



SGL

wij gaan verder



Kwaliteitsrapport 2021



- 1 Inleiding
- 2 SGL in vogelvlucht
- 3 Onze missie en visie
- 3 Strategische koers een jaar verder
- 4 Van 'Zorgen voor' naar 'Zorgen dat'
- 5 Vakmanschap
- 6 Zelforganisatie
- 7 Dienstverlening op maat
- 8 Zorgtechnologie
- 9 Samenwerking, expertise en externe (markt)ontwikkelingen
- 10 Medezeggenschap
- 11 Uitkomsten visitatie
- 12 Reactie RvT



1 Inleiding

Samen op reis in een uitdagend jaar

Uitdagingen zijn er om met beide handen aan te pakken. 2021 was een uitdagend jaar, waarin veel gebeurd is. Een enerverend jaar, waarin we gezien hebben hoe goed we met crisissituaties om kunnen gaan, maar ook een jaar waarin we grote stappen vooruit hebben gezet als organisatie.

We zullen ons 2021 vooral blijven herinneren als het jaar waarin corona maar niet weg wilde gaan. Meerdere keren werd het uiterste van alle medewerkers gevraagd en sloeg de vermoeidheid toe. Ik heb heel veel waardering voor iedereen die maar door bleef gaan om er te staan voor onze cliënten. 2021 was tevens een jaar waarin verschillende SGL locaties geëvacueerd moesten worden in verband met dreigende wateroverlast. De medewerking van alle kanten was hartverwarmend.

Gelukkig kende 2021 ook veel positieve ontwikkelingen. Het is het jaar waarin we gestart zijn met onze nieuwe koers. We zijn samen op reis gegaan met onze medewerkers, cliënten, naasten en vrijwilligers. We maken

een reis waarbij de cliënt zelf kan bepalen hoe hij zijn leven leidt en nog meer eigen regie heeft, medewerkers de ruimte krijgen om hun vakmanschap uit te oefenen en we ons verder ontwikkelen als expert op het gebied van chronisch hersenletsel.

Ik ben trots op de wijze waarop iedereen in de organisatie de reis omarmd heeft en afstevent op onze gezamenlijke droombestemming. Onze kernwaarden betrouwbaar, bekwaam en bevlogen; daar staan we met elkaar voor. Wij gaan verder... samen!

Lidy Evenhuis,
Bestuurder



2 SGL in vogelvlucht

SGL biedt behandeling, begeleiding thuis, dagbesteding en wonen aan mensen met hersenletsel.

In totaal bieden ruim 500 medewerkers en 350 vrijwilligers ondersteuning aan ongeveer 1.550 cliënten, zodat zij verder kunnen met hun leven.

We werken vanuit drie regio's in Limburg:
Noord-Midden, Zuid-West en Zuid-Oost.

Verspreid over de provincie beschikken we over 17 woonbegeleidingscentra, 13 activiteitencentra, 5 ambulante teams, 2 behandelteams en 1 ondersteunende dienst.



3 Onze missie en visie



Onze missie - waar we voor staan

Wij geloven dat elke persoon zelf kan bepalen hoe hij zijn eigen leven leidt, óók na het ontstaan van hersenletsel. Het leven is mooier met een toekomstperspectief, waarbij het verwezenlijken van dromen centraal staat. Een leven waarin jij verder gaat.

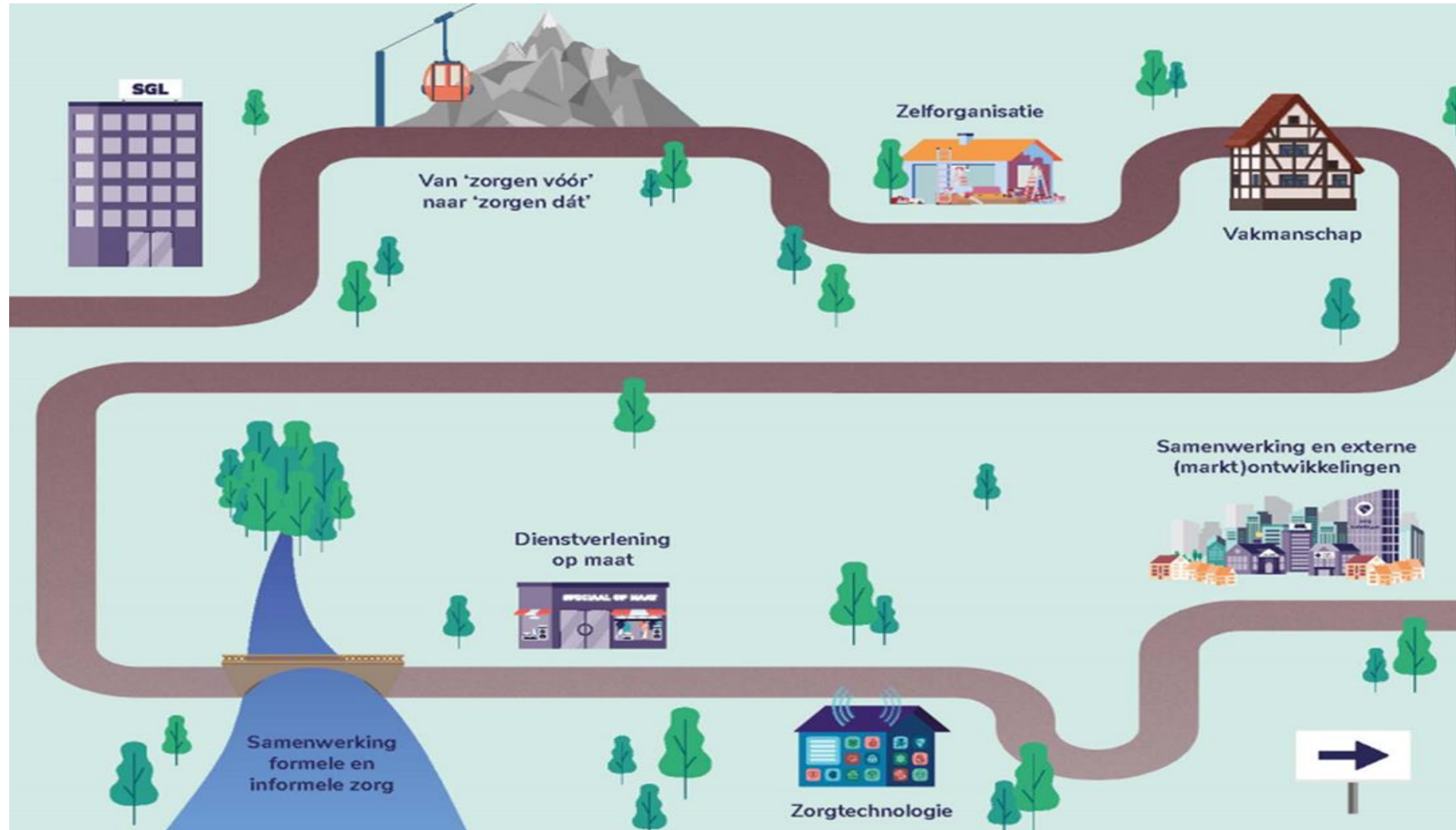
Onze visie - waar we voor gaan

Vanuit onze expertise ondersteunen en begeleiden wij onze cliënten om, binnen de eigen mogelijkheden, het leven te leiden dat ze zelf willen. Dit doen we door de dromen, wensen en mogelijkheden van onze cliënt en zijn omgeving (naasten) centraal te stellen en in te zetten op eigen regie.

Onze kernwaarden zijn

Bekwaam – bevlogen - betrouwbaar

4 Strategische koers een jaar verder



Alle teams aan de slag met de strategische koers

Bijna alle teams hebben dit jaar een inspiratiesessie gevolgd in het kader van de strategische koers. De laatste teams hebben de sessies begin 2022 afgerond. De hele organisatie is op de hoogte van de strategische koers en heeft deze omarmd. Elk team heeft visueel gemaakt wat er voor hen uit de sessies is gekomen. Een aantal hiervan is hier weergegeven.



5 Van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'

De cliënt bepaalt zelf hoe hij zijn leven vormgeeft. Hij heeft eigen regie, zit zelf aan het stuur. Daarom gaan we niet langer vóór de cliënt zorgen, maar juist zorgen dát de cliënt een goed leven kan leiden op de manier die hij zelf wenst.

Vanuit gelijkwaardigheid gaan we met de cliënt in gesprek en onderzoeken we op een respectvolle manier samen welke mogelijkheden of onmogelijkheden er voor hem zijn. We zijn hier open en transparant over en oordelen niet.

Natuurlijk faciliteren wij waar mogelijk. Samen met zijn naasten, onze medewerkers en vrijwilligers bepaalt de cliënt de koers.

Herijking van het primaire proces

Afgelopen jaar heeft een herijking plaatsgevonden van het primaire proces. Hiermee willen we bereiken dat afspraken met betrekking tot ondersteuning voortdurend in afstemming met cliënten en naasten tot stand komen.

Ook willen we hiermee bereiken dat teams door gedragsdeskundigen of andere disciplines ondersteund worden in het bieden van begeleiding aan onze cliënten. Daarom hebben we het primaire proces integraal vormgegeven.

Om medewerkers meer handvatten te geven om op een prettige en gelijkwaardige manier samen te werken met cliënten, naasten en vrijwilligers, hebben medewerkers van WBC Overhoven een cursus Familiezorg gevolgd.

Waar richten we ons komend jaar op?

In 2022 wordt ingezet op verdere borging van het primaire proces. Gedragsdeskundigen en teamleiders hebben een belangrijke rol in het coachen en faciliteren van medewerkers.

De cursus Familiezorg is zo goed bevallen dat we komend jaar onderzoeken of het mogelijk is om intern trainers op te leiden, om de principes van Familiezorg verder uit te rollen in de organisatie.

We gaan onderzoeken of we de app Anne (onderdeel van het elektronisch cliëntdossier) breed kunnen inzetten. We willen dat rapportages dan bij de cliënt worden ingevuld.

Eigen regie gesprekken

We vinden het belangrijk dat met elke cliënt een eigen regie gesprek wordt gevoerd en dat de cliënt zelf kan bepalen wie nog meer aansluit bij dit gesprek. Insteek is dat naast zoveel mogelijk betrokken worden, zij kennen de cliënt immers het beste.

Freek Cuypers, cliënt bij SGL, vertelt op prachtige wijze wat eigen regie voor hem betekent.

[Cliënt Freek Cuypers over eigen regie \(sgl-zorg.nl\)](https://www.sgl-zorg.nl)

Wat is goed gegaan?

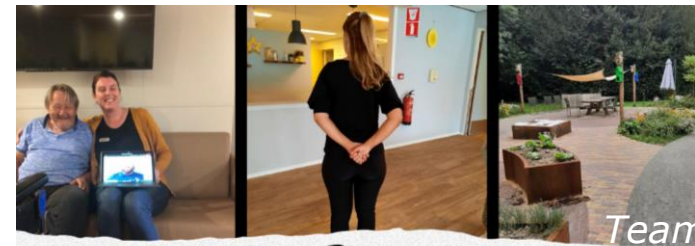
In het afgelopen jaar heeft al een aantal medewerkers de nieuwe training 'vakmanschap' kunnen volgen, waarin medewerkers onder andere de uitgangspunten van goede gespreksvoering hebben geleerd. Meer informatie over de nieuwe training is te lezen bij het onderdeel 'Vakmanschap'.

Bij het voeren van eigen regie gesprekken zijn naast steeds vaker betrokken, waardoor zorgen en visies gedeeld konden worden. Ook bij de multidisciplinaire overleggen, worden naast (in overleg met de cliënt) betrokken. Dit wordt door alle partijen als positief ervaren.

Waar richten we ons komend jaar op?

Het voeren van een eigen regie gesprek vraagt soms vaardigheden die nog niet alle medewerkers hebben. Coaching door teamleiders en gedragsdeskundigen en samen reflecteren en leren draagt bij aan de verdere ontwikkeling van deze vaardigheden.

In de ondersteuningsplannen is te zien dat niet alle cliënten dit jaar een eigen regie gesprek hebben gehad. Bij een deel van de cliënten is dit gesprek misschien wel gevoerd, maar is de verslaglegging hiervan niet terug te zien in het cliëntplan. We verwachten dat dit verbetert door komend jaar in te zetten op verdere borging van het primaire proces.



Team
Over

Eigen regie client

Het meten van cliëntervaringen

SGL haalt cliëntervaringen op met de methodiek 'Dit vind ik ervan!'

Cliënten kunnen daarin zelf aangeven welke thema's zij graag willen bespreken. Indien gewenst mogen naasten daarbij aansluiten. Samen met de persoonlijk begeleider wordt besproken wat de cliënt van zijn of haar leven vindt en wat hij of zij graag zou willen veranderen. Op basis daarvan wordt besproken of medewerkers hier iets in kunnen betekenen. Gezamenlijk worden hier afspraken over gemaakt. Deze input wordt verwerkt in het cliëntplan. Het nadeel hiervan, is dat uitkomsten op organisatieniveau niet inzichtelijk zijn.

Wat is goed gegaan

Vorig jaar is aangegeven dat de kwaliteit van het instrument sterk afhangt van de gespreksvaardigheden van de medewerker. Om deze vaardigheden te vergroten zijn zowel de theorie van 'Dit vind ik ervan' als oefeningen met betrekking tot het voeren van het goede gesprek ingebed in de training vakmanschap.

Wat gaan we komend jaar doen

Komend jaar wordt onderzocht hoe we uitkomsten op organisatieniveau inzichtelijk kunnen maken en hoe op teamniveau geleerd kan worden van uitkomsten.

We gaan onderzoeken of 'Dit vind ik ervan!' ook extramuraal toegepast kan worden. Het liefste zouden we dit instrument organisatiebreed inzetten, maar het is de vraag of dat haalbaar is.

Dat heeft vooral te maken met de wijze waarop de extramurale zorg wordt gefinancierd, in relatie tot de beschikbare personele bezetting.

Module rouw en levend verlies

Leven met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) is rouwen om wie je was en stilstaan bij verlieservaringen als gevolg van het hersenletsel. Bij iedere vorm van verlies hoort een proces van rouw dat moet worden doorleefd. Rouw bij NAH verschilt van rouw bij een overlijden. Rouw bij NAH gaat om zogenaamd levend verlies.

Levend verlies is een bijzondere vorm van rouw, het gaat om chronische rouw. Verdriet om verlies dat steeds weer opnieuw opduikt. We vinden het belangrijk dat hier aandacht voor is. Een emotionele wond heelt niet door de tijd, maar door de zorg die men eraan besteedt.

Wat is goed gegaan?

In de module rouw en verlies, staan we stil bij verlieservaringen en schenken we aandacht aan het rouwproces dat iedereen op zijn eigen manier ervaart en waar iedereen op zijn eigen manier mee omgaat. SGL organiseert daarnaast bijeenkomsten voor cliënten en partners waarbij we stilstaan bij verlies.

Wat gaan we komend jaar doen?

Komend jaar worden zowel de module als de bijeenkomsten voor cliënten en naasten gecontinueerd in elke regio. We zien dat hier veel behoefte aan is en dat het cliënten en naasten helpt in de rouwverwerking van de gevolgen van NAH.

De problematiek waar onze cliënten mee te kampen hebben kan complex zijn. Zeker wanneer ten gevolge van hersenletsel ziekte-inzicht of ziektebesef beperkt is. Eigen regie kan in een dergelijke situatie botsen met wat verstandig is om te doen.

We vinden het belangrijk dat ieders visie en mening naar voren komt en dat gezamenlijk naar een oplossing wordt gezocht.

Naast multidisciplinair overleg (MDO) is ingezet op casuïstiekbespreking of is advies gevraagd van de ethische commissie.

Wat is goed gegaan?

Er zijn in totaal acht nieuwe casussen besproken in de commissie, vijf vanuit wonen en drie vanuit begeleiding thuis. Hierbij is minimaal één medewerker uit het team aangesloten.

In alle acht de casussen was het vraagstuk: hoe verhoudt de eigen regie van de cliënt zich tot het vakmanschap en de verantwoordelijkheid van de medewerkers? Andere belangrijke aspecten die hierbij naar voren gekomen zijn,

zijn veiligheid van de cliënt en zijn omgeving. Denk aan verstikkingsgevaar of nog willen autorijden terwijl dit risico's met zich meebrengt.

Besproken casussen worden gevolgd door teams te vragen naar de effectiviteit van de eventueel gegeven adviezen en door deze in het overleg daaropvolgend te bespreken.

Gezien het aantal casussen dat is aangedragen, concluderen we dat medewerkers de weg naar de ethische commissie steeds beter weten te vinden en dat het hen ook helpt bij het bieden van ondersteuning aan de cliënt.

Ethische commissie (vervolg)

Wat gaan we komend jaar doen?

Het komend jaar gaat de teams zelf aan de slag met moreel beraad waarin ethische dilemma's in breder verband besproken kunnen worden, samen met cliënt en naasten. De rol van de ethische commissie verandert; deze wordt meer gericht op het signaleren van trends en op het verloop van het moreel beraad.

Daarnaast gaan we periodiek overleg organiseren tussen de commissie onvrijwillige zorg, de ethische commissie en de MIC- en RAI-commissie. Dit doen we omdat casussen in meerdere commissies kunnen terugkomen om zo tot gezamenlijk beleid te komen.

Alweer een tijdje geleden deelden we vanuit de ethische commissie een casus over een cliënt met diabetes, die in de avond en nacht graag wilde eten en daardoor vaak te hoge suikergehaltes had. Cliënt wilde duidelijk eigen regie houden tegen de goedbedoelde adviezen in.

In het geval van deze casus heeft de ethische commissie geadviseerd dat het belangrijk is om in een MDO in dialoog met de cliënt (en eventueel naasten) de zorgen te bespreken en gezamenlijk gemaakte afspraken gemotiveerd vast te leggen. Dit in plaats van de cliënt een formulier te laten tekenen waarin is vastgelegd dat het zijn/haar eigen keuze is om zich niet aan voedingsadviezen te houden, na geïnformeerd te zijn over de risico's.

Inmiddels heeft de locatie een open en goede dialoog hierover gevoerd samen met cliënt en partner, waarin de zorgen en twijfels zijn besproken.

Hierdoor is er meer wederzijds begrip ontstaan en ontstond er ruimte om in goed overleg afspraken te maken, waardoor de cliënt zelf de verantwoordelijkheid nam om de bloedsuikerwaardes meer onder controle te krijgen. Dit blijkt te helpen en de bloedwaardes zijn veel stabiel! Een goed voorbeeld hoe we met elkaar het proces rondom de cliënten voor alle partijen kunnen verbeteren.

Onvrijwillige zorg als laatste middel

Onvrijwillige zorg is iets dat haaks staat op het centraal stellen van eigen regie, wensen, dromen en mogelijkheden van de cliënt en past als zodanig niet bij eigen regie. Uitgangspunt is dan ook dat geen onvrijwillige zorg wordt toegepast en dat medewerkers samen met cliënten en naasten op zoek gaan naar passende ondersteuning, waar iedereen zich in kan vinden.

Wat is er gerealiseerd?

In 2021 is voor 48 cliënten waarbij mogelijk sprake was van onvrijwillige zorg een multidisciplinair overleg gehouden, waarin de situatie samen met de cliënt en naaste(n) is besproken.

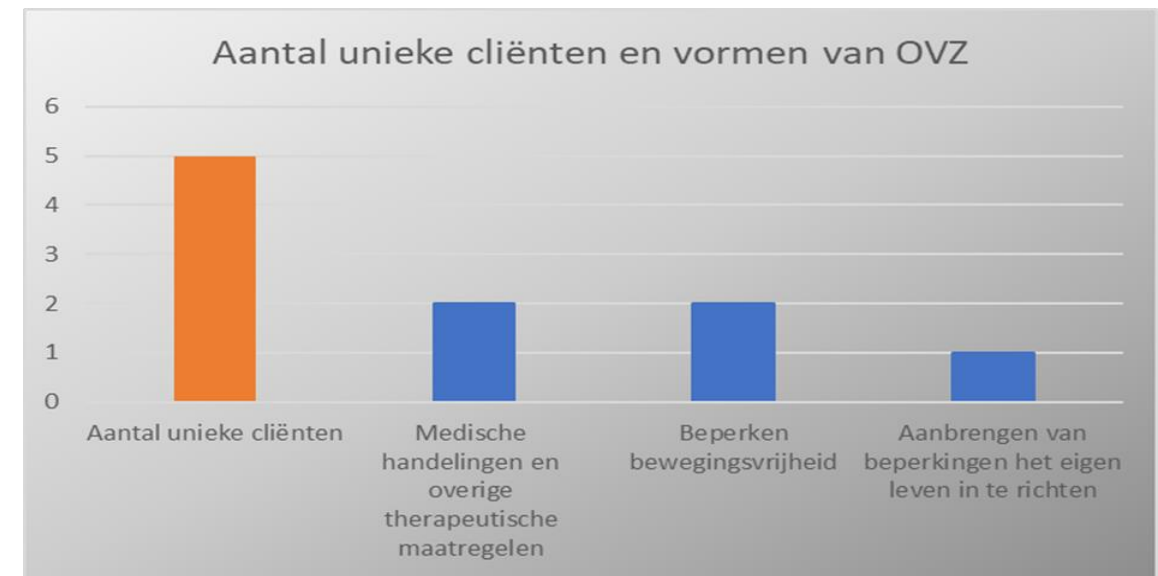
Uit de bespreking bleek, dat het bij 12 cliënten nodig was om een vorm van onvrijwillige zorg toe te passen. In het eerste half jaar is dit aantal gedaald naar 11 en in het tweede half jaar is dit aantal nog verder gedaald naar 5 cliënten. In totaal wonen op dit moment 294 cliënten bij SGL. Het percentage cliënten waarbij onvrijwillige zorg van toepassing is bedraagt 1,4%.



Aantallen januari - juni



Aantal juli - december



Onvrijwillige zorg als laatste redmiddel (vervolg)

Wat is goed gegaan?

De MDO's die in het kader van het stappenplan worden gehouden worden nog steeds als waardevol ervaren. Dit heeft geleid tot een flinke daling van het aantal toepassingen van onvrijwillige zorg. In de overige situaties is er geen oplossing omdat vanwege hersenletsel of andere aandoening de situatie voor de cliënt niet verandert.

Uit de besprekingen in de MDO's van de dagbesteding is gebleken dat er voldoende alternatieven mogelijk zijn, waardoor in beleid is afgesproken dat we daar geen onvrijwillige zorg meer toepassen.

In de afgelopen tijd is de betrokkenheid van de gedragsdeskundigen op de locaties verder ingebed in het primaire proces. In een aantal complexe situaties is ook de GZ-psycholoog of specialist ouderengeneeskunde betrokken geweest om te adviseren.

Waar richten we ons komend jaar op?

Hoewel gedragsdeskundigen een signalerende rol hebben en medewerkers zich bewuster zijn geworden van hun eigen handelen, blijkt uit de interne audits dat medewerkers hierin nog verder kunnen groeien.

De kennis over de Wet Zorg en Dwang en de vertaling naar de praktijk kan nog verder vergroot worden. Dat gebeurt op dit moment al door het als thema te bespreken in teamvergaderingen en ook door middel van casuïstiekbesprekingen. Dit thema verdient echter ook aandacht wanneer er geen directe aanleiding toe is om te borgen dat er onbewust niet toch sprake kan zijn van onvrijwillige zorg.

Een aantal medewerkers heeft e-learnings gevolgd over de Wet Zorg en Dwang. Uit de evaluatie hiervan kwam naar voren dat de e-learning van de VGN het meest waardevol werd gevonden. In 2022 wordt deze in de digitale leeromgeving geplaatst.

Vanuit wonen is nagenoeg hetzelfde aantal meldingen ingediend als in 2020. Vanuit dagbesteding zien we een lichte stijging. De MIC-commissie verklaart deze toename door de tijdelijke sluiting van de AC's in het voorjaar van 2020.

	Wonen	Dag besteding	Begeleidin g thuis	Totaal 2021	Totaal 2020
Vallen	259	67	0	326	370
Medicatie	419	13	0	432	342
Vermissing	1	5	0	6	3
Verslikking	37	10	0	47	41
Verbranding	4	1	0	5	15
Overig	22	19	0	41	46
Vervoer	1	0	0	1	2
Beademing	15	0	0	15	38
Totaal 2021	758	115	0	873	
Totaal 2020	761	95	1		857

Het aantal medicatie-incidenten is aanzienlijk toegenomen met name bij wonen en betreft vooral het niet geven. Er zijn diverse factoren die mogelijk een rol spelen zoals verhuizing naar een nieuwe locatie, inzet van zzp-ers op locatie, start van een pilot met Medimo, vergeten van morfinepleisters. Bij sommige cliënten is sprake van weigering van medicatie of weigering van ondersteuning in inname.

Naar aanleiding hiervan is afgesproken dat in overleg met cliënt en huisarts wordt bepaald of het weigeren van medicatie opvolging behoeft. Indien dat niet zo is, wordt deze afspraak vastgelegd in het cliëntplan en wordt dit ook niet meer gemeld als incident.

Incidentmeldingen (vervolg)

Wat is goed gegaan?

Er is sprake van een afname van het aantal valincidenten. Dit is gedeeltelijk te verklaren doordat er beter wordt gerapporteerd als er sprake is van een geaccepteerd risico op vallen.

Het aantal incidenten met betrekking tot chronische ademhalingsondersteuning is in vergelijking met 2020 afgenomen. In het vierde kwartaal van 2021 waren er nauwelijks meldingen. Het lijkt dat de aandacht en bewustwording van de risico's rondom beademing tot een positieve wending in het aantal incidenten heeft geleid, hetgeen een compliment richting het team waard is.

Er zijn geen incidenten gemeld bij de IGJ of de GGD zoals voorgeschreven in de meldplicht van calamiteiten voor zorgaanbieders.

Waar richten we ons komend jaar op?

Komend jaar wordt het proces van het afhandelen van incidentmeldingen opnieuw ingericht zodat de teams meer regie krijgen over eigen incidentmeldingen en hier ook

meer op kunnen gaan sturen.

De MIC-commissie gaat het meldformulier evalueren op mogelijke verbeteringen.

We gaan onderzoeken of het inzetten van fysiotherapie of ergotherapie kan bijdragen aan het verminderen van valincidenten.

Na evaluatie van de pilotlocaties wordt Medimo stichtingsbreed uitgerold. Tegelijkertijd met deze uitrol volgen medewerkers een e-learning over hoe hiermee te werken.

De MIC-commissie vraagt aandacht voor het maken van een zorgvuldige afweging bij het inzetten van zzp-ers bij het delen van medicatie.

Er wordt in 2022 een aantal online klinische lessen met betrekking tot medicatie georganiseerd voor medewerkers binnen dagbesteding.

In totaal zijn er in 2021 aanzienlijk meer agressiemeldingen gedaan, vooral vanuit wonen.

	Wonen	Dag besteding	Begeleiding thuis	Totalen
2021	348	34	6	399
2020	230	45	9	273

Een mogelijke verklaring kan zijn dat de cijfers over 2020 een vertekend beeld geven vanwege de genomen coronamaatregelen. Zo zijn onze activiteitscentra (AC's) ruim twee maanden gesloten geweest in 2020. In vergelijking met de cijfers van 2019 is het totaal aantal meldingen nagenoeg gelijk en is de toename bij wonen veel minder fors.

Vanuit wonen is een groot deel van de meldingen (134) terug te voeren op een viertal cliënten (waaronder één nieuwe cliënt) waarbij sprake is van complexe

problematiek. Gedragsdeskundigen zijn hier nauw bij betrokken geweest.

Er zijn geen incidenten gemeld bij de IGJ of de GGD zoals voorgeschreven in de meldplicht van calamiteiten voor zorgaanbieders.

Wat is goed gegaan?

De RAI-commissie (Registratie Agressieve Incidenten) ziet in de besproken casussen terug dat de inzet van het team Behandeling en Consultatie bij complexe casuïstiek van positieve meerwaarde is. Medewerkers gaan vaker na een incident het gesprek aan met een cliënt en gaan op zoek naar de dieperliggende reden/oorzaak van de agressie. Dit kan nog altijd beter met als doel om situaties die dreigen te escaleren zoveel mogelijk te voorkomen.

Agressiemeldingen (vervolg)

Wat gaan we komend jaar doen?

Komend jaar wordt het proces van afhandelen van incidentmeldingen opnieuw ingericht. Teams worden meer in hun kracht gezet door zelf ieder kwartaal een analyse te maken van de eigen meldingen en daar gezamenlijk op te reflecteren, met ondersteuning van een gedragskundige.

Vanaf januari 2022 wordt een vernieuwd meldingsformulier ingezet, waarmee de stem van de cliënt meer een plek krijgt in het melden en bespreken van de agressie-incidenten. Hiermee willen we de medewerker meer inzicht geven in het gedrag van de agressieve cliënt en meer laten reflecteren op het eigen handelen. Het vernieuwde formulier wordt medio 2022 geëvalueerd.

Enkele locaties hebben in 2021 een agressietraining gevolgd, die in 2022 zal worden herhaald. In de trainingen wordt geoefend hoe je onbegrepen gedrag op een directe empathische manier kunt begrenzen.

Daarnaast is het leertraject vakmanschap in 2021 gestart, met in verschillende modules aandacht voor onbegrepen gedrag. Het leertraject zal in 2022 worden uitgebreid met een verdieping in 'verslaving en NAH'.

Elke dag weer doet iedereen binnen SGL zijn uiterste best om ervoor te zorgen dat cliënten zoveel mogelijk eigen regie op hun leven hebben en zich prettig voelen bij SGL. Natuurlijk komt het wel eens voor dat er iets niet goed gaat of dat een cliënt zich ergens aan ergert of een klacht heeft.

In het afgelopen jaar zijn er 15 klachten ingediend. Dit aantal wijkt niet veel af van vorig jaar, toen waren het er 18. In bijgaand overzicht is te zien bij wie en met betrekking tot welk thema klachten zijn ingediend.

	Klachtencommissie	Klachten functionaris CBKZ	Cliënt vertrouwenspersoon
Aantallen 2021	0	2	13
Nog openstaand 2020	0	1	0
Openstaand eind 2021	0	0	3

Aard van de klacht	Klachtencommissie	Klachten functionaris CBKZ	Cliënt vertrouwenspersoon
Prof. handelen	0	1	4
Veiligheid	0	0	2
Communicatie	0	1	2
Organisatie/logistiek	0	0	2
Corona	0	0	2
Niet ontvankelijk	0	1	0

Klachten (vervolg)

Wat is goed gegaan?

Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Aan het einde van het jaar stonden nog drie klachten open, die pas aan het einde van het jaar ervoor zijn ingediend.

Het is wederom opvallend dat de COVID-19 maatregelen die wij hebben moeten nemen dit jaar niet geleid hebben tot een aanzienlijke verhoging van klachten of uitingen van ontevredenheid.

Op basis van de behandelde en binnengekomen klachten signaleert zowel de klachtenfunctionaris als de cliëntvertrouwenspersoon geen structurele knelpunten en hebben zij geen algemene aanbevelingen voor SGL.

Wat gaan we komend jaar doen?

In 2020 en 2021 wilden we de inzet en zichtbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon vergroten om daarmee cliënten de mogelijkheid te geven om (nog) laagdrempelig(er) hun mogelijke onvrede te bespreken. Door de COVID-19 maatregelen heeft dit geen doorgang kunnen vinden.

De bedoeling is om dit in 2022 op te pakken. Dit gaan we doen door de cliëntvertrouwenspersoon te laten kennismaken met onze teamleiders. Tevens willen we de zichtbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon vergroten door haar op locaties uit te nodigen bij bijvoorbeeld een cliëntenraadpleging.

6 Vakmanschap

Onze medewerkers zijn vakmensen. Ze delen hun kwaliteiten en talenten. Ze zijn deskundig en krijgen de vrijheid om te doen waar ze goed in zijn.

Onze medewerkers denken in mogelijkheden en kansen en blijven zich ontwikkelen.

Dat doen ze op eigen initiatief en uiteraard geven wij hen daarvoor alle gelegenheid.



Onze nieuwe training vakmanschap

SGL is de expert op het gebied van hersenletsel. We verwachten dan ook dat elke medewerker, vrijwilliger en leerling binnen SGL vakman op het gebied van hersenletsel is.

In 2021 is er een modulair scholings- en trainingsprogramma opgezet, 'leertraject vakmanschap' genaamd. Iedere medewerker kan zich maandelijks inschrijven voor modules. Nieuwe medewerkers doorlopen tijdens hun inwerkperiode een basisprogramma van het leertraject. De modules zijn grotendeels intern ontwikkeld en worden zo dicht mogelijk rond de dagelijkse praktijk vormgegeven zodat het geleerde meteen in praktijk gebracht kan worden.

Omdat live trainingen vanwege coronamaatregelen niet door konden gaan, is in korte tijd een digitaal alternatief opgesteld. Toch bleek door de druk op teams het moeilijk om mensen te blijven boeien en binden, wat terug te zien was in meer no shows.

Wat is goed gegaan?

De eerste evaluatie van het nieuwe programma was zeer positief. Het aantal no shows was drastisch afgenomen doordat mensen een week voorafgaande aan de training een reminder kregen gestuurd. Daarnaast gaven medewerkers aan zeer tevreden te zijn over de inhoud en de aansluiting met de praktijk. De inzet van praktijkgerichte oefeningen, trainingsacteurs en ervaringsdeskundigen draagt hieraan bij.

Waar richten we ons komend jaar op?

Het voeren van het goede gesprek en elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden vraagt vaardigheden die nog niet iedereen goed kan toepassen. Binnen alle lagen van de organisatie moet hier aandacht voor zijn.

De trainingen met betrekking tot digitale vaardigheden zijn niet goed bezocht. Komend jaar gaan we een interne audit uitvoeren om na te gaan waar dat mee te maken heeft.

Onze nieuwe training vakmanschap (vervolg)

Ook de transfer van theoretische kennis naar het dagelijkse werk heeft nog aandacht. Het is belangrijk dat medewerkers of teams elkaar helpen en samen reflecteren zodat zij van elkaar kunnen leren. Hierdoor vindt verdere vertaling van theorie naar praktijk plaats.

Ook de transfer van theoretische kennis naar het dagelijkse werk heeft nog aandacht. Het is belangrijk dat medewerkers of teams elkaar helpen en samen reflecteren zodat zij van elkaar kunnen leren. Hierdoor vindt verdere vertaling van theorie naar praktijk plaats.

Daarnaast willen we in 2022 deze reflectie verder stimuleren met het vormgeven van het 'binnenste-buiten-bezoek'. Dit betreft een uitwisseling van twee teams bestaande uit cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers. Het doel van deze uitwisseling is dat een team reflecteert op hoe de strategische koers wordt ingevuld. Hierbij ligt de focus op vakmanschap, eigen regie van cliënt en professional en samenwerking met de informele zorg.

In het afgelopen jaar is ingezet op het verstevigen van de

positie van de praktijkopleiders. Komend jaar wordt hier invulling aan gegeven door er in plaats van een rol een functie van te maken. Daarnaast wordt ingezet op verdere professionalisering en onderlinge samenwerking van deze groep.



Onze vrijwilligers zijn onmisbaar bij onze dienstverlening. Een vrijwilliger is onderdeel van het team. We vinden het belangrijk dat ook hij gefaciliteerd wordt om zijn taken goed uit te kunnen voeren.

Wat gaat goed?

Om vrijwilligers ook in de gelegenheid te stellen om zich verder te ontwikkelen is voor hen een kenniscarrousel ontwikkeld die vier keer per jaar de mogelijkheid biedt om kennis te verbreden en te verdiepen.

Vrijwilligers die zich daarnaast nog verder willen ontwikkelen kunnen net als medewerkers gebruik maken van de trainingen die in het kader van vakmanschap zijn ontwikkeld.

In het kader van waardering en elkaar ontmoeten zijn er in het najaar 2021, verspreid over 3 regio's, 'verwendagen' voor vrijwilligers georganiseerd. Helaas kon de derde dag niet doorgaan maar deze wordt uiteraard opnieuw georganiseerd.

Wil je meer lezen over de verwendagen, kijk dan op [Update strategische koers \(sgl-zorg.nl\)](https://www.sgl-zorg.nl)

Waar richten we ons komend jaar op?

In 2022 wordt de kenniscarrousel in elke regio aangeboden waardoor vrijwilligers er laagdrempeliger gebruik van kunnen maken.

In het afgelopen jaar hebben er nog geen vrijwilligers gebruik gemaakt van de trainingen vakmanschap. Komend jaar wordt ingezet op het verder bekend maken hiervan.

Aangezien we ook in de toekomst de juiste vakmensen op de juiste plek willen hebben, verdient ook de arbeidsmarkt bijzondere aandacht. Hierbij zetten we enerzijds in op jonge mensen in opleiding, anderzijds op zij-instromers die op zoek zijn naar een nieuwe en zinvolle invulling van hun loopbaan.

Zij kunnen een hele waardevolle aanvulling zijn op het team, juist omdat ze kennis uit een andere branche meenemen.

Naast het binnenhalen van de juiste mensen, is het ook van groot belang om onze vakmensen te binden en te boeien om nu en in de toekomst goede zorg en begeleiding te kunnen bieden. SGL is er van overtuigd dat het belangrijk is professionals autonomie en regelruimte te geven. Dit staat dan ook centraal in alles wat we doen.

Binden en boeien



Wat is goed gegaan?

In 2021 is er veel aandacht geweest voor de rol van leidinggevende in de organisatie en de rol van de ondersteuning. Bovendien is er veel aandacht geweest voor werkprocessen en systemen, om die in lijn te brengen met dit uitgangspunt. Enkele voorbeelden hiervan zijn de nieuwe beschrijving van het zorgproces en van het roosterproces, waarbij expliciet aandacht is gegeven aan het creëren van zoveel mogelijk regelruimte voor de professional.

Daarnaast zijn we ervan overtuigd dat het inzetten op talenten en competenties bijdraagt aan het binden en boeien van onze medewerkers. De opzet van de trainingen vakmanschap, zoals elders beschreven, en de facilitering naar de teams vanuit de behandelaren, dragen ertoe bij dat professionals zich toegerust voelen voor de taken die ze in hun dagelijkse werk moeten uitvoeren.

Bij elke functie en rol waarvoor we invulling zoeken binnen de organisatie kijken we naar de talenten van onze mensen en gaan we op zoek naar de juiste man/vrouw op de juiste plek. Bovendien investeren we in een goede begeleiding door professionele praktijkbegeleiders bij de leerprocessen van onze medewerkers en stagiaires.

In het afgelopen jaar zijn de eerste stappen gezet om een goed en gezond leerklimaat te realiseren. Dit is gedaan door de opleiding modulair vorm te geven. Ook zijn er meer opleidingsplekken gecreëerd.

Er is al een groep met zij-instromers opgeleid. Zij-instromer Hanneke (WBC Echt) werkte eerder 21 jaar in een laboratorium in de bouw. Bekijk haar filmpje op www.sgl-zorg.nl/actueel/strategische-koers!

Wat gaan we komend jaar doen?

Het komend jaar zal in het teken staan van het verder toerusten van onze medewerkers met de juiste competenties. Bovendien willen we verdere stappen zetten in het faciliteren van de regelruimte.

We zullen een roostersysteem gaan zoeken dat optimaal bij deze wens aansluit en we zullen de ondersteuning vanuit de staf nog meer laten aansluiten bij de visie op autonomie bij de professionals.

We richten ons ook nog meer en gericht op zij-instromers en hun scholing. We kijken per persoon wat iemand nodig heeft aan opleiding. Maatwerk dus. In dit kader werken we nauw samen met het Vista College en Gilde opleidingen.

Er wordt daarnaast nog ingezet op betere, gesegmenteerde arbeidscommunicatie, waarin ook regio's over de grens met België worden meegenomen.





7 Zelforganisatie

Stap voor stap gaan we naar een organisatie met zelforganiserende teams. Zo creëren we ruimte voor vakmanschap, flexibiliteit en handelingsnelheid.

Een team is een vaste groep medewerkers en vrijwilligers die verantwoordelijk is voor het proces. Een team plant en bewaakt de voortgang, lost zelf dagelijkse problemen op en verbetert processen en werkmethoden. Een zelforganiserend team is ook een team dat de taken zelf verdeelt en onderling kritisch durft te zijn.

Samen met cliënten en naasten vormt het team als locatie een 'kleine onderneming' die binnen duidelijke kaders zelfstandig kan handelen.

Duurzame inzetbaarheid als basis

Zelforganisatie begint met een stabiel team waarin medewerkers over voldoende kwalificaties beschikken en zich goed voelen en gezond en vitaal zijn: 'duurzame inzetbaarheid'.

Wat is goed gegaan?

In het afgelopen jaar heeft de afdeling HR zo'n 50 gesprekken gevoerd met medewerkers, die belangrijke inzichten gaven in welke middelen en ondersteuning SGL kan aanbieden om de inzetbaarheid te bevorderen.

We vinden het belangrijk om een mantelzorgvriendelijke organisatie te zijn. Om na te gaan wat daarvoor nodig is, is onderzoek gedaan naar de ervaringen die medewerkers hebben als mantelzorger en de wijze waarop SGL hen kan faciliteren.

Ingrid Buijssen vertelt hierover:

[Update strategische koers \(sgl-zorg.nl\)](https://www.sgl-zorg.nl)

Wat gaan we komend jaar doen?

In 2021 was het verzuim onder medewerkers 7,8%. Dat was iets hoger dan het branchegemiddelde van 7,58%. In 2022 zetten we nog meer in op preventie en het verkorten van de verzuimtrajecten.

Naar aanleiding van het onderzoek naar ervaringen van medewerkers als mantelzorgers worden komend jaar een of twee workshops georganiseerd. Deze workshops zijn erop gericht om met medewerkers samen concreet te maken wat we als organisatie kunnen doen om mantelzorgvriendelijker te zijn, oftewel medewerkers te faciliteren om werk en zorg nog beter met elkaar in balans te kunnen blijven houden. Ook willen we komend jaar erkenning aanvragen als mantelzorgvriendelijke organisatie.

Kaders voor de teams

In 2021 heeft de focus erg op vakmanschap gelegen en minder op zelforganiserende teams. Dit zal pas de komende jaren verder gestalte krijgen.

Wat gaat er goed?

Zelforganisatie leeft wel in de teams, zij voelen zich verantwoordelijk en willen graag aan de slag.

Om straks op een goede manier invulling te kunnen geven aan zelforganisatie, is per team opgehaald welke kaders men nodig heeft om zelforganiserend te kunnen werken. Op deze wijze zijn de teams betrokken en is het bepalen van kaders iets dat in gezamenlijkheid tot stand komt.

Jolanda Deplano vertelt meer over zelforganisatie vanuit haar rol als teamleider.


[Update strategische koers \(sgl-zorg.nl\)](https://www.sgl-zorg.nl)

Waar richten we ons komend jaar op?

Op de foto zien jullie een deel van de kaders die uitgewerkt zijn door de teams van begeleiding thuis. In 2022 worden de definitieve kaders vastgesteld. Elk team gaat op basis daarvan na wat het nodig heeft om met deze kaders aan de slag te gaan.



SPECIAAL OP MAAT



8 Dienstverlening op maat

Onze medewerkers leren onze cliënten steeds beter kennen en hebben oprechte aandacht voor en interesse in hun verhaal.

Zo weten zij welke behoeftes cliënten hebben. Onze diensten worden, indien mogelijk, individueler vormgegeven en flexibeler, omdat we steeds willen inspelen op de veranderende vraag van cliënten. Geen volledig vaststaand aanbod maar vooral meedenken in persoonlijke mogelijkheden die we kunnen bieden. Door samenwerking met andere partners kunnen we cliënten meer bieden. Ook hier vormen we een hecht team: de cliënt, naaste, medewerker en vrijwilliger doen het samen.

Daarnaast ontwikkelen we diensten speciaal voor verwijzers en naasten. Bij verwijzers richten we ons op consultatie, scholing en samenwerking. Naasten worden intensiever betrokken bij het zorgproces en we begeleiden hen bijvoorbeeld in het omgaan met hersenletsel en bieden lotgenotencontact.

Uitbreiding van de discipline behandeling en consultatie

Een van de speerpunten van SGL is expert zijn op het gebied van hersenletsel. We hebben met uiteenlopende en ook ingewikkelde situaties te maken als het om hersenletsel gaat. We vinden het daarom belangrijk om specialisten in huis te hebben die cliënten kunnen helpen en ook onze medewerkers goed kunnen ondersteunen en begeleiden hierbij.

Teams in het primaire proces worden inhoudelijk ondersteund door gedragsdeskundigen die gekoppeld zijn aan locaties. Wanneer medewerkers vastlopen in de begeleiding van cliënten kan er extra hulp ingeschakeld worden.

Sinds september 2021 is een geheel nieuw behandelteam samengesteld, bestaande uit een fysiotherapeut, logopedist, ergotherapeuten en een consultant seksuologie. Ook is het team gedragsdeskundigen uitgebreid.

Daarnaast is er versterking vanuit de specialisten van Novicare: GZ-psycholoog, specialist ouderen geneeskunde en verpleegkundig specialist.

Bij complexe problematiek waarbij behandeling nodig is kan er een beroep gedaan worden op dit behandelteam. Het doel is enerzijds om teams beter toe te rusten in de omgang met de complexer wordende doelgroep en anderzijds om als organisatie een betere marktpositie in te nemen.

De afasiecentra van SGL zijn in ontwikkeling. We willen de diensten binnen de afasiecentra richten op het leren leven met afasie en het durven deelnemen aan de samenleving.

Wat gaan we komend jaar doen?

We gaan onderscheid maken in behandeling en begeleiding van afasie. Behandeling is gericht op het aanleren van vaardigheden en begeleiding is gericht op het behouden van vaardigheden. Daarnaast kijken we hoe we het proces van verwijzen eenvoudiger kunnen maken.



In de visie van SGL staat beschreven dat wij de expert willen zijn op het gebied van NAH in de chronische fase binnen de provincie Limburg.

Op het moment dat er vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) werd aangegeven dat er voor specifieke doelgroepen (Laag Volume / Hoog Complex = LVHC) expertise ontwikkeld zou worden, is vanuit SGL aangegeven dat wij deze rol in Limburg op ons willen nemen voor de doelgroepen NAH+ voor volwassenen en kinderen met NAH.

Wat is goed gegaan?

Voor volwassenen met NAH+ is een werkgroep geformeerd die de landelijke ontwikkeling heeft gevolgd en heeft vertaald naar concrete acties binnen SGL. Gezien de grote afstand tussen het uiterste noorden en zuiden van de provincie (afstand Vaals - Venray is 140 km), is ervoor gekozen om twee Regionale Expertise Centra (REC) in te richten. Beiden voor 15 bedden.

Wat gaan we komend jaar doen?

Het realiseren van passende huisvesting is bepalend voor de start van deze REC's. Daar richten we ons het komende jaar op. Naar verwachting zal begin 2024 het eerste REC geopend worden. Dat zal in Sittard zijn. Het tweede REC staat gepland in Weert en wordt naar verwachting medio 2024 geopend.

SGL als regionaal expertisecentrum (vervolg)

Daarnaast realiseren we in 2022 in nauwe samenwerking met andere organisaties een netwerkorganisatie voor kinderen met NAH en hun ouders. Ook hiervoor geldt dat we één van de zes regionale centra in het land worden. Vanuit dit regionale centrum ondersteunen NAH-coaches gezinnen met een kind met NAH.

Hier is het met name de uitdaging om een expert netwerkorganisatie te bouwen waarin alle expertise die nodig is bereikbaar en beschikbaar zal zijn. Het zal ook een uitdaging worden om in goed overleg met het indicatieorgaan (het CIZ) te gaan om voor kinderen een WLZ-indicatie te kunnen krijgen. Begin 2023 wordt de netwerkorganisatie geaudit om na te gaan of we voldoen aan de gestelde eisen. Als we deze toets goed doorstaan kunnen we van start.





9 Zorgtechnologie

Zorgtechnologie helpt cliënten om onafhankelijk te zijn en zoveel mogelijk dingen zelfstandig te doen. Ook voor onze medewerkers en vrijwilligers kan zorgtechnologie ondersteuning bieden in het werk.

We vergroten onze expertise op het gebied van zorgtechnologie en kijken hoe we zorgtechnologie de komende tijd het beste kunnen inzetten. We werken daarbij samen met externe experts en organisaties.

Eigen regie van de cliënt is een belangrijk onderdeel van de visie en de strategische koers van SGL. Deze regie zit vaak in kleine alledaagse zaken zoals het zelfstandig bedienen van deuren, gordijnen en verlichting.

Wat is goed gegaan?

In 2021 hebben we in Weert de nieuwbouw van WBC Kuyperhof in gebruik genomen. Tijdens de bouw is via een uitgebreid traject in samenspraak met bewoners zorgtechnologie toegevoegd die hen meer eigen regie geeft. Bewoners zijn hier erg blij mee. We hebben het traject daarna uitgebreid geëvalueerd en daar waar mogelijk nog verbeteringen doorgevoerd. De hieruit voortgekomen leerpunten nemen we nu mee in (de voorbereidingen op) nieuwbouwtrajecten.

Een paar overige mooie voorbeelden van middelen die we hebben ingezet zijn de Brainklok die we toepassen in WBC Heerlen en de 'Mijn eigen plan' app. Ook heeft SGL meegewerkt aan een filmpje over zorgtechnologie van het Ministerie van VWS.

Kijk op www.sgl-zorg.nl/actueel/strategische-koers voor meer informatie over deze mooie ontwikkelingen.



Ondersteuning van onze innovatie ambassadeur

Waar richten we ons komend jaar op?

We kijken komend jaar verder welke mogelijkheden op het gebied van zorgtechnologie echt passen bij onze locaties, welke middelen we al gebruiken en wat we al over zorgtechnologie weten.

Onze innovatie ambassadeur heeft hiervoor een plan van aanpak gemaakt. Hij ondersteunt locaties bij het implementeren van zorgtechnologie.

Na WBC Kuyperhof richten we ons nu op vraaggestuurde inzet van zorgtechnologie voor o.a. onze nieuwbouw woonlocatie in Roermond. Hiervoor is inmiddels formatie vrijgemaakt in de rol van een 'projectmedewerker innovatie'.

Daarnaast hebben we samen met andere zorginstellingen, onderwijs, wetenschap en adviesbureau een ZonMw subsidieaanvraag ingediend voor een academische werkplaats ZoTeG (Zorgtechnologie voor de Gehandicaptenzorg).



Cliëntportaal

Eigen regie van de cliënt is een belangrijk onderdeel van de visie en de strategische koers van SGL. Het cliëntportaal is één van de middelen die deze eigen regie kan vergroten.

Wat is goed gegaan?

In 2020 werd het cliëntportaal binnen SGL geïntroduceerd. Sinds oktober 2020 heeft elke cliënt de mogelijkheid om via het portaal zelf toegang te krijgen tot zijn of haar dossier en de mogelijkheid om naasten toegang te verlenen tot het dossier.

Eind 2021 hebben we het gebruik van het portaal opnieuw gemeten. Tijdens deze meting bleek dat ruim 30% van onze cliënten één of meer accounts voor het cliëntportaal gebruikt. Dat is ruim 7% meer dan bij de meting van februari 2021.

Waar richten we ons komend jaar op?

Alhoewel SGL tevreden is met de groei van het aantal accounts ligt de lat voor ons hoger en willen we in 2022 niet alleen het aantal accounts verder laten groeien, maar ook het gebruik van het portaal verder intensiveren.

Start van de digicoaches

Niet alle medewerkers zijn digivaardig terwijl er steeds meer digitale technologie wordt gebruikt. Voorbeelden hiervan zijn onder andere het kunnen werken met het elektronisch cliëntendossier, het digitaal aftekenen van medicatie en het gebruik van zorgapps of digitale hulpmiddelen voor cliënten. Uit landelijk onderzoek blijkt, dat het digivaardig maken van medewerkers tijdswinst oplevert, die besteed kan worden aan de cliënt of aan andere zaken.

Wat is goed gegaan?

Om de digitale vaardigheden van medewerkers te vergroten zijn in 2021 vier medewerkers opgeleid tot digicoach.

Deze digicoaches zijn gestart met het bezoeken van locaties om hun naamsbekendheid te vergroten zodat medewerkers hen ook weten te vinden. Hun ondersteuning is gericht op het digitaal vaardig maken, op het coachen bij persoonlijke hulpvragen en op het meedenken over het gebruiksvriendelijker maken van zorgtechnologie. De digicoaches hebben een vragenlijst uitgezet waarin

medewerkers aan konden geven hoe digivaardig zij zijn. Deze is ingevuld door 32% van de medewerkers. Daarvan heeft 8% aangegeven zich onvoldoende digivaardig te voelen. De digicoaches hebben contact gezocht met deze medewerkers om hen verder te helpen.

Wat gaan we in 2022 doen?

In 2022 wordt de rol van digicoach geëvalueerd en verder geborgd in de organisatie. Het streven is dat meer medewerkers ondersteuning van de digicoaches gaan vragen.



10 Samenwerking, expertise en externe (markt) ontwikkelingen

We willen een open, transparante en innovatieve organisatie zijn. Samenwerking leidt tot de beste oplossingen voor cliënten, voor ons als organisatie en voor de zorgmarkt.

We werken samen met verwijzers, andere zorginstellingen, in ketens, met scholen en universiteiten. Ook vinden we het belangrijk om op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen op het gebied van hersenletsel.

Daarom doen we bijvoorbeeld mee aan wetenschappelijke onderzoeken en kijken we of we de resultaten kunnen gebruiken om cliënten nog beter te ondersteunen.

Samen sterk voor hersenletsel

SGL zoekt volop verbinding met samenwerkingspartners op het gebied van hersenletsel.

Wat is goed gegaan?

In het afgelopen jaar is samen met Adelante Zorggroep en het Expertisecentrum Hersenletsel (EHL) het project 'Samen sterk voor hersenletsel' uitgevoerd. Het project werd gesubsidieerd vanuit het ZonMW programma 'De juiste zorg op de juiste plek'.

Voor mensen met traumatisch hersenletsel is er tot nu toe geen standaard nazorg zoals voor CVA-patiënten via de CVA-keten. Het project had tot doel om regionale hersenletselnetwerken die nadrukkelijk het sociaal domein betrekken te versterken om voor alle vormen van hersenletsel de juiste zorg op de juiste plek te bieden.

Waar richten we ons komend jaar op?

De samenwerking met de ketens kan nog verder verstevigd worden en loopt nog niet in alle ketens goed. Wij richten ons komend jaar op het naadloos aansluiten van de keten door met ketenpartners in gesprek te gaan.

Daarnaast onderzoeken we met de al bestaande CVA-ketens naar mogelijkheden om de zorg en ondersteuning voor deze groep uit te breiden.



Samenwerking met gemeenten

Een groot deel van onze cliënten maakt gebruik van dagbesteding of begeleiding thuis op basis van een Wmo-indicatie. Voor onze cliënten is het een groot goed om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen en maatschappelijk te kunnen participeren. Dat kan vaak alleen met ondersteuning van naasten, aangevuld met professionele ondersteuning.

Wat is goed gegaan?

In het afgelopen jaar hebben zijn opnieuw aanbestedingen geweest die in de meeste situaties ook hebben geleid tot nieuwe contracten. Daar waar dit niet is gelukt zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met regionale samenwerkingsverbanden.

We zien echter ook al langere tijd dat budgetten krimpen, waardoor het steeds moeilijker wordt om onze cliënten passende ondersteuning te bieden.

Wat gaan we komend jaar doen?

We blijven gesprekken voeren met gemeenten om samen tot oplossingen te komen. We hebben immers een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor onze cliënten.

Ten gevolge van de dalende budgetten vindt komend jaar een herijking plaats van het aanbod binnen dagbesteding. Er gaat een differentiatie ontstaan in het aanbod voor cliënten met een Wlz-indicatie en cliënten met een Wmo-indicatie. Daarnaast zoeken we nog nadrukkelijker samenwerking met andere partners.

5 Medezeggenschap

Lokale medezeggenschap

SGL gelooft erin dat beslissingen meer daadkracht hebben als ze genomen zijn met de mensen waar het over gaat.

Wat is goed gegaan?

In het afgelopen jaar zijn gesprekken gevoerd met cliënten en medewerkers over lokale medezeggenschap. Cliënten en medewerkers hebben samen afspraken gemaakt over hoe ze met elkaar omgaan en welke regels ze belangrijk vinden. Hoe invulling wordt gegeven aan lokale medezeggenschap is verschillend, dit is maatwerk. De eerste reacties zijn veelbelovend.

Teamleider Anne Bemelen vertelt hoe ze het bewonersoverleg anders heeft vormgegeven. En cliënt Armand vertelt over zijn rol in het bewonersoverleg.

[Update strategische koers \(sgl-zorg.nl\)](https://www.sgl-zorg.nl)

Wat gaan we komend jaar doen?

Op elke locatie gaat men verder bouwen aan de medezeggenschap, samenspraak is het uitgangspunt. Dit gebeurt onder andere door het huiskameroverleg op een

woonlocatie zoveel mogelijk door cliënten zelf te laten voorzitten en medewerkers uit het team aan te laten sluiten, in plaats van alleen de leidinggevende. Verder worden in de toekomst op elke locatie werkzaamheden verdeeld onder cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers, om nog meer samenwerking te realiseren.

Cliënt wonen: "We hebben meer inbreng op deze nieuwe manier. Het wordt 'onze' vergadering. Dit is voor ons duidelijker en brengt meer rust. Het is goed om zo sneller resultaten te zien van het vergaderen."

Begeleider wonen: "Je komt nader tot elkaar. Dit zou meer begrip voor en inzicht in elkaar kunnen brengen. Ik zie het bewonersoverleg samen als zeer waardevol."

Onze Centrale cliëntenraad bestaat volledig uit cliënten en behartigt de algemene belangen van de cliënten van SGL. De CCR wordt ondersteund door een cliëntenraadondersteuner. Per oktober 2021 is de nieuwe ondersteuner, met succes, voor 16 uur begonnen.

Wat is goed gegaan?

- Er is structureel contact geweest tussen de CCR en de regiomanagers en stafhoofden.
- De cliëntmedezeggenschap is opgestart op locatie.
- Door COVID-19 zijn er minder locaties bezocht dan gewenst. Er zijn diverse bezoeken geweest, de ronde is door de COVID-19 regels echter nog niet afgerond, maar staat wel weer op de agenda.
- De CCR beschouwt de jaarlijkse beleidsdag en de medezeggenschapsdag als zeer waardevol.
- Ondanks COVID-19 zijn alle vergaderingen, ook met de bestuurder, fysiek doorgegaan of digitaal via Teams.
- Het dagelijks bestuur is in contact gebleven met de contactpersonen op locaties en heeft een aantal keren de cliënten met een brief en een presentje een hart onder de riem gestoken.

- De CCR wordt nog eerder meegenomen in gesprekken over beleidsvoornemens of -plannen. Met name over het onderwerp 'invulling Wmo 2021'.

Medezeggenschap Centrale cliëntenraad (vervolg)

Wat gaan we komend jaar doen?

- De CCR zal de bezoeken aan de woonlocaties en activiteitscentra verder oppakken.
- Vervoer blijft een belangrijk bespreek- en verbeterpunt voor de CCR. Met name de ontwikkelingen binnen bureau actief.
- Start van de cliëntmedezeggenschap binnen begeleiding thuis.
- Invulling van de vacature bij de afdeling cliëntmedezeggenschap en bewaken van de uren.
- Het bewaken van de strategische koers 2021-2024.
- De CCR vindt het belangrijk dat zorg en ondersteuning SGL breed op een eenduidige wijze worden ingezet en uitgevoerd. Zorgtechnologie kan hierbij goed helpen.
- Meewerken aan het project zinvolle dagbesteding (najaar 2022).
- Wijzigingen in de dagbesteding voor Wmo cliënten.
- Invoering SGL rookbeleid per 1 juni 2022.



Ook dit jaar heeft de Ondernemingsraad zich weer ingezet om haar steentje bij te dragen aan het wel en wee van de organisatie.

Wat is goed gegaan?

We hebben ons best gedaan om onderwerpen die door de bestuurder aan ons zijn voorgelegd, objectief en kritisch te beoordelen, en daar waar nodig te 'finetunen'. Buiten het gegeven dat SGL zich blijft veranderen en ontwikkelen, willen wij dat als OR ook graag.

Naast de onderwerpen die vanuit de bestuurder op ons bordje kwamen zijn wij dit jaar ook bezig geweest met onderwerpen die wij namens onze achterban en zelf als OR belangrijk vonden.

In het overzicht is te zien welke instemmingsverzoeken en adviesaanvragen wij in 2021 hebben besproken.

Instemmingsverzoeken, adviesaanvragen	Status
Thuiswerkvergoeding	Afgehandeld
Gedragcode	Afgehandeld
Verzuim- en preventie protocol	Afgehandeld
Kwaliteitskeurmerk	Positief advies
Klokkenluidersregeling	Positief advies

Medezeggenschap Ondernemingsraad (vervolg)

Waar richten we ons komend jaar op?

We blijven ons de komende tijd richten op de strategische koers, dit blijft een actueel agendapunt. Andere thema's waar we bij betrokken zijn, zijn onder andere duurzaamheid, innovatie, scholing en werving van personeel, de werkkostenregeling en het verzuimbeleid.

Open en gelijkwaardige communicatie vinden we belangrijk, dit is bepalend voor of er steun en daadkracht is en/of wordt gecreëerd bij medewerkers. In dit kader vinden we het belangrijk om achterbanbezoeken op locatie uit te voeren en ook de samenwerking met de Centrale cliëntenraad en de Vrijwilligersraad te continueren.



Helaas heeft de COVID-19 pandemie ook in 2021 een flinke impact gehad binnen en buiten de organisatie. Ondanks de vele beperkingen die het met zich mee heeft gebracht, kan de Vrijwilligersraad toch terugkijken op een vruchtbaar jaar met een actieve rol en betrokkenheid binnen de organisatie.

Wat is goed gegaan?

In 2021 werd de opzet van de Vrijwilligersraad herzien en zijn er twee nieuwe leden toegetreden tot de raad. Hiermee werden ook de rollen van secretaris en vice-voorzitter weer opgevuld.

Er werden drie 'regioverwendagen' georganiseerd waarvan er twee succesvol plaats hebben gevonden. De derde verwendag is wegens omstandigheden verplaatst naar het voorjaar 2022.

Daarnaast heeft de VR een actieve rol binnen verschillende werkgroepen gehad in de organisatie, door leden van de raad af te vaardigen in onder andere de organisatie van een scholingscarrousel die in 2022 georganiseerd wordt en

in een werkgroep met betrekking tot informatievoorziening.

Contactpersonen vrijwilligerswerk hebben nu ook de rechten om mutaties door te voeren in YouForce, waardoor wijzingen sneller doorgevoerd worden en YouForce beter up-to-date blijft.

Medezeggenschap Vrijwilligersraad (vervolg)

Wat gaan we komend jaar doen?

- We volgen de strategische koers en zullen de betrokkenheid van vrijwilligers op locatie verder vergroten.
- Advies om de declaratie van reiskosten vrijwilligersvriendelijk te maken.
- Informatievoorziening aan vrijwilligers met betrekking tot specifieke aandachtspunten van cliënten waarmee zij werken.
- Vrijwilligersbeleid herzien en afstemmen op de nieuwe koers SGL.
- Organisatie (opnieuw) van de verwendag in Maastricht.
- Vergroting van de bekendheid van de VR.
- Deelname aan het interne auditteam
- Organisatie van themadagen.
- Deelname aan werkgroepen.
- Continuering van de samenwerking met de Ondernemingsraad en Centrale cliëntenraad.

*Informatieboekje voor
nieuwe vrijwilligers*



Informatie
voor
vrijwilligers

Op donderdag 12 mei 2022 heeft de externe visitatie plaatsgevonden, in een van onze woonlocaties WBC Schaesberg. Het visitatieteam bestond uit vijf deelnemers van de volgende organisaties: Pergamijn, PSW, Triade, Zuyd Hogeschool en HEEMwonen. De visitatie bestond uit een gesprek met een afvaardiging van cliënten, naasten, medewerkers, vrijwilligers en teamleider en uit een gesprek met een afvaardiging van het MT.

Doelstelling van de visitatie is het checken in hoeverre het kwaliteitsrapport een concrete weergave is van de werkelijkheid en in hoeverre de bouwstenen die van belang zijn in het Kwaliteitskader voldoende aan bod komen.

Het visitatieteam heeft een goed beeld gekregen van alle ontwikkelingen binnen SGL en de ambities voor de toekomst op het gebied van de strategische koers en kwaliteit. Het team is onder de indruk van alles wat SGL heeft gerealiseerd. Uit gesprekken met de medewerker, teamleider en bewoner komt naar voren hoe groot de bevlogenheid en samenhang op locatie is. De aandacht voor de bewoner staat centraal. Het kwaliteitsrapport

bevat daarnaast alle noodzakelijke onderdelen en onderwerpen, en voldoet daarmee aan de formele criteria. Het visitatieteam ziet een duidelijke relatie tussen de strategische koers en de ontwikkelingen die SGL in dat kader nog doormaakt. Naar aanleiding van de gesprekken werd geconcludeerd dat uitkomsten zoals beschreven in het rapport congruent zijn met de werkelijkheid. Zoals al uit het rapport blijkt, zijn nog niet alle onderdelen van de strategische koers goed geborgd, zowel op team- als op organisatieniveau. Voorbeelden hiervan zijn de implementatie en verdere borging van de regie gesprekken en het verder borgen van leren en teamreflectie. De belangrijkste aanbeveling van het visitatieteam is dan ook het zorgdragen voor een goede borging van alle onderdelen van de koers. Wij herkennen dat hier nog stappen in te zetten zijn en dat is ook logisch, want we zijn nog steeds 'op weg'. Het visitatie heeft ook de aanbeveling gegeven om de visitatie volgend jaar te herhalen. SGL heeft de ambitie uitgesproken om hier mee aan de slag te gaan. Mooi om te zien waar de organisatie over een jaar staat.

Het kwaliteitsrapport blikt terug en geeft bovendien concrete aanknopingspunten voor verbetering, die worden meegenomen voor 2022. Het rapport toont een organisatie die op alle fronten bezig is haar strategische koers te realiseren. Dit met als doel cliënten met hersenletsel in de chronische fase ondersteuning te bieden bij het voeren van regie over hun eigen leven.

De client krijgt zichtbaar meer en meer een centrale plek in het denken en doen in de organisatie. Eigen Regie voor cliënten is daarbij een sleutelbegrip. Dit is duidelijk zichtbaar in het verslag kom en ook het logische gevolg daarvan, zijnde meer regie en regelruimte voor medewerkers, komt goed naar voren. Goede betrouwbare medewerkers met voldoende kennis leiden tot tevreden cliënten.

SGL wil de expert worden op het gebied van hersenletsel in de provincie Limburg. Zij doet dit vanuit haar kernwaarden: Bevlogen, Bekwaam en Betrouwbaar. Om die reden wordt er volop geïnvesteerd in vakmanschap. Binnen de teams wordt steeds meer gebruik gemaakt van

ieders talent. Zaken rondom ethiek, maar ook meldingen en incidenten worden goed in kaart gebracht. Tegelijkertijd wordt ook hier gekeken naar verbeteringen en is er aandacht voor reflecties. Medewerkers leren beter hun werk zelf te organiseren en eigen verantwoordelijkheid te nemen. Er wordt meer regelruimte geboden, waarbij ook het team centraal staat. Daarnaast worden er nieuwe medewerkers aangetrokken om extra kennis binnen te halen. SGL wordt daarmee ook een steeds interessante werkgever, hetgeen belangrijk is in de huidige (krappe) arbeidsmarkt.

SGL groeit daarmee ook in haar rol als expert. Zo is begonnen met het opzetten van een eigen behandelteam. Tevens worden er stappen gezet rondom het opzetten van het REC NAH+.

Reactie Raad van Toezicht (vervolg)

In de Raad van Toezicht is afgelopen jaar vaak gesproken over de rol van SGL als expert en de acties die daarin gezet moeten worden. De strategie is daarop aangescherpt. In 2021 is dat, begrijpelijk, nog beperkt zichtbaar, in 2022 zal dat nadrukkelijker terug te zien moeten zijn, ook in het kwaliteitsrapport. Ook in de ontwikkeling van zorgtechnologie- en innovatie zijn stappen gemaakt en zijn nog stappen te verwachten. In de Raad van Toezicht is afgelopen jaar vaak gesproken over de rol van SGL als expert en de acties die daarin gezet moeten worden. De strategie is daarop aangescherpt. In 2021 is dat, begrijpelijk, nog beperkt zichtbaar, in 2022 zal dat nadrukkelijker terug te zien moeten zijn, ook in het kwaliteitsrapport. Ook in de ontwikkeling van zorgtechnologie- en innovatie zijn stappen gemaakt en zijn nog stappen te verwachten.

Wie zaait, zal oogsten. Er zal ook komende jaren nog geïnvesteerd moeten worden om de ingeslagen weg te blijven volgen om uiteindelijk de resultaten te kunnen oogsten.

Volgens de Raad van Toezicht is SGL op de goede weg. SGL is druk met veel verschillende thema's en maakt daar progressie op. We kunnen tevreden zijn met dit kwaliteitsrapport over 2021.

Het rapport is tenslotte ook goed leesbaar en "to the point".



Centrale Cliëntenraad

De CCR heeft het kwaliteitsrapport gelezen. Dit rapport geeft een reëel beeld van hetgeen er gebeurd is binnen SGL in 2021.

De MIC-meldingen, met name bij WBC Aan de Pas, zijn in zoverre afgenomen dat de CCR dit lovenswaardig vindt en de nieuwe teamleider hiermee feliciteert.

De CCR heeft wel geconstateerd dat er nog veel verschil zit tussen de teams in het uitdragen van de strategische koers, maar is er van overtuigd dat deze nieuwe koers uiteindelijk bij alle medewerkers doordringt. Eigen regie is voor de cliënten heel belangrijk, evenals gelijkwaardigheid.

Verder is SGL goed op weg en de CCR wordt overal in meegenomen vanaf het eerste moment. Is dat niet zo dan zit de CCR hier zelf bovenop.

Wij zijn trots dat er binnen SGL zoveel inspraak is voor de cliënten en prijzen dat de medezeggenschap op locatie, mede door de twee coaches lokale medezeggenschap, hoog in het vaandel staat.

Vrijwilligersraad

Het kwaliteitsrapport ziet er netjes uit. De verschillende onderwerpen van de strategische koers – o.a. vakmanschap, zelforganisatie van teams – en de actuele status hiervan komt duidelijk aan bod.

Het is mooi om te lezen dat er veel ingezet wordt op de samenwerking tussen cliënt, naasten en vrijwilliger.

Reactie Medezeggenschapsraden (vervolg)

Ondernemingsraad

Het kwaliteitsrapport ziet er goed uit, mooi geïllustreerd, en duidelijk verwoord. Mooi om te lezen en te zien waar SGL mee bezig is en wat het afgelopen jaar al bereikt is. Het doel is duidelijk **Samen verder gaan** in de komende jaren.

De opbouw van het rapport is op een leuke manier in elkaar gezet, dit leest lekker.

De OR vindt met name het stuk arbeidsmarkt, binden en boeien, opvallend. Dit is wat we echt nodig hebben de komende jaren. Nieuwe en gemotiveerde vakmensen op de juiste plaats!

Onze complimenten voor het gehele kwaliteitsrapport 2021

