

Kwaliteitsverslag 2023

Ondersteuning en Zorg vanuit het Hart

Versie V1.0
Datum 24-06-2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Profiel van de organisatie.....	3
2.1	De missie en visie van Silverein.....	3
2.2	Kernwaarden.....	4
2.3	Zorgvormen.....	4
2.4	Personeel	4
3	Het kennen van wensen en behoeften.....	5
3.1	Team van de Toekomst.....	5
3.2	Clientervaring 2023.....	6
3.3	Onvrijwillige zorg.....	6
4	Het bouwen van netwerken	7
4.1	Regionale samenwerking.....	7
5	Het werk organiseren.....	8
5.1	Aanpak kleine locaties.....	8
5.2	Visie op eten, drinken & ontmoeten.....	9
5.3	Toekomstscenario ontmoetingscentra	10
5.4	Zorgtechnologie	10
5.5	Zeggenschap.....	11
6	Leren en ontwikkelen.....	12
6.1	Visie op leren en ontwikkelen.....	12
6.2	Opleidingen in 2023	13
6.3	Vooruitblik.....	13
7	Inzicht in kwaliteit.....	14
7.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	14
7.2	Indicatoren kwaliteit & veiligheid	14
7.2.1	Klachten	14
7.2.2	MIC & MIM.....	14
7.2.3	WZD maatregelen	15
7.2.4	Vrije keuze indicatoren	15

1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Silverein. De indeling van dit verslag is afgeleid van het Generiek Kompas Ouderenzorg Samen werken aan kwaliteit van bestaan. Alhoewel het Generiek Kompas nog niet door het Zorginstituut is opgenomen in het register, heeft Silverein ervoor gekozen om de verantwoording over de kwaliteit volgens de bouwstenen van het Generiek Kompas weer te geven. Dit betekent dat we een reflectie op het afgelopen jaar geven, maar ook vooruitkijken.

2 Profiel van de organisatie

Wij zijn Silverein: specialist in zorg, welzijn en behandeling voor ouderen in de gemeenten Amersfoort, Baarn, Soest, De Bilt en Utrechtse Heuvelrug. Onze kernexpertise ligt op het gebied van thuiszorg, verpleeghuiszorg, geriatrische revalidatie met aandacht voor levensvragen en zingeving. Silverein is onderdeel van Zorggroep De Opbouw. Bij Silverein hebben we oog en oor voor wat cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers belangrijk vinden. Wat ons iedere dag bindt, is de manier waarop we samenwerken, onze cultuur. We zijn open, eerlijk en zeggen waarop het staat. Met beide benen op de grond staan, zit in ons karakter. Net als humor en een flinke portie doorzettingsvermogen. Deze eigenschappen zorgen voor een bijzondere cultuur. Eentje die aanvoelt als thuis.

2.1 De missie en visie van Silverein

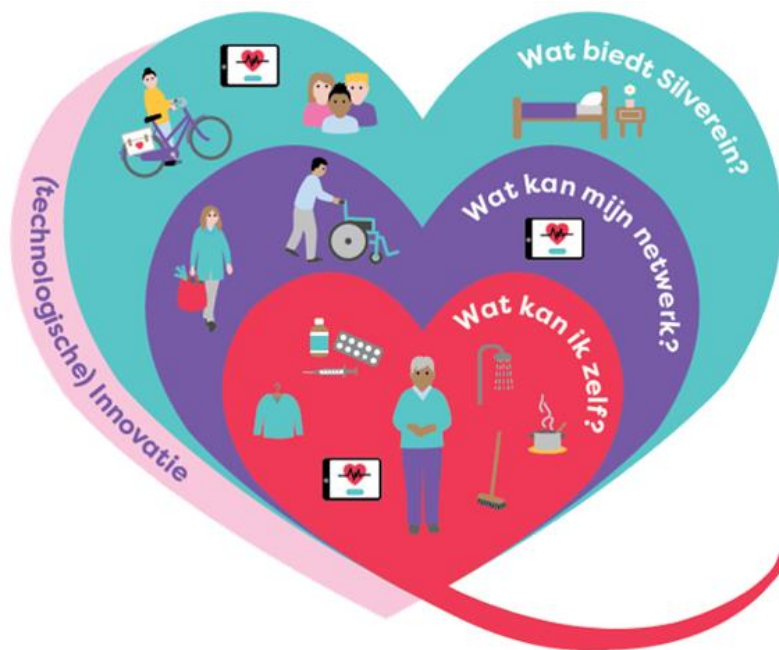
In 2023 is de nieuwe meerjarenstrategie van Silverein gepresenteerd. Doel hiervan is het toekomstbestendig maken van onze zorg. Het vergroten van de zelfredzaamheid, de inzet van technologische hulpmiddelen en de ondersteuning van naasten en vrijwilligers zijn belangrijke thema's binnen deze strategie. Veel collega's hebben over de nieuwe strategie meegedacht.

Missie: Een waardevol leven

Silverein draagt bij aan een waardevol leven van ouderen met een hulpvraag, door persoonlijke ondersteuning en zorg te bieden.

Visie: Ondersteuning en zorg vanuit het hart

Vanuit het hart en samen bieden we waardevolle persoonlijke ondersteuning en zorg in een doorlopende ontwikkeling.



2.2 Kernwaarden

Iedereen bij Silverein herkent zich in de kernwaarden:

- Persoonlijk
- Samen
- Ontwikkelingsgericht
- Vanuit het hart

2.3 Zorgvormen

Silverein biedt alle vormen van ouderenzorg. In de praktijk betekent dat meestal: thuis zolang het kan, op locatie als dat nodig is. Daarnaast bieden de ontmoetingscentra van Silverein verschillende mogelijkheden van welzijn en dagbesteding en kunt u bij onze behandelaars terecht voor tijdelijke zorg gericht op herstel zoals geriatrische revalidatiezorg. Samen met de cliënt vindt Silverein precies de juiste combinatie van hulp, waarmee de kwaliteit van bestaan op peil gehouden of verhoogd wordt. Uiteindelijk beslist de cliënt, samen met zijn naasten, over welke zorg Silverein biedt. Want iedere keuze gaat over het leven van de cliënt. Daarbij luisteren we ook goed naar het advies van specialisten, zoals de huisarts.

2.4 Personeel

Bij Silverein werken we in teams voor zorg & welzijn die bestaan uit verpleegkundigen niveau 4, verzorgenden IG, helpenden niveau 2 en woonmedewerkers niveau 1. In de extramurale zorg maken wijkverpleegkundigen niveau 5/6 ook deel uit van de teams. De omvang van de teams wisselt al gelang de lokale omstandigheden. De intramurale zorgteams en de afdeling revalidatie & herstel kunnen daarnaast rekenen op de ondersteuning van kwaliteitsverpleegkundigen. De kwaliteitsverpleegkundige heeft een belangrijke rol bij het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de zorg. Ook vrijwilligers staan onze cliënten en medewerkers bij.

Silverein breed is er een verpleegkundig team dat zorgt voor 24-uurs achterwacht. In samenwerking met andere organisaties is ook de 24 uren bereikbaarheid van de medische discipline gewaarborgd. De acute verpleegkundige nachtzorg wordt in regio Eemland sinds 2022 in een regionaal samenwerkingsverband georganiseerd.

Onze medewerkers worden geschoold in zorg- en verpleegtechnische vaardigheden, maar ook in houding en communicatie met cliënt en familie. Op enkele plaatsen wordt gewerkt met Video interactie begeleiding.

Silverein maakt gebruik van de behandeldiensten van Silverein behandeling & advies. Specialisten ouderengeneeskunde, maatschappelijk werkers, psychologen, fysio- ergo- en muziektherapeuten, logopedisten, diëtisten en andere behandelaars kunnen zo naar wens worden ingezet. De behandelaren vervullen een belangrijke rol in gerichte scholing voor zorgteams.

3 Het kennen van wensen en behoeften

Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen en zijn kwaliteit van bestaan. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen cliënten, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Deze samenwerking tussen cliënt, naasten, vrijwilligers en medewerkers geeft Silverein vorm in nieuw programma: Team van de Toekomst. Daarnaast haalt Silverein gedurende het jaar informatie op over de tevredenheid van de cliënt over onze zorg en ondersteuning. Onvrijwillige zorg proberen we zoveel mogelijk te voorkomen.

3.1 Team van de Toekomst

De huidige manier van zorg verlenen past niet meer bij de maatschappelijke uitdagingen waarvoor we staan. De veranderende zorgvraag brengt uitdagingen met zich mee, maar ook mogelijkheden. Gedeelde verantwoordelijkheid in de zorg is noodzakelijk. Een waardevol leven van de cliënt en daar zo goed mogelijk aan bijdragen staat te allen tijde centraal. Het programma Team van de Toekomst is gestart om inhoud te geven aan de visie van Silverein en te anticiperen op het veranderende toekomstperspectief van de ouderenzorg. Team van de Toekomst staat dan ook in relatie tot het strategisch hart van Silverein.

Silverein beoogt hiermee een nieuwe toekomstgerichte manier van samenwerken te realiseren, gebaseerd op de visie van Silverein, het Team van de Toekomst is:

- georganiseerd in een team rondom de cliënt;
- met de cliënt, naasten, vrijwilligers, medewerkers en anderen die een bijdrage kunnen leveren aan een waardevol leven van de cliënt;
- door samen te werken als gelijkwaardige partners en een actieve bijdrage te leveren, ieder vanuit zijn of haar rol, deskundigheid, verantwoordelijkheid en betrokkenheid;
- waarbij de cliënt zelf in regie is.

In 2023 hebben de voorbereidingen voor team van de toekomst plaatsgevonden. Het programmaplan is geschreven en de organisatie is hierover geïnformeerd. In februari 2024 is het programma Team van Toekomst gestart. Er zullen in 2024 meerdere Teams van de Toekomst starten. De focus zal in 2024 liggen op het betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers en het inventariseren van de wensen van cliënten.

3.2 Clientervaring 2023

Silverein streeft er naar kwetsbare ouderen de zorg en ondersteuning te bieden die voor hen belangrijk is. Daarom toetsen wij de tevredenheid van cliënten. Dit helpt ons de zorg en ondersteuning te verbeteren en zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van onze cliënten.

Waarderingen

Zorgkaart

Alle locaties van Silverein zijn opgenomen op Zorgkaart. Onderstaande tabel geeft het verloop van de NPS-score en aantal waarderingen over afgelopen jaren weer.

Organisatie	2020	2021	2022	2023	Totaal gemiddeld
Silverein	8,2 327	8,6 200	8,9 130	8,5 181	8,5 209

Overige tevredenheidsonderzoeken

Ontmoetingscentra

De respons van het tevredenheidsonderzoek van de ontmoetingscentra ligt voor bijna alle Ontmoetingscentra van Silverein rond de 36 %. De tevredenheid over het aanbod van de activiteiten is gemiddeld een 8. Voor de tevredenheid over de medewerkers en vrijwilligers wordt een gemiddelde van een 9 gegeven. De NPS-score is Silverein breed gemiddeld een 9.

PREM

Aanbieders van wijkverpleging dienen jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren met de PREM Wijkverpleging. De respons van de in 2023 uitgevoerde PREM bij Silverein was 46%. Het onderzoek laat een gemiddelde score zien van 8,9. De NPS-score is 83.

3.3 Onvrijwillige zorg

Silverein probeert onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen, maar soms ontkomen we er niet aan. De WZD indicatoren zijn te vinden in [hoofdstuk 7 Inzicht in kwaliteit](#). Met betrekking tot de kleinschalige woonlocaties van Silverein loopt het project 'verruimen van de leefwereld van de cliënt'. Daartoe is er per locatie een plan van aanpak gemaakt om de locatie in te richten met de zogenaamde leefcirkels. In 2023 is gestart met een pilot locatie voor leefcirkels, maar ook met een pilot locatie voor open deuren. Het werken met de leefcirkels en open deuren wordt zorgvuldig voorbereid met de betrokken disciplines en familieleden. Op het moment dat de leefcirkels actief zijn wordt er per cliënt in het zorgplan opgenomen welke leefcirkels voor de cliënt van toepassing zijn. Meer informatie hiervoor staat in het hoofdstuk over [Zorgtechnologie](#).

4 Het bouwen van netwerken

4.1 Regionale samenwerking

Silverein heeft zowel in de regio Eemland als in de regio Zuidoost Utrecht de samenwerking met collega organisaties versterkt. De samenwerkende organisaties hebben een gemeenschappelijk belang om goede kwaliteit en continuïteit van zorg te kunnen blijven bieden. Mensen worden ouder, blijven langer thuis wonen en tegelijkertijd heeft de zorg te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Daarom moet de zorg op een andere, slimmere manier georganiseerd worden. Ook voelen de samenwerkende partijen een maatschappelijke verantwoordelijkheid om de zorg beschikbaar en betaalbaar te houden. Nu en in de toekomst.

Regiobeeld en regioplannen

In 2023 heeft Silverein in de regio Utrecht en de subregio's Eemland en Zuidoost Utrecht bijgedragen aan de totstandkoming van het regiobeeld en de regioplannen. Deze plannen sluiten aan bij de strategie van Silverein en sluiten aan bij eerdere plannen vanuit de subregio's Eemland en Zuidoost Utrecht.

Samen Sterker Eemland

Binnen Samen Sterker Eemland werken verschillende organisaties samen om goede zorg en ondersteuning mogelijk te maken. Door in te zetten op preventie en goede zorg ervaren inwoners in Eemland een goede eigen gezondheid. Op vijf thema's werkt Silverein samen met collega organisaties in de regio Eemland:

- Spoedzorg
- Kwetsbare ouderen
- Psychische kwetsbaarheid
- Chronische aandoeningen
- Preventie

Zuidoost Utrecht Verbonden

Binnen Zuidoost Utrecht Verbonden werken verschillende organisaties sinds 2018 stevig samen aan de zorg, ondersteuning en gezondheid van de inwoners. Op de volgende thema's werkt Silverein samen met collega organisaties in de regio zuidoost Utrecht:

- Verkennen nieuwe hybride vormen van tijdelijke zorg
- Pro-actieve zorgplanning
- Inzet tijdelijke behandeling / samenwerking 1 e lijn en MGZ
- Reablement
- Zorg aan huis arrangementen
- Eén ingang met centrale coördinatie wijkverpleging
- Samenwerkingsafspraken passende zorg in de wijkverpleging
- Inzet informele en formele zorg

Ouderengeneeskundig Netwerk

Ouderengeneeskundig Netwerk Thuis in Eemland (ONTiE) is een van de samenwerkingsprojecten binnen Samen Sterker Eemland. In januari 2023 is het Ouderengeneeskundig Netwerk Thuis in Eemland (ONTiE) van start gegaan, een samenwerking tussen specialisten ouderenzorg en huisartsen in de regio Eemland. ONTiE verbindt ruim 160 huisartsen en 25 specialisten ouderengeneeskunde in de regio. Door expertise op het gebied van ouderenzorg goed in de eerste lijn te organiseren worden de lijnen korter en de samenwerking efficiënter. Hierdoor krijgen cliënten de juiste zorg op de juiste plek. Op een van onze locaties in Soest gaan we de werkafspraken die gemaakt zijn tot eind oktober 2024 in de praktijk uittesten.

Ook in de regio Zuidoost Utrecht is het initiatief genomen om een ouderengeneeskundig netwerk op te richten. De VVT-instellingen in regio Zuid-Oost hebben inmiddels een samenwerkingsovereenkomst waarin de specialisten ouderengeneeskunde en psychologen samen het Ouderengeneeskundig Netwerk Zuid-Oost eerste lijn (ONZe) vormen. De specialisten ouderengeneeskunde hebben actief de huisartsen bezocht. De volgende stap vanuit dit project is het nader vormgeven van de samenwerking met het ziekenhuis. Door een verbeterde samenwerking tussen huisarts, specialist ouderengeneeskunde en specialisten in het ziekenhuis is de verwachting dat crisisopnamen kunnen worden voorkomen.

FAIR-Utrecht

In 2023 zijn de voorbereidingen voor de oprichting van een regionale bemiddelingsbureau voor zzp'ers, FAIR-Utrecht, gestart. FAIR-Utrecht is een coöperatie van zorgorganisaties uit de regio Utrecht die ZZP'ers aanbieden aan de aangesloten zorginstellingen tegen kostprijs. Zo worden de krachten gebundeld, blijft zorggeld in de zorg en kan de kwaliteit van alle aangesloten ZZP'ers voor de aangesloten zorgorganisaties in de gaten worden gehouden. Zo wordt dus de noodzakelijke inhuur in de zorg weer betaalbaar en de kwaliteit verhoogd. Zowel voor zzp'ers als zorgorganisaties een belangrijke stap om de scheefgroei met betrekking tot flexibele arbeid tegen te gaan.

In mei 2024 ondertekenden de drie oprichters van de coöperatie FAIR-Utrecht (Accolade Zorg, Warande en Silverein) de ledenovereenkomst.

Netwerk palliatieve zorg

Voor palliatieve zorg neemt Silverein deel aan het Netwerk Palliatieve Zorg Eemland en het Palliatief Netwerk Utrecht Stad-Zuid Oost Utrecht. Binnen deze netwerken is in 2023 gewerkt aan de verbetering van de transmurale samenwerking rondom palliatieve zorg.

5 Het werk organiseren

5.1 Aanpak kleine locaties

In 2023 is onderzoek gedaan naar de toekomstbestendigheid van onze kleine locaties. Hieruit volgt dat een locatie in Amersfoort gefaseerd over gaat naar levering van zorg in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT). Mede op basis van signalen uit de gevoerde gesprekken met bewoners en naasten, en na advisering door de ondernemingsraad en regionale cliëntenraad, is besloten dat de

huidige bewoners zelf mogen besluiten of zij vanuit hun intramurale indicatie over willen stappen op het Volledig Pakket Thuis. Voor nieuwe bewoners geldt dat er in de toekomst alleen nog maar VPT aangeboden wordt, exclusief behandeling.

Voor een van onze locaties in Soesterberg is het gekozen scenario 'Inwonende student'. In dit scenario huren studenten goedkoop een van de vrijstaande studio's. Als tegenprestatie werken zij gemiddeld 30 uur per maand, als vrijwilliger, mee in het rooster. Zij worden dus ingezet op bestaande (welzijns)diensten in het rooster, dit is niet vrijblijvend. Silverein werkt hiervoor samen met een bemiddelingsbureau voor de werving, selectie en begeleiding van de studenten. Het is een pré als de studenten een zorgopleiding volgen, maar dit is geen eis. Wel wordt er tijdens de selectieprocedure rekening gehouden met het sociale karakter van het werk.

Silverein heeft daarnaast één locatie waar zorg voor cliënten met niet aangeboren hersenletsel wordt aangeboden. In 2023 is besloten dat Silverein er naar streeft deze zorg over te dragen aan een daarvoor gespecialiseerde partner. Dit heeft in 2023 nog geen concrete toezegging van partners opgeleverd. Vanaf 2024 is Silverein samen met twee andere zorgorganisaties in Eemland met een relatief beperkt aanbod op gebied van niet aangeboren hersenletsel een verkenning gestart hoe in gezamenlijkheid een oplossing voor deze ondersteuning en zorg kan worden georganiseerd.

5.2 Visie op eten, drinken & ontmoeten

Bij Silverein zien we veel verschillen in de invulling van (bereiding van) de maaltijden voor onze cliënten. Ook zien we de doelgroep cliënten van Silverein veranderen. De vraag is op welke wijze deze kwetsbare groep ouderen betrokken kan blijven en worden uitgedaagd deel te blijven nemen aan het proces rondom de maaltijden. Vanuit deze achtergrond is in 2023 het project eten, drinken en ontmoeten gestart, met als doel te komen tot afspraken rondom het gehele proces van bestellen van een maaltijd, het bereiden van de maaltijd en de manier waarop de maaltijd wordt opgediend en genuttigd. Met deze afspraken bereiken we dat de cliënten die wonen bij Silverein en tijdelijke cliënten, dagelijks een kwalitatief goede warme maaltijd en broodmaaltijd ontvangen, die wordt opgediend en genuttigd in een sfeervolle ambiance.

Daarnaast is in 2023 een onderzoek gestart naar welk eigentijds en duurzaam restaurant concept het beste aansluit op de visie en missie van Silverein ('Ondersteuning en zorg vanuit het hart') en het beste past bij de wensen van de verschillende doelgroepen. Er zijn vier verschillende concepten onderzocht. De keuze is uiteindelijk gevallen op het concept 'ontmoetings- en activiteitenplein'. Dit concept sluit het beste aan bij de behoeften van de doelgroepen en organisatie. Het is een ruimte waar zowel cliënten, medewerkers, vrijwilligers als bezoek zich welkom voelen, waar je sfeervol wat kunt eten, drinken, werken, elkaar kunt ontmoeten, met ruime openingstijden en er is plek voor welzijnsactiviteiten.

In 2024 wordt een concreet ontwerp gemaakt van dit concept. Hierbij worden diverse doelgroepen betrokken, evenals de medewerkers- en cliëntenvertegenwoordiging. Het ontwerp wordt vervolgens per locatie gerealiseerd, waarbij het de bedoeling is dat alle huidige restaurants per 1 januari 2025 werken op basis van het nieuwe concept.

5.3 Toekomstscenario ontmoetingscentra

In de ontmoetingscentra dragen onze medewerkers bij aan een zinvolle daginvulling van onze cliënten. Eind 2023 is een start gemaakt met de ontwikkeling van toekomstscenario's voor de zes ontmoetingscentra. We hebben te maken met een nieuwe generatie ouderen met andere wensen en behoeften met betrekking tot zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven. Het streven is beter aan te sluiten bij de huidige tijd, rekening houdend met veranderende wensen en behoeften van de (toekomstige) deelnemers en de visie en strategie van Silverein. Financieringsonafhankelijk, eigentijds en flexibiliteit zijn belangrijke begrippen als het gaat over die toekomstscenario's voor de ontmoetingscentra. In de loop van 2024 wordt duidelijk welke scenario's uitgewerkt gaan worden.

5.4 Zorgtechnologie

Visie en meerjarenplan

In 2024 heeft Silverein een Visie op Zorgtechnologie ontwikkeld. Silverein wil met de inzet van zorgtechnologie de zorgcapaciteit vergroten, de medewerker ondersteunen, de werklast verminderen en een bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en eigen regie van cliënten en hun netwerk. We houden ontwikkelingen van nieuwe technologieën in de gaten en gaan aan de slag met bredere inzet van bestaande zorgtechnologie. Silverein heeft hierbij aandacht voor de kosten, veiligheid en integratie en acceptatie van zorgtechnologie. In een meerjarenprogramma zijn vervolgens de technologieën uitgewerkt die tussen 2023 en 2026 geïmplementeerd worden.

In 2023 zijn de volgende projecten gestart:

- Pilot Leefcirkels en Open Deuren
- Beeldzorg
- Opschaling Medicijndispenser
- Pilot HUME Slimme Sok

Pilot Leefcirkels en Open Deuren

In januari 2023 is de Visie en beleid "verruimen leefwereld cliënten" vastgesteld. Het fundament van deze visie rust op het streven naar het maximaliseren van de leefwereld van elke cliënt, nauwkeurig afgestemd op hun individuele behoeften. Dit streven krijgt vorm in de implementatie van 'leefcirkels'. Dit betekent dat doorgangen in de leefruimte van de cliënt zodanig zijn ingericht met domotica dat deze afgestemd op de individuele cliënt al dan niet toegankelijk zijn. Het uitgangspunt voor de leefcirkels is dat iedere cliënt recht heeft op vrijheid waarbij de veiligheid op maat georganiseerd wordt.

Voor elke kleinschalige gesloten woonlocatie is een Plan van Aanpak opgesteld. In 2024 wordt gestart met een pilotlocatie in Driebergen. Samen streven we naar een zorgomgeving waarin vrijheid en veiligheid hand in hand gaan, afgestemd op de unieke behoeften van elke cliënt.

Beeldzorg

In 2023 is Silverein gestart met een klein beeldzorgteam. Beeldzorg betekent dat de zorgmedewerker van Zorg thuis via een beeldscherm contact met de cliënt op kan nemen en zorg kan verlenen zonder

fysiek langs te gaan. Met beeldzorg kunnen begeleiding en een aantal controlemomenten op afstand worden uitgevoerd. Zoals het innemen van medicatie, doorgeven van insulnewaarden of om te horen hoe het met de cliënt gaat nadat deze zichzelf zelfstandig heeft gewassen. Beeldzorg is aanvullend op de persoonlijke zorg en zal deze persoonlijke zorg nooit volledig vervangen.

Opschaling medicijndispenser

Al sinds 2017 zet Silverein (destijds Lyvore) een medicijndispenser in bij thuiswonende cliënten. De zorg wordt hiermee doelmatiger ingericht en de medewerkers in de thuiszorg teams worden ontlast. De medicijndispenser is een apparaat dat voorkomt dat een cliënt medicijnen vergeet in te nemen, of te vroeg of te laat medicijnen inneemt.

De medicijndispenser kan bijdragen aan een tijdige toediening van medicijnen aan cliënten. Dat geeft de cliënt meer regie, bespaart zorgverleners tijd en draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Door het inzetten van dispensers willen we ook de werkdruk rondom het verstrekken van medicatie verminderen. Silverein gaat de medicijndispenser vaker inzetten bij Zorg thuis. In de komende periode zal Silverein tevens meer gaan ontwikkelen op het gebied van VPT/MPT. Binnen deze zorgvormen is het belangrijk dat medicijndispensers steeds vaker de norm gaan zijn. Maar ook intramuraal wordt vanaf 2024 geëxperimenteerd met de medicijndispenser.

HUME

Eind 2023 is Silverein op enkele locaties gestart met een pilot van de Hume, een slimme sok met sensoren. De HUME meet stress en stressopbouw en visualiseert dit in een overzichtelijk dashboard. Hierdoor ontstaat inzicht in het stressniveau van een cliënt. Door een vroegtijdige waarschuwing kan je eerder reageren en een escalatie voorkomen. De HUME helpt zorginstellingen onbegrepen gedrag van cliënten en bewoners te begrijpen.

De teams die de HUME geprobeerd hebben, zijn enthousiast over de informatie die de slimme sok geeft over spanningsopbouw. Wel blijkt het lastig om het gebruik vol te houden gedurende een bepaalde periode. Voor 2024 wordt op Opbouw niveau het gebruik van de HUME gecontinueerd.

5.5 Zeggenschap

Cliëntmedezeggenschap

In 2023 heeft de cliëntmedezeggenschap in Silverein vorm gekregen. Om de belangen van de cliënten te behartigen zijn locatie-clieñtenraden, regionale cliëñtenraden en een centrale cliëñtenraad formeel geïnstalleerd. Met instemming van alle cliëñtenraden werd de cliëñtmedezeggenschapsregeling vastgesteld.

De cliëñtmedezeggenschap bij Silverein is trapsgewijs opgebouwd: Allereerst kan iedere client (en verwant) hetgeen voor hem of haar van belang is, inbrengen in rondetafelgesprekken op iedere afdeling. De locatie cliëñtenraad (LCR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliëñten binnen deze locatie, de regio cliëñtenraad (RCR) de gemeenschappelijke belangen van cliëñten in woonzorglocaties van Silverein binnen de regio. De centrale cliëñtenraad (CCR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle betrokken cliëñten van Silverein. De LCR overlegt regelmatig met de teamleider(s), de RCR met de

regiomanager en de CCR met de directie. Eind 2023 waren er 4 regio cliëntenraden (RCR), 15 locatiecliëntenraden (LCR). Bij de Zorg Thuis en Revalidatie is de cliëntmedezeggenschap nog in ontwikkeling. In 2023 heeft de directie aan de CCR advies en instemming gevraagd over twaalf thema's, waaronder over de cliëntmedezeggenschapsregeling, de toekomst van de kleine locaties van Silverein en de pilot Leefcirkels en Open Deuren.

Het was een intensief jaar, waarin veel is veranderd bij Silverein. De cliëntmedezeggenschap is gegroeid tot een serieuze factor in beleidsontwikkeling en kwaliteitsbewaking, maar staat ook nog in de kinderschoenen. Hoe cliëntmedezeggenschap verder vorm te geven, passend binnen het strategisch beleid van geheel Silverein is nog een hele uitdaging. De basis is gelegd en kan in 2024 verder verstevigd worden.

Medezeggenschap medewerkers

De ondernemingsraad heeft het doel om de arbeidsbelangen en de medezeggenschap van medewerkers van de organisatie te steunen en versterken. Zij is partner van de directeur bij de borging van de participatie van medewerkers bij organisatie-besluiten. Bij de start van 2023 lagen er nog veel uitdagingen voor Silverein. Zowel op inhoudelijke thema's als op het gebied van financiën. Over veel onderwerpen heeft Silverein besluiten genomen en dat was nodig om vooruit te kunnen. Besluiten van de organisatie betekenen werk voor de OR. De ondernemingsraad heeft in 2023 zes instemmingsaanvragen behandeld en zes adviesaanvragen. Een belangrijke adviesaanvraag betreft het omvormen van de restaurants tot activiteitenpleinen. De ontwikkeling van de restaurants krijgt een vervolg in 2024.

Er is in 2023 meer contact met de andere ondernemingsraden van De Opbouw geweest. In het najaar van 2023 is een denktank gestart die de medezeggenschapsstructuur binnen De Opbouw gaat onderzoeken. De RvB en de COR zijn opdrachtgever van de denktank. "Hoe geef je vorm aan participatie van medewerkers?" en "Hoe maak je de medezeggenschap toekomstbestendig?" zijn onderzoeksvragen voor de denktank. In 2024 komt de denktank met een voorstel.

De OR van Silverein gaat in 2024 alvast aan de slag met het actief betrekken van medewerkers bij beleidsonderwerpen. In 2024 gaat de OR er ook voor zorgen dat de samenwerking tussen de Arbo-commissie van de OR en de afdeling HR van Silverein is geborgd. En tot slot zorgt de OR er in 2024 voor dat de OR-processen beter zijn geborgd, door te gaan werken met een werkplan, een scholingsplan en een handboek voor de OR.

6 Leren en ontwikkelen

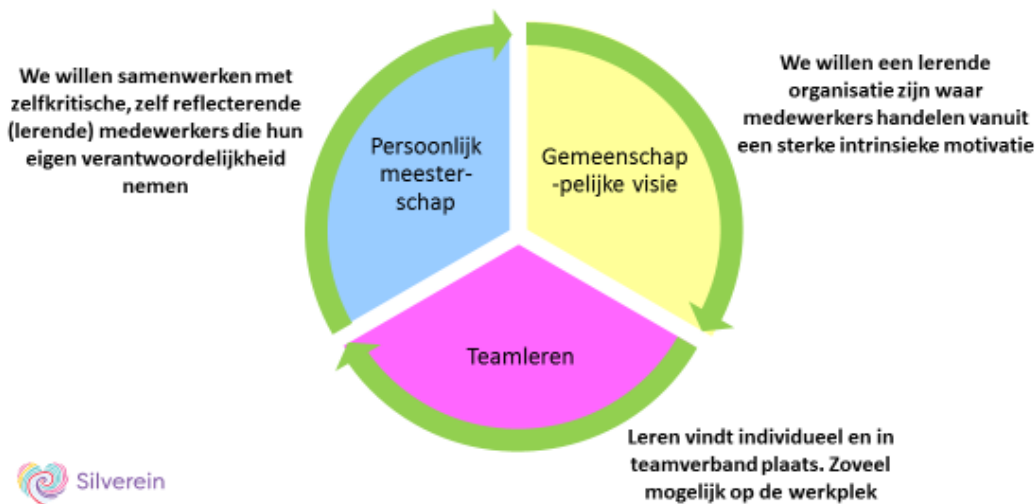
6.1 Visie op leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om cliënten een goede zorg- en dienstverlening te geven. De basis van de visie op leren bij Silverein is continue ontwikkeling en heeft drie pijlers:

1. Gemeenschappelijke visie;
2. Teamleren;
3. Persoonlijk meesterschap.

Visie op leren bij Silverein

Continue ontwikkeling



Silverein staat, net als collega organisaties, voor de uitdaging om voldoende gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden. De regio's hebben gelijke uitdagingen als het gaat om het werven, opleiden, inzetten en vooral behouden van zorgpersoneel.

6.2 Opleidingen in 2023

Silverein investeert in de ontwikkeling van haar medewerkers. In 2023 zijn 76 collega's gestart met een BBL-opleiding binnen Silverein:

- Helpende 2: 15 collega's
- Verzorgende-IG: 35 collega's
- MBO Verpleegkundige: 25 collega's
- Maatschappelijk zorg: 1 collega

Daarnaast hebben in 2023 12 medewerkers de opleiding tot EVV-er succesvol afgerond. Eind 2023 is een nieuwe groep EVV-ers in opleiding gestart. Acht van deze collega's ronden dit traject in 2024 af.

6.3 Vooruitblik

In kalenderjaar 2023-2024 zijn er 175 BBL studenten en 8 HBO-V studenten in opleiding. De Silverein Academy breidt dit uit met opleiden voor Maatschappelijke Zorg opleidingen. Er is een verkenning met Beweging 3.0 om dit gezamenlijk te doen. Verder wordt bij Zorg Thuis onderzocht of het mogelijk is om op te leiden voor de Associate Degree en Social Work.

7 Inzicht in kwaliteit

7.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Elementen van een succesvolle organisatie zijn een tevreden cliënt, deskundig, betrokken en tevreden medewerkers en een financieel gezonde bedrijfsvoering. Het in 2020 ingerichte kwaliteitsmanagementsysteem vereist actualisatie. Samen met zorgverleners zijn we in 2023 gestart met de inrichting een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem in, waarbij de PDCA (plan-do-check-act) cyclus echt doorlopen wordt en zowel op team- als op regioniveau en centraal gestuurd kan worden. Vanuit de nieuwe visie en strategie maken we keuzes in projecten.

Voorwaarden die we stellen voor meten, analyseren en verbeteren:

- Minimale registratielasten;
- Begrijpelijke, aansprekende en zinvolle resultaten;
- Goede instructie op werkwijze rond meten.

7.2 Indicatoren kwaliteit & veiligheid

7.2.1 Klachten

Onze medewerkers zetten zich in om de best mogelijke zorg te leveren. Toch kan het gebeuren dat de zorg niet aan de verwachting van de cliënt voldoet en Silverein hiervoor een oplossing moet zoeken. Hiervoor heeft Silverein een klachtenprocedure.

Er zijn in 2023 geen klachten behandeld door de interne klachtenadviescommissie Silverein en klachtencommissie van de Opbouw. Er zijn ook geen klachten neergelegd bij de Landelijke Geschillencommissie en er zijn geen klachten binnen gekomen m.b.t. onvrijwillige zorg. Veruit de meeste klachten betreffen de directie zorgverlening of zijn organisatorisch van aard. Het betreft officiële klachten die binnenkomen via het klachtenmailadres of direct bij de klachtenfunctionaris worden aangemeld. De meeste klachten zijn in een direct gesprek met alle betrokkenen opgelost.

Jaar 2020	Aantal klachten Totaal 2021	Aantal klachten totaal 2022	Aantal klachten Totaal 2023
Silverein	146	119	90

7.2.2 MIC & MIM

MIC

Er zijn in 2023 meer incidenten gemeld dan in 2022. We zien in 2023 een daling van het aantal valincidenten ten opzichte van 2022. Dit kan worden verklaard door de afspraak dat valincidenten bij cliënten met een geaccepteerd valrisico niet meer geregistreerd worden. Aan deze afspraak ligt een nieuw valprotocol ten grondslag. We zien een toename van incidenten in de categorie 'anders'. De aard van deze incidenten is onbekend. In 2023 is de overstap gemaakt naar digitaal aftekenen. Dit heeft in eerste instantie geleid tot een toename van het aantal meldingen van medicatiefouten t.o.v. 2022. Eind 2023 is een afname van het aantal medicatiemeldingen te zien. De verwachting is dat

deze daling in 2024 verder doorgezet wordt, omdat de afdelingen nu gewend zijn aan de nieuwe werkwijze. De toename van de andere incidenten is lastiger te verklaren. Uit de signalen vanuit de zorg blijkt dat steeds complexere bewoners/cliënten opgenomen worden. Ook is het mogelijk dat er beter gemeld wordt, nu alle afdelingen een kwaliteitsverpleegkundige hebben die hier alert op is.

MIM

Silverein ziet het aantal MIM meldingen in 2023 afnemen. Het aantal meldingen over fysiek geweld door bewoner/cliënt laat de grootste afname zien. De andere meldingscategorieën fluctueren over de tertalen. Er is behoefte aan meer kennis over onbegrepen gedrag. In 2023 is hier aan aandacht aanbesteed met de training 'Omgaan met dementie', maar meer scholing hierover is nodig, blijkt uit de kwaliteitsgesprekken met de regio's. Wel wordt video interactie-begeleiding als zinvol ervaren. Daarnaast draagt het voeren van omgangsoverleggen en gedragsvisites bij aan het voorkomen van MIM meldingen. Bij één cliënt is de HUME-sok ingezet om te komen tot een betere preventieve maatregelen. Deze slimme sok wordt in 2024 vaker ingezet bij cliënten met onbegrepen gedrag. Tot slot zien we een toename van het aantal uitzendkrachten in de zorg. Deze medewerkers kunnen zelf niet melden, maar moeten dit via een vast medewerker doen. Dit kan ertoe leiden dat er minder gemeld wordt.

7.2.3 WZD maatregelen

Het aantal WZD-registraties neemt in 2023 af ten opzichte van 2022. Het aantal mechanische fixaties en enkele andere beperkingen van de bewegingsvrijheid zijn gedaald. Er is namelijk groeiende aandacht voor het toepassen van sensortechniek om meer bewegingsvrijheid voor cliënten te realiseren. Aandachtspunt daarbij is het meer doelgericht inzetten van de sensortechniek en het vragen van instemming om sensortechniek te gebruiken.

7.2.4 Vrije keuze indicatoren

In onze kwaliteitsgegevens ter rapportering aan het Zorginstituut hebben wij ervoor gekozen om naast de drie verplichte indicatoren (Advanced Care Planning, medicatieveiligheid en aandacht voor eten en drinken) de indicatoren decubitus percentage en vrijheid beperkende maatregelen op te nemen in onze kwaliteitsgegevens.

Decubitus vrije keuze indicator Voor deze indicator zijn vanuit het ECD cliënten geselecteerd met decubitus van graad 2 of hoger binnen de gestelde data door Zorginstituut (ZI). In totaal waren dat er 27. Voor 1108 intramurale cliënten zijn deze gegevens aangeleverd wat duidt op een percentage van 2,8 procent. Een kanttekening bij deze cijfers is dat we uit de gegevens niet kunnen herleiden of voor elke cliënt met decubitus daadwerkelijk een wondblad is ingevuld.

Advance Care Planning (ACP) Proactieve zorgplanning is belangrijk voor cliënten in de palliatieve fase. Bij Silverein bespreken we de zorg – en behandelwensen met de cliënt en leggen deze vast in het zorgdossier. Hieruit blijkt dat bij alle intramurale cliënten gegevens zijn vastgelegd over ACP.

Medicatieveiligheid Voor deze indicator is nagegaan of er op de verschillende locaties MIC-formulieren zijn ingevuld die gaan over medicatie-incidenten. Dat blijkt voor alle locaties het geval te zijn. Incidenten ten aanzien van medicatie worden in afdelingsoverleg besproken. In 2023 is de uitrol van Medimo op alle afdelingen afgerond. Medimo omvat onder andere een elektronisch aftekensysteem waarmee de kans op fouten aanzienlijk kan verminderen.

Medicatiereview vrije keuze indicator Voor deze indicator zijn de medisch secretariaten nagegaan of op de locaties medicatie reviews hebben plaatsgevonden. Die hebben op alle locaties plaatsgevonden. Hierover is per cliënt gerapporteerd in het elektronisch cliënt dossier.

Aandacht voor eten en drinken Met een rapportage over de zorgplannen van alle intramurale cliënten, is vastgesteld dat bij alle onderzochte plannen aandacht is gegeven aan dit onderwerp. De informatie over eten en drinken die per locatie is vastgelegd is wisselend.