



2019

# Samen op weg

KWALITEITSRAPPORT 2019



# Inhoudsopgave

<b>1. Samen op weg naar een prettig leven</b>	<b>4</b>	<b>6. Luisteren om (nog) beter te worden</b>	<b>22</b>
<b>2. De wereld om ons heen</b>	<b>6</b>	6.1 In gesprek met de bewonersraad (reflectie)	22
<b>3. Jouw prettige leven</b>	<b>7</b>	6.2 In gesprek met de cliëntenraad (reflectie)	23
3.1 Leven zoals jij dat wilt	7	6.3 In gesprek met de ondernemingsraad (reflectie)	24
3.2 Samen op weg	8	6.4 In gesprek met de raad van toezicht (reflectie)	24
3.3 Jouw gezondheid en veiligheid	8	6.5 Luisteren naar wat collega's van ons vinden, externe visitaties	25
3.4 Jouw mening en ervaring telt!	10	6.6 Luisteren door onderzoek	25
<b>VERHAAL</b> <i>Nu gaat het veel beter</i>	<b>12</b>	<b>7. 2019 in een paar cijfers</b>	<b>27</b>
<b>4. Toffe medewerkers</b>	<b>14</b>	<b>VERHAAL</b> <i>Juf, student of actrice?</i>	<b>28</b>
Teamreflecties	15	<b>8. Coronavirus</b>	<b>30</b>
<b>VERHAAL</b> <i>Een dag van Stevie Goverde</i>	<b>16</b>	<b>9. Het hele rapport, maar dan kort</b> (in eenvoudige taal)	<b>31</b>
<b>5. Fijne vrijwilligers</b>	<b>18</b>	<b>10. Leuk nieuws uit 2019</b>	<b>32</b>
<b>VERHAAL</b> <i>Van alle markten thuis</i>	<b>20</b>	<b>11. Het begin van de ontdekkingsreis zit erop!</b>	<b>34</b>

# 1

## Samen op weg naar een prettig leven



Voor u ligt het Kwaliteitsrapport van S&L Zorg 2019. In dit verslag leggen wij verantwoording af over ons handelen, we laten zien waar S&L Zorg momenteel staat. Dit doen wij aan de hand van de ervaringen van onze bewoners en deelnemers; wat hebben zij dit jaar meegemaakt en wat vinden zij daarvan. Ook de ervaringen van de vrijwilligers, medewerkers en verwanten maken deel uit van dit verslag.

We schreven dit rapport grotendeels in een periode waarin het coronavirus de wereld van de bewoners, deelnemers, medewerkers, vrijwilligers, verwanten en alle betrokkenen bij S&L Zorg fors beïnvloedde. We proberen de coronatijd samen zo goed mogelijk door te komen. Toch is het ook in deze tijd belangrijk terug te blijven kijken op onze kwaliteit.

In 2017 is S&L Zorg gestart met een nieuw strategisch beleidsplan waarin de kwaliteit van leven, zorg, arbeid en organisatie centraal staan. Ons motto 'Samen op weg naar een goed en prettig leven' is hiervan een uitvloeisel. De waarden Deskundig, Vertrouwend, Uitdagerend en Liefdevol zijn als kernwaarde voor de organisatie vastgesteld en Positieve Gezondheid hebben we als ons leidraad van handelen naar zowel bewoners als medewerkers benoemd.

Aan ons motto 'Samen op weg naar een goed en prettig leven' is in het afgelopen jaar op verschillende manieren gewerkt. In 2018 zijn we gestart met aandacht voor zeggenschap en medezeggenschap van de bewoners. Wanneer je samen op weg naar een goed en prettig leven gaat is het van groot belang dat de bewoners mee kunnen praten over hun beeld daarbij. In 2019 zijn we hier mee verder gegaan, inmiddels zijn er goed-leven-gesprekken, huis-kamergesprekken, een bewonersraad en ook op het gebied van ervaringsdeskundigheid doen we actief mee.

In 2019 zijn we op zoek gegaan wat 'Samen op weg' nog meer betekent. De samenwerking tussen medewerkers heeft aandacht gekregen en ook de samenwerking tussen bewoners, verwanten en medewerkers. Met elkaar zijn er verschillende initiatieven geweest, soms onzichtbaar, bijvoorbeeld een nieuwe methodiek, vaker zichtbaar, zoals een avond op de woning met verwanten en bewoners samen.

2019 was een jaar van veel mooie momenten met elkaar, we hebben het jubileum groots gevierd. En 2019 was ook een jaar van vele kleine momenten van echte verbinding tussen bewoners en verwanten, medewerkers en vrijwilligers. Door vast te houden aan de ingeslagen weg en ons vizier gericht te houden op onze missie, komen we elk jaar een stapje dichterbij; 'Iedereen heeft recht op een goed leven en samen zorgen we ervoor dat dit ook voor mensen met een verstandelijke beperking geldt.'

Ik wens u veel leesplezier toe!

*Marjolijne Lewis,*  
bestuurder S&L Zorg

## 2

# De wereld om ons heen

‘Samen op weg naar een goed en prettig leven’ vraagt ook aandacht en gevoel bij de wereld om S&L Zorg heen. De directe omgeving maar ook de omgeving wat verder weg. In 2019 hebben we op verschillende manieren de samenleving aan ons gebonden. Het jubileum en de festiviteiten daaromheen waren daarvoor een mooie aanleiding. Zo hebben we dit jaar veel contact gehad met de beide gemeenten, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau. We zien hun behoefte om het Sociaal Domein gezamenlijk in te richten en te laten groeien. We worden steeds vaker als gesprekspartner gezien.

Ook het bedrijfsleven geeft actief invulling aan het maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit jaar hebben we veel opdrachten mogen uitvoeren zoals het inpakken van kerstpakketten voor het Roosendaalse bedrijfsleven.

De samenwerking met partners neemt steeds stevigere vormen aan. Na een start van vrijblijvende samenwerking met SDW is er nu een ontwikkeling waarbij er intensief wordt samengewerkt met SDW en Sovak. Ook in de regio wordt meer samengewerkt, met name op het gebied van Innovatie. Dat met het bundelen van krachten op dit thema we samen verder komen is inmiddels wel ingedaald.

Ook op het gebied van de arbeidskrachte is samenwerking steeds vaker een logisch te volgen pad. De problemen door krapte worden door alle partners gevoeld en dit thema vraagt een integrale aanpak. Ook met het bedrijfsleven, door deelname aan de bijeenkomsten van VNO-NCW, wordt de verbinding gemaakt.

De landelijke regelgeving rondom onvrijwillige zorg heeft ons dit jaar flink bezig gehouden. Met name omdat pas vrij laat in het jaar de definitieve wet werd vastgesteld. S&L Zorg heeft in de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het beperken van onvrijwillige zorg en de verantwoording daarover. Dat heeft ervoor gezorgd dat er geen problemen zijn ontstaan bij de overgang van de ene wet (BOPZ) naar de andere (WZD).

'Alle mensen zijn gelijkwaardig, elk mens is uniek. Iedereen heeft recht op een goed leven en samen zorgen we ervoor dat dit ook voor mensen met een verstandelijke beperking geldt.' Dat is de missie van S&L Zorg, maar daar geloven we ook echt in. Dat betekent dat alles wat we doen gericht is op een zo prettig mogelijk leven van de mensen die we begeleiden, waar we voor zorgen, maar ook de mensen die bij ons werken of op welke manier dan ook betrokken zijn.

S&L Zorg is best groot, er wonen meer dan 350 mensen en werken bijna 1.000 mensen (medewerkers en vrijwilligers). Dat betekent dat we best wel veel dingen doen. Maar, alles wat we doen is dus eigenlijk gericht op jouw prettige leven.

*In dit hoofdstuk noemen we van alle dingen die we doen een paar belangrijke.*

## > 3.1 Leven zoals jij dat wilt

Het is jouw leven, dus dan bepaal jij ook. Soms is dat moeilijk, omdat de mensen om je heen moeilijk kunnen begrijpen wat je wilt. Of omdat wat jij wilt gevaarlijk is of slecht voor je gezondheid. We proberen altijd zo goed mogelijk te luisteren, zoeken naar jouw wens, schrijven dit op in jouw dossier (ONS, CarenZorgt) en gaan proberen jouw wens mogelijk te maken.

### Goed luisteren

Goed luisteren doen we op verschillende manieren. We praten met jou, kijken naar wat je doet, praten met je familie en bekenden en de mensen die je begeleiden. We gebruiken verschillende methoden om te luisteren. Soms gebruiken we methoden die iemand anders bedacht heeft (bijv. LACCS of

ervaringsordening). Soms ontwikkelen we zelf een manier, zoals het dagbestedingsspel dat we spelen om te leren welke dagbesteding het beste bij je past.

### Weten dat het goed gaat (of niet)

We willen steeds heel goed weten dat het goed met je gaat, of juist als het niet goed gaat. Daarom doen we verschillende dingen:

- > We praten veel met jou, vragen hoe het gaat. Als je niet (zo goed) kunt praten doen we ons best je op een andere manier te begrijpen. Minimaal één keer per jaar praten we samen met jou en je verwant (wettelijk vertegenwoordiger). Dit noemen we het goed leven gesprek.
- > We schrijven veel dingen op (in je dossier ONS/CarenZorgt), zo kun jij, maar ook je verwant, de dokters en de begeleiders goed lezen hoe het met je gaat. Ook als ze je even niet gezien hebben.
- > We praten soms ook over jou. Met regelmaat is er een multidisciplinair overleg (MDO). Dit is een overleg tussen verschillende mensen, bijvoorbeeld een orthopedagoog, begeleider en fysiotherapeut.
- > We praten ook over hoe het gaat in je omgeving. Twee keer per jaar praten alle begeleiders met elkaar, over hoe het gaat op de groep en hoe het beter kan. Dit heet een teamreflectie.

### Zo weinig mogelijk dwingen

Bij S&L Zorg wordt niemand gedwongen, tenzij het echt niet anders kan. Dat heet het 'Nee, tenzij!' principe. Vaak hebben we het over vrijheidsbeperking, maar liever over vrijheidsbevordering. In 2019 zijn we ook gestart met de voorbereidingen voor een nieuwe wet hierover die ingaat in het jaar 2020: de Wet Zorg en Dwang. We hebben alvast een plan geschreven en zijn al aan de slag met aanpassingen in ONS/CarenZorgt.

### Wetenschappelijk onderzoek

S&L Zorg is aangesloten bij de Academische Werkplaats van Tilburg en neemt deel aan wetenschappelijk onderzoek over vrijheidsbeperking. Het project "Vrijheid en Veiligheid" waar we aan mee doen onderzoekt drie innovaties gericht op het afbouwen van vrijheidsbeperking van mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag en een matige of ernstige verstandelijke beperking. De innovaties worden verder ontwikkeld en ingevoerd. We gaan meten wat de effecten zijn op het veilig vergroten van de vrijheid en zelfbepaling van mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag.

### Aanpassen aan jou en de ander

Met al die gesprekken, het luisteren en het nadenken, proberen we jouw huis, de begeleiding en de zorg zo goed mogelijk in te richten op basis van jouw wens. En, jouw leven is wel een normaal leven. Dus echt niet alles kan, zoals jij het zou willen. Soms moet jij je ook aanpassen omdat iemand anders ook wensen heeft. Daarom vinden we het woord samen zo belangrijk.

## > 3.2 Samen op weg

We zijn samen op weg naar een goed en prettig leven. We willen dat jij de gids bent en zelf zoveel mogelijk de route bepaalt. De mensen om je heen helpen je. Dat kunnen je vrienden zijn, je familie, maar ook begeleiders, behandelaars en vrijwilligers. Omdat we samen op weg zijn, is het belangrijk dat we goed met elkaar praten en samenwerken. Daarom houden we elkaar op de hoogte (communicatie) en gaan we op een fijne manier met elkaar om. Als we een keer van mening verschillen praten we, totdat we samen weten wat we gaan doen.

Omdat we gemerkt hebben dat het soms best moeilijk is om het juiste gesprek te voeren, zijn we gestart met ondersteuning op dit gebied. Bestuurder Marjolijne Lewis heeft een leergang Ethiek in de zorg gevolgd en trekt samen op met onze geestelijk verzorger om in 2020 te starten met ethiekondersteuning.

## > 3.3 Jouw gezondheid en veiligheid

Bij S&L Zorg woon, werk, sport en leer je. En, er is ook aandacht voor je gezondheid. We hebben een eigen medische dienst met dokters, tandartsen, verpleegkundigen en assistentes, maar we hebben ook ergo- en fysiotherapeuten, orthopedagogen en medewerkers sport. Er is veel aandacht voor gezondheid en veiligheid.

### Mondzorg

Bij de mondzorg is er de laatste jaren veel verbeterd. Dit is te zien doordat onze medewerkers steeds meer leren over poetstechnieken en het gezond houden van een mond zonder tanden.

De behandelmogelijkheden van onze tandartsen die werken op Sterrebos en Lambertijnenhof nemen ook toe door technische innovaties. Ook zorgen de preventie assistent en de mondhygiënist dat er juist minder behandelingen nodig zijn. We hebben ook een beter overzicht door door ondersteuning van geautomatiseerde plansystemen en de inzet van de ondersteuners medische dienst.

### Artsen

Onze artsen volgen de de standaarden van het Nederlands Huisartsen Genootschap, aangevuld met specifieke kennis over mensen met een verstandelijke beperking. Er is nauwe samenwerking met medisch of verpleegkundig specialisten op het gebied van veel voorkomende ziektebeelden zoals bijvoorbeeld epilepsie, diabetes, wondzorg, zintuigstoornissen en orthopedie. S&L Zorg wordt ook ondersteund in haar dienstverlening door een Arts Verstandelijk Gehandicapten en een Wet Zorg & Dwang functionaris, met als achtergrond een artsenopleiding. Dit alles om ervoor te zorgen dat middelen en maatregelen zo goed mogelijk ingezet worden ten behoeve van de gezondheid van onze cliënten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het afbouwen van psychofarmaca of het zoeken naar andere oplossingen voor een optimale bewegingsvrijheid, zonder dat de veiligheid in gevaar komt.

### Medicatie

Afgelopen jaren is er flink geïnvesteerd om de medicatieveiligheid te vergroten. In 2019 is een elektronisch voorschrijfsysteem, Medimo genaamd, geïmplementeerd. In Medimo wordt het voorschrijven en de verwerking van het



recept digitaal geregeld. De toedienlijst binnen de woning wordt automatisch aangepast en het aftekenen gebeurt ook in Medimo. Het proces verloopt hierdoor veiliger.

Bij de implementatie van Medimo bleek dat er binnen S&L Zorg niet zorgvuldig om werd gegaan met het dubbel aftekenen van medicatie, medewerkers die de dubbele controle uitvoeren waren nauwelijks geschoold. Daarom mogen deze medewerkers de dubbele controle niet meer uitvoeren. Op dit moment wordt een e-learning ontwikkeld om deze cliëntbegeleiders te scholen zodat ze de dubbele controle verantwoord kunnen gaan uitvoeren.

Door het gebruik van Medimo is de medicatieveiligheid verder vergroot. Nuancering hierbij is wel dat de kwaliteit van de veiligheid afhankelijk is van de zorgvuldigheid van de medewerker. Het niet of te laat geven of te laat aftekenen van medicatie is een volgend aandachtspunt. Hierover wordt het meest gemeld.

Jaarlijks wordt er voor elke bewoner die medicatie gebruikt een medicatie-review uitgevoerd, waarbij de huisarts en apotheek en zorgcoördinator betrokken zijn.

### Incidenten

Melden, melden en melden. Dat doen we steeds beter bij S&L Zorg. Elk incident dat plaats vindt wordt vastgelegd. Op deze wijze krijgen we in beeld hoe we zaken kunnen verbeteren. Het aantal meldingen nam daardoor in de eerste jaren wel toe. Niet perse omdat er meer incidenten zijn, maar omdat er beter gemeld werd. Die stijging was in 2019 niet meer te zien t.o.v. 2018. Er zijn zelfs iets minder incidenten gemeld.

Er zijn 2 verschillende soorten meldingen: cliëntgebonden meldingen en niet cliëntgebonden meldingen. Als een incident ernstig is, kan er een prisma-analyse uitgevoerd worden.

#### Cliëntgebonden meldingen

Er zijn 2.123 MIC meldingen en 1.936 agressiemeldingen gedaan in 2019. Ten opzichte van 2018 zijn er minder meldingen gedaan. Wat hiervan de oorzaak is, is niet helemaal duidelijk.

De incidentmeldingen bestaan ongeveer voor de helft uit medicatiegerelateerde incidenten. De meldingen zijn divers van het niet aftekenen tot het weigeren van medicatie door de bewoner.

Uit de agressiemeldingen blijkt dat bij één derde van de meldingen de medewerker slachtoffer is. Gelukkig is dit meestal zonder gevolgen. Er is wel sprake van meldingen met zichtbare verwondingen, behandeling is bijna nooit noodzakelijk. Bij ongeveer 20% van de meldingen is een medeciënt betrokken. Het zich bedreigd voelen wordt het meest genoemd als gevolg van de agressie.

#### Niet cliëntgebonden meldingen

In 2019 zijn er 48 niet cliëntgebonden meldingen gedaan. De meeste van deze meldingen komen van de woningen. De inhoud van de meldingen gaat vaak over open deuren of open ramen. Opvallend is dat ondersteunende diensten zoals de keuken, technische dienst en het centraal kantoor geen meldingen hebben gedaan. Vanuit de Ontmoetingscentra komen nu wel meldingen, dat heeft wellicht te maken met de nieuwe leidinggevende die hierop stuurt.

Voor 2020 staat de implementatie van Infoland gepland, dat is een nieuw meldsysteem. Het maken van meldingen wordt makkelijker en het systeem is voor elke medewerker te bereiken. Voordeel van het systeem is dat er een workflow in opgenomen is, waardoor deze efficiënter zal gaan verlopen. Daarnaast is managementinformatie direct op te roepen.

#### Prisma-analyses

In 2019 zijn er zes prisma-analyses uitgevoerd. In dat geval analyseren speciaal opgeleide medewerkers van S&L Zorg het incident. De incidenten waren niet van zo'n ernstige aard dat ze gemeld moesten worden bij de Inspectie Gezondheidszorg.

De bevindingen uit de analyses zijn opgepakt en er zijn verbetermaatregelen uitgevoerd.

### Goed en veilig gebruik van hulpmiddelen

We hebben ontzettend veel hulpmiddelen in gebruik. Veel ten behoeve van één persoon (zoals een verpleegbed), maar ook veel hulpmiddelen die door meer mensen gebruikt worden (bijvoorbeeld een tillift). Veel hulpmiddelen worden jaarlijks al gekeurd. In 2019 zijn daar ook alle rolstoelen aan toegevoegd. Hoewel er weinig achterstallig onderhoud bleek te zijn, kwamen er toch voldoende zaken naar boven die door gebruiker en begeleiding over het hoofd gezien worden. Na deze keuring kunnen we aanpassingen doen, die het gebruik van een rolstoel weer net wat prettiger maken.

In 2019 zijn er ook nieuwe plafondliften in gebruik genomen. Dit gebeurde in de woningen, ter vervanging van rijdende liften, en in het zwembad van Lambertijnehof.

Daarnaast is er ook veel extra energie gestoken in informatievoorziening, training en coaching, door middel van de volgende acties:

- > Training nieuwe medewerkers is vernieuwd op dit vlak.
- > Er zijn ergocoaches benoemd, om medewerkers te kunnen adviseren.
- > De PDL-trainingen zijn aangepast op het toepassen van specifieke vaardigheden met betrekking tot hulpmiddelen.
- > Groeps- en individuele instructies vanuit afdeling fysio-ergotherapie en door leveranciers.
- > Regelmatige communicatie, gebruiksaanwijzingen zijn helder en beschikbaar en er is een community over het goed gebruik van hulpmiddelen.

### > 3.4 Jouw mening en ervaring telt!

#### Ervaringsdeskundigheid

Wie kan beter vertellen wat iets kan betekenen dan iemand die dit zelf ervaren heeft? Iemand die het doorleeft heeft, tot herstel is gekomen en hierop kan reflecteren. Wanneer jij als cliënt dit kan en wil, staat bij S&L Zorg de deur naar de opleiding 'ik deel mijn ervaring met andere' open. Talent wordt gestimuleerd, dus ook bij bewoners.

Daarnaast weten wij uit ervaring wat de kracht van ervaringskennis kan doen, zowel voor de ervaringsdeskundigen, voor de cliënten die ondersteuning van een ervaringsdeskundige krijgen als voor het (informele) netwerk van de cliënt. Ervaringsdeskundigheid verbindt. Mooie voorbeelden uit 2019; onze cliëntvertrouwenspersoon, een ervaringswerker die graag cliënten ontvangt voor een vertrouwelijk gesprek. Of een kersverse gediplomeerde ervaringsdeskundige van de opleiding 'Ik deel mijn ervaring met anderen' aangeboden door Fontys, S&L Zorg maakt onderdeel uit van het consortium dat aan deze opleiding is verbonden. Het talent van deze ervaringsdeskundige is gelijkheid. Binnen S&L Zorg is zij aangesloten bij zorgteams om presentaties te geven over de betekenis van wonen in een instelling, cliëntbegeleiders zijn onder de indruk van deze kennis. De combinatie van ervaringskennis met professionele kennis maakt het compleet, het één sluit het ander niet uit. Dit laat zich ook zien in de co-creatie bij de leerklas, een dagbestedingslocatie van S&L Zorg. De cliëntbegeleiders van deze dagbestedingslocatie worden bijgestaan door een ervaringsdeskundige die helpt in het dagelijks leren en ontwikkelen als activiteit. De behoefte om te ontwikkelen en leren kenmerkt ook ervaringsdeskundigen zelf, in 2019 heeft S&L Zorg meerdere malen haar deuren opengezet voor scholingsbijeenkomsten van ervaringsdeskundigen. Tijdens deze dagen staat ontmoeten en leren centraal, wat er geleerd wordt is door ervaringsdeskundigen zelf aangedragen. De kers op de taart in 2019 was de jongerenroos die een ervaringsdeskundige van S&L Zorg kreeg uitgereikt van de burgemeester van Rosendaal. De jongerenroos is een aanmoedigingsprijs voor jongeren die zich belangeloos inzetten voor de samenleving. En dit is zeker wat ervaringsdeskundigen in de VG sector doen.

## Bewonersraad

S&L Zorg heeft een eigen bewonersraad. Iedere vierde donderdag van de maand vergadert de raad en vier keer per jaar heeft de raad ook overleg met de bestuurder. Daarnaast zijn de leden van de raad betrokken bij heel veel interne zaken, zoals de jaarlijkse beleidsdag en het symposium. In 2019 namen de leden deel aan het congres Samen Sterk voor Volwaardig Leven.

De bewonersraad heeft in 2019 o.a. meegedacht over en met:

- > Incidentencommissie, ophalen van ideeën over veiligheid.
- > Beleid en financieel in verband met gevraagd advies voor een cashfree organisatie.
- > Beleid in verband met privacy (medisch) zorgdossier (gevraagd advies).
- > Beleid in verband met Goed Leven Plan.
- > Beleid in verband met nachtzorg.
- > Huis van de toekomst (vastgoed).
- > Kerstpakket (dit betrof een ongevraagd advies, welke uiteindelijk is aangenomen).

## Medezeggenschap op locatie

Er is in 2019 meer dan ooit gevraagd aan bewoners, deelnemers en verwanten wat wensen zijn op het gebied van wonen, dagbesteding en vrije tijd. Dit is in bijeenkomsten met cliënten en verwanten op verschillende manieren vorm gegeven. Soms met een formele vergadering, maar meestal met het informatie verstrekken over bijvoorbeeld de toegepaste methode en daarna een gezellig samenzijn. Dit is bijvoorbeeld in de vorm van een lunch, high tea, barbeque of belevingstheater georganiseerd.

Specifieke wensen van en voor cliënten zijn vastgelegd en zijn gerealiseerd in 2019. Dit varieerde van een dagje naar de Efteling, tot wekelijks individuele aandacht met bijvoorbeeld een wandeling of bewegen in muziek.

In het jaarplan van 2020 is vastgelegd dat een aantal cliëntgroepen worden voorzien van een wensboom, waarin de wensen van de cliënten zichtbaar zijn voor iedereen die de woning bezoekt.

# Nu gaat het veel beter

*Simone woont al 30 jaar in de  
zorgwijk Sterrebos en ze heeft al  
veel meegemaakt. De laatste tijd  
gaat het heel goed met Simone,  
maar ze heeft ook diepe dalen  
gekend. We ontmoeten Simone en  
spreken we haar ouders, begeleider  
en orthopedagoog over de ontwik-  
keling die ze heeft doorgemaakt.*



VERHAAL

“Simone was 11 jaar toen ze vanuit thuis verhuisde naar Sterrebos. Ze hoorde bij de eerste bewoners. Een bijzondere tijd. Ze woonde in een woning met allemaal jonge mensen”, vertelt Nel, de moeder van Simone. “Het begeleiden van Simone geeft wel grote uitdagingen. Soms kan ze echt boos worden, dan gaat ze gooien met spullen. Je moet haar echt kennen en lezen zodat je een felle reactie kunt voorkomen. Begeleiders die haar echt goed kennen, weten dat het beste voor elkaar te krijgen.”

### **EEN MOEILIJKE TIJD**

De vader van Simone, Gerrit, legt uit wat de moeilijkste tijd was: “Dat was een aantal jaar geleden, toen er een grootschalige verbouwing was en een reorganisatie. Dat was ontzettend onrustig. Simone is een aantal keer verhuisd, personeel wisselde en ze kreeg te maken met nieuwe medebewoners. Het personeel wist het soms ook niet meer.

De enige oplossing om Simone dan rustig en veilig te houden, was dat ze de hele dag op haar kamer zat.” “Dat is naar om te zien hoor, soms leek ze wel een gekooide tijger, dan liep ze de hele tijd rondjes in haar kamer”, vertelt Nel.

Naar aanleiding van de reorganisatie ging zo’n 8 jaar geleden Lia op de woning van Simone werken. Lia nam Simone vaker mee naar buiten, nam de tijd en Simone kon stap voor stap wennen aan het contact en de activiteiten. Steeds herhaalde ze dingen, dezelfde stappen, maar soms net een beetje verder. “Het ging vaak heel moeizaam, met vallen en opstaan. Het duurde bijvoorbeeld alleen al een paar maanden totdat Simone de Speel-o-theek binnen

durfde te gaan. We deden expres activiteiten waarbij ze van haar ‘eilandje’ af ging.” Toen ze zich eenmaal vertrouwd voelde bij activiteiten met Lia, konden ook andere collega’s eenvoudiger activiteiten doen met Simone. Daardoor was het effect nog groter.

De begeleiders ontdekten hele nieuwe eigenschappen bij Simone zoals humor, haar liefde voor gezelligheid, muziek en mensen om haar heen. Gerrit: “We hebben bij de huisarts er ook op aangedrongen om nu eens te stoppen met die gedragsmedicatie en te kijken naar wie Simone echt is, zonder al die pillen.”

### **MEERZORG**

Deskundigen van het CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise) hebben ook meegekeken en is er meerzorg toegekend. Dat betekent dat er nu geld is om extra tijd in te zetten om Simone 1-op-1 begeleiding te kunnen geven.

### **ENORME VOORUITGANG**

“Als je ziet wat Simone nu allemaal kan en doet, is het een wereld van verschil. Ze gaat met veel plezier naar de Speel-o-theek, tuin of naar het Ontmoetingscentrum voor warme chocomel. Ze gaat met één andere bewoner nu sinds een half jaar samen naar de dagbesteding. Een enorme vooruitgang! En, alle drinkmomenten doet ze gezamenlijk met de andere bewoners”, vertelt Lia. Nel vult aan: “Nu is voor iedereen duidelijk dat Simone het beste functioneert in een prikkelarme omgeving die ze kan overzien. Ook heeft ze begeleiding nodig die er voor haar is en waarop ze echt kan vertrouwen.”

# 4

## Toffe medewerkers



Als je samen op weg bent naar dat goede leven, is het allereerst belangrijk dat we compleet zijn. In het belang van goede zorg en begeleiding is het noodzakelijk om voldoende en gekwalificeerd personeel in dienst te hebben. Deze basis is duidelijk, maar in 2019 hebben we veel tijd en energie besteed om die basis op orde te hebben, met name door een krappe arbeidsmarkt en een hoog ziekteverzuim.

Nieuwe zorgmedewerkers krijgen bijscholing waar nodig gezien hun eerdere werkervaring, vooropleiding en werkplek. Zittende zorgmedewerkers worden continu verplicht bijgeschoold om bekwaamheden en kennis op peil te houden. Daarnaast is er een breed aanbod aan vrijwillige aanvullende scholing.

Binnen deze scholing vindt er een transitie plaats van klassikaal leren naar meer blended leertrajecten (een combinatie van online leren en contact-onderwijs). Met deze transitie zorgen we ervoor dat onze bij- en nascholingen optimaal aansluiten bij het dagelijkse werk van onze medewerkers, hun leertempo en leerstijl.

Als laatste is het belangrijk dat medewerkers gemotiveerd zijn en de juiste aandacht krijgen. Extra focus was er in 2019 op het voeren van jaargesprekken, maar ook aandacht en attenties vanuit de organisatie. Naast drie keer per jaar een presentje en een druk bezochte kerstmarkt, was het hoogtepunt daarin wellicht wel het personeelsfeest dat georganiseerd is vanwege het jubileum.

Als we naar 2019 kijken, zijn er daarnaast drie bijzondere verbeteringen op het gebied van medewerkers.

### **Meer leerlingen en boventallig werken**

Omdat het merendeel van onze instromers start als leerling bij S&L Zorg, is in 2019 het besluit genomen om meer leerlingen aan te nemen. We leiden daarnaast niet alleen meer op middels het reguliere BBL-traject maar ook middels zij-instroom. Hierbij is er tevens oog voor de kwaliteit van de leerplek die gekenmerkt wordt door goede begeleiding en voldoende ruimte om te leren door boventallig werken. Deze maatregel zien we als een duurzame investering in de toekomst van S&L Zorg.

### **Preventie in het belang van duurzame inzetbaarheid**

Naast het feit dat we meer investeren in interventies voor zieke medewerkers, leggen we ook steeds meer de focus op het voorkomen van verzuim. Dit begint bij bewustwording over het eigen welbevinden. Om dit te vergroten hebben we de volgende maatregelen genomen:

- > Opzet intern loopbaanpunt waar medewerkers terecht kunnen wanneer zij aan de slag willen of moeten met hun loopbaan;
- > Besluit tot het aanbieden van een preventief medisch onderzoek (PMO) aan medewerkers. Dit zal medewerkers inzicht geven in of en hoe zij hun huidige werk kunnen blijven uitvoeren. In 2019 is het project van start gegaan waarna in 2020 het PMO daadwerkelijk aangeboden zal worden;
- > In het nieuwe format jaargesprekken is er aandacht voor thema's die te maken hebben met duurzame inzetbaarheid (o.a. werkgeluk, leren en ontwikkelen, inzetbaarheid);
- > Opleiden van ergocoaches in de woningen die aandacht hebben voor op de woning aanwezige fysiek belastende werkzaamheden en hoe deze op de juiste wijze uit te voeren.

### **Alarmeringsmethoden**

Om medewerkers beter toe te rusten hulp te vragen in een lastige situatie, zijn in 2019 twee acties uitgezet. Bij specifieke dagbestedingsgroepen is een noodknop via bluetooth geïntroduceerd. Daarnaast is een start gemaakt met de oplossing Multibel, waarbij in een noodsituatie een grote groep collega's tegelijkertijd kan worden opgeroepen. Dit systeem wordt geïmplementeerd in 2020.

### **Teamreflecties**

Minimaal twee keer per jaar vindt er in de zorgteams een teamreflectie plaats. De vorm voor een teamreflectie varieert op basis van thema of actualiteit. Interessant is om te zien dat er een aantal concrete acties n.a.v. de teamreflecties zijn ontstaan:

- > De dagbestedingsvraag van cliënten is beter in beeld gebracht o.a. door het vaker spelen van het dagbestedingsspel.
- > Betere onderlinge communicatie in teams door het bevorderen van aanspreekgedrag en concreet benoemen van eigenaarschap.
- > Medicatieveiligheid is verbeterd door te starten met het elektronische voorschrijfsysteem Medimo.

# Een dag van **Stevie Goverde**

*Al 12,5 jaar werkt Stevie bij S&L Zorg. Reden genoeg om deze jubilaris het hemd van het lijf te vragen. Al vanaf haar stage is Stevie binnen de organisatie werkzaam. "Ik studeerde SPW en wist destijds nog niet dat mijn hart in de gehandicaptenzorg lag. Toen ik uiteindelijk stage ging lopen bij S&L Zorg wist ik: 'Hier ligt mijn passie'. Bij mijn laatste stage heb ik daarom ook bewust voor S&L Zorg gekozen. Sindsdien ben ik gebleven en zijn we ruim 12,5 jaar verder!"*



### **VAN FLEXER NAAR ZOCO**

Toen Stevie tijdens haar stage voor het eerst bij Lambertijenhof binnenkwam voelde ze zich gelijk thuis. “Ik vond de zorgwijk zo gezellig aandoen. Het leek net Center Parcs”, zegt Stevie lachend. Na haar stage is Stevie gaan werken als cliëntbegeleider in de flexpool. Vervolgens is ze doorgestroomd als cliëntbegeleider op een vaste woning en inmiddels is ze zorgcoördinator. Over de doorgroeikansen die ze gekregen heeft is ze heel tevreden. Stevie: “Op woning 206-208, waar ik werkte als cliëntbegeleider, werd voornamelijk gewerkt vanuit de mogelijkheden die je bij elkaar ziet. De teamleider stond daarnaast ook erg open voor ieders ontwikkeling. Zodoende heb ik echt mijn kwaliteiten ontdekt, wat er voor heeft gezorgd dat ik door kon groeien.” Uiteindelijk is Stevie op woning 206-208 ook tijdelijk zorgcoördinator geweest, ter vervanging van een collega. “Na die vervanging kwam er een plekje als zorgcoördinator vrij op woning 222-224, waar ik al eens eerder had gewerkt. Dat kwam toen mooi uit!” Stevie is sinds juli 2018 zorgcoördinator op deze woning en het bevalt haar heel goed. “Ik kende het team en de bewoners natuurlijk al, dus het voelde als een warm nest. Daarnaast kon ik ook nog eens de functie uitoefenen die ik zo graag wilde.”

### **GOED-LEVEN-GESPREK**

Iets waar Stevie in haar functie als zorgcoördinator veel mee in aanraking komt is de LACCS methode. Stevie legt uit: “Met de LACCS methode kijk je voornamelijk naar de waarde van iemands leven op vijf specifieke gebieden en wordt er bekeken of er verbetering nodig is en hoe we dit kunnen optimaliseren. We toetsen de LACCS-gebieden van de bewoner eerst in het

teamoverleg. Vervolgens toets ik in het goed-leven-gesprek met verwanten dezelfde gebieden. Uiteindelijk spiegelen we de inzichten vanuit het team en vanuit het goed-leven-gesprek en neem ik de uitkomsten en vervolgstappen mee in het goed-leven-plan. Op deze manier krijg je veel meer informatie toegespeeld waar we uiteindelijk iets mee kunnen. Dit draagt uiteindelijk bij aan een prettig leven voor onze bewoners.”

### **COÖRDINEREND MAAR OOK PRAKTISCH**

Wat Stevie het meeste aanspreekt in haar rol als zorgcoördinator is het nauwe contact met de verwanten. “Je bent als zorgcoördinator natuurlijk het eerste aanspreekpunt voor de verwant. Je weet zodoende wat meer en je staat dicht bij elkaar. Op die manier bouw je echt een band op.” Naast het contact vindt Stevie de combinatie van haar functie erg leuk. In beide rollen probeert Stevie het leven van de bewoners zo prettig mogelijk te maken. “Op de woning doe ik dit door mezelf net zo goed in te zetten als de rest. Op het coördinerende vlak doe ik dit door te zorgen dat de dossiers in orde zijn en het goed-leven-plan kloppend is. Deze combinatie van werkzaamheden geeft echt diepgang aan mijn werk.”

# 5

## Fijne vrijwilligers

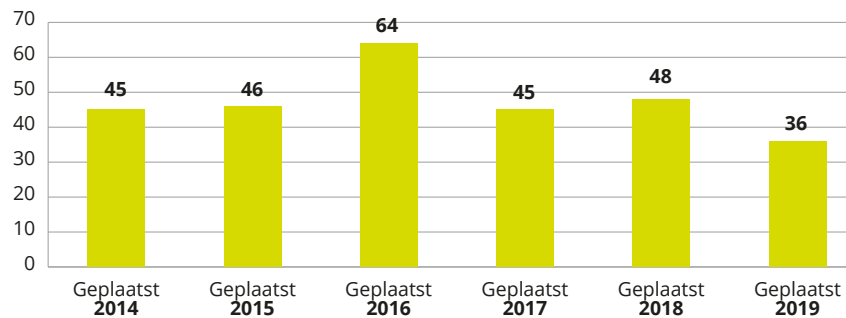


Dagelijks zijn er bij S&L Zorg vrijwilligers betrokken bij het leven van onze cliënten. Dat vinden wij heel fijn, want zij kunnen vaak net dat beetje extra bieden. Vrijwilligers maken de dag van onze cliënten nog net wat fijner. De mogelijkheden voor het doen van vrijwilligerswerk zijn er in verschillende vormen. Je kunt denken aan vrijwilligerswerk binnen een woon- of dagbestedingslocatie, 's avonds of overdag. Samen een stuk fietsen, de tijd nemen voor persoonlijke aandacht of een goed gesprek, samen een keertje zwemmen. Ogenschijnlijk gewone dingen, maar voor onze cliënten bijzondere activiteiten die het leven mooier maken.

In 2019 hebben we minder aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers gekregen dan andere jaren. Ook merkten we dat de arbeidsmarkt aantrok, veel vrijwilligers stopten omdat ze weer gingen werken. Mogelijk is het aantrekken van de economie ook de reden dat er minder vrijwilligers zich hebben aangemeld. Toch mochten we in 2019 36 nieuwe vrijwilligers verwelkomen! Aan het eind van het jaar stond de teller op 247 vrijwilligers.

### Instream vrijwilligers de afgelopen jaren:

In 2016 was er een wervingscampagne om vrijwilligers te werven. Dat is de reden dat het cijfer in 2016 afwijkend is in vergelijking met de andere jaren.



### Vrijwilligers voor specifieke groepen

Vrijwilligers zijn op verschillende locaties actief en doen ook verschillende activiteiten. In 2019 hebben we voor onze locatie in Wouw twee nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen, namelijk een busvrijwilliger en een vrijwilliger voor de clientgroep met een matig verstandelijke beperking. Dat is bijzonder omdat het tot nu toe best een grote uitdaging was om vrijwilligers te vinden voor deze locatie. In 2019 heeft daarom o.a. de nadruk voor werving van vrijwilligers gelegen op omgeving Wouw.

We deden mee met een kraampje aan de geraniummarkt, samen met de cliënten speelden we beachvolleybal tijdens Wouw on the beach en we zijn gaan schaatsen met de cliënten bij Wouw on Ice. Er is geflyerd in het dorp om meer bekendheid te verwerven en op social media is er ook aandacht aan Wouw besteed.

Tevens is het gelukt verschillende vrijwilligers aan te trekken voor de mensen met een ernstig meervoudige beperking. Voor deze groepen is het moeilijker om vrijwilligers te vinden. Vrijwilligers gaan graag aan de slag met cliënten die kunnen praten en waar makkelijker contact mee te leggen is. Met deze groepen verloopt het contact leggen moeilijker.

### Boeien en binden

Doordat vrijwilligers aan alle trainingen mogen en kunnen deelnemen bieden wij hen de mogelijkheid om zich optimaal te kunnen ontwikkelen. S&L Zorg probeert vrijwilligers dezelfde mogelijkheden te bieden als medewerkers en hen ook als zodanig te zien.

We betrekken vrijwilligers bij brand/bhv trainingen, cursus mindfulness, stoppen met roken, aansluiten bij werkgroepen als innovatie. Vrijwilligers ontvangen een zomerattentie en het kerstpakket. Vrijwilligers hebben net als medewerkers de mogelijkheid gekregen om een professionele foto te maken voor hun cv.

In november 2018 heeft er een enquête door communicatie plaatsgevonden onder de vrijwilligers met als doel te onderzoeken wat ze vinden en binden bij S&L Zorg.

Het vrijwilligerswerk bij S&L Zorg wordt erg positief beoordeeld. Vrijwilligers zijn tevreden, hebben plezier, zijn trots, het geeft hen energie, voldoende verantwoordelijkheid, voldoende uitdaging, arbo omstandigheden zijn goed, waardering is positief.

# Van alle markten thuis

*De boeiende gesprekken zijn één van de redenen waarom Fons het vrijwilligerswerk bij S&L Zorg na 25 jaar nog steeds niet beu is. "Het is altijd zo boeiend om een gesprek te hebben met iemand die het moeilijk heeft. Je kunt diegene dan echt ondersteunen en dat is zo dankbaar. Ook is het mooi als je de familie van een bewoner ontmoet, bijvoorbeeld bij een ziekenzalving. Dan hoor je de mooie verhalen van vroeger en dat is prachtig."*



VERHAAL

### **PASTORAAL WERK**

Fons ondersteunt al tien jaar bij het pastoraal werk. “Tien minuten voor de dienst haal ik de bewoners op van de dagbestedingsgroep of woning. Dan vraag ik aan de begeleiders wie er allemaal mee willen en dan gaan we naar de dienst.” Daarnaast helpt Fons ook tijdens de dienst. Fons: “Bijvoorbeeld met kaarsjes aansteken of bij de voorbede. Dan wordt er vaak gebeden voor ouders die overleden zijn en dan wordt er ook wel eens gehuild. Dan troost ik waar nodig en dat vind ik altijd heel fijn om te doen.”

### **VEEL BEWEGEN**

Naast pastoraal werk is Fons ook actief als zwemvrijwilliger op Sterrebos. Fons: “Eerst zwom ik één keer in de week. Totdat Anton van de Sport mij vroeg of ik geen twee keer in de week wilde zwemmen. Het is namelijk ook goed voor mezelf. Ik heb artrose en daarom moet ik veel bewegen. En het toeval wil dat ik ook nog van zwemmen houd. Ik kom uit Zeeland, dus ik zwom al van kleins af aan in de Schelde.”

### **GEEN ONDERSCHIED**

In september worden alle 25-jarige jubilarissen gehuldigd. Medewerkers en vrijwilligers staan dan samen op het podium en worden in het zonnetje gezet. Fons: “Wat ik heel bijzonder vind aan S&L Zorg is dat vrijwilligers hier hetzelfde worden behandeld als medewerkers. Er is geen onderscheid en dat is heel mooi. Dat zie je in geen enkele andere organisatie. Bij de jubilarisreceptie ben ik ook van de partij, dat wordt gezellig! Dan leer ik weer wat medewerkers en vrijwilligers beter kennen.”

# 6

## Luisteren om (nog) beter te worden

*Om nog beter te worden bij S&L Zorg, luisteren we goed naar alle betrokkenen. Dat doen we door in gesprek te gaan, maar ook met onderzoek.*

### > 6.1 In gesprek met de bewonersraad (reflectie)

Natuurlijk spreken we voor dit kwaliteitsrapport ook met de bewonersraad. Deze raad bestaat volledig uit bewoners van S&L Zorg. Marjolijne Lewis (bestuurder) praat met twee leden: Niels en Veronique. Niels maakt altijd de notulen in de computer en Veronique is voorzitter. Niels begint: "Er worden veel activiteiten georganiseerd, bijvoorbeeld de disco, de boerenkoolmaaltijd en prokkelen." Veronique vertelt: "Ik hoor vaak van ouders dat de zorg goed is en de activiteiten. Ik vind het vooral belangrijk dat er goed werk is. We hebben voorgesteld in een ongevraagd advies dat een kerstpakket voor alle bewoners ook belangrijk is. Iedereen komt zijn bed uit om te werken. En in 2019 kreeg iedereen ook een kerstpakket!". Door het MT en bestuur van S&L Zorg is er enthousiast gereageerd op dit ongevraagd advies door het over te nemen.

Marjolijne vraagt door: "We willen meer doen, met wat bewoners zelf willen en we willen samenwerken met de familie van bewoners. Merken jullie daar iets van?" Niels vertelt: "We hebben woonkamergesprekken, dat doen we al heel lang. Daarin bespreken we belangrijke punten. We hebben het Huis van Inspiraak, we hangen zelf kaarten op groen of rood. Wat goed gaat of wat beter kan. Rood is besproken en groen is wat nog besproken gaat worden." Veronique vult aan: "Wij doen het op een andere manier, we zitten samen aan tafel met een pictobord. We hebben het over taken en over wat beter kan of wat niet. We schrijven zelf op wat we willen bespreken. Bij ons is het zo, dat Petra (teamleider, red.) en Jolanda (zorgcoördinator, red.) ook met ouders los in gesprek gaan, daarna is er een borrel om het gezellig af te sluiten. Soms doe ik wel eens met Tilly een dansje of zingen we wat." Niels vertelt: "Vorig jaar zijn

we naar Disneyland Parijs gegaan. En als afsluiting was er een barbecue met alle ouders. En ze kwamen allemaal!"

Veronique vertelt verder: "Soms kom ik net van school en is het een drukke dag geweest. Dan is het wel vermoeiend." Marjolijne: "Jullie werken wel hard. Ik zie jullie ook vaak bij bijeenkomsten, zoals het symposium en de beleidsdag." Veronique: "We hebben dit jaar ook sollicitatiegesprekken gevoerd voor een nieuw lid." Niels: "Ik heb laatst een sollicitatiegesprek gedaan samen met Lorenzo. We zoeken iemand die goed kan luisteren en nadenken over wat belangrijk is voor anderen. We proberen goed op te komen voor mensen die bijvoorbeeld mensen in een rolstoel zitten of niet goed kunnen zien."

Marjolijne Lewis: "Het is ontzettend belangrijk dat we een bewonersraad hebben die luistert naar andere bewoners. Een mooi voorbeeld is het ongevraagd advies over het kerstpakket. De bewonersraad vroeg ook of Wil Cornielje en ik in de vergadering wilden vertellen over het huis van de toekomst." Niels vult aan: "Dit is een belangrijk onderwerp, dat moet zo blijven". Marjolijne benadrukt: "Blijf ons er dan ook op wijzen. Soms vergeten we het nog wel eens en dan denken we hee, wacht eens even, dat hadden we eigenlijk met de bewonersraad moeten overleggen. Niet alleen als het moet, maar ook als het kan!"

## > 6.2 In gesprek met de cliëntenraad (reflectie)

Nieuwe plannen bij S&L Zorg willen we niet maken en belangrijke besluiten willen we niet nemen vanuit het bestuur of management alleen. We betrekken daar graag cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers bij. De cliëntenraad is een advies- en klankbordgroep voor de bestuurder en het management-team van de organisatie.

Voor dit kwaliteitsrapport gingen we in gesprek met het dagelijks bestuur van de cliëntenraad.

We spreken met George Verbruggen (voorzitter), Guust Dietze (penningmeester) en Christine de Vries (secretaris) van de cliëntenraad. Deze raad bestaat uit verwanten. Het gesprek gaat over kwaliteit in 2019. George begint: "Ik vind het belangrijk dat we weten wat er gebeurt met onze verwant. Dat je weet wat er in een multidisciplinair overleg (MDO) over jouw kind is besproken of dat je er zelf bij bent. Ik twijfel wel of alle MDO's wel plaatsvinden." Christine vult aan: "Bij sommige bewoners hoef je helemaal niet zo vaak gesprekken te plannen, bij de ander is er juist meer aandacht nodig. Als het lekker gaat hoef je minder contact te hebben".

"Ik heb wel het idee dat de zorg steeds doelgerichter werkt", vertelt Guust, "kijk ook naar het zorgplan. Tot in detail wordt alles uitgediept. Een cliënt wordt ontzettend nauwkeurig omschreven." Christine: "Soms is het nog wel lastig te zien hoe de uitvoering van een zorgplan loopt". "Toch merk ik van die uitvoering juist weer veel", vertelt George, "vooral in de gesprekken met de

pedagoog en zorgcoördinator van mijn verwant. Ook van het multidisciplinair overleg is duidelijk wat er is besproken". Christine: "Er is dus wel verschil in de organisatie, ik merk wel dat er aan de doelen gewerkt wordt, maar dat lijkt soms ook toeval. Ik ervaar wel dat ze intensiever bezig zijn met de doelen dan vroeger."

"De dossiers lopen ook goed. Als iemand nu komt werken, kan hij/zij aan de hand van het dossier echt heel veel terug zien. Ook over de medische zorg ben ik positief. Ze reageren heel erg snel. De medische dienst komt rustig over en de medicijnverstrekking gaat goed", geeft Guust aan. Christine: "Ik was ook blij verrast dat de nieuwe arts vroeg om eerst even kennis te maken met mij, voordat een besluit over mijn zoon werd genomen."

"Bij de clusteroverleggen komen ook vaak de personeelstekorten en inhuur van personeel ter sprake. Daar zijn we wel bezorgd over, maar tot nu toe wordt in de praktijk veel opgelost en merken wij als verwanten er eigenlijk niet heel veel van." Guust: "Ik zie in de praktijk ook niet zoveel inhuur." George vult aan: "Weet je wat het ook is, soms moet je gewoon als verwant zelf ook even meedenken. Laatst was het lastig qua inzet, maar was ik toevallig op de woning en heb ik gewoon zelf even op mijn zoon gepast. Samen kun je ook zaken regelen." "Mijn zoon woont hier al 30 jaar, maar hij heeft het zo getroffen, we zijn blij met de dames en heren hoor", sluit Christine lachend af.

### > 6.3 In gesprek met de ondernemingsraad (reflectie)

Vandaag spreken we met voorzitter Annemarie Honhoff - ten Brincke en Petra Rens (ambtelijk secretaris van de Ondernemingsraad) over kwaliteit bij S&L Zorg in 2019.

Annemarie steekt direct van wal: "Als je kijkt naar kwaliteit van arbeid is er veel gebeurd. De afdeling HR heeft een kapstok gemaakt en vooral gekeken naar hoe we medewerkers binden en behouden. Zo is het beleid voor jaargesprekken en mobiliteit aangepast, dat is goed! Maar er is ook aandacht voor als het minder goed gaat. Ook een mooi voorbeeld van meer aandacht voor medewerkers is de start van het Loopbaanpunt. Kortom er komt steeds meer ruimte voor zorg en aandacht voor de medewerkers en specifiek aandacht voor de oudere medewerkers."

"Steeds beter houden we alles in de smiezen en zorgen ook dat het goed loopt", vervolgt Annemarie, "zeker ook het tekort op de arbeidsmarkt houden we in de gaten. Hoe worden we leuk voor jongere medewerkers? Zo is het contract voor onbepaalde tijd weer terug. Maar, we kijken ook breder dan voorheen. Heb je nog geen diploma, maar ben je wel geschikt? Dan kijken we nu toch hoe we iemand kunnen binnenhalen." "Wat ook mooi is, dat veel zaken verbeteringen zijn voor medewerkers, maar wel vrijwillig. Neem als voorbeeld het vitaliteitsprogramma en inderdaad het loopbaanpunt", vult Petra aan.

"Wat wel zorgwekkend is, is het hoge ziekteverzuim", zegt Annemarie. "Het is natuurlijk een landelijk probleem, maar we hebben als ondernemingsraad wel kritische vragen gesteld over het terugdringen. We hebben gevraagd waar de bottleneck zit en zijn gaan zoeken in langdurig en kortdurend verzuim. Links of rechtsom moet het ziekteverzuim toch naar beneden. De vraag is alleen hoe. Wij nemen onze verantwoordelijkheid daar ook in. We kijken dan kritisch naar de rollen die mensen innemen, de medewerkers zelf, de teamleider, de bedrijfsarts, HR, iedereen. Als ik de oplossing wist, had ik promotie gehad denk ik. Simpel is het niet, maar het is goed te zien dat we echt samenwerken om er te komen."

Binnen de ondernemingsraad zelf zijn er ook wijzigingen geweest. Petra: "We hebben vijf nieuwe leden gekregen, waarvan er nu nog vier lid zijn. Dat was

best wel een wisseling in de samenstelling. In 2020 komen er tussentijdse verkiezingen om de raad weer compleet te krijgen."

"Ik denk dat de medewerker wel voelt dat er aandacht is. Er wordt goed nagedacht aan de voorkant, zodat je minder paniekvoetbal hebt. Een voorbeeld is het beleid rondom video-opnamen. Hoewel het een prangende vraag is vanuit de zorg, is toch ook goed gekeken naar de rechten van medewerkers. De toon in de organisatie en de sfeer is fijn. Neem ook bijvoorbeeld het project De leukste ...plek. We luisteren naar elkaar en staan open voor ideeën", vertelt Annemarie.

### > 6.4 In gesprek met de raad van toezicht (reflectie)

We spreken Lucas Middelhoff. Hij is lid van de raad van toezicht van S&L Zorg en voorzitter van de commissie kwaliteit en veiligheid. Natuurlijk is het thema van het gesprek: kwaliteit.

"In 2019 waren er zes vergaderingen van de raad van toezicht, waarbij eigenlijk in elk overleg kwaliteit ook een belangrijk thema was. Daarnaast zijn er twee vergaderingen geweest van de commissie kwaliteit en veiligheid, waarin dieper op zaken werd ingegaan en thema's zoals de invoering van de Wet Zorg en Dwang werden besproken", zo vertelt Lucas Middelhoff.

Hoe kijkt de raad van toezicht naar de rol van de bestuurder? Lucas legt uit: "Vier keer per jaar schrijft de bestuurder een narrative, kort gezegd een prettig leesbare rapportage waarmee ze terugblijkt en waarin ze de allerbelangrijkste zaken samenvat. Dat gaat over van alles: financieel, strategie, maar zeker ook over de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit. Als raad hebben we dan een klankbordfunctie. We kunnen zo goed volgen wat er gebeurt".

Hoe houdt de raad van toezicht vinger aan de pols met de praktijk? "Dat doen we door regelmatig contact te hebben met OR en CR en ook door werkbezoeken te brengen of aanwezig te zijn bij evenementen. In 2019 was voeding een belangrijk thema, we hebben toen de centrale keuken bezocht.

Maar omdat 2019 een jubileumjaar was, waren leden ook aanwezig bij de



opening van de dagbesteding van Lambertijnenhof, het Jubileumsymposium en de Successenmarkt. Bij al die bezoeken, gebruiken we de gelegenheid om met veel mensen te spreken. Dat zijn vormen waarmee we voeling houden met de kwaliteit van de organisatie als geheel. En uiteraard houden we ons ook de hoogte van ontwikkelingen bij vergelijkbare organisaties in Nederland.”

Wat zijn belangrijke thema's geweest in 2019? “We zien dat innovatie steeds belangrijker wordt. We hebben in 2019 daarom ook besproken hoe het thema innovatie geborgd kan worden. We hebben daar dan een gesprek over, we eisen dan niet beleidsstukken op, maar praten met de bestuurder en met bijvoorbeeld de verantwoordelijk manager. We hebben besloten om de commissie in 2020 aan te passen. We voegen dan innovatie toe aan haar opdracht. Verder hebben we uitvoerig het kwaliteitsrapport besproken van 2018, met name hebben we gekeken naar de proceskant. We kijken niet op het niveau van punten en komma's, maar zoomden toen bijvoorbeeld in op het thema teamreflectie. Is het gedaan? Wat komt er uit? Andere belangrijke onderwerpen waren de voorbereiding op de Wet Zorg en Dwang en de vastgoedplannen”, licht Lucas toe.

“In de raad spraken we in 2019 ook over zaken als de invoering van het nieuwe nachtzorgsysteem, de samenwerking met de huisartsenpost, videobewaking etc. We overleggen ook twee keer per jaar met de cliënten- en ondernemingsraad. Met de OR vooral over personeelsbeleid en verzuim, met de cliëntenraad ging het meer over de signalen van tevredenheid. De overleggen met de raden zijn prettig open gesprekken.”

Op welk vlak ziet de raad van toezicht de meeste ontwikkeling? “Een belangrijk aspect vind ik persoonlijk dat het kwaliteitskader van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) is gekomen. Toevallig zijn vier van de vijf leden van de raad gestart toen ook dit nieuwe kader kwam. Het kader biedt veel kansen voor kwaliteit, het gaat niet om alleen het afvinken van protocollen. Het gaat veel meer om het bewustzijn van laag tot hoog, om steeds te werken aan verbetering van kwaliteit. Dat is ook van de start af aan de wijze geweest waarop we als raad hebben gekeken naar kwaliteit. Het is een leerproces. Het is mooi om te zien, dat het rapport van 2019 weer anders wordt aangepakt dan in 2018. In de afgelopen 2,5 jaar hebben we gemerkt dat S&L Zorg een proactieve organisatie is, die dingen durft aan te pakken en en dit ook degelijk doet!”, eindigt Lucas Middelhoff.

## > 6.5 Luisteren naar wat collega's van ons vinden, externe visitaties

In april 2019 hebben we samen met ervaringsdeskundigen en collega's van SDW en Trangel in elkaars keuken gekeken. We bezochten elkaars locaties, we hebben laten zien waar we mee bezig zijn en hebben elkaars kwaliteitsverslagen gelezen.

S&L Zorg heeft als feedback op het concept kwaliteitsjaarverslag 2018 gekregen dat het verslag klopte met het beeld dat men tijdens de visitatie kreeg. In het bijzonder is stilgestaan bij de thema's waar S&L Zorg nu in investeert:

- > cliëntparticipatie
- > methodieken, in het bijzonder bij deze visitatie de methodiek LACCS
- > dagbesteding

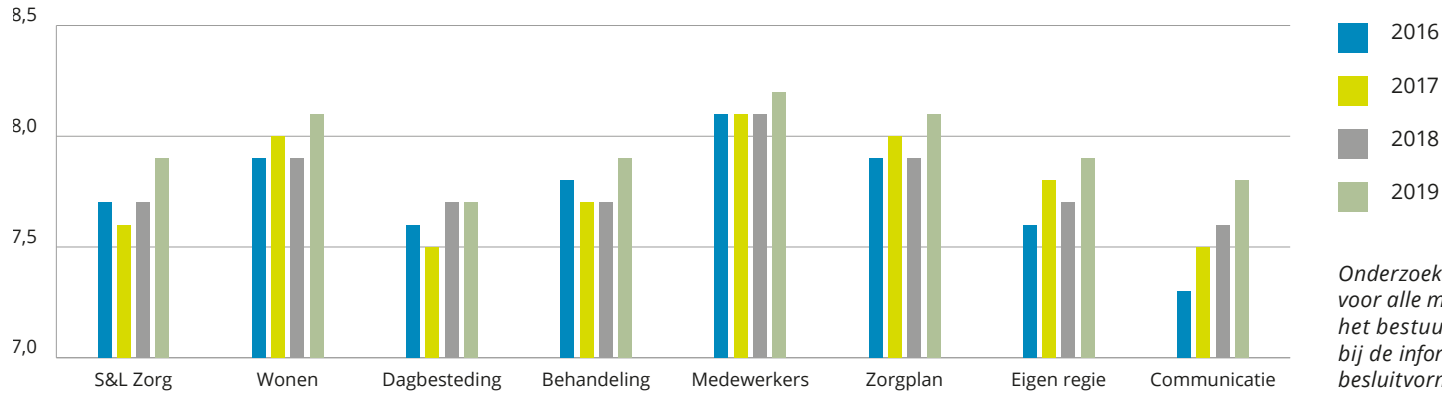
We hebben feedback gekregen op wat daarin al goed gaat en waar mogelijk nog verbeterkansen liggen. De visitaties bij elkaar zijn in open, plezierige sfeer verlopen en hebben bijgedragen aan kritische reflectie op de kwaliteit van zorg binnen de betrokken voorzieningen.

## > 6.6 Luisteren door onderzoek

Door het regelmatig doen van onderzoek houden we een vinger aan de pols. In 2019 hebben er geen grote onafhankelijke cliënttevredenheids- of medewerkerstevredenheidsonderzoeken plaatsgevonden. Wel hebben we eigen interne continu-onderzoeken die het hele jaar door hebben gelopen.

### Onderzoek onder bewoners, deelnemers en verwanten:

De mening van bewoners, deelnemers en verwanten staat natuurlijk voorop. Daarom vragen we in het jaarlijkse Goed Leven Gesprek om steeds een rapportcijfer te geven op acht gebieden. De grafiek op de volgende pagina laat de resultaten daarvan zien.



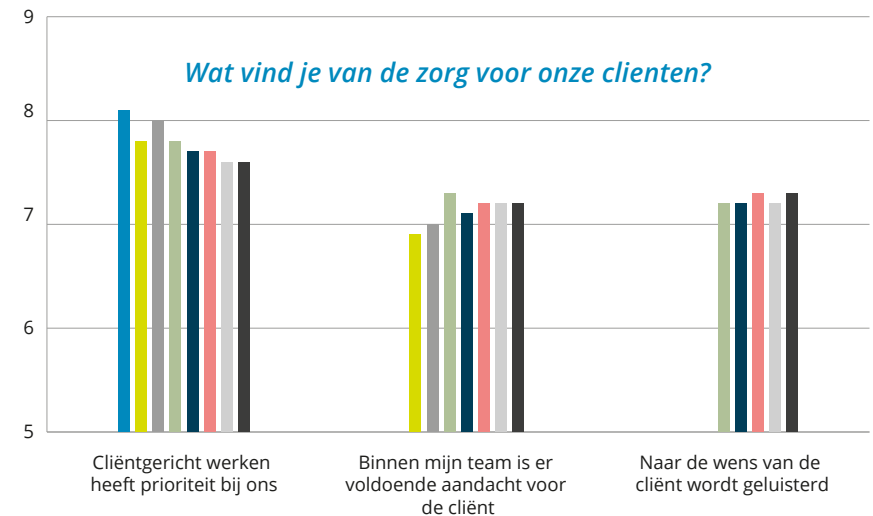
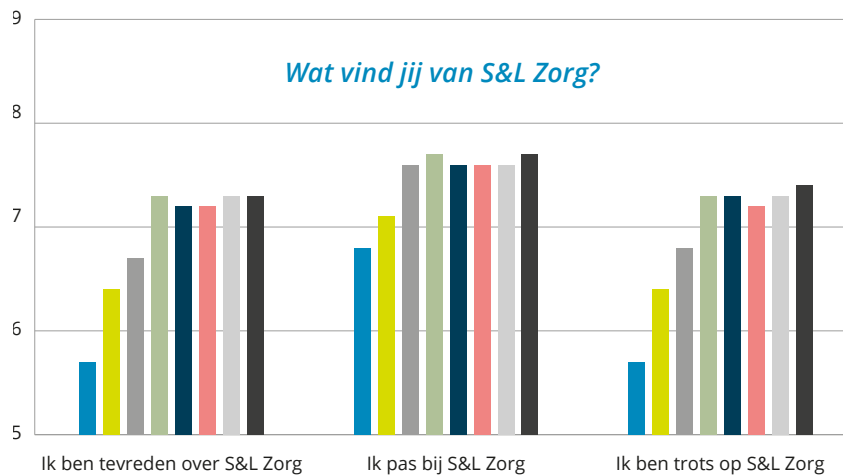
Onderzoeksresultaten zijn inzichtelijk voor alle medewerkers van S&L Zorg en het bestuur gebruikt de uitkomsten bij de informatievoorziening voor haar besluitvorming.

Bron: Dashboard marketing continuonderzoek cliënten

### Onderzoek onder medewerkers:

De tevredenheid van onze medewerkers vinden we belangrijk. We praten erover, we hebben gesprekken, leggen zaken vast en kunnen op individueel niveau redelijk zien of iemand tevreden is. Door continu-onderzoek op te zetten en vol te houden is het mogelijk te luisteren en in te zoomen op zaken die verbetering behoeven. Zo is het mogelijk bij plannen alle medewerkers mee te laten denken of een mening te laten geven. Een aantal vragen is gelijk aan vragen die gesteld zijn in het grote onafhankelijke medewerkerstevreden-

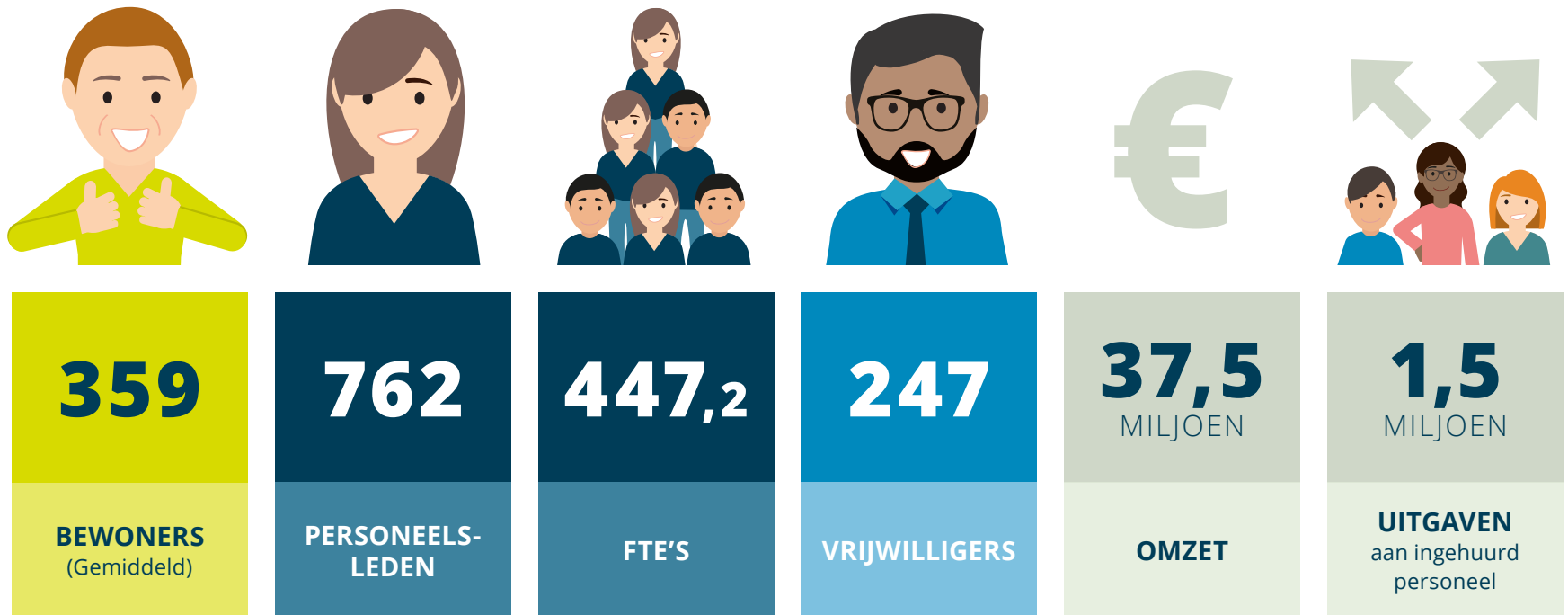
heidsonderzoek uitgevoerd door het externe bureau Effectory in juni/juli 2017, 2014 en 2013. Dat maakt het mogelijk de resultaten te koppelen aan de uitkomsten van Effectory. Dit onderzoek is een bondige onderzoeksvorm. De enquête is niet anoniem afgenomen. De resultaten zijn niet bedoeld om exact de stand van zaken weer te geven, maar om signalen te krijgen waar in de organisatie verder ingezoomd en bevraagd moet worden. Hieronder laten we een paar resultaten zien uit dit onderzoek:



Bron: Rapportage continuonderzoek medewerkers oktober 2019

# 7

## 2019 in een paar cijfers



Cliëntgebonden functies

Management en  
ondersteunend  
personeel

# Juf, student of actrice?

*Veronique is 20 jaar oud en woont sinds drie jaar op de Triasdijk. Ze vertelt: "Ik ben hier komen wonen op mijn verjaardag, op 11 september." Al snel komen we Veronique haar weekprogramma te weten. Ze werkt bij de servicedesk van S&L Zorg, is juf bij basisschool ZieZo, volgt de opleiding tot ervaringsdeskundige, zit in de bewonersraad, speelt bij toneelgroep Respect en assisteert wel eens op woning 167 b-c.*



VERHAAL

Veronique: "Als het disco is, breng ik de bewoners daar naartoe of ik help met nagellakken of we doen spelletjes." Bij de servicedesk van S&L Zorg brengt Veronique onder andere de post rond, ruimt ze de vaatwasser in en uit, gaat ze langs bij woningen en maakt ze de kastjes schoon in de keukens. Daarnaast maakt ze sinds een halfjaar deel uit van de nieuw opgerichte bewonersraad. "Alles wat met S&L Zorg te maken heeft, wordt daar besproken. Als ze iets willen veranderen, willen ze weten of wij het er mee eens zijn", vertelt Veronique.

### **JUF VERONIQUE**

Sinds een jaartje werkt Veronique ook als juf bij basisschool ZieZo. Een unieke samenwerking die per toeval tot stand is gekomen. Veronique: "Ik werk nu niet meer bij de bovenbouw, maar bij de kleuters. Dat vind ik misschien nog wel leuker. Ik vind het leuk hoe kleuters spelen met hun fantasie. En als ze moe zijn, komen ze op schoot om even te kroelen."

### **ERVARINGSDESKUNDIGE**

Naast al het harde werken, volgde Veronique ook de opleiding tot ervaringsdeskundige. Ze volgde hiervoor scholing in Tilburg en moest dus al vroeg op pad om op tijd te zijn. Ze vertelt: "Elke donderdag ging de wekker om 6.30 uur. Op de opleiding leerden we hoe je anderen het beste kan helpen door je eigen ervaring te gebruiken". Ze weet al goed wat ze met haar diploma op zak wil gaan doen. "Ik wil graag ervaringsdeskundige worden in gelijkheid. Daarbij wil ik graag mensen helpen die nu denken dat ze niets weten of kunnen omdat ze een beperking hebben."

### **VRIJHEID**

Met zo'n vol weekprogramma is het fijn als je qua vervoer niet gebonden bent aan anderen. Sinds een jaar heeft Veronique daarom een driewiel fiets. De fiets geeft haar naast een hoop praktische redenen nog zoveel meer. Veronique: "Ik kan nu overal op mijn fiets naartoe. Ik ben er heel blij mee."

### **POSITIVITEIT**

Tot slot wil Veronique van de gelegenheid gebruik maken om alvast aandacht te vragen voor haar rol als ervaringsdeskundige. "Mijn doel is om zoveel mogelijk bewoners te helpen die extra positiviteit kunnen gebruiken. Iedereen mag bij mij langskomen voor vragen of hulp."

Hoewel dit verslag terugkijkt op 2019, gaan we toch kort in op het coronavirus dat begin 2020, terwijl we dit rapport aan het schrijven waren, de wereld van alle betrokkenen bij S&L Zorg beïnvloedde.

We proberen met elkaar de bewoners die ziek zijn de best mogelijke zorg te geven en daarnaast de andere bewoners in de gaten te houden. We verliezen daarbij ook de veiligheid van onze medewerkers en vrijwilligers niet uit het oog en begrijpen goed dat daar spanning op staat en het op sommige momenten zwaar is.

We hebben contact met onze artsen en o.a. de GGD en laten ons informeren over de maatregelen die we kunnen nemen om verspreiding te voorkomen. We volgen hiervoor het actuele beleid van het RIVM, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland en de Rijksoverheid. Dit beleid is steeds aan verandering onderhevig. Wij vertalen het beleid en de veranderingen steeds naar onze situatie.

Wij pakken de huidige situatie serieus en voortvarend op. We behouden ook onze rust. Het virus is nieuw, maar bij S&L Zorg zijn we bekend en hebben we ervaring met meerdere infectieziekten. We weten wat we kunnen doen en weten ook waar we geen invloed op hebben.

Er zijn veel mensen getest, bewoners en medewerkers. De meeste mensen bleken gelukkig het coronavirus niet te hebben. Enkele bewoners en medewerkers bleken helaas wel besmet te zijn. Om verspreiding te voorkomen is in een zeer korte tijd één gebouw volledig ingericht als locatie voor thuisisolatie. Rondom bewoners die besmet zijn, geldt een strikt beleid om verspreiding te voorkomen, er wordt bijvoorbeeld gewerkt met persoonlijke beschermingsmiddelen. Werken met deze middelen is nodig, maar ook extra zwaar. In de woningen zelf zijn er ook maatregelen van toepassing geweest. Een aantal bewoners moest bijvoorbeeld lang noodgedwongen op hun eigen kamer blijven.

Bewoners, verwanten, medewerkers en vrijwilligers hebben in 2020 een bijzonder zwaar jaar. Het is hard werken, moeilijk contact houden en de wereld lijkt soms ontzettend klein. Aan de andere kant, zien we een enorme saamhorigheid, betrokkenheid vanuit de samenleving en bereidheid om samen ook deze tijd zo goed mogelijk door te komen.

In dit rapport kunnen we geen detailinformatie geven omdat op het moment van schrijven het coronavirus de wereld nog niet uit is.

# Het hele rapport, maar dan kort

## *(in eenvoudige taal)*

Dit rapport gaat over het jaar 2019. Hierin kun je lezen hoe S&L Zorg voor kwaliteit zorgt. Veel van de dingen die we doen en gaan doen hebben we in 2017 al opgeschreven in het strategisch beleidsplan. Ons motto is 'Samen op weg naar een goed en prettig leven'. In 2019 waren er bijvoorbeeld goed-leven-gesprekken en huiskamergesprekken om samen te praten. Ook hadden we de bewonersraad en onze ervaringsdeskundigen om ons te adviseren en mee te helpen bij de juiste besluiten. Ook was 2019 een feestjaar. Sterrebos bestond 30 jaar en Lambertijnenhof 25 jaar. We zijn steeds meer gaan samenwerken. Ook bijvoorbeeld met SDW en SOVAK. Samen komen we namelijk verder.

### **Jouw prettige leven**

'Alle mensen zijn gelijkwaardig, elk mens is uniek. Iedereen heeft recht op een goed leven en samen zorgen we ervoor dat dit ook voor mensen met een verstandelijke beperking geldt.' Dat is de missie van S&L Zorg, maar daar geloven we ook echt in.

S&L Zorg is best groot er wonen meer dan 350 mensen en werken bijna 1.000 mensen (medewerkers en vrijwilligers). Dat betekent dat we best wel veel dingen doen. Maar, alles wat we doen is dus eigenlijk gericht op het prettige leven van onze bewoners en deelnemers. We proberen heel goed te luisteren. We willen heel goed snappen hoe het met iemand gaat en zorgen dat iedereen eigen keuzes kan maken. We letten goed op ieders gezondheid en hebben bijvoorbeeld veel gedaan aan de manier hoe medicijnen worden geregeld en gegeven. Ook is er veel gedaan aan het nog beter gebruiken van de hulpmiddelen. Als er iets fout gaat dan zeggen we dat en schrijven we het op. We doen daar niet stiekem over.

### **Toffe medewerkers**

We willen zorgen dat we goede leuke medewerkers hebben. Om te zorgen dat iedereen zijn werk goed kan doen, zijn heel veel medewerkers naar school

gegaan en hebben cursussen gevolgd. Maar ze hebben ook flink (mee)gefeest vanwege het jubileum. Daar werd iedereen vrolijk van. In 2019 was het soms wel moeilijk om nieuwe medewerkers te vinden. Ook waren er best veel medewerkers ziek, dus soms hadden we wel te weinig medewerkers en moest er overgewerkt worden. Het werk kan ook best zwaar zijn, daarom dachten we ook na over hoe medewerkers het werk nog lang kunnen blijven doen.

Medewerkers praten in een team ook met elkaar. Dat is belangrijk. Zo kunnen ze zorgen dat ze volgend jaar het nog beter kunnen doen.

### **Fijne vrijwilligers**

Bij S&L Zorg werken bijna 250 vrijwilligers! Wauw! Ze doen vanalles. Een stukje fietsen of wandelen, meehelpen op de dagbesteding of een dagje weg. Bijzondere dingen die veel plezier brengen. We proberen de vrijwilligers dezelfde mogelijkheden te geven als medewerkers. Ze volgen bijvoorbeeld ook cursussen, waar ze soms buiten S&L Zorg ook wat aan hebben.

### **Luisteren om nog beter te worden**

We luisteren graag, naar iedereen die betrokken is bij S&L Zorg. We hebben officiële raden die advies geven en zelfs meebeslissen. Dit zijn de bewonersraad, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht. Maar met onderzoeken luisteren we ook. Zo vragen we aan bewoners, deelnemers en verwanten om ons rapportcijfers te geven. We zijn best wel trots op ons rapport, want op alle punten scoren we hoger dan een 7,5 en onze medewerkers krijgen zelfs een 8,2.

### **Hoe nu verder?**

Dit jaar hebben we hard gewerkt om beter te worden. Dat gaat stap voor stap. We volgen het plan dat we eerder hebben geschreven. In 2020 en 2021 gaan we daar mee door, daarna schrijven we weer een nieuw plan.

### Virtual Reality ook voor ons

Diepzeeduiken, een rondje in de achtbaan of gewoon even rondkijken in Amerika? Het kan sinds kort bij S&L Zorg met onze eigen Virtual Reality set. Bewoners kunnen hiermee, samen met hun begeleider, op een interactieve en leuke manier games spelen, 360° video's bekijken en nog veel meer! De VR-set kan via de begeleiding geleend worden voor gebruik in de woning.



De VR-bril die geleend kan worden.

### NLdoet

Vrijdag 15 en zaterdag 16 maart stonden in het teken van NLdoet! Er stonden mooie klussen op de planning in de verschillende woningen, zoals het opknappen van tuinen en het aanleggen van een belevingstuin. De opkomst was groot en er is veel werk verzet!



Een leuke foto na het harde werken!

### Dagbesteding Lambertijenhof is vernieuwd

Het dagbestedingsgebouw op Lambertijenhof is vernieuwd! Van nieuwe vloeren en mooi gestucte en geverfde muren tot nieuw meubilair, veel is in een nieuw jasje gestoken. De inrichting van het vernieuwde gebouw is gebaseerd op de thema's Stad, Land en Water en varieert van prikkelarm tot prikkelrijk. Vrijdag 13 september is het nieuwe gebouw feestelijk heropend door onze bewoners en deelnemers, samen met onze bestuurder Marjolijne Lewis.



Een feestelijke opening!

### Regenboogvlag

Alle mensen zijn gelijkwaardig, maar elk mens is ook uniek. Dat is de visie van S&L Zorg. En deze uniekheid waarderen en respecteren we. Tijdens het weekend van de Pride hebben we dit gevierd met de regenboogvlag, hoog in onze vlaggenmasten!



Wat wappert hij mooi!



### Symposium groot succes

Woensdag 13 november organiseerde S&L Zorg een symposium met als thema Positieve Gezondheid. In de ochtend werd er een successenmarkt gehouden waarbij successen omtrent positieve gezondheid met elkaar gedeeld werden via workshops, lezingen en diverse kraampjes. In de middag kwamen sprekers Machteld Huber (Institute for Positive Health), Luc Kenter (Thebe) en Marjolijne Lewis (S&L Zorg) aan het woord. Zij zorgden voor veel inspiratie voor de ruim 100 belangstellenden, aan de hand van praktijkvoorbeelden over positieve gezondheid. De dag werd afgesloten met een netwerkborrel.



Drukte tijdens het symposium.

### Stichting Vrienden van S&L Zorg

In mei 2019 is de stichting Vrienden van S&L Zorg opgericht. Deze stichting heeft als doel om net een beetje extra te kunnen bieden aan mensen met een verstandelijke beperking.



V.l.n.r.: F. Claessens, J. de Rijk, A. Rommers, A. Dietze. J. Mol ontbreekt op de foto.

### Opening KUNST&ZO Roosendaal

Begin november is KUNST&ZO Roosendaal geopend! KUNST&ZO is de nieuwe naam voor de Kadosjop van S&L Zorg. De Kadosjop is een tijdje geleden al verhuisd naar een prachtige nieuwe ruimte in de Zorgboulevard Roosendaal, maar gaat nu ook verder onder de naam KUNST&ZO net als de gelijknamige vestiging op Lambertijnenhof in Bergen op Zoom. Om er een echte KUNST&ZO van te maken is het volledige interieur aangepakt en is er nog meer kunst te vinden in het assortiment.



Er werden veel lintjes doorgeknipt in 2019!

# 11

## Het begin van de ontdekkingsreis zit erop!



2019 was het tweede jaar in de beleidscyclus; we zijn inmiddels dus al over de helft. Als we terugkijken op de start van onze ontdekkingsreis, dan zien we dat we al een hele weg hebben bewandeld. De focus op wat echt belangrijk is in ons werk, het prettige leven van en voor de bewoners is sterk aanwezig. Gaandeweg hebben we van verschillende onderdelen het belang ervaren en zijn we aan de slag gegaan met het verbeteren daarvan. Het gevoel dat we deze aspecten van ons werk gezamenlijk oppakken en willen verbeteren, is een groot goed. We komen tenslotte alleen maar verder als we elkaar betrokken en op het pad houden.

In 2019 hebben we ook gemerkt dat het appel dat wij op onze medewerkers doen, best groot is. We vragen om meer vanuit kansen dan vanuit beperkingen te werken, terwijl we aan de andere kant het bewustzijn van veilig werken blijven voeden. Medewerkers van S&L Zorg zijn zeer betrokken bij de bewoners en deelnemers en dat waarderen wij zeer.

Aan de andere kant zien we ook een hoge uitval van medewerkers, soms voor korte duur maar ook voor langere duur. Dat aspect van de organisatie vraagt constante aandacht. Vanuit de gedachte dat in een gezonde werkomgeving, medewerkers en bewoners zich gelukkiger voelen, moeten we constateren dat we daar nog hard aan moeten werken. Het actief implementeren van de uitgangspunten van Positieve Gezondheid zal dan ook in de komende periode de prioriteit krijgen. Ook zal er meer aandacht en ruimte worden gecreëerd om stil te staan bij de morele dilemma's die medewerkers ervaren. Naast geestelijke verzorging voor bewoners zullen we ook actief aan de slag gaan met morele bewustwording bij medewerkers.

De betrokkenheid van onze medewerkers willen we ook stimuleren door hen ruimte te geven om met ideeën te komen. De afgelopen jaren hebben we veel voorbeelden gezien van enthousiaste medewerkers die een mooi idee hadden. Vaak is werkdruk dan een belemmerende factor om door te zetten. In 2020 zullen we tijd, ruimte en budget beschikbaar gaan stellen om de goede ideeën verder te brengen.

Ook de ontwikkelingen op het gebied van huisvesting zullen het komend jaar zichtbaar worden. De uitdaging om alle betrokkenen ook betrokken te houden, gaan we aan. Bewoners, verwanten, medewerkers en de burens worden meegenomen in de stappen die we zetten.

Tot slot, we kijken terug op een jaar waarin we tevreden kunnen zijn over de opbrengsten die we met elkaar gehaald hebben. De ontdekkingen op weg naar het einddoel, pasten bij de weg die we begaan. We hebben een hoge ambitie beschreven en dan is bijstellen soms nodig. Ook de vervolgstappen naar het nieuwe jaar diende zich als vanzelf aan. Het verder verdiepen en verbreden van de belangrijke thema's; bewonersparticipatie, dagbesteding, partnerschap met verwanten en een positief gezond leef en werkklimaat.

Nu we enkele maanden in het nieuwe jaar zijn, moeten we constateren dat we in een geheel nieuwe context op weg naar de doelen zijn. De wereld om ons heen is veranderd, maar de behoeften van bewoners en medewerkers niet. Voor 2020 staan we dus voor een geheel nieuwe uitdaging; hoe geven we invulling aan de behoefte en noodzaak om te verbeteren terwijl we alle zeilen al moeten bijzetten om op koers te blijven.

Terugkijkend op 2020 zullen we zien of het ons gelukt is, want dat we er met elkaar voor blijven gaan en staan, dat staat vast. Bij S&L Zorg blijven we zoeken naar mogelijkheden om het leven van bewoners zo goed en prettig mogelijk te maken.

Kijk voor meer informatie en mooie verhalen op onze website [www.slzorg.nl](http://www.slzorg.nl).

