en samenwerking met mantelzorgers belangrijk. Over deze onderwerpen denken de CR-en actief mee. Deskundigheid gaat verder dan alleen een diploma. Het gaat ook om de manier waarop medewerkers cliënten benaderen en ondersteunen. En om de communicatie met mantelzorgers.

Wat betekent kwaliteit van zorg voor de cliëntenraden?
"Voor ons betekent dat vooral de cliënt kennen. En daarin spelen de vaste medewerkers en de mantelzorgers een belangrijke rol. Want zij kennen de cliënt het beste. En dat is belangrijk bij de veranderende doelgroep. Bij SZR wonen in de toekomst steeds meer mensen met vergevorderde dementie en bijkomende aandoeningen. Zij kunnen zelf steeds minder aangeven wat hun wensen en behoeften zijn. Juist deze groep vraagt om vertrouwen, geborgenheid en veiligheid.

Samen met de mantelzorger kijken wat passend is voor de cliënt en dat waarborgen. Deskundigheid gaat ook over het bespreekbaar maken van situaties die je als mantelzorger of medewerker ziet. En door elkaar erop aan te spreken. Zo kunnen we samen zorgen dat de cliënt zich gehoord, gezien en ondersteund voelt.

Wij merken dat SZR hier goed op inspeelt met extra opleidingen en scholingen. Hoewel er in 2024 wat uitdagingen waren met de registratie van bekwaamheden door een systeemprobleem, heeft onze organisatie dit voortvarend opgepakt.

We kunnen altijd onze zorgen en adviezen delen met directie en zorgmanagers. Gesprekken gaan in een prettige sfeer. Dit geeft ons het vertrouwen dat SZR goed voorbereid is voor de toekomst."

2. Werkdrukverlaging

Medewerkers van SZR ervaren plezier en tevredenheid in hun werk. Wel wordt de werkdruk als hoog ervaren.

- Werkdruk rapportcijfer SZR 2023: 4,1 (schaal 1-10)
- Werkdruk rapportcijfer sector 2022: 6,2 (schaal 1-10)

We willen dat medewerkers gezond, met plezier en energie (blijven) werken bij SZR. We hebben daarom voortdurend aandacht voor duurzame inzetbaarheid. Dit doen we onder meer met het **ZO-team** en een **providerboog**.

Werkplezier

Medewerkers geven hun werk een

7,7

voor plezier en tevredenheid.

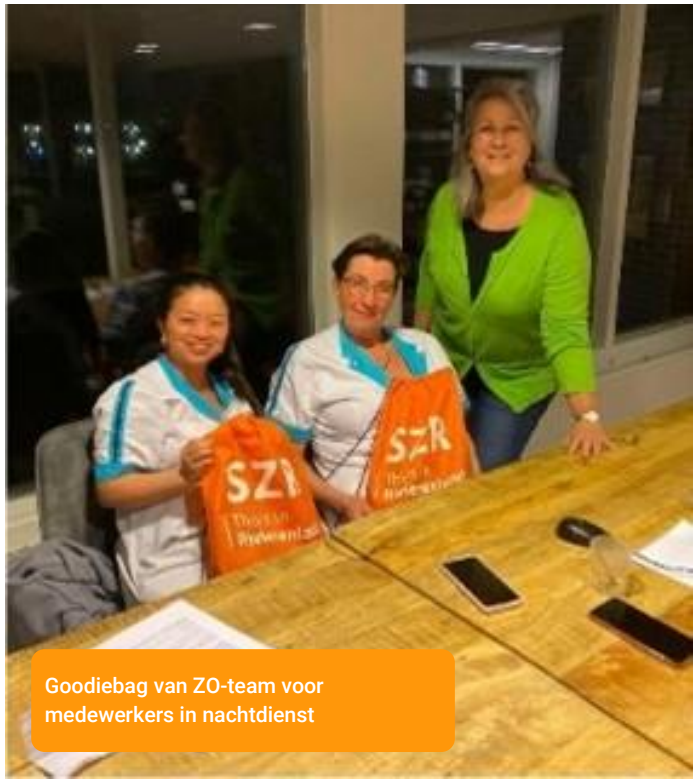
(januari 2024, schaal 1-10)

ZO-team

ZO-team: Het ZO-team is een groep van medewerkers in SZR, waar de medewerker terecht kan met allerlei vragen over gezond, met plezier en energie werken. Bijvoorbeeld over de balans tussen werk en privé, een gezonde levensstijl, motivatie en betrokkenheid. Het ZO-team organiseert daarnaast verschillende workshops en informatiebijeenkomsten. En gaat zelf de afdelingen op voor een steuntje in de rug, blijk van waardering, een moment van ontspanning of een andere ludieke activiteit.

Providerboog

De providerboog is een netwerk van deskundigen, binnen en buiten SZR, voor medewerkers die ondersteuning willen bij het voorkomen van uitval en werken aan herstel. Denk dan aan: fit- en vitaalcoaches, Arbo adviseur, overgangsconsultenten, maatschappelijk werk, financiële hulpverlening.



Goodiebag van ZO-team voor medewerkers in nachtdienst

Teambuildingsactiviteit van het ZO-team in Lingehof

Fiets je eigen smoothie - ZO-team

“Werkplezier is belangrijk en dat zie je terug in de aandacht en in de activiteiten die georganiseerd worden.”

Ondernemingsraad

We denken daarnaast dat de samenwerking met informele zorg en inzet van arbeidsbesparende technologieën kunnen bijdragen aan werkdrukverlaging.

- In 2023 hebben we een visie met kaders en spelregels voor de samenwerking met **informele zorg** ontwikkeld. Hierin zien we mantelzorgers en vrijwilligers (informele zorg) als samenwerkingspartners van medewerkers (formele zorg). Om deze verandering in gang te zetten, startten we op een aantal afdelingen met praktijkexperimenten.
- Eind 2023 kozen we voor een proef met twee **zorgtechnologieën: de slimme thermometer en spraakgestuurd rapporteren**. Dit zijn beide 'Good Practices'. Daarnaast was het voornemen in kaart te brengen welke technologieën nog meer **arbeidsbesparend** zijn en bestaande **domotica** te optimaliseren.

Wat we in 2024 wilden bereiken

- De praktijkexperimenten informele zorg zijn afgerond en geëvalueerd.
- De zorgtechnologieën 'slimme thermometer' en 'spraakgestuurd rapporteren' zijn na een positieve evaluatie van de proef ingevoerd.
- Arbeidsbesparende technologieën die bewezen effectief zijn en passen bij SZR, zijn in kaart gebracht.
- De techniek en het gebruik van bestaande domotica is geoptimaliseerd.

En zover zijn we al gekomen in 2024

Praktijkexperimenten informele zorg

De eerste praktijkexperimenten informele zorg zijn afgerond en positief geëvalueerd. We hebben afgesproken dat elk team in de komende twee jaar gaat starten met een praktijkexperiment informele zorg.

> "We leerden een dochter hoe zij insuline kan spuiten bij haar moeder. Zo kan moeder langer deelnemen aan een dagje uit, zonder op de klok te hoeven kijken."
>
> Medewerkers afdeling De Horst

Ondernemingsraad over gezond, met plezier en energie werken

Trots op werkplezier en samenwerking
Ziekteverzuim, werkdruk en werkplezier. Onderwerpen die standaard op de agenda staan bij de ondernemingsraad (OR). Het welbevinden van medewerkers krijgt steeds meer aandacht en dat waarderen we. Het ZO-team organiseert bijvoorbeeld regelmatig leuke activiteiten die bijdragen aan gezond, met plezier en energie werken. Ook de OR heeft gebruik gemaakt van de aangeboden activiteiten om elkaar beter te leren kennen. We zien dat medewerkers gestimuleerd en geactiveerd worden om mee te doen. Dat kan ook onder werktijd. Dit draagt bij aan gezond, met plezier en energie werken en dat juichen wij toe.

De OR spreekt met de directie over gezond, met plezier en energie werken. We hebben het met elkaar over het hoge ziekteverzuim, de (beleving van) werkdruk of de krappe arbeidsmarkt. Samen bespreken we hoe het anders en beter kan. Er is openheid, vertrouwen en een gezamenlijke wil om dingen op te pakken.

SZR vindt scholing belangrijk, net als de OR. Ook scholing draagt bij aan gezond, met plezier en energie werken. Als medewerkers zich kunnen ontplooien dan draagt dit bij aan het werkplezier. Wij waarderen het dat SZR medewerkers stimuleert om zich te ontwikkelen, zodat het budget voor scholing daadwerkelijk benut wordt.

Het is fijn om te zien dat collega's de OR steeds beter weten te vinden. Dat komt omdat de OR meer aanwezig is op de locaties en afdelingen. Door ons gezicht te laten zien en in gesprek te gaan met medewerkers, versterken we de band en maken we het makkelijker om zorgen of ideeën met ons te delen.
Ook vooraf aan de OR-verkiezingen, in november 2024, hebben wij ons vaker op de werkvloer laten zien. Medewerkers wisten de OR beter te vinden en meldden zich spontaan aan. Met resultaat! We hebben weer een voltallige OR.

Wij zijn trots op onze organisatie als werkgever en op de groei die wij als OR hebben doorgemaakt.

Met elkaar zorgen we voor een fijne werkomgeving.

Zorgtechnologieën ‘slimme thermometer’ en ‘spraakgestuurd rapporteren’

De systemen en werkprocessen voor zowel de slimme thermometer als spraakgestuurd rapporteren zijn, samen met een afvaardiging van medewerkers, ingericht.

“We zijn trots op cliënten die openstaan voor nieuwe dingen. En op onze collega's, die tijd en energie steken in het uitproberen van innovatieve hulpmiddelen.”

Kwaliteitsverpleegkundigen

Proef met spraakgestuurd rapporteren en met slimme thermometer: Eerste ervaringen en evaluatie

Eind 2024 hebben we een proef gedaan met spraakgestuurd rapporteren op een aantal afdelingen. We gaan dit evalueren in het eerste kwartaal van 2025. De eerste reacties tijdens de trainingen waren positief; spraakgestuurd rapporteren is makkelijk en leuk.

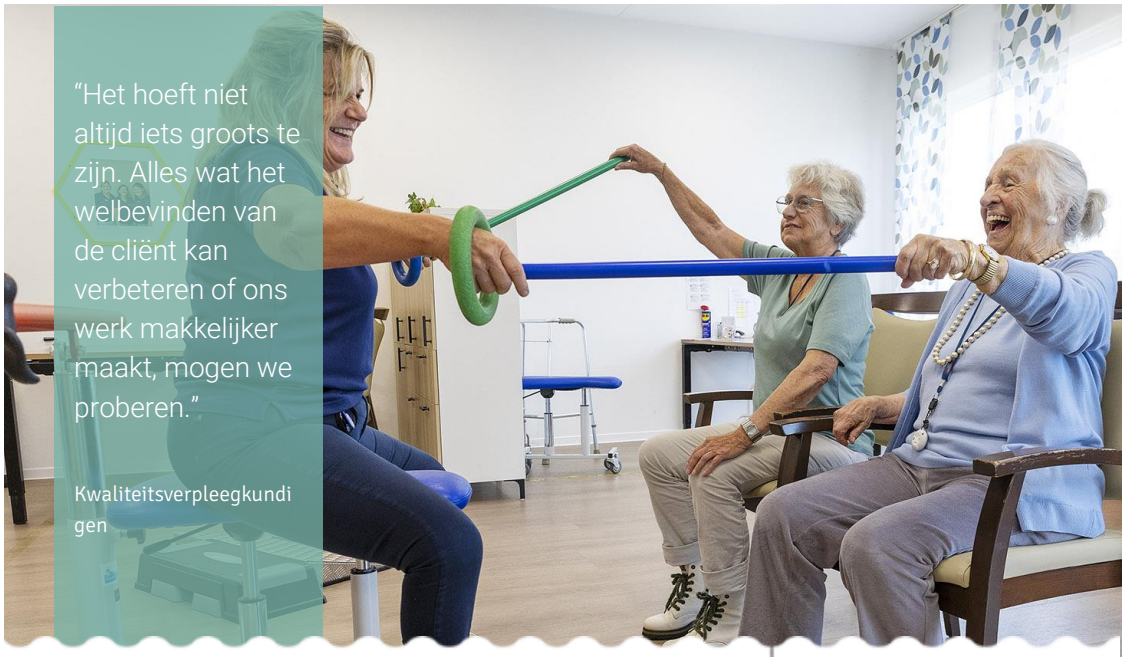
Ook zijn de eerste ervaringen met de proef met de slimme thermometer positief. De metingen geven goed inzicht in wanneer de temperatuur van de koelkast bijgesteld moet worden. Als de evaluatie in 2025 positief is, kan de papieren registratie komen te vervallen.

Andere arbeidsbesparende technologieën

We hebben een afwegingskader ontwikkeld om keuzes voor en tussen zorgtechnologieën te maken. Hierin staan afwegingen vanuit de belangen van cliënten, medewerkers en de organisatie of een combinatie hiervan.

Vier proeftuinen in de praktijk

Daarnaast hebben we medewerkers gevraagd om ideeën in te brengen voor een zorgtechnologie die ze op kleine schaal in een proeftuin willen uitproberen. Aan de hand van het afwegingskader is besloten met vier proeftuinen te starten: automatische medicijndispenser, slimme drinkbeker, slimme vitale waarden monitor en een tracksysteem voor materialen.



“Het hoeft niet altijd iets groots te zijn. Alles wat het welbevinden van de cliënt kan verbeteren of ons werk makkelijker maakt, mogen we proberen.”

Kwaliteitsverpleegkundigen

Regionale samenwerking zorgtechnologie

Regionaal wisselt SZR ervaringen uit over het implementeren van zorgtechnologieën, zoals over spraakgestuurd rapporteren (regiotafel Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) Zorg en Technologie). Het SZR-afwegingskader is gedeeld met de deelnemende VVT-organisaties. Binnen SZR en in de regio is een verkenning gedaan naar het gebruik van VR-brillen bij het opleiden van medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers. Op bestuurlijk niveau, binnen Rivierenland Samen Beter (RSB), is de coalitie Digitale transformatie gevormd, waarbinnen gewerkt wordt aan data uitwisseling tussen ketenpartners.

Samen zorgen in de regio

Rivierenland Samen Beter
Het samenwerkingsverband Rivierenland Samen Beter (RSB) geeft invulling aan het regioplan in het kader van het Integraal Zorgakkoord (IZA). De samenwerkende partijen zijn:
huisartsen, ziekenhuis, VVT, Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), gemeenten, apotheken, zorgkantoor, zorgverzekeraar, Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn (WZW), Sociaal Werk Rivierenland (SZW) en Zorgbelang. In dertien coalities werken we aan diverse onderwerpen uit het regioplan. SZR is onder meer actief binnen de volgende coalities:

- Kwetsbaar oud spoed
- Palliatieve zorg
- Arbeidsmarkt
- Digitale transformatie

Deelnemers regiotafel VVT Rivierenland

Regiotafel Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
In regio Rivierenland is ook een regiotafel Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) Rivierenland. SZR is voorzitter van deze tafel en neemt actief hieraan deel. Ontwikkelingen in 2024 waren:

- De regiotafel is uitgebreid van 8 naar 13 deelnemende VVT-organisaties. De bestuurders hebben maandelijks overleg, één keer per twee maanden sluiten het zorgkantoor en de zorgverzekeraar aan.
- De visie, ambitie en afspraken over de werkwijze en samenwerking zijn vernieuwd. Er is een samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Belangrijke uitgangspunten voor de samenwerking zijn: we delen verantwoordelijkheid, we respecteren verschillen en we concurreren niet op primaire arbeidsvoorwaarden.
- De projecten waren: Langer Zelfstandig Thuis (Wonen en Zorg), Zorg en Technologie, Zorg en Werk en Duurzaamheid. Binnen het project Langer Zelfstandig Thuis is een topografische kaart in de maak die inzicht gaat geven in een geschikt woningaanbod voor ouderen. Dit doen we in samenwerking met de woningbouwverenigingen. Ook wordt binnen dit project gewerkt aan het realiseren van een Regionaal Behandelteam Kwetsbare Ouderen, gericht op structurele ondersteuning van huisartsen door behandelaren uit de VVT-organisaties.

Optimalisatie bestaande domotica

Op verschillende locaties van SZR is bestaande domotica en/of telefonie vervangen, aangepast of geoptimaliseerd. Hierbij was extra aandacht voor de instructie van medewerkers. We hebben daarnaast het camerabeleid vormgegeven, dat ook handvatten gaat geven aan medewerkers bij het al dan niet inzetten van een camera. Op een aantal afdelingen is aandacht voor het bewust inzetten van domotica, zodat het aantal meldingen richting zorgmedewerkers van bijvoorbeeld sensoren nuttig en werkbaar blijft. Op de PG afdelingen van locatie Vrijthof wordt in de nachtdienst steeds meer gebruik gemaakt van één sensor die alle bewegingen detecteert.

Wat we in 2024 ook oppakten in het kader van werkdrukverlaging

Een warm welkom voor nieuwe medewerkers

We zijn gestart met de uitvoering van de visie, kaders en spelregels ‘een warm welkom bij SZR’, die we eind 2023 vaststelden. Een goede werkbalans is vanaf dag één belangrijk. We zorgen dat de nieuwe medewerker zich welkom voelt en ervaart dat hij kan rekenen op het team; we doen het samen. Volgens onze spelregels is het rooster van een nieuwe medewerker twee weken vooraf bekend, is er een gedegen inwerkprogramma en wordt de nieuwe medewerker minimaal twee weken boventallig ingeroosterd.

Kwaliteitsverpleegkundigen over zorgtechnologie

Slimme technologieën maken het verschil
Zorgtechnologieën zijn er voor cliënten en medewerkers. De kwaliteitsverpleegkundigen spelen hierin een belangrijke rol. Zij stimuleren, coachen en begeleiden bij het ontdekken, uitproberen en evalueren van nieuwe technologieën.

Kwaliteitsverpleegkundigen Laura, Milja en Cynthia vertellen: “Bij SZR krijgen medewerkers alle ruimte om nieuwe technologieën uit te proberen. Mooie voorbeelden zijn de handige aantrekhulp voor steunkousen, een speciaal muziekkussen om prikkels te verminderen, een slimme beker en spraakgestuurd rapporteren. Het hoeft niet altijd iets groots te zijn. Alles wat het welbevinden van de cliënt kan verbeteren of ons werk makkelijker maakt mogen we proberen. Samen met zorgmedewerkers, behandelaren, ergocoaches én de cliënten en hun mantelzorgers zoeken we naar wat werkt.

Natuurlijk hebben we uitdagingen. Bijvoorbeeld als de randvoorwaarden nog niet helemaal op orde zijn, zoals de wifiverbinding. We merkten dat dat bij veel technologieën belangrijk is. Maar ook daar leren we van. En is de proef een succes? Dan mogen we de technologie blijvend inzetten.

We zien in 2024 een groei in het gebruik van en onderzoek naar zorgtechnologie. Dat wordt echt vanuit de organisatie gestimuleerd. En we zien dat het een positief effect heeft op het welbevinden van cliënten. We zijn trots op cliënten die openstaan voor nieuwe dingen. En op onze collega's, die tijd en energie steken in het uitproberen van innovatieve hulpmiddelen. En die ideeën voor proeftuinen voor zorgtechnologieën inbrengen.
Onze ambitie? Dat steeds meer medewerkers enthousiast worden en nieuwe zorgtechnologieën willen uitproberen. Samen inspireren en stimuleren we elkaar om te blijven leren en groeien.”

3. Positief zorg- en vastgoedresultaat, nu en in de toekomst

We streven naar een efficiënte organisatie, zodat geld en aandacht ten goede komt aan cliënten. SZR had tot een paar jaar geleden een negatief zorgresultaat, dat werd gecompenseerd door een positief vastgoedresultaat. In 2023 zetten we met succes verschillende acties in om tot een positief zorgresultaat te komen.

Vastgoedvernieuwing: Van vijf naar twee locaties
Het vastgoed van SZR is verouderd en niet passend bij de veranderende doelgroep, daarom hebben we vastgoedkeuzes gemaakt. SZR verhuist de komende 10 jaar van de huidige vijf locaties naar twee nieuwbouwlocaties op het terrein in Tiel en Geldermalsen.

Efficiëntere facilitaire organisatie
Ook willen we een nieuwe inrichting van de facilitaire organisatie, die efficiënt georganiseerd is en aansluit bij de behoeften van cliënten, medewerkers, de organisatie en omgeving.

Wat we in 2024 wilden bereiken

- Het **zorg- en vastgoedresultaat** blijven **positief**.
- De uitvoering van het **strategisch meerjaren vastgoedplan** is gestart.
- De **facilitaire organisatie** is **opnieuw ingericht**.

En zover zijn we al gekomen in 2024:

Het zorg- en vastgoedresultaat blijven positief

We zijn trots op het feit dat we opnieuw een positief zorg- en vastgoedresultaat hebben behouden!

De uitvoering van het strategisch meerjaren vastgoedplan is gestart

De financiële meerjarenprognose voor de nieuwbouw en het voorlopig ontwerp van de nieuwbouw op het terrein van Ravestein zijn klaar. Het voorlopig ontwerp omvat een aantal uitgangspunten, plattegronden en impressies. We vroegen medewerkers en leden van de CR-en op verschillende momenten om mee te denken en hun ideeën te delen over het ontwerp. De medezeggenschapsraden (CR-en, OR en PAR) adviseerden positief over het voorlopig ontwerp.

Uitgangspunten voorlopig ontwerp

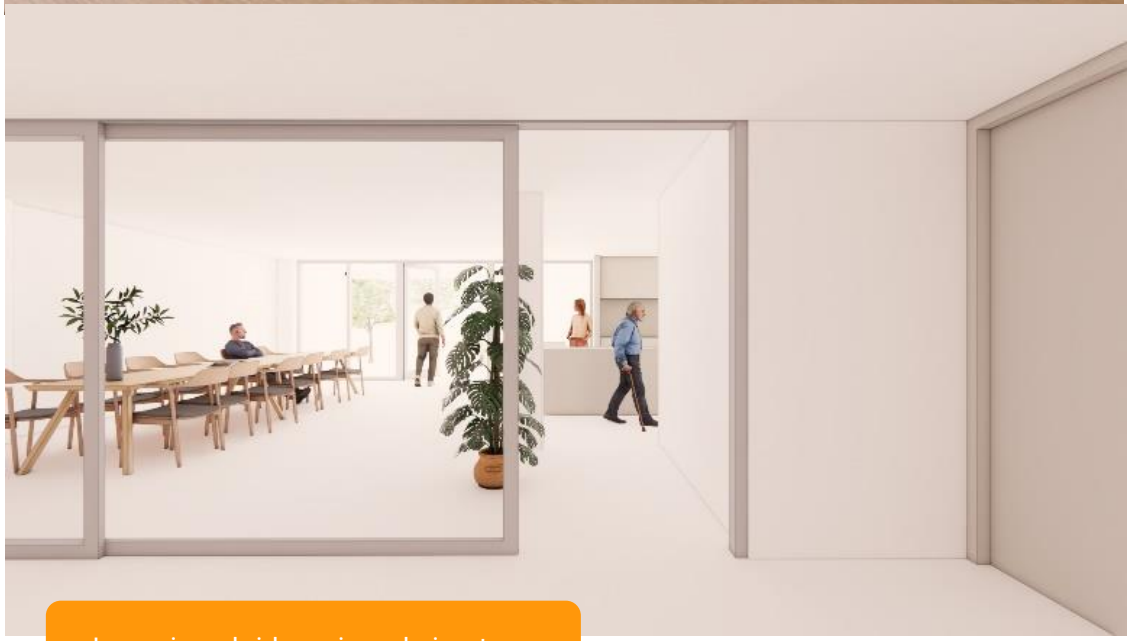
Deze punten vinden we belangrijk in het voorlopig ontwerp:

- Het gebouw past bij de huidige en toekomstige cliënten, en bij de medewerkers
- Het voelt kleinschalig, én maakt deel uit van een groter geheel
- Het is sober en doelmatig, en voelt tegelijk als een warm thuis

Het proces voor de vergunningsaanvraag is gestart bij de gemeente West-Betuwe. Om te kunnen bouwen op het terrein van Ravestein zijn de cliënten en medewerkers van afdeling Steenvliet verhuisd naar andere afdelingen of locaties van SZR of daarbuiten. De voorbereidingen voor de verhuizing van afdeling de Horst zijn gestart.

De facilitaire organisatie is opnieuw ingericht

We hebben een plan gemaakt voor de herinrichting van de facilitaire dienstverlening, na advisering hierover door een extern bureau. De medezeggenschapsraden adviseerden positief over dit plan. De uitvoering is ter hand genomen en we gaan hiermee verder in 2025.



Impressie van huiskamer in voorlopig ontwerp

4. Groene verduurzaming

We willen verantwoordelijkheid nemen voor de toekomst, omgeving, regio en volgende generaties. Voor ons betekent dit dat SZR voldoet aan de wet- en regelgeving rondom verduurzaming. In het strategisch vastgoedplan zijn verplichte verduurzamingsmaatregelen meegenomen. Voor bestaande gebouwen heeft SZR een CO2-routekaart. Binnen de regiotafel VVT (Duurzaamheid) is daarnaast het initiatief genomen om met een extern bureau voor elke deelnemende organisatie tot een plan van aanpak voor groene verduurzaming te komen.

Wat we in 2024 wilden bereiken

- Kansen om CO2 te verminderen zijn in beeld en opgenomen in een **CO2-routekaart**.
- De **afvalstromen** zijn heringericht.
- **Voedselverspilling** is verminderd.
- **Subsidies en andere financieringsmogelijkheden** voor verduurzaming zijn in beeld en – waar van toepassing – benut.

En zover zijn we al gekomen in 2024

Kansen om CO2 te verminderen zijn in beeld en opgenomen in een CO2-routekaart

Begin 2024 is de energieaudit (EED) afgerond. Hiermee zijn ook kansen op CO2 vermindering in kaart gebracht en is de CO2 routekaart geactualiseerd.

De afvalstromen zijn heringericht

Op alle locaties van SZR zijn in de algemene ruimtes nieuwe afvalbakken voor het scheiden van afval geplaatst. We evalueren dit in 2025.

Voedselverspilling is verminderd

Het verminderen van voedselverspillingen is onder de aandacht bij zowel de centrale keuken als op de afdelingen. Op kleine schaal zijn de eerste acties ingezet: afspraken met diëtetiek over bijvoeding en afstemming met de voedingsadministratie over de hoeveelheid maaltijden bij afwezigheid van cliënten.

Subsidies en andere financieringsmogelijkheden voor verduurzaming zijn in beeld en – waar van toepassing – benut

Subsidies en andere financieringsmogelijkheden voor verduurzaming zijn nu niet van toepassing voor SZR. We focussen op het regionale initiatief voor een plan van aanpak voor groene verduurzaming.

Wist je dat?

> Op locatie Vrijthof worden per dag 800 wegwerpbekers bespaard door gebruik van serviesgoed in plaats van wegwerpmateriaal.

> Het Zorg Adviespunt (ZAP) verstrekt meer digitale brochures en overige documenten dan geprinte exemplaren.

Vooruitblik

hoe gaan we verder
in 2025

1. Bewonersteam; naar een focus op welzijn

De veranderende doelgroep vraagt van ons een andere benadering, waarvoor we de beweging gaan maken van een focus op zorg naar een focus op welzijn. Omdat we ook het werk in de zorg slimmer en aantrekkelijker moeten organiseren, kiezen we daarbij voor een andere organisatie van direct cliëntgebonden werkzaamheden. We gaan het werk dichtbij de cliënt/bewoner organiseren, in een team met een mix van deskundigheden en natuurlijk talent van medewerkers en informele zorg voor welzijn, wonen, zorg en behandeling. Dit noemen we het bewonersteam. De beweging naar een focus op welzijn vraagt van ons een verandering in de cultuur en structuur

Uitgangspunten voor de beweging naar een focus op welzijn

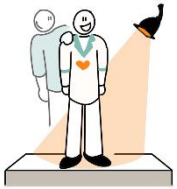
- het welbevinden van de bewoner/cliënt staat voorop;
- welzijn gaat over een persoonlijk gevoel van welbevinden van de bewoner/cliënt;
- welzijn, wonen, zorg en behandeling krijgen samen vorm rond de bewoner/cliënt;
- welzijn vormt de basis voor werkzaamheden rond een zorg- en behandelbehoefte.

Resultaten die we in 2025 willen behalen

- Een gezamenlijk beeld van de focus op welzijn is in dialoog met cliënten, informele zorg en medewerkers onderzocht.
- Het bewonersteam is ontwikkeld en samengesteld. Op een aantal afdelingen is het bewonersteam gestart, om samen met cliënten, informele zorg en medewerkers invulling te geven aan de beweging en hiervan te leren.

Arts: “Als u bij uw vrouw zit, dan eet ze zo rustig. Hoe doet u dat?” Mantelzorger: “door rust uit te stralen en geduld te hebben.”

Cliëntenraden



2. Behoud van medewerkers

Ziekteverzuim en arbeidsmarktkrapte
Het gemiddelde ziekteverzuim in SZR is in 2024 licht gedaald, maar blijft hoger dan het branchegemiddelde. We bewegen voorzichtig steeds meer richting het branchegemiddelde. We ervaren daarnaast de gevolgen van de krappe arbeidsmarkt: openstaande vacatures, meer aanvragen voor de flexpool, minder continuïteit van medewerkers in teams en een grotere uitstroom van medewerkers, met name uit de zorgsector. Waarom medewerkers buiten de sector gaan werken, is landelijk onderzocht. Er is echter geen onderzoek naar vertrekredenen buiten de branche in regio Rivierenland specifiek.

Verzuim
> Verzuimcijfer SZR (kwartaalgemiddelde 2024): 10,0%
> Verzuimcijfer branche (kwartaalgemiddelde 2024): 9,1%

Complex gedrag en veiligheid
Door de veranderende doelgroep merken we ook dat medewerkers steeds meer te maken hebben met complex gedrag van cliënten. Het gedrag van naasten kan soms ook zorgen voor (een gevoel van) onveiligheid.

Uitdagingen in medewerkersbehoud
Het inzetbaar houden en krijgen van medewerkers die gezond, met plezier en energie bij SZR werken, blijft een belangrijke uitdaging voor ons. Onze aandacht gaat daarom nog meer uit naar behoud van medewerkers.

Proef met nieuw gezondheidsmodel
In 2024 hebben we een proef gedaan met een nieuw gezondheidsmodel op twee locaties van SZR (Walstede en Westerhof) waarin de casemanager verzuimbegeleiding een centrale rol heeft. De evaluatie van deze proef was positief. We gaan dit model daarom verder invoeren.

Vakprofessional van de toekomst
Om het werk goed te kunnen doen, blijft het voor ons belangrijk dat de kennis, vaardigheden maar ook (persoonlijke) eigenschappen van medewerkers aansluiten op de veranderende doelgroep. We gaan kijken naar de gewenste mix van deskundigheden en natuurlijk talent. Met extra aandacht voor de beschikbaarheid van gedragsdeskundigheid, die medewerkers kan ondersteunen bij het herkennen en beïnvloeden van complex probleemgedrag van cliënten. We zoeken hierbij de verbinding met het bewonersteam.

Onderzoek naar vertrekredenen uit de zorgsector
Om medewerkers te behouden voor de zorgsector, gaan we daarnaast – in samenwerking met onze partners in de regio – onderzoeken wat vertrekredenen uit de zorgsector zijn, zodat we hierop gericht acties kunnen inzetten.

Resultaten die we in 2025 willen behalen

- Het nieuwe gezondheidsmodel met extra formatie casemanagers verzuimbegeleiding is ingevoerd.
- De gewenste mix van deskundigheden en natuurlijk talent binnen functies, teams en het functiehuis is ingevuld. Extra gedragsdeskundigheid voor het ondersteunen van medewerkers is hierin afgewogen.
- Waarom medewerkers naar buiten de zorgsector vertrekken, willen we onderzoeken. We zoeken daarbij de samenwerking in de regio.

"SZR vindt scholing belangrijk. Wij waarderen het dat het geld voor scholing daadwerkelijk benut wordt."
Ondernemingsraad

3. Werkdrukverlaging

Uit de werkdrukmeting in 2024 komt naar voren dat de herstelbehoefte van medewerkers in SZR redelijk hoog is en de mate van eigen regie, die medewerkers in het werk ervaren, laag is. We hebben daarnaast te maken met veel opgebouwde verlofdagen, terwijl verlof juist kan bijdragen aan gezond, met plezier en energie werken. Dit zorgt ook voor risico's in de (financiële) bedrijfsvoering.

Aanpakken van hoge werkdruk
We erkennen dat de werkdruk hoog is, in de zorg en bij SZR. We doen al veel om de werkdruk omlaag te brengen en te werken aan duurzame inzetbaarheid. Tegelijkertijd realiseren we ons dat we de hoge werkdruk niet helemaal kunnen veranderen. We gaan medewerkers ondersteunen hiermee om te gaan, zodat de werkdruk minder hoog voelt en er ruimte blijft voor werkplezier. Ook gaan we medewerkers stimuleren rust te nemen door opgebouwde verlofuren op te maken.

"SZR heeft in 2024 een mooie groei doorgemaakt op het gebied van zorgtechnologie. Door successen te delen, inspireren en helpen we elkaar."
Kwaliteitsverpleegkundigen

Proef met arbeidsbesparende zorgtechnologieën
We denken nog steeds dat arbeidsbesparende technologieën kunnen bijdragen aan het verlagen van de werkdruk. We starten daarom met een proef met twee nieuwe zorgtechnologieën: de slimme nachtzorg en slimme vitale waarden monitor. Deze 'Good Practices' zijn unaniem gekozen door een afvaardiging van medewerkers van verschillende locaties. De zorgtechnologieën die medewerkers op kleine schaal uitproberen in een proeftuin, gaan we bij een positieve evaluatie breder invoeren.

Resultaten die we in 2025 willen behalen:

- Medewerkers is ondersteuning geboden bij het omgaan met werkdruk.
- Medewerkers zijn gestimuleerd om rust te nemen door opgebouwde verlofuren op te nemen.
- De zorgtechnologieën 'slimme nachtzorg' en 'slimme vitale waarden monitor' zijn na een positieve evaluatie van de proef ingevoerd.
- De zorgtechnologieën uit de proeftuinen zijn na een positieve evaluatie ingevoerd.

"Goed onderzoek naar de randvoorwaarden is belangrijk voordat we met een proef starten."
Kwaliteitsverpleegkundigen

4. Sturingsinformatie

ICT is een belangrijke randvoorwaarde voor goede zorg, werkplezier en een gezonde (financiële) bedrijfsvoering. Om te kunnen sturen, leren en ontwikkelen, zeker in tijden van veranderingen en onzekerheden, willen we tijdig beschikken over betrouwbare en betekenisvolle informatie. Dit helpt ons prioriteiten te stellen, keuzes te maken en wendbaar te blijven.

Hoewel we goede stappen maken op dit vlak, ervaren we dat de gegevensverzameling nog tijdrovend is, vooral cijfermatig en minder verhalend is, en vaak gaat over het verleden en minder over de toekomst.

Overstap naar een nieuw elektronisch cliëntdossier (ECD)
Binnen SZR gebruiken we het elektronisch cliëntdossier (ECD) van MijnCaress. PinkRoccade stopt eind 2026 met MijnCaress. Dit betekent dat we moeten overstappen naar een ander systeem voor het ECD. We gaan een nieuw systeem kiezen, inrichten en starten met testen.

Verandering in managementinformatie en forecasten
Een nieuw ECD betekent ook een ander systeem voor managementinformatie (Business Intelligence-tool). Hierbij willen we de stap maken van een traditionele begroting naar rolling forecast, waarbij we regelmatig vooruitkijken aan de hand van actuele gegevens en ontwikkelingen. We gaan hiervoor onderzoeken wat dit van ons vraagt en wat hiervoor nodig is.

Visie op kwaliteit en strategische koers tot 2025
De ontwikkeling van het Generiek Kompas grijpen we aan om een visie op kwaliteit te ontwikkelen en de strategische koers van SZR, die loopt tot en met 2025, te actualiseren. Op basis hiervan gaan we opnieuw bepalen wat we willen weten, hoe we dit willen meten en brengen we dit in de praktijk.

Resultaten die we in 2025 willen behalen:

- Een nieuwe ICT-voorziening (ECD en BI-tool met rolling forecast) is gekozen en we zijn gestart met het inrichten.
- Wat forecasten van ons vraagt en wat hiervoor nodig is, is onderzocht.
- Een visie op kwaliteit is ontwikkeld.
- De strategische koers is geactualiseerd.
- Wat we willen weten en meten, op basis van de visie op kwaliteit en de strategische koers, is opnieuw bepaald en ingevoerd.

En ook…

En natuurlijk hadden we ook aandacht voor...

Wist je dat?

Hoe we systematisch aan de kwaliteit van zorg werkten in 2024:

1. Cliëntervaringsonderzoek met observaties en interviews met cliënten
2. Verplichte meting van cliëntervaringen met een vragenlijst voor cliënten/naasten
3. Interne audit over LeerVlucht op afdelingen
4. Meting van veiligheidsindicatoren op afdelingen (advanced care planning, aandacht voor eten en drinken, medicatieveiligheid en decubitus)
5. Meldingen van incidenten met cliënten en medewerkers op afdelingen

Leer- en verbetercyclus

SZR heeft een leer- en verbetercyclus op team- en organisatieniveau. Volgens deze cyclus worden de uitkomsten van deze metingen op beide niveaus besproken en geanalyseerd. Om te blijven leren en verbeteren én de behaalde groei en successen te vieren.

Audit en inspectie

- SZR is gecertificeerd op het HKZ-schema. De jaarlijkse opvolgaudit in 2024 was positief!
- In 2024 is één locatie van SZR (Vrijthof) onaangekondigd bezocht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De IGJ was positief over de kwaliteit van zorg en de stappen die we maken.

"We zijn trots op de medewerkers van SZR!"

Directie en managers

Uitkomsten nieuw cliëntervaringsonderzoek:

We maken de beweging van het meten van cliënttevredenheid in cijfers naar het beschrijven van cliëntervaringen met verhalen. In 2024 deden we een proef met een nieuw cliëntervaringsonderzoek, ontwikkeld door een extern bureau. De proef bestond uit observaties en/of interviews met cliënten door een onderzoeker van dit bureau. Aan de hand van een model voor persoonlijke psychosociale behoeften is gekeken in hoeverre deze behoeften worden vervuld. Dit geeft ons inzicht in de kwaliteit van leven en het welbevinden van cliënten.

Persoonlijk psychosociale behoeften

- Dementie (model Dementia Care Mapping): stemming, betrokkenheid, gedrag, bezigheden van de cliënten en onderlinge interacties met medewerkers en/of andere betrokkenen
- Somatiek (model Persoons Gericht Werken): comfort, identiteit, gehechtheid, zinvolle bezigheid en erbij horen.

Enkele weken na het onderzoek zijn de bevindingen besproken binnen elk team van de bezochte afdelingen. De uitkomsten waren betekenisvol, zowel voor de teams als voor SZR. Ook de CR-en en PAR waren positief. In 2025 gaan we hiermee verder.

“Wanneer medewerkers meer bewust zijn van de aanwezigheid van statische en dynamische prikkels en de invloed die deze mogelijk hebben op bewoners, kunnen zij hier beter op anticiperen. Te veel of te weinig prikkels op een afdeling kunnen bij bewoners leiden tot stress en boosheid. Daarnaast kunnen te weinig prikkels tot onrust of zelfprikkeling leiden. Een juiste hoeveelheid prikkels kan ervoor zorgen dat bewoners zich fijn, vertrouwd en vrolijk voelen en draagt bij aan een betere kwaliteit van leven.”

Cliëntervaringsonderzoek 2024

Uitkomsten verplicht cliënttevredenheidsonderzoek

SZR heeft in 2024 ook gebruik gemaakt van de waarderingsvragen van Zorgkaart Nederland. Gemiddelde totaalscore waarderingsvragen Zorgkaart Nederland SZR: **7,9**

Een mooi resultaat, dankzij de enorme inzet van medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers.

”Daarnaast mogen bewoners op alle bezochte afdelingen aangeven waar ze willen eten (echter is dit soms een aantal dagen van te voren), wanneer zij willen opstaan, wanneer ze naar bed willen, welke kleren ze willen aantrekken, en of ze naar een activiteit willen gaan. Er wordt zo goed mogelijk rekening gehouden met de betreffende voorkeuren.”

Cliëntervaringsonderzoek 2024

SZR
Burgemeester Meslaan 49, 4003 CA Tiel
Postbus 94, 400 AB Tiel
T: 0344-671311
E: info@szr.nl

SZR | Thuis in Rivierenland

szr.nl