Kwaliteitsbeeld 2024/2025

Vooraf:
Ons Kwaliteitsbeeld is een dynamische website die we continu actueel houden met actuele berichten, artikelen en verhalen. Dit doen we in basis aan de hand van drie verhaallijnen:

1. Cliënt & mantelzorger,
2. Medewerker & vrijwilliger en
3. Organisatie.



Daarnaast ‘verversen’ we jaarlijks de verantwoordings- en cliëntwaarderingspagina.

Op de verantwoordingspagina’s zijn de speerpunten van het afgelopen jaar en het huidige jaar per verhaallijn samengevat.

Op de pagina cliëntwaardering worden de actuele scores van het afgelopen jaar gepresenteerd.

Toelichting op dit document:
In dit document is alle content (teksten) van het Kwaliteitsbeeld 2024/2025 in platte tekst samenbracht.

Inhoudsopgave

Pagina ‘Over het Kwaliteitsbeeld’ 3
Pagina ‘Cliëntwaardering’ 4
Pagina ‘Verantwoording 2024/2025’ 6
Content verhaallijn ‘Cliënten & mantelzorgers’ 18
Content verhaallijn ‘Medewerkers & vrijwilligers’ 27
Content verhaallijn ‘Organisatie’ 33

Pagina ‘Over het Kwaliteitsbeeld’

SVRZ laat met dit Kwaliteitsbeeld zien hoe we voortdurend werken aan de kwaliteit van onze zorg. Bekeken vanuit het perspectief van cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en de organisatie als geheel. SVRZ presenteert het Kwaliteitsbeeld in de vorm van een dynamische website; een mooie weerspiegeling van onze organisatie.

Generiek Kompas
Met het Kwaliteitsbeeld geven we invulling aan het Generiek Kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’, geïntroduceerd door Zorginstituut Nederland. Het Generiek Kompas is bedoeld voor mensen van alle leeftijden die in hun dagelijks leven, naast informele zorg, ook professionele ondersteuning, zorg en behandeling nodig hebben. Thuis, in het verpleeghuis of ergens daar tussenin. Ongeacht de plek waar iemand woont als je zorg krijgt, is het Generiek Kompas het uitgangspunt voor de kwaliteit van professionele zorg.

Bouwstenen
Het Generiek Kompas bestaat uit de volgende vijf bouwstenen:

- Het kennen van de wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Inzicht in kwaliteit

Met dit Kwaliteitsbeeld geven we invulling aan bouwsteen vijf: **‘Inzicht in kwaliteit’**. Het Kwaliteitsbeeld laat zien hoe SVRZ, met aandacht voor de vier (andere) bouwstenen, continu werkt aan de kwaliteit van onze zorg.

Dynamische website
Elke zorgorganisatie mag het Kwaliteitsbeeld op een eigen manier presenteren, passend bij de organisatie. De ene zorgorganisatie kiest voor een online magazine; de ander presenteert het in een pdf of infographic. SVRZ heeft gekozen voor een dynamische website.

Voortdurend in beweging
Op de website komen alle onderwerpen terug die in 2024 een belangrijke rol hebben gespeeld. Dit doen we vanuit het perspectief van verschillende doelgroepen en thema’s. Tegelijkertijd kijken we op de pagina Verantwoording ook vooruit naar 2025.

"Het Kwaliteitsbeeld weerspiegelt SVRZ goed als organisatie. Zo is duidelijk te zien dat innovatie belangrijk is voor SVRZ. We zijn voortdurend in beweging, continu groeiend en hebben oog voor reflectie. Dit komt op een mooie manier samen in het Kwaliteitsbeeld."
Tine Droshout, directeur Kwaliteit & Innovatie

Samenwerking
Een brede groep van SVRZ-professionals heeft het Kwaliteitsbeeld samengesteld. Ook het management, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad SVRZ zijn hierbij

betrokken. Het Kwaliteitsbeeld vullen we ieder jaar aan met onderwerpen die op dat moment belangrijk zijn voor SVRZ. Ook hebben we oog voor de doorontwikkeling van de website. We blijven kijken naar mogelijkheden om het Kwaliteitsbeleid op een zo overzichtelijke, maar ook aantrekkelijke manier te presenteren. Nu én in de toekomst.

Pagina 'Cliëntwaardering'

Bij SVRZ staat de cliënt centraal. Medewerkers zetten zich dagelijks in om iedere cliënt de best passende en meest optimale zorg of ondersteuning te bieden. Om dit te realiseren, staan we constant in contact met de cliënt en diens naasten. Wat vinden zij belangrijk? Wat gaat er goed? En wat kan er (nog) beter?

Onafhankelijk waarderingsonderzoek
Naast deze informele contactmomenten vraagt SVRZ de cliënt om periodiek deel te nemen aan een onafhankelijk waarderingsonderzoek. Bijvoorbeeld in de vorm van een vragenlijst of persoonlijk gesprek. Passend bij de doelgroep en in lijn met de afspraken die hierover binnen de zorgsector zijn gemaakt.

Het afgelopen jaar heeft SVRZ de volgende waarderingsonderzoeken uitgevoerd:

ZorgkaartNederland
ZorgkaartNederland is een initiatief van de Patiëntenfederatie Nederland. Op dit onafhankelijke platform delen mensen hun ervaringen over de zorg. Om inzicht te hebben in de kwaliteit van onze zorg, stimuleren we cliënten en hun naasten om een review te delen op ZorgkaartNederland.

In 2024 zijn er **121** beoordelingen (gemiddelde waardering: **8,8**) op ZorgkaartNederland geplaatst. Hiervan kwamen er **98** waarderingen voort uit het PREM-onderzoek ZorgThuis.

Verder zijn er **23** beoordelingen voor de intramurale locaties geplaatst en **6** voor de Geriatrische Revalidatie, waarvan **1** specifiek voor een specialist. Van de waarderingen van de intramurale locaties van SVRZ waren er **2** beoordelingen met een rapportcijfer tussen **0-6**, **2** beoordelingen tussen **7-8** en **19** beoordelingen van **9** en hoger. Voor deze categorie komt de Net Promotor Score (NPS) daarmee uit op **74,0**. De NPS-score geeft aan hoeveel mensen een zorgaanbieder bij vrienden en familie zouden aanbevelen.

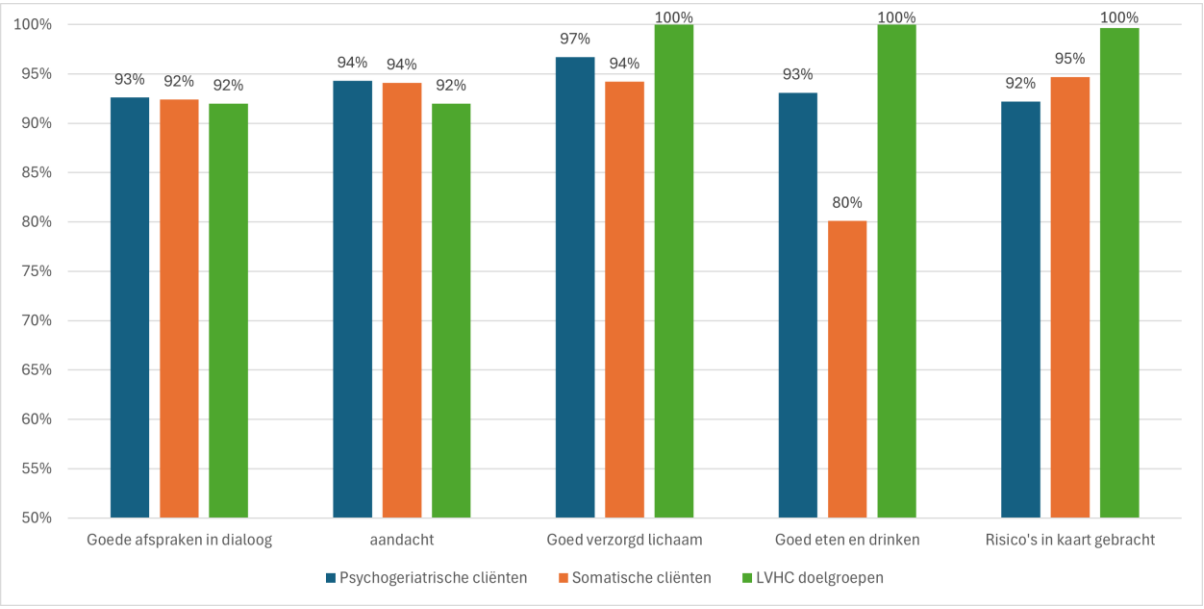


Cliëntervaringsgesprekken
SVRZ vindt het belangrijk om te weten of cliënten tevreden zijn over het wonen bij SVRZ en de zorg die wij leveren. Daarom voeren wij iedere twee jaar een cliëntervaringsgesprek met alle cliënten die langdurige zorg ontvangen. Deze gesprekken worden gevoerd door gesprekleiders. Dit zijn medewerkers van SVRZ met ervaring in de zorg, die specifiek getraind zijn voor het voeren van gesprekken. De gesprekleiders zijn onafhankelijk; ze werken op een ander locatie en zijn niet betrokken bij de dagelijkse zorg voor de cliënt. De gesprekken vinden plaats in de vertrouwde omgeving van de cliënt. Op basis van de complimenten, verbeterpunten en verhalen van de cliënt, maakt de gespreksvoerder een verslag. De teamcoach gaat daarna met medewerkers in gesprek over de complimenten en verbeterpunten. De resultaten worden verwerkt in een analyse voor het management van SVRZ.

In 2024 zijn er **462** cliëntervaringsgesprekken gevoerd. Dit heeft geleid tot de volgende inzichten:

- **Ruim 90%** van de cliënten geeft aan 'altijd' of 'meestal' tevreden te zijn over het in goede dialoog maken en nakomen afspraken.
- De meest positief scorende vraag gaat over de **eigen regie** van de cliënt. **85%** van de respondenten geeft aan 'altijd' tevreden te zijn. Dit geeft aan dat zij bij de dagelijkse zorg zelf mogen (blijven) doen wat ze zelf kunnen. Ook als dit veel langer duurt dan wanneer de zorgmedewerker dit zou doen.
- Ondanks een overall (**ruim 88%**) tevredenheid, zijn de meest kritische reacties gericht op goed eten en drinken. Hierbij zijn soms grote verschillen zichtbaar tussen de diverse doelgroepen.

Onderstaande afbeelding geeft de resultaten weer van de gesprekken met cliënten. Het gaat om cliënten met dementie (psychogeriatrische cliënten), cliënten somatiek en cliënten uit Laag Volume Hoogcomplexe doelgroepen (LVHC). Denk hierbij aan mensen met het syndroom van Korsakov en dementie op jonge leeftijd. De antwoordcategorieën tijdens deze gesprekken zijn: nooit, soms, meestal en altijd. De uitkomst op de afbeelding is een optelling van de antwoordmogelijkheden 'meestal' en 'altijd'. De gegevens zijn bijgewerkt tot eind 2024.



Revalidatiezorg
SVRZ vraagt aan alle cliënten die bij ons revalidatiezorg hebben ontvangen naar hun ervaringen over onze zorg- en dienstverlening. Naast een algemene waardering stellen we vragen over de informatieverstrekking, het revalidatieproces en het verblijf.

In 2024 zijn er **611** revalidatietrajecten geweest. Hiervan hebben **215** revalidatiecliënten hun ervaringen over de revalidatie bij SVRZ met ons gedeeld. Dit is een respons van **35%**. Deze cliënten gaven SVRZ een gemiddeld cijfer van een **8,3**. De NPS-score voor het jaar 2024 is **31**.

Eerstelijns Verblijf (ELV)
Er hebben in 2024 **262** cliënten ELV-zorg ontvangen bij SVRZ. Het gemiddelde cijfer voor de ELV bedraagt **8,6**. De gemiddelde NPS-score voor het jaar 2024 is **40**.

Eerstelijns fysiotherapie en logopedie
SVRZ meet de ervaringen van cliënten die gebruikmaken van de eerstelijns fysiotherapie en logopedie van SVRZ. Dit doen we met behulp van een PREM. Dit is een korte digitale vragenlijst die wordt aangeboden bij de laatste behandeling of wanneer er sprake is van chronische problemen na zes weken. Het gemiddelde rapportcijfer voor fysiotherapie was in 2024 een **8,9** (n= 20) en voor logopedie was dit in 2024 een **9,1** (n= 16).

ZorgThuis
In 2024 is voor ZorgThuis uitvraag gedaan met behulp van een PREM. In totaal zijn er 648 vragenlijsten uitgereikt via de zorgmedewerkers. Hiervan zijn **352** vragenlijsten geretourneerd. De NPS-score was **65** en het gemiddelde rapportcijfer was een **8,9**. Van cliënten die hiervoor toestemming hebben gegeven, is de beoordeling doorgestuurd naar ZorgkaartNederland.

Pagina ‘Verantwoording 2024/2025’

Verantwoording 2024/2025

In dit Kwaliteitsbeeld geeft SVRZ inzicht in de kwaliteit van onze zorg. Dit doen we aan de hand van drie verhaallijnen: de cliënt en mantelzorger, medewerker en vrijwilliger en organisatie. Op deze pagina zijn de speerpunten van het afgelopen jaar (2024) en het komende jaar (2025) per verhaallijn kort samengevat. Benieuwd naar het complete beeld en de volledige verhalen? Kijk dan op de homepage van het Kwaliteitsbeeld.

Cliënt & mantelzorger

Inleiding
Bij SVRZ weten we dat een cliënt, ondanks ziekte of ouderdom, nog steeds dezelfde persoon is als vroeger. Hun leven gaat gewoon door wanneer ze bij SVRZ komen wonen of zorg krijgen. We passen onze zorg aan op de persoon, zodat cliënten zichzelf kunnen zijn bij SVRZ.

Mantelzorgers spelen niet alleen een belangrijke rol in het leren kennen van de cliënt. SVRZ ziet hen ook als partner in de zorg. Samen met zorgmedewerkers kijken we wat de mantelzorger nog kan en wil betekenen in de dagelijkse zorg.

In 2024 waren de speerpunten bij SVRZ gericht op:

Eigen regie

Langer Actief Thuis

Zelfstandig dingen blijven doen. Dat is fijn voor ouderen zelf, maar ook voor het toegankelijk en betaalbaar houden van de ouderenzorg in Zeeland. Daarom werkt SVRZ met het programma Langer Actief Thuis (LAT). Bij Langer Actief Thuis (LAT) staat de zorg voor ouderen met een zorgvraag centraal. Het uitgangspunt is om eerst te kijken naar wat iemand nog wél zelf kan, en welke vaardigheden mogelijk opnieuw geleerd kunnen worden. Daarbij wordt zorgvuldig bepaald wat er nodig is om deze vaardigheden weer te krijgen. Deze benadering vraagt een andere manier van denken van medewerkers en ouderen. In plaats van 'zorgen voor' ligt bij het programma LAT de nadruk op 'zorgen dat'.

Indicatieloze dagbesteding

In maart 2024 werd de nieuwe inloop 'Goes-Oost' geopend. Ouderen kunnen er gezellig koffiedrinken, een goed gesprek voeren of deelnemen aan een activiteit. De inloop is bedoeld voor iedereen die behoefte heeft aan gezelligheid of er even tussenuit wil zijn. Vrijwilligers zorgen voor de begeleiding van de deelnemers. Een medewerker welzijn ondersteunt hen hierin. De inloop is een gezamenlijk project van SVRZ en SMWO en wordt ondersteund door de gemeente Goes. Deze vorm van dagbesteding zorgt ervoor dat inwoners vitaler blijven, waardoor ze langer thuis kunnen blijven wonen.

Week van Positieve Gezondheid

Van 23 tot en met 28 september 2024 vond in Zeeland de Week van de Positieve Gezondheid plaats. Een week waarin heel Zeeland extra aandacht gaf aan Positieve Gezondheid. Dit in de vorm van allerlei leuke, gratis activiteiten. Deze week was voor en door iedereen in Zeeland. Het doel van dit evenement: alle Zeeuwen inspireren en vooral ook stimuleren om zelf iets te doen aan hun positieve gezondheid, die van cliënten of hun naasten.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld kunnen worden:

- Jezelf zijn bij SVRZ
- Langer Actief Thuis
- ZorgWegwijzer: een online keuzehulp die laat zien wat cliënten en hun naasten kunnen kiezen én verwachten bij SVRZ
- Bewegen met een lach
- Week van de Positieve Gezondheid
- 75-jarig jubileum SVRZ

Vergroten rol informele zorg

Vrijwilligers

Bij SVRZ vinden we het welzijn van cliënten belangrijk. De hulp van vrijwilligers is hierin essentieel. Zij zetten zich belangeloos in voor cliënten en zijn onmisbaar voor de zorg die SVRZ aan cliënten biedt. Of het nu gaat om het ondersteunen bij leuke activiteiten of het bieden van extra handen; ze toveren iedere dag weer een glimlach op het gezicht van cliënten.

SVRZ had in 2024 **ruim 1.200 vrijwilligers**. In de Week van de Vrijwilliger, van 7 tot en met 11 oktober 2024, zetten we onze vrijwilligers daarom in het zonnetje. Op verschillende locaties vonden activiteiten plaats, speciaal georganiseerd voor hen.

In 2024 kreeg SVRZ er **155 nieuwe vrijwilligers** bij. Op svrz.nl/vrijwilligers brengen we alle openstaande vacatures onder de aandacht. Ook hebben we in 2024 online campagne gevoerd om nieuwe vrijwilligers te werven. Dit zetten we in 2025 voort.

Mantelzorgers
Mantelzorgers zijn onmisbaar voor cliënten. SVRZ wil hen graag ondersteunen, zodat zij van betekenis kunnen blijven voor hun naaste. Dé mantelzorger bestaat echter niet. Iedere mantelzorger is anders, heeft andere gevoelens en gaat anders om met het verdriet dat gepaard gaat met de verhuizing van hun naaste naar het verpleeghuis. Net zoals we willen meelopen op het levenspad van de cliënt, willen we ook aansluiten op het pad van de naaste. En willen we steun en begeleiding bieden aan de naaste in relatie tot de cliënt. SVRZ biedt een luisterend oor voor hun verhaal en toont begrip voor hun situatie. Hierbij vormt de driehoek cliënt, naaste en professional het vertrekpunt.

Als de naaste eraan toe is, stemmen we af wat we voor elkaar kunnen betekenen. En hoe de naaste betrokken kan en wil blijven bij de zorg en dagbesteding. Als een naaste bijvoorbeeld hielp bij het douchen, meeging naar de arts of iedere week samen ging lunchen, kan dat na de verhuizing wat ons betreft gewoon doorgaan.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld kunnen worden:

- Verhaal van een mantelzorger;
- Onmisbare vrijwilligers;

<u>Specifieke zorg voor hoogcomplexe doelgroepen (met een laag volume)</u>
Syndroom van Korsakov
Sinds eind 2012 biedt SVRZ Ter Poorteweg zorg en behandeling aan cliënten met het syndroom van Korsakov. Sinds 2022 is deze locatie officieel erkend als Regionaal Expertise Centrum (REC) Korsakov in Zeeland. Deze locatie heeft zes woningen, met in totaal ruimte voor 42 cliënten, en een activiteitencentrum.

In 2024 zijn er vier studio's ingericht en in gebruik genomen om enkele cliënten de mogelijkheid te bieden om zelfstandig en toch beschermd te kunnen wonen op het terrein van SVRZ Ter Poorteweg. Ook is de ambulante dienstverlening verder ontwikkeld en wordt hier steeds vaker gebruik van gemaakt. Tenslotte is er in april 2024 een netwerkbijeenkomst met als thema 'de cliëntreis' georganiseerd voor interne en

externe stakeholders. Deze bijeenkomst was met een bezoekersaantal van 100 deelnemers een groot succes.

Dementie op jonge leeftijd
Begin 2024 zijn er in SVRZ Ter Schorre twee nieuwe groepswoningen voor cliënten met dementie op jonge leeftijd geopend. In totaal zijn er nu vier woningen met ieder een eigen leefmilieu. Met deze leefmilieus kunnen we nog beter voldoen aan de specifieke zorgbehoefte en wensen van bewoners. Zo is de 'passieve sfeer woning' vooral bedoeld voor cliënten die behoefte hebben aan rust, terwijl de 'actieve sfeer woning' meer is gericht op duidelijkheid en structuur. Bij de 'focuswoning' hebben bewoners behoefte aan zo min mogelijk prikkels en veel een-op-een contact. Ook hebben we cliënten die nog actief bezig willen zijn en juist sociale contacten, uitdaging en prikkels nodig hebben. Deze cliënten verblijven in de 'sociowoning'.

***Button:** **Twee nieuwe groepswoningen voor mensen met dementie op jonge leeftijd - SVRZ**.*

Parkinson
Begin januari 2025 heeft SVRZ de dagbehandeling Parkinson overgedragen aan Zorggroep Ter Weel. Het doel van de overdracht is om de specialistische zorg en behandeling op het gebied van Parkinson meer te concentreren. Zorggroep Ter Weel biedt op de Parkinsonafdeling in Goes specialistische zorg voor mensen met de ziekte van Parkinson. Door de dagbehandeling hieraan toe te voegen, sluit het totale behandelaanbod goed op elkaar aan.

SVRZ bood de dagbehandeling Parkinson aan in Ter Valcke. SVRZ Ter Valcke maakt een doorstart met een dagbehandeling somatiek. Deze dagbehandeling is bedoeld voor cliënten met een Wlz- of GZSP-indicatie. Dit houdt in dat de dagbehandeling is gericht op mensen met een chronische aandoening en lichamelijke functiebeperkingen, die behoefte hebben aan begeleiding en/of behandeling in een specialistische setting.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld zijn:
- Regionaal Expertise Centrum (REC) Korsakov Zeeland
- Zorgaanbod voor mensen met dementie op jonge leeftijd en hun familie en mantelzorgers in Zeeland

Inzet technologie
Slimme sensoren
In 2023 begon SVRZ het project Nachtzorg Zeeuws-Vlaanderen. SVRZ wilde hiermee de nachtzorg in Zeeuws-Vlaanderen anders organiseren. In de nabije toekomst krijgen we namelijk te maken met grote personeelstekorten in de zorg. In Zeeuws-Vlaanderen is dat probleem groter, door de vergrijzing van deze regio. In februari 2024 startte een proefperiode bij SVRZ Máxima, waar we de werking van optische sensoren specifiek op deze locatie hebben getest. Met optische sensoren kun je cliënten gerichter helpen gedurende de nacht. Deze proef was een bewuste keuze om mogelijke knelpunten te identificeren voordat we de sensoren zouden uitrollen naar alle andere SVRZ-locaties in Zeeuws-Vlaanderen. Tijdens de proefperiode bleek echter dat de sensoren regelmatig

valse meldingen gaven, wat de betrouwbaarheid en effectiviteit van de technologie onder druk zette. Omdat het niet is gelukt om de problemen op te lossen, is besloten het project stop te zetten.

In plaats hiervan rolt SVRZ in 2025 de technologie Momo BedSense uit binnen heel SVRZ. Deze technologie is al op een aantal afdelingen getest. De ervaringen hiermee waren erg positief.

Medimo
Eind 2024 is besloten dat SVRZ kiest voor Medimo als Elektronisch Voorschrijfsysteem (EVS) en elektronische Toedien Registratie (eTDR). Medimo kan voor zowel intramurale als extramurale zorg ingezet worden. Ook is het mogelijk om Medimo te koppelen aan het nieuwe Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) dat SVRZ per 1 januari 2026 in gebruik neemt. De implementatie van Medimo start vanaf het eerste kwartaal van 2025. We streven ernaar om de implementatie voor de zomer van 2025 te realiseren. In ieder geval voordat we gebruikmaken van het nieuwe ECD in 2026.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld kunnen worden:

- Inzet zorgtechnologie Momo BedSense
- Leefcirkels bij SVRZ;
- Pilot met optische sensoren t.b.v. nachtzorg in Zeeuws-Vlaanderen;
- Inzet Medimo voor vergroting medicatieveiligheid;

In 2025 werkt SVRZ verder aan:
- Het verder optimaliseren van de inzet van mantelzorg (familieparticipatie) en vrijwilligers
- Doorontwikkelen van zorg voor hoogcomplexe doelgroepen met een laag volume
- Doorontwikkelen van Geriatrische Revalidatie, ZorgThuis en Welzijn

Cijfers Cliënt & mantelzorger
- 4.389 Totaal aantal cliënten
- 1.269 Cliënten verpleeghuiszorg & revalidatie
- 2.942 Cliënten ZorgThuis & dagbesteding
- 57 Cliënten Geriatrische Revalidatie
- 19 Cliënten Eerstelijns Verblijf
- 102 Cliënten Volledig Pakket Thuis

Medewerker & vrijwilliger

Inleiding
Medewerkers en vrijwilligers zijn enorm waardevol. Ze zorgen voor cliënten en bieden hen de best mogelijke ondersteuning. Ze zijn een belangrijke schakel tussen de organisatie en cliënten (en hun mantelzorgers).

In 2024 waren de speerpunten bij SVRZ gericht op:

Behoud kwaliteit van zorg

Digitaal Leerplein ZorgWise

SVRZ is in december 2024 overgestapt op een nieuw leerplein: ZorgWise. ZorgWise is een initiatief vanuit het Deltaplan en verschillende Zeeuwse zorgorganisaties. SVRZ is een van de eerste zorgorganisaties die van start gaat met het nieuwe leerplein. Met de komst van ZorgWise kunnen we trainingen voor medewerkers op een laagdrempelige en aantrekkelijke manier aanbieden.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld kunnen worden:

- Expertteam palliatieve zorg;
- Overgang naar een nieuw elektronisch cliëntdossier;
- Wat SVRZ doet om zorgvuldig met informatie van cliënten om te gaan;
- De nieuwe functie teamcoach;
- Van zorg naar welzijnsdenken.

Duurzame inzetbaarheid

Aandacht voor en behoud van medewerkers

In 2024 is het programma 'Verbind Veerkracht' gestart. Dit programma startte parallel aan de organisatorische veranderingen die zijn doorgevoerd als gevolg van de transitie van onze organisatie. In dit programma staan leiderschap en cultuur centraal. We startten met een groep ambassadeurs, bestaande uit zorgmanagers en beleidsadviseurs. Zij hebben namelijk een belangrijke rol in het contact met de teamcoaches en het goed toerusten van medewerkers. Thema's als verbinding, multidisciplinair en interdisciplinair samenwerken spelen daarbij een rol. Maar ook het aanspreken van elkaar en coachende vaardigheden komen hierin terug.

In het laatste kwartaal van 2024 is een werkbelevingsonderzoek uitgezet onder alle medewerkers. Onderwerpen als bevlogenheid, betrokkenheid, werkdruk, veiligheid, ontwikkelmogelijkheden en de rol van de leidinggevende kwamen hierin terug. De uitkomsten zijn meegenomen in een bedrijfsanalyse naar duurzame inzetbaarheid. Voor de korte termijn zijn per team doelstellingen geformuleerd die in 2025 worden opgepakt.

Verzuim

Verzuim als gevolg van ziekte beschouwt SVRZ als het grootste risico voor de continuïteit als het gaat om de inzetbaarheid van medewerkers. Ondanks dat het ziekteverzuimpercentage in alle maanden van 2024 lager was dan in dezelfde maanden in 2023, was het ziekteverzuim gemiddeld 11,0% over heel 2024. Het merendeel van dit ziekteverzuim is langdurig en betreft zowel mentale als fysieke klachten van medewerkers.

In de zomer van 2024 is een projectgroep samengesteld rondom inzetbaarheid en verzuim. De projectgroep werkt aan een plan van aanpak om het blijvend hoge ziekteverzuim terug te dringen. En toekomstig verzuim te voorkomen, door meer prioriteit te geven aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld zijn:
- Scholing bij SVRZ;
- Het jaarlijkse inzetbaarheidsgesprek van medewerker en leidinggevende;

Evenwichtige werk-privé balans
De werkgroep planning en roostering focuste zich in 2024 op de werk-privé balans van medewerkers en de continuïteit van zorg, door rust in de roosters aan te brengen. Hierbij is externe expertise vanuit Ortelligence ingeschakeld. Er zijn voorstellen uitgewerkt om meer inzicht te krijgen in de beschikbare en benodigde capaciteit, in de vorm van capaciteitsbalansen. Ook wil SVRZ een evenwichtig en gezond rooster. Hierbij is er aandacht voor de wensen van medewerkers, binnen de kaders van de wet- en regelgeving van de CAO VVT, Arbeidstijdenwet en Arbeidstijdenbesluit.

De realiteit is dat er door het hoge ziekteverzuim een beroep wordt gedaan op de vrije tijd van medewerkers. Om de continuïteit van zorg te borgen, maakt SVRZ nu nog regelmatig gebruik van de inzet van zzp'ers. Veranderde wet- en regelgeving, en aangescherpte handhaving als het gaat om de inzet van zzp'ers, maakt dat SVRZ de mogelijkheden onderzoekt om het aantal zzp'ers terug te dringen. SVRZ wil de risico's beperken en de flexibele inzet van medewerkers op een andere manier organiseren. Dit is belegd bij de projectgroep Zorgteams van de Toekomst. Binnen dit project is er aandacht voor de basiszorgteams, maar wordt ook gekeken naar de optimale inzet van een deskundige en flexibele schil.

Informatiebeveiliging & privacy
In 2024 is SVRZ gestart met een bewustwordingscampagne als het gaat om informatiebeveiliging en privacy. De campagne bestaat uit meerdere gesimuleerde phishingmails in verschillende moeilijkheidsgraden. Ook moeten medewerkers verplichte e-learningmodules volgen om de kennis over informatiebeveiliging en privacy op peil te houden. De e-learning is voor medewerkers eenvoudig te volgen via het nieuwe leerplein ZorgWise.

Om medewerkers makkelijk melding te laten maken van een (vermoeden van een) phishingmail, is in Outlook een 'phishing report button' toegevoegd. Het gebruik van de phishing report button en de deelname aan de e-learnings worden gemonitord en afgezet tegen vastgestelde KPI's. Het resultaat wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan het directieteam.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld zijn:
- Optimaliseren roosterproces met planningstool;
- De belangrijke rol van vrijwilligers;
- Bewustzijn creëren over het zorgvuldig omgaan met informatie en privacy.

In 2025 werkt SVRZ verder aan:
- De implementatie van het nieuwe elektronisch cliëntdossier;
- Het verder aanbieden van het scholingsprogramma Belevingsgerichte zorg en welzijn.

Cijfers Medewerker & vrijwilliger

- 3.458 Totaal aantal medewerkers
- 2.018 Totaal aantal fte
- 1.260 Totaal aantal vrijwilligers

Organisatie

Inleiding
SVRZ is een grote zorgorganisatie in Zeeland. We bieden alle vormen van ouderenzorg: van verpleeghuishuis tot dagbehandeling en van revalidatie tot ZorgThuis. Ook voor ergotherapie of activiteiten in een ontmoetingscentrum kunt u bij ons terecht. SVRZ is expert in het begeleiden van mensen met complexe problematiek zoals Korsakov en dementie op jonge leeftijd.

We zorgen voor kwetsbare ouderen en mensen die al op jongere leeftijd worden geconfronteerd met ouderdomsproblematiek of een ziekte. Samen met cliënten geven we invulling aan de waarden die voor hen belangrijk zijn in het leven. Dat doen we elke dag weer opnieuw. Daarbij zien we onze kernwaarden **nabijheid**, **vrijheid**, **verantwoordelijkheid** en **gelijkwaardigheid** terug in onze prestaties en in het handelen van medewerkers. Onze missie luidt kernachtig: **SVRZ zorgt in Zeeland**.

De doelstelling, missie en kernwaarden van SVRZ komen samen in de op waarden gebaseerde visie van SVRZ, die als referentiekader dient voor al onze beslissingen.

In 2024 waren de speerpunten bij SVRZ gericht op:

Benutten samenwerkingsverbanden zorg en onderwijs
SVRZ werkt op meerdere gebieden samen met de diverse Zeeuwse zorgorganisaties en het onderwijsveld.

Button:** **Lees hier meer over onze samenwerkingspartners en samenwerkingsverbanden

Zeeuwse Zorgschakels
De stichting Zeeuwse Zorgschakels (ZZS) is opgeheven. De ZZS bleek toch te kwetsbaar en te weinig dynamisch voor deze tijden. Het Algemeen Bestuur heeft hiermee ingestemd. De taken van ZZS zijn per 1 januari 2025 overgedragen aan Amarijn, Allévo, ZorgSaam en SVRZ. De formatie casemanagers is overgenomen door Amarijn, Allévo en ZorgSaam. De netwerkcoördinatie is ondergebracht bij SVRZ. Het gaat om de volgende netwerken: Dementie, Niet-aangeboren Hersenletsel (NAH) en Palliatieve Zorg (inclusief het Huis voor Levensvragen Zeeland).

Onderzoek en wetenschap

SVRZ is aangesloten bij drie kennisnetwerken: de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zeeland (AWOZ), het Universitair Netwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON) en de Academische Werkplaats voor Ouderen van Tranzo.

In 2024 heeft de Onderzoeks- en Wetenschapscommissie twee Kenniscafés georganiseerd: een over palliatieve zorg en een over eenzaamheid. Het Kenniscafé over eenzaamheid is geannuleerd vanwege onvoldoende deelnemers. Als alternatief is in 2025 een webinar over dit onderwerp georganiseerd.
In 2024 was SVRZ betrokken bij meerdere wetenschappelijke onderzoeken, zoals een onderzoek naar mantelzorgende professionals, de QoLEAD studie en de Young-Onset Dementia (YOD) studie naar dementie op jonge leeftijd. Daarnaast voeren SVRZ-professionals twee promotieonderzoeken uit. Een onderzoek gaat over eenzaamheid. Het andere onderzoek is gericht op het implementeren van de SBAR: een methode om effectief te communiceren in acute situaties in het verpleeghuis. Het promotieonderzoek SBAR heeft de Waal Professionaliseringsprijs gewonnen.

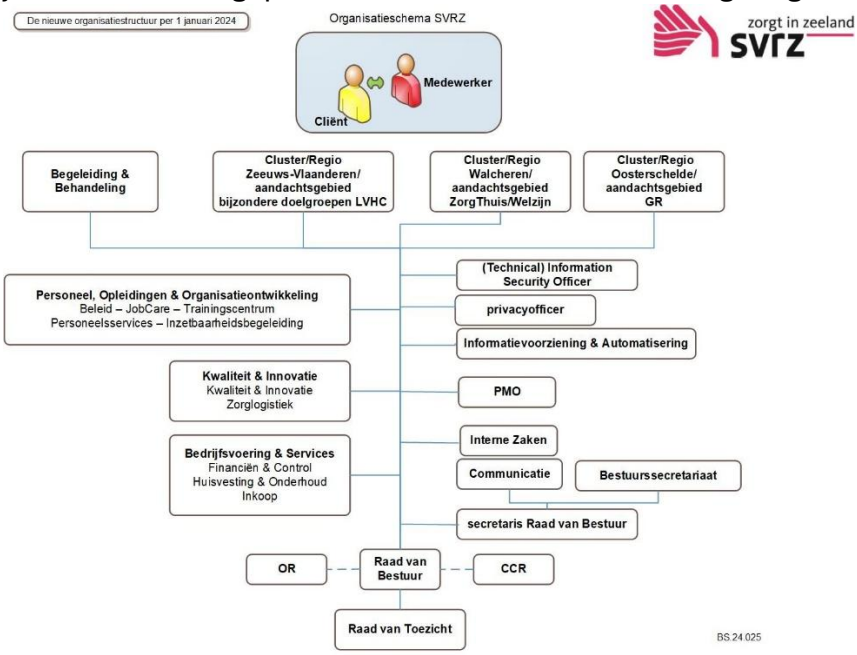
Via de netwerken zijn verschillende verzoeken binnengekomen om mee te schrijven met de subsidieaanvraag van ZonMw studies. SVRZ gaat deelnemen aan de MediaThera studie van het UKON.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld zijn:

- Wat het CAV is en hoe dit in 2025 wordt omgevormd naar een Zeeuws Coördinatiepunt Ouderen (ZCO);
- Samenwerkingspartners;

Slagvaardige en flexibele organisatieinrichting

Organisatieinrichting
SVRZ opereert in een dynamische omgeving, waar veranderingen elkaar steeds sneller opvolgen. Om meer slagvaardig en flexibel te worden is de organisatiestructuur sinds 1 januari 2024 aangepast. Onderstaand het actuele organogram.



De aansturing van het primair proces is op clusterniveau georganiseerd: Walcheren, Oosterschelde en Zeeuws-Vlaanderen. Daarnaast hebben we Begeleiding en Behandeling (B&B). De directeuren van de clusters en de directeur B&B rapporteren direct aan de Raad van Bestuur en zijn integraal verantwoordelijk voor het betreffende organisatieonderdeel. Vanuit een matrixstructuur wordt daarnaast functioneel gestuurd op drie aandachtsgebieden: Geriatrische Revalidatie, ZorgThuis/Welzijn, bijzondere doelgroepen/laag volume hoog complex (LVHC). Naast de clusterdirecteuren zijn zorgmanagers inhoudelijk verantwoordelijk voor beleid en sturing op deze aandachtsgebieden. De zorgmanagers rapporteren aan de clusterdirecteuren per regio.

Zorgmanagers sturen teamcoaches zorg en teamleiders welzijn aan, waarbij de nadruk van de teamcoaches zorg ligt op het coachen en begeleiden van de medewerkers in de zorgteams. Binnen Begeleiding & Behandeling stuurt de directeur de teamleiders aan: in iedere regio zijn dat er twee.

Facilitaire activiteiten en planning zijn op clusterniveau georganiseerd met hiërarchische aansturing vanuit de clusterdirecteuren. Functionele aansturing vindt centraal plaats vanuit Bedrijfsvoering & Services.

De beleidsondersteunende organisatieonderdelen Kwaliteit & Innovatie (K&I) en Personeel, Opleidingen & Organisatieontwikkeling (PO&O) zijn decentraal gepositioneerd, maar vallen onder de directe aansturing van de directeur K&I en de directeur PO&O.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld zijn:

- Zeggenschap bij SVRZ;
- Terugblik en vooruitblik op innovatie binnen SVRZ;
- Hoe SVRZ zich op de toekomst voorbereidt door een andere, meer slagvaardige en flexibele organisatieinrichting en een andere toekomstige inrichting van de zorgteams;

Datagedreven werken

Met ondersteuning van een extern bureau is in 2024 een traject voor het opstellen van een digitale strategie gestart. In diverse workshops is gekeken naar de gewenste dienstverlening in de toekomst. De uitkomsten worden gebruikt voor een roadmap van projecten die bijdragen aan die gewenste dienstverlening. Een concreet voorbeeld is dat SVRZ optimaal gebruik wil maken van data. Om dat mogelijk te maken is SVRZ in 2024 gestart met de inrichting van een modern dataplatform. Ook heeft de digitale strategie handvatten gegeven om zowel de dienstverlening van de afdeling Informatievoorziening & Automatisering als de informatievoorziening van SVRZ te verbeteren.

Ontregel de zorg

In 2024 zijn twee medewerkers van SVRZ opgeleid als ‘Ontregelaar in de Zorg’. Vanuit die hoedanigheid zijn zij actief betrokken bij het Zeeuws Ontregellab, dat in 2024 verder

vorm heeft gekregen. Het Zeeuws Ontregellab is een gezamenlijk initiatief vanuit het programma Zorg in Balans en de ouderenzorgorganisaties in Zeeland, met als doel de regeldruk te verminderen. Dit betekent dat we onnodige regels in de dagelijkse praktijk willen schrappen, vereenvoudigen en voorkomen. Zo komt er meer tijd vrij voor de zorg en aandacht voor de cliënt en neemt ook het werkplezier van medewerkers toe.

SVRZ heeft in 2024 een eerste stap gezet in het verminderen van de administratieve last als het gaat om rapporteren. We draaien vanaf 1 december 2024 tot 1 maart 2025 een pilot in Zeeuws-Vlaanderen in een team van ZorgThuis, in twee woongroepen somatiek en in twee groepswoningen dementie. We richten ons in deze pilot op het loslaten van het dagelijks rapporteren bij cliëntcontact.

Het doel van de pilot is tweeledig: we willen de administratieve last voor (zorg)medewerkers verminderen door minder (vaak) te rapporteren. Ook willen we de kwaliteit van de rapportage verhogen door alleen de belangrijke zaken te rapporteren.

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld zijn:

- Verminderen administratieve lastendruk ten gunste van aandacht voor de cliënt en meer werkgeluk en vitaliteit bij de medewerker.

Duurzaamheid

SVRZ wil duurzaamheid verder ontwikkelen en borgen in de organisatie. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is belangrijk voor SVRZ en vormt een vaste waarde voor onze bedrijfsvoering. Duurzaamheid hoort daar nadrukkelijk bij en maakt onderdeel uit van de visie van SVRZ.

Button:** **Meer informatie over duurzaamheid bij SVRZ

Milieuvriendelijke schoonmaak

Als onderdeel van het behalen van de zilveren Milieuthermometer Zorg zijn we in het najaar van 2024 op zes locaties gestart met het gebruiken van milieuvriendelijke schoonmaakproducten. De medewerkers van de betreffende locaties die met deze schoonmaakproducten moeten werken, zijn hierover geïnformeerd en kregen hiervoor een passende training aangeboden. Met de overgang naar milieuvriendelijke schoonmaak op deze zes locaties, zijn niet alleen de schoonmaakproducten en bijbehorende werkinstructies veranderd. Ook de veiligheidsinformatiebladen zijn hierop aangepast. In 2025 gaan we verder met het uitrollen van milieuvriendelijke schoonmaak op alle SVRZ-locaties.

Beter afval scheiden

Als zorgorganisatie zijn we verplicht om afval te scheiden. Dit deden we al, maar dit kan nog beter met als doel om de hoeveelheid niet herbruikbaar restafval te beperken. Als onderdeel van het behalen van de zilveren Milieuthermometer Zorg is SVRZ in het najaar van 2024 gestart op zeven locaties met het consequenter scheiden van afval. Dit geldt voor de zorglocaties SVRZ 't Gasthuis, Tulpstraat, Ter Schorre, De Redoute, Ten Anker en Koriander. Ook op het Servicecentrum wordt het afval op dezelfde manier

gescheiden. In 2025 wordt deze manier van beter afval scheiden op alle SVRZ-locaties uitgerold.

Duurzame voeding
In 2024 is een verbeterplan voor duurzame voeding opgesteld. Dit plan sluit aan op de concrete doelstellingen van de Green Deal Zorg:

- Terugdringen voedselverspilling naar maximaal 20% in 2026
- Transitie naar meer plantaardige eiwitten in de voeding voor cliënten en medewerkers: verhouding 50% dierlijk/plantaardig in 2026

Artikelen/berichten die hieronder gekoppeld zijn:

- Hoe SVRZ op een vooruitstrevende manier bijdraagt aan de milieudoelstellingen;
- Zes SVRZ-locaties behalen zilveren Milieuthermometer Zorg

In 2025 werkt SVRZ verder aan:

- Uitrollen van Zorgteams van de Toekomst als de pilots zijn geëvalueerd;
- Inzet arbeidsbesparende en kwaliteitsverhogende zorgtechnologie: verdere uitrol van de leefcirkels, Medido en de Momo BedSense;
- Onderzoeken mogelijkheden kunstmatige intelligentie (AI) om zorgprocessen verder te optimaliseren en de inzet van Virtual Reality voor opleidingsdoeleinden;
- Verder richting geven aan de koers van SVRZ met een nieuwe meerjarenstrategie vanaf 2026.

Cijfers Organisatie

- 3 Clusters
- 37 Verpleeghuislocaties
- 27 Woonzorgcentra
- 13 Ontmoetingscentra
- 5 Locaties voor dagbehandeling
- 1 Activiteitencentrum
- 1 Traningscentrum
- 202,9 Totale omzet (mio)
- 172,4 Omzet Wlz-zorg (mio)
- 19,5 Omzet zvw-zorg (mio)

Content verhaallijn ‘Cliënten & mantelzorgers’

Inzet zorgtechnologie Momo BedSense

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger + Medewerker & vrijwilliger + Organisatie
Thema: Onderzoek & innovatie

In 2023 heeft een aantal afdelingen binnen SVRZ de Momo BedSense getest. De ervaringen waren erg positief. Na deze succesvolle pilot gaat SVRZ de Momo BedSense inzetten bij cliënten die bij SVRZ wonen en verpleeghuiszorg krijgen.

Wat is de Momo BedSense?
De Momo BedSense is een druksensor die onder het matras ligt. De bedsensor registreert de bewegingen van de cliënt op het matras. Dit gebeurt aan de hand van trillingen. Deze trillingen geven inzicht in het slaappatroon en de activiteit van de cliënt. Zo kunnen zorgmedewerkers snel ter plaatse zijn als een cliënt extra ondersteuning nodig heeft en is er zorg op maat mogelijk. Ook zorgt de Momo BedSense voor een betere nachtrust van cliënten. We hoeven cliënten ’s nachts niet wakker te maken als dat niet nodig is.

Krapte op de arbeidsmarkt
Naast de voordelen voor de kwaliteit van de zorg, biedt de Momo BedSense ook voordelen voor medewerkers en SVRZ als organisatie. In de toekomst krijgen we te maken met een nog grotere krapte op de arbeidsmarkt. Door de inzet van slimme zorgtechnologie, zoals deze bedsensoren, kunnen we dit tekort aan medewerkers deels oplossen door anders te werken. De Momo BedSense kan bijdragen aan het verlagen van de werkdruk en het ziekteverzuim. Ook heeft de zorgtechnologie een positief effect op het werkplezier van zorgmedewerkers.

Installeren bedsensoren
We streven ernaar dat in 2025 alle locaties van SVRZ van bedsensoren zijn voorzien. Cliënten (of naasten van cliënten) worden hierover tijdig geïnformeerd.

Campagne Jezelf zijn

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Jezelf zijn

Wie was u, voordat u zorg of ondersteuning kreeg bij SVRZ? Wat vindt u belangrijk? Welke gebeurtenissen hebben u gevormd tot wie u nu bent? Bij SVRZ weten we dat u nog steeds dezelfde persoon bent als vroeger. Daar passen we onze zorg op aan. Zodat elke cliënt zichzelf kan zijn.

Campagne met vier unieke verhalen
Op 12 april 2024 lanceerden we de campagne ‘Jezelf zijn bij SVRZ’. Bekijk de bijzondere verhalen en beelden op de website van SVRZ.

Button: ***Meer over Jezelf zijn bij SVRZ***

Twee nieuwe groepswoningen voor mensen met dementie op jonge leeftijd

Type pagina: nieuwsbericht
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Kennis & expertise

Bij dementie denk je al snel aan ouderen. Maar ook mensen onder de 65 jaar kunnen de ziekte krijgen. Zij zitten in een heel andere levensfase dan ouderen. Daardoor hebben ze andere zorg nodig. SVRZ biedt zorg op maat voor mensen met dementie op jonge leeftijd.

Nieuwsbericht svrz.nl: ***Twee nieuwe groepswoningen voor mensen met dementie op jonge leeftijd - SVRZ***

SVRZ behaalt PREZO-keurmerk voor dementie op jonge leeftijd

Type pagina: nieuwsbericht
Doelgroep: Organisatie
Thema: Kennis & expertise

Bij dementie denk je al snel aan ouderen. Maar ook mensen onder de 65 jaar kunnen de ziekte krijgen. Zij zitten in een heel andere levensfase dan ouderen. Daardoor hebben ze andere zorg nodig. SVRZ biedt zorg op maat voor mensen met dementie op jonge leeftijd.

Nieuwsbericht svrz.nl: ***SVRZ behaalt PREZO-keurmerk voor dementie op jonge leeftijd - SVRZ***

Meneer Soulimans (64) heeft dementie op jonge leeftijd

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Kennis & expertise

Bij dementie denk je al snel aan ouderen. Maar ook mensen onder de 65 jaar kunnen de ziekte krijgen. Zij zitten in een heel andere levensfase dan ouderen. Daardoor hebben ze andere zorg nodig. SVRZ biedt zorg op maat voor mensen met dementie op jonge leeftijd.

Verhaal meneer Soulimans

Om meer bekendheid te creëren over dementie op jonge leeftijd en de specifieke zorg die SVRZ op dit vlak biedt, werken we mee aan verhalen over cliënten. Zo is meneer Soulimans (64) in de zomer van 2024 geïnterviewd door de PZC. Hij stond nog volop in het leven, toen hij de diagnose Lewy body dementie kreeg. Inmiddels woont hij bij SVRZ, in een van de groepswoningen voor mensen met dementie op jonge leeftijd. De PZC interviewde meneer Soulimans, samen met zijn vrouw. Ook het Radboudumc werkte mee aan het artikel.

Lees het artikel op de website van de PZC: ***Stanny (64) stond volop in het leven, toen hij de diagnose dementie kreeg: 'Zijn ziekte is een trein die niet te stoppen is' | pzc.nl***

SVRZ vergroot de medicatieveiligheid met Medimo

Type pagina: nieuwsbericht
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Kennis & expertise

nieuwsbericht svrz.nl: ***SVRZ vergroot de medicatieveiligheid met Medimo – SVRZ***

Hoera, SVRZ bestaat 75 jaar!

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger + Medewerker & vrijwilliger + Organisatie
Thema: geen

Op donderdag 15 augustus 2024 bestond SVRZ 75 jaar. Een mooie mijlpaal die we niet zomaar voorbij lieten gaan.

Terug in de tijd
15 augustus 1949. Voor zorg betaalde je drie gulden en tien cent per dag. Cliënten verbleven in grote slaapzalen. Een groot contrast met hoe de zorg er vandaag de dag uitziet. In een interview blikken SVRZ-bestuurders Angela Bras en Dennis de Rijke terug op deze tijd.

Button: ***Lees het interview***

Activiteiten voor cliënten
In de jubileumweek vierden de locaties feest met allerlei leuke activiteiten voor cliënten. Er waren feestelijke muziekoptredens, mosselmaaltijden, een bingo, een quiz over 75 jaar SVRZ, een high-tea, kleedjesmarkt, oud-Hollandse spelletjes en nog veel meer! Bekijk de video voor een impressie van alle activiteiten.

YouTube-video: ***https://youtu.be/V9KhFiD5_3A***

Jubileumfeest voor medewerkers
Wat een feest! Op donderdag 14 en vrijdag 15 november vierden we deze mijlpaal samen met onze medewerkers tijdens het jubileumfeest '75 jaar SVRZ' in de Lasloods in Vlissingen. Een feest vol muziek en entertainment.

YouTube-video: ***https://youtu.be/LgIOTahg7bg***

Leefcirkels bij SVRZ: de juiste mix tussen vrijheid- en veiligheid

Type pagina: verhaal
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Onderzoek & innovatie

SVRZ vindt het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk eigen regie houden over hun leven. En zo min mogelijk worden beperkt in hun vrijheid. Daarom maakt SVRZ gebruik van leefcirkels. We streven ernaar dat in 2025 alle locaties van SVRZ van leefcirkels zijn voorzien.

Verhaal svrz.nl: ***Leefcirkels bij SVRZ: de juiste mix tussen vrijheid- en veiligheid - SVRZ***

Optische sensoren nachtzorg Zeeuws-Vlaanderen

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger + Medewerker & vrijwilliger
Thema: Onderzoek & innovatie

In het voorjaar van 2024 hebben we optische sensoren aangebracht op alle SVRZ-locaties in Zeeuws-Vlaanderen. Met optische sensoren kun je cliënten gerichter helpen gedurende de nacht. Nog voordat er een onveilige situatie ontstaat, krijgen zorgmedewerkers hiervan een melding op hun telefoon. Dit zorgt ervoor dat we sneller ter plaatse kunnen zijn als een cliënt bijvoorbeeld valt. Of als een cliënt extra ondersteuning nodig heeft.

Proefperiode SVRZ Máxima
In SVRZ Máxima is in februari 2024 een proefperiode gestart. Tijdens deze proefperiode heeft SVRZ de werking van de optische sensoren op deze locatie grondig getest. Dit hebben we bewust gedaan voordat we de optische sensoren op alle andere SVRZ-locaties in Zeeuws-Vlaanderen uit zouden rollen. De optische sensoren gaven in deze proefperiode bij SVRZ Máxima te vaak valse meldingen. SVRZ heeft samen met de leverancier intensief gewerkt aan het optimaliseren van de optische sensoren. Dit heeft helaas niet tot de gewenste verbeteringen geleid. Ondanks onze inspanningen om de techniek werkend te krijgen, is gebleken dat de techniek helaas niet aan onze voorwaarden en verwachtingen voldoet. Dit betekent dat we de optische sensoren niet verder hebben uitgerold.

Waardevolle ondersteuning van vakantiekrachten

Type pagina: verhaal
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger + Medewerker & vrijwilliger
Thema: Duurzame inzetbaarheid

Onze zorg staat nooit stil. Ook niet tijdens de vakantieperiode. In de zomermaanden krijgen we regelmatig extra ondersteuning van vakantiekrachten. Zo ook van Eliza Reugebrink (19), die naast haar zorgopleiding bij SVRZ werkt als medewerker zorg. We interviewden haar over haar waardevolle vakantiebaan bij SVRZ.

Verhaal svrz.nl: ***Eliza (19) is vakantiekracht: "Zó leuk om te horen wat ze vroeger hebben uitgespookt." - SVRZ***

Bewegen tijdens het EK

Type pagina: verhaal
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Kennis & expertise

Bij SVRZ hebben we aandacht voor beweging. Het verbetert de fysieke en mentale gezondheid van cliënten en verkleint de kans dat ze vallen. Onze beweegagogen maken bewegen voor cliënten zo leuk en laagdrempelig mogelijk. Oefeningen die aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt en zo leuk zijn dat ze aanstekelijk werken voor medebewoners en medewerkers. In de zomer van 2024 stond het EK voor de deur. Dit gebruikte beweegagoog Martijn van Lent om bewoners in beweging te brengen.

Verhaal svrz.nl: ***Bewegen met een lach: Martijn zorgt ervoor! - SVRZ***

Week van de Positieve Gezondheid

Type pagina: nieuwsbericht
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Preventieve zorg

Van 23 tot en met 28 september 2024 vond de Week van de Positieve Gezondheid plaats. Een week waarin heel Zeeland aandacht gaf aan het onderwerp Positieve Gezondheid, met allerlei activiteiten die gezondheid raken. Hieronder lichten we toe hoe SVRZ hier aandacht aan gaf.

Nieuwsbericht svrz.nl: ***De Week van de Positieve Gezondheid 2024 - SVRZ***

Langer Actief Thuis

Type pagina: nieuwsbericht

Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Jezelf zijn + Preventieve zorg + Samenwerkingen + Toekomstige zorg Zeeland

Zelfstandig dingen blijven doen. Dat is fijn voor ouderen zelf, maar ook voor het toegankelijk en betaalbaar houden van de ouderenzorg in Zeeland. Daarom werkt SVRZ met het programma Langer Actief Thuis (LAT).

Nieuwsbericht svrz.nl: ***Langer Actief Thuis - SVRZ***

Mantelzorger in beeld

Type pagina: verhaal
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Samenwerkingen + Toekomstige zorg Zeeland

Goede zorg valt of staat met een netwerk om je heen. Ook mantelzorgers spelen een belangrijke rol in onze zorg voor cliënten. Mantelzorgers vinden hun zorg vaak vanzelfsprekend, maar dat is het niet. Hun zorg is bijzonder en onmisbaar. En dat verdient waardering.

Verhaal svrz.nl: ***Voor mantelzorger Janet is Ter Schorre geen tehuis, maar een thuis - SVRZ***

Dag van de Mantelzorg

Type pagina: nieuwsbericht
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Samenwerkingen + Toekomstige zorg Zeeland

Goede zorg valt of staat met een netwerk om je heen. Ook mantelzorgers spelen een belangrijke rol in onze zorg voor cliënten. Mantelzorgers vinden hun zorg vaak vanzelfsprekend, maar dat is het niet. Hun zorg is bijzonder en onmisbaar. En dat verdient waardering.

Nieuwsbericht svrz.nl: ***10 november: Dag van de Mantelzorg - SVRZ***

Vrijwilligers SVRZ een week lang in het zonnetje

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger + Medewerker & vrijwilliger
Thema: Samenwerkingen

Bij SVRZ vinden we het welzijn van cliënten enorm belangrijk. De hulp van vrijwilligers is hierin essentieel. Zij zetten zich belangeloos in voor cliënten en zijn onmisbaar voor de zorg die SVRZ aan cliënten biedt. Of het nu gaat om het

ondersteunen bij leuke activiteiten of het bieden van extra handen; ze toveren iedere dag weer een glimlach op het gezicht van cliënten.

Vrijwilligers in het zonnetje
SVRZ had in 2024 ruim **1.200 vrijwilligers**. In de Week van de Vrijwilliger, van 7 tot en met 11 oktober 2024, zetten we onze vrijwilligers daarom in het zonnetje. Op verschillende locaties vonden activiteiten plaats, speciaal georganiseerd voor hen.

Vrijwilligers werven
In 2024 kreeg SVRZ er 155 nieuwe vrijwilligers bij. Op svrz.nl/vrijwilligers brengen we alle openstaande vacatures onder de aandacht. Ook hebben we in 2024 online campagne gevoerd om nieuwe vrijwilligers te werven. Dit zetten we in 2025 voort.

***Button:** Ook vrijwilliger worden bij SVRZ? Bekijk de mogelijkheden.*

Online keuzehulp ZorgWegwijzer

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Preventieve zorg + Kennis & expertise

Wanneer ouderen of familieleden op zoek gaan naar zorg of ondersteuning, kan het aanbod best overweldigend zijn. Overzicht krijgen, geeft dan rust. Daarom ontwikkelden we in 2024 de ZorgWegwijzer. Een online keuzehulp die na het maken van slechts twee keuzes laat zien wat cliënten en hun naasten kunnen kiezen én verwachten.

Twee klikken
Veel mensen weten niet waar ze moeten beginnen als ze op zoek zijn naar passende zorg. Manuela Kik, waarnemend teamleider Zorglogistiek bij SVRZ: “We vinden zelfredzaamheid en eigen regie erg belangrijk. De ZorgWegwijzer is daar een mooi voorbeeld van. Binnen twee klikken krijgen cliënten en hun naasten een uitgewerkt stappenplan, nog zonder dat ze ons hebben gesproken of gezien!”

Duidelijk antwoord
Met de ZorgWegwijzer willen we voorkomen dat mensen al het uitzoek- en regelwerk zelf moeten doen. Manuela: “We denken proactief mee. In een stappenplan geven we helder en duidelijk antwoord op vragen die spelen. Hoe kom je aan een indicatie of verwijzing? Wie moet je inschakelen? Wat kun je zelf doen? Wat handig is, is dat dit stappenplan via e-mail of WhatsApp direct gedeeld kan worden met bijvoorbeeld familieleden. Want vaak zijn er meerdere mensen met dezelfde vragen en zorgen.”

Van wens tot idee
Leuk om te weten is dat de ZorgWegwijzer door eigen collega's is bedacht. Manuela: “Het is voortgekomen uit een wens van maatschappelijk werkers, zorgcoördinatoren en wijkverpleegkundigen. Zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt wanneer advies gewenst is en merkten op dat zij vaak vragen beantwoorden, waarvan ze dachten: hoe handig

zou het zijn als meneer of mevrouw dit al eerder had geweten? En zo werd het idee voor de ZorgWegwijzer geboren."

Blijven verbeteren

De ZorgWegwijzer is te vinden op de website van SVRZ en wordt op termijn steeds verder uitgebreid. "Wat er nu staat is de start", legt Manuela uit. "Onze wens is om de ZorgWegwijzer te blijven verbeteren en aan te vullen met respons die we van collega's en cliënten krijgen." Zo richten we de ZorgWegwijzer op termijn nog meer in op wat de cliënt zelf kan blijven doen, eventueel met een hulpmiddel of ondersteuning van een mantelzorger.

Button:** **Bekijk de ZorgWegwijzer

Eigen appartement in woonvoorziening Korsakov

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Jezelf zijn + Kennis & expertise

Het syndroom van Korsakov is een blijvende geheugenstoornis die voornamelijk veroorzaakt wordt door vitamine B1-tekort. Dit is meestal het gevolg van het te weinig gevarieerd eten bij chronisch alcoholmisbruik. SVRZ is erkend als Regionaal Expertise Centrum (REC) Korsakov Zeeland. We hebben een woonvoorziening voor mensen met het syndroom van Korsakov aan de Ter Poorteweg in Koudekerke.

Interview PZC

In de zomer van 2024 werd cliënt Peter Herrebout (56) geïnterviewd door de PZC. Peter kan niet meer zelfstandig wonen, maar heeft toch een eigen appartement in de woonvoorziening Korsakov van SVRZ. "Ik voel me meer een mens", vertelde Peter. Het volledige interview is terug te lezen op de website van de PZC.

Button:** **Lees het interview

Zeeuwse Zorg Coalitie

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger + Organisatie
Thema: Samenwerkingen + Toekomstige zorg Zeeland

Om de zorg in Zeeland toegankelijk te houden en daarmee de leefbaarheid voor de Zeeuwen te borgen, bundelt een groot aantal partijen – waaronder SVRZ – de krachten in de Zeeuwse Zorg Coalitie. Met de overtuiging: we moeten over de grenzen van de eigen organisatie heen kijken voor innovatieve oplossingen. Het belang van Zeeland staat hierbij voorop.

Jaaroverzicht 2024

In 2024 hebben we mooie resultaten behaald voor diverse projecten. Deze zijn

samengevat in het Jaaroverzicht 2024 van de Zeeuwse Zorg Coalitie. Je vindt hierin onder andere meer informatie over de volgende projecten en initiatieven:

- Vermindering registratielast: efficiëntere zorg met meer tijd voor cliënten
- Zorgplancyclus ZorgThuis
- Elektronische toedienregistratie (ETDR)
- Digitalisering van risico-inventarisatielijsten
- Zeeuws Ontregellab
- Langer Actief Thuis
- VPT Sterker op de Kaart

Button: Bekijk het Jaaroverzicht 2024

Geriatrische Revalidatie bij SVRZ

Type pagina: artikel
Doelgroep: Cliënt & mantelzorger
Thema: Kennis & expertise

Geriatrische revalidatie (GR) is kortdurende zorg voor ouderen na een ziekenhuisopname. De zorg is gericht op herstel. Doel van de revalidatie is dan ook dat cliënten zo snel mogelijk weer zelfstandig kunnen functioneren en terug kunnen naar hun eigen huis. SVRZ biedt GR aan in Ter Schorre, 't Gasthuis en Ter Valcke.

Verbeteren bedrijfsvoering
In 2024 richtten we ons op het verbeteren van de bedrijfsvoering van de GR-afdelingen. De inzet van medewerkers is efficiënter georganiseerd, met behoud van kwaliteit en werkplezier van de medewerkers. De veranderingen in deze werkwijze vroeg veel evalueren, bijstellen en ervaring opbouwen. Daarvoor gaat alle lof uit naar onze medewerkers van de GR. Zij hebben zich hard ingezet voor de beste revalidatiezorg voor cliënten.

Wat hebben we in 2024 bereikt?

Monitoren van de ureninzet
SVRZ heeft zelf een instrument gemaakt om de inzet van uren te monitoren. Op basis van het aantal cliënten wordt berekend wat de netto-inzet van medewerkers mag zijn. Dit geeft zeer actuele informatie. Tegelijkertijd is ook de geplande inzet voor de komende periode zichtbaar. Dit heeft de sturing aanzienlijk verbeterd.

Efficiëntere werkprocessen
Op diverse gebieden zijn werkprocessen verbeterd. In afstemming met de medisch behandelaren is er een nieuwe werkwijze voor het multidisciplinair overleg (MDO) vastgesteld en geïmplementeerd. In Ter Valcke zijn zorgkarren besteld die het efficiënter maken om zorg te leveren.

Cliënten blijven de zorg positief waarderen
Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten onze zorg positief waarderen. Over de vier kwartalen in 2024 zien we een positieve, stabiele trend in de tevredenheid.

Naamsverandering GRZ naar GR
De afdelingen bij SVRZ heten nu geriatrische revalidatie (GR) in plaats van i.p.v. geriatrische revalidatie zorg (GRZ). We willen hiermee de nadruk leggen op revalidatie en niet op het stuk 'zorg'.

Vooruitblik naar 2025

In 2024 lag het accent op de bedrijfsvoering. In 2025 focussen we ons op het versterken van het therapeutisch klimaat. Dat betekent dat onze activiteiten nog meer gericht zijn op het werken aan de terugkeer van de cliënt naar huis. Om dit te bereiken willen we de interdisciplinaire samenwerking verder versterken.

Content verhaallijn 'Medewerkers & vrijwilligers'

Scholing en opleiden

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger
Thema: Kennis & expertise + Samenwerkingen

Het is belangrijk dat medewerkers goed toegerust zijn én blijven voor het werk dat ze doen. SVRZ biedt daarvoor de benodigde faciliteiten. Hieronder benoemen we enkele belangrijke onderwerpen waar we bij SVRZ aandacht aan geven.
Omgaan met probleemgedrag

Het aantal cliënten met probleemgedrag neemt toe. Dit heeft invloed op medewerkers en mede-cliënten. Om medewerkers weerbaarder te maken, willen we hen beter voorbereiden op het omgaan met probleemgedrag, zoals agressie. SVRZ heeft een gespecialiseerd team samengesteld dat zich richt op probleemgedrag. Dit team zet training en supervisie in om medewerkers hiervoor beter toe te rusten. Ook voor medewerkers ZorgThuis organiseren we scholingen over hoe ze moeten omgaan met gedragsproblematiek en psychische problematiek thuis.

Begeleiding bijzondere doelgroepen
Bij SVRZ begeleiden we ook cliënten die tot een bijzondere doelgroep behoren: mensen met dementie met zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP), mensen met dementie op jonge leeftijd en mensen met het syndroom van Korsakov. We vergroten de deskundigheid van (nieuwe) medewerkers in deze teams en realiseren hiervoor een gezamenlijk scholingsprogramma.

Wet zorg en dwang (Wzd)
Jaarlijks wordt in ieder zorgteam een Wzd-teamgesprek gehouden. Hierbij is ook een psycholoog en/of de regievoerend behandelaar aanwezig. Doel hiervan is dat de Wzd bij iedere medewerker goed bekend is en er meer bewustwording ontstaat. Zo kunnen we

kansen benutten als het gaat om de persoonlijke vrijheid van de cliënt. En kunnen we de inzet van onvrijwillige zorg zoveel mogelijk voorkomen.

Werken met technologische (hulp)middelen
SVRZ vindt het belangrijk om medewerkers te stimuleren om technologische (hulp)middelen te gebruiken. En dat ze dit doelgericht inzetten en kennis hierover delen. Waar nodig bieden we hiervoor passende instructie aan. Denk aan instructie over het gebruik van tilliften, het elektronisch voorschrijfsysteem voor medicatie en het elektronisch cliëntendossier.
Daarnaast bieden we scholing op het gebied van:

- Vergroten van digivaardigheid
- Omgaan met complexe familiesituaties
- Training van leidinggevenden, bijvoorbeeld in het oprecht aandacht geven aan medewerkers. Denk aan het toepassen van verschillende gespreksvormen en gespreksvaardigheden voor verzuimpreventie en verzuimbegeleiding.
-

Cultuurveranderprogramma
Om de zorgkloof aan te kunnen is een nieuwe organisatiestructuur neergezet bij SVRZ. Deze nieuwe opzet vraagt ook om een andere manier van werken, leidinggeven en samenwerken. Een van de doelstellingen van de transitie is een flexibelere organisatie. Dit vraagt om veerkracht. Als we de veerkracht weten op te halen en te verbinden met elkaar geeft dit veel flexibiliteit. Maar de verandering begint ook bij persoonlijk leiderschap. Iedereen is eigenaar van de verandering. Verbind Veerkracht gaat over de vraag: ‘Wat heb jij nodig om de verandering door te geven?’. Dit is onderdeel van het trainingsprogramma 'Verbind Veerkracht’, dat in 2024 is gestart in het kader van de transitie van SVRZ. Dit programma loopt door in 2025.

Digitaal leerplein ZorgWise
SVRZ is vanaf 2024 overgestapt op een nieuw leerplein: ZorgWise. ZorgWise is een initiatief vanuit het Deltaplan en verschillende Zeeuwse zorgorganisaties. SVRZ is een van de eerste zorgorganisaties die van start gaat met het nieuwe leerplein. Met de komst van ZorgWise kunnen we trainingen voor medewerkers op een meer laagdrempelige en aantrekkelijke manier aanbieden. Zo kunnen we gepersonaliseerde leerpaden opbouwen en bijvoorbeeld video's gebruiken voor trainingsdoeleinden.

Strategisch opleidingsplan
Ons strategisch opleidingsplan koppelt de strategische thema’s van SVRZ aan de doelen voor het leren en ontwikkelen van medewerkers. In het plan is de visie op leren beschreven en welke maatschappelijke invloeden effect hebben op het leren en ontwikkelen. Het plan beschrijft ons opleidingsbeleid, gekoppeld aan strategische personeelsplanning en hoe we omgaan met instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers. Een onderwerp rondom instroom is bijvoorbeeld de verkenning van toekomstige leerafdelingen per regio. Zo kunnen we leerlingen intensiever begeleiden en de instroom en doorstroom van leerlingen bevorderen. Een ander voorbeeld is dat we van een diplomagerichte benadering naar een benadering gaan die uitgaat van het principe ‘bekwaam is bevoegd’. Dit biedt veel mogelijkheden voor de instroom, maar

ook doorstroom van medewerkers.

Inzetbaarheidsgesprekken

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger
Thema: Preventieve zorg

SVRZ vindt het belangrijk dat medewerkers werken op een plek en in een functie die past bij hun wensen, kwaliteiten en mogelijkheden. Omdat dit kan veranderen in de tijd, is het goed om dat periodiek te bespreken. Dit doen we aan de hand van inzetbaarheidsgesprekken.

Open gesprek
In deze gesprekken voert een leidinggevende, in een vertrouwde sfeer, een open gesprek met een medewerker. De leidinggevende plant een inzetbaarheidsgesprek minimaal een keer per jaar in. Als de medewerker vaker behoefte heeft aan zo'n gesprek, is dat uiteraard ook mogelijk.

Ontwikkelingsmogelijkheden en werk-privé balans
Iets wat tijdens het inzetbaarheidsgesprek aan bod kan komen, is bijvoorbeeld waar de medewerker tevreden of ontevreden over is. Of vragen die de medewerker heeft over ontwikkelingsmogelijkheden, over mogelijkheden om op een andere plek te werken of om de werk-privé balans te verbeteren.

Nieuw elektronisch cliëntdossier

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger
Thema: Onderzoek & innovatie

Vanaf 2026 gaan we werken met een nieuw elektronisch cliëntdossier (ECD): het Zorgdossier van Gerimedica. Maandag 28 oktober 2024 ging de testfase van start in SVRZ Hof Rietzanger in Heinkenszand.

Zorgdossier Gerimedica
SVRZ werkte al samen met Gerimedica, als leverancier van het Ysis behandeldossier. Deze software wordt nu al gebruikt door de behandelaren bij SVRZ. De zorg gebruikt nu nog mijnCaress.

Ontwikkelpartner
Het Zorgdossier van Gerimedica is al in gebruik in de extramurale setting bij Sensire, de grootste zorgorganisatie van Oost-Nederland. Om het zorgdossier ook goed aan te laten sluiten bij de intramurale situatie, is SVRZ partner van Gerimedica in de doorontwikkeling. Dat wil zeggen dat SVRZ samen met Gerimedica de software ontwikkelt en waar nodig aanpast op basis van gebruikerservaringen.

Gebruikerservaring opdoen
Het projectteam heeft de eerste kennismaking met het ECD goed voorbereid. Maar om echte gebruikerservaring op te doen, moet je het ECD in de praktijk testen. De feedback die we van de werkvloer krijgen, bespreken we met de leverancier. Zij kunnen dit goed gebruiken in de doorontwikkeling van het ECD. SVRZ heeft de unieke mogelijkheid om mee te denken in de ontwikkeling van dit cliëntendossier.

Testfase
De medewerkers van SVRZ Hof Rietzanger werken nu alleen nog met het nieuwe ECD. Vol enthousiasme ging het team ermee aan de slag. De eerste reacties zijn positief; de software is eenvoudig en zeer gebruiksvriendelijk. Het teruglezen van de rapportage en de agenda-functionaliteit verdienen zeker nog de nodige aandacht op korte termijn.

Na de afronding van de testfase werken we, naast de doorontwikkeling, toe naar de implementatie. Begin januari 2026 wordt mijnCaress vervangen door het Ysis Zorgdossier. Het is de bedoeling dat de ontwikkeling halverwege 2025 is afgerond. Er moet dan ook een stabiele versie zijn, waarmee we nieuwe werkprocessen kunnen vormgeven. Dit doen we met inbreng van verschillende medewerkers van SVRZ.

Optimaliseren roosterproces met planningstool

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger
Thema: Duurzame inzetbaarheid

In 2024 is SVRZ gestart met het inrichten van de Optimizer op een aantal locaties. De Optimizer is een slimme roostertool binnen de huidige roostersoftware van SVRZ. Het ondersteunt het team Planning bij het genereren van passende roosters voor medewerkers. In 2025 gaan we deze roostertool op meerdere locaties testen en naar verwachting structureel gebruiken.

Efficiënt roosterproces
De Optimizer planningstool levert een bijdrage aan een zo efficiënt mogelijk roosterproces binnen SVRZ, waarbij we medewerkers zo optimaal en gezond mogelijk inroosteren. De tool helpt ook bij het vinden van vervanging bij acute roosterverstoringen. Het rekent razendsnel alle mogelijke roosters uit en adviseert de medewerker planning over de beste optie. Dit levert tijdswinst op voor de medewerker planning en het helpt roosterschendingen te voorkomen.

Duurzame inzetbaarheid van medewerkers
Het rooster dat door de Optimizer planningstool wordt gemaakt, voldoet altijd aan de regels uit de Arbeidstijdenwet en de cao-afspraken. Bovendien houdt de planningstool rekening met de opgegeven wensen van medewerkers. Hieruit volgt naar verwachting een rooster dat bijdraagt aan een goede werk-privé balans van medewerkers. Dit maakt vervolgens dat medewerkers met meer energie en plezier hun werk kunnen doen en we samen de zorg kunnen blijven bieden die we onze cliënten aanbieden.

Expertteam palliatief

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger
Thema: Kennis & expertise

SVRZ heeft al een aantal jaar een expertteam palliatief. Dit team bestaat uit professionals met expertise in de palliatieve zorg. De professionals richten zich op het vergroten van bewustwording als het gaat om de zorg in de laatste levensfase van cliënten. Het expertteam is beschikbaar voor advies, consultatie en scholingen.

Expertteam palliatieve zorg
Om het expertteam te versterken, zijn er in 2024 twee behandelaren gestart met een opleiding voor specialisatie in palliatieve zorg. Het gaat om een kaderarts in opleiding en een verpleegkundig specialist AGZ. Daarnaast zijn er drie verpleegkundigen geselecteerd om in 2025 te starten met een opleiding tot palliatief verpleegkundige.

DEDICATED Care
Het expertteam doet mee aan het DEDICATED (Desired Dementia Care Towards End of Life) onderzoekstraject vanuit Tranzo. DEDICATED heeft als doel de kwaliteit van palliatieve zorg te verbeteren. De DEDICATED-werkwijze geeft verzorgenden handvatten om met cliënten in gesprek te gaan over wensen en grenzen in de laatste levensfase.

Ambassadeurs
SVRZ wil graag meer ambassadeurs voor palliatieve zorg binnen de organisatie. Vanuit DEDICATED worden zorgmedewerkers vanaf niveau 3 hierin geschoold.

De nieuwe rol van teamcoaches in onze organisatie

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger
Thema: Duurzame inzetbaarheid

SVRZ vindt het belangrijk dat medewerkers zich goed ondersteund voelen en dat ze plezier hebben in het werk dat ze doen. Teamleiders hebben hierin een belangrijke rol.

Onderzoek
SVRZ heeft onderzoek gedaan naar de ervaringen van teamleiders zorg. Via een vragenlijst en groepsgesprekken konden teamleiders aangeven wat ze nodig hebben om hun teams prettig en ontspannen te coachen. En of, en in welke mate, ze werkdruk ervaren in hun functie. Uit dit onderzoek bleek dat het helpend is om de planning en facilitaire zaken ergens anders te beleggen. Zo heeft een teamleider meer ruimte voor het coachen van zorgmedewerkers. Daarnaast kan een teamleider zo meer aandacht geven aan de driehoeksrelatie van de cliënt, naasten en de medewerker/organisatie.

Veranderingen
Naar aanleiding van dit onderzoek zijn de planning en facilitaire zaken op 1 januari 2024 weggehaald bij de teamleiders. De functiebenaming is op deze datum ook veranderd van teamleider naar teamcoach; beter passend bij de nieuwe rol die zij hebben binnen onze organisatie.

Informatieveilig werken bij SVRZ

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger
Thema: Kennis & expertise + Onderzoek & innovatie

Cyberaanvallen komen steeds vaker voor. Digitale inbraken, phishingmails, computervirussen en nepbrieven of een misleidend telefoontje; allemaal manieren om onrechtmatig toegang te krijgen tot informatie, geld of computersystemen. Om SVRZ beter te wapenen tegen dit soort aanvallen, bieden we medewerkers een e-learning aan.

Nulmeting met test-phishingmails
Voorafgaand aan de start van de e-learning stuurden we ruim 8.000 test-phishingmails naar onze medewerkers in drie varianten; een eenvoudige mail, een wat lastigere mail en een moeilijke mail. Dit met als doel om medewerkers phishingmails te leren herkennen.

E-learning is nodig
De resultaten van deze nulmeting lieten zien dat hier nog verbetering mogelijk was. Medewerkers krijgen sinds juni 2024 een verplichte e-learning aangeboden om het bewustzijn en de kennis over informatiebeveiliging te vergroten. De e-learning bestaat uit een aantal korte video's en interactieve trainingen van maximaal vijf minuten over het herkennen van phishingmails.

Wij zijn zorgvuldig
Bij SVRZ zorgen we er samen voor dat vertrouwelijke informatie, zoals persoonsgegevens en cliëntinformatie, beschermd wordt. Zorg anno nu gaat óók over veilig en zorgvuldig omgaan met informatie en privacy. Hiervoor hebben we intern campagne gevoerd met ‘Wij zijn zorgvuldig’. Met deze campagne brengen we dit onderwerp continu onder de aandacht bij medewerkers.

Aanbod trainingen welzijn en belevingsgerichte zorg

Type pagina: artikel
Doelgroep: Medewerker & vrijwilliger + Organisatie
Thema: Duurzame inzetbaarheid + Kennis & expertise

SVRZ biedt verschillende trainingen aan voor medewerkers op het gebied van welzijn en belevingsgerichte zorg. Er zijn trainingen beschikbaar voor diverse functiegroepen. De trainingen worden verzorgd door opleidingsinstituut IMOZ.

Omgang met cliënten
Voor de zorgprofessional is omgang met cliënten in verschillende situaties een van de belangrijkste dingen in het werk. Dat kan in de huiskamer zijn, tijdens de verzorging of gewoon in alle dagelijkse dingen. Hierbij maken zij elke keer weer contact en proberen ze hun kennis en ervaring daarop aan te laten sluiten. Dat is niet altijd even eenvoudig. Want hoe gaan ze om met een cliënt die onrustig is of met een cliënt die bijvoorbeeld meer aandacht van hen nodig heeft dan ze kunnen geven?

Om zorgprofessionals te helpen om aan te sluiten bij de situatie van de cliënt en hiernaar te handelen, biedt IMOZ een op maat gemaakt programma aan. Het welzijn en welbevinden van de cliënt is hierbij het vertrekpunt. Deze training is bedoeld voor medewerkers huishoudelijke zorg ZorgThuis, medewerkers wonen en ondersteunend medewerkers zorg.

Welzijn als onderdeel van de zorg
SVRZ vindt het belangrijk dat welzijn wordt gezien als onderdeel van de zorg. Daarom bieden we hier specifiek een training voor aan. Onderlinge samenwerking en andere aspecten die een rol spelen in het realiseren van belevingsgericht werken komen hierin aan bod. Senior verpleegkundigen, coördinerend verpleegkundigen, praktijkopleiders en medewerkers welzijn kunnen deze training volgen.

Belevingsgerichte zorg
SVRZ biedt belevingsgerichte zorg. Dit houdt in dat we zorg op maat leveren en oog hebben voor de belevingswereld van de cliënt. Zo gaat een cliënt bijvoorbeeld nog een middag in de week naar zijn werk, om daar te helpen. Ook is er een cliënt die vroeger kok was en het nog steeds leuk vindt om te koken. Daarom doen medewerkers welzijn regelmatig boodschappen met hem. Deze cliënt maakt zelf soep, die vervolgens verkocht wordt in het restaurant van de woonzorglocatie. Of die hij samen met bewoners opeet in de woning. Kortom: we kijken goed naar de behoefte van cliënten en spelen hierop in.

Content verhaallijn ‘Organisatie’

Zes SVRZ-locaties behalen zilveren Milieuthermometer Zorg
Type pagina: nieuwsbericht
Doelgroep: Organisatie
Thema: Duurzame inzetbaarheid & Toekomstige Zorg Zeeland

Nieuwsbericht svrz.nl: Zes SVRZ-locaties behalen- zilveren Milieuthermometer Zorg - SVRZ

Button: ***Meer informatie over duurzaamheid bij SVRZ***

Innovatie en ECD
Type pagina: artikel

Doelgroep: Organisatie
Thema: Onderzoek & innovatie

Terugblik op innovatie in 2024

In 2024 heeft SVRZ belangrijke stappen gezet op het gebied van innovatie. Een aantal pilots hebben bijgedragen aan de verbetering van de zorgkwaliteit en efficiëntie:

- **Momo BedSense:** Deze pilot op enkele SVRZ-locaties heeft ons geholpen om de slaap- en bewegingspatronen van cliënten beter te monitoren, wat heeft geleid tot verbeterde zorg en welzijn en medewerkerstevredenheid.
- **VR-bril voor Korsakov:** Met virtual reality (VR) hebben we nieuwe mogelijkheden ontdekt om cliënten met het syndroom van Korsakov te ondersteunen. Deze pilot krijgt nog een vervolg in 2025. Doel hiervan is om te komen tot een efficiënte inzet.
- **SmartGlass Wondzorg:** Met deze technologie toetsen we of we de wondzorg op afstand kunnen optimaliseren. Hierdoor kunnen we sneller en effectiever reageren op de behoeften van cliënten. In de praktijk bleek deze casus niet efficiënt inzetbaar.
- **Leefcirkels:** De implementatie van leefcirkels op meerdere SVRZ-locaties heeft bijgedragen aan een veiligere en meer gepersonaliseerde zorgomgeving. We streven ernaar dat in 2025 alle locaties van SVRZ van leefcirkels zijn voorzien.
- **Nieuw ECD:** De keuze voor een nieuw Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) markeert een belangrijke stap in onze digitale transformatie. Dit verbetert de efficiëntie en nauwkeurigheid van onze zorgadministratie.

Programma Ambities en Middelen in Balans
Daarnaast is in november 2024 het Programma Ambities en Middelen in Balans gestart. Dit tweejarig programma is erop gericht om het besluitvormingsproces te verbeteren en portfoliomanagement verder uit te rollen. Zo kunnen we sneller anticiperen op een veranderende omgeving en kunnen we onze middelen effectiever inzetten.

Vooruitblik op innovatie in 2025

In 2025 zijn we volop bezig met de voorbereidingen voor nieuwe innovaties en pilots, waaronder:

- **Pilot intramuraal met de Medido:** We bereiden een pilot voor met de Medido: een geautomatiseerd medicijndistributiesysteem. Hiermee willen we de medicatieveiligheid en -efficiëntie verbeteren.
- **Inzet van AI:** We onderzoeken de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie om onze zorgprocessen verder te optimaliseren.
- **Inzet van virtual reality (VR) in relatie tot opleiding:** SVRZ wil VR inzetten voor opleidingsdoeleinden. Zo zijn medewerkers beter voorbereid op diverse zorgsituaties.

Innovatieplatform
Het Innovatieplatform van SVRZ speelt een cruciale rol in deze ontwikkelingen. Dit

platform, met vertegenwoordigers vanuit de organisatie en daarnaast de Commissie eHealth & Innovatie, zorgt voor een gestructureerde aanpak. Ook bevordert het de samenwerking en kennisdeling binnen SVRZ.

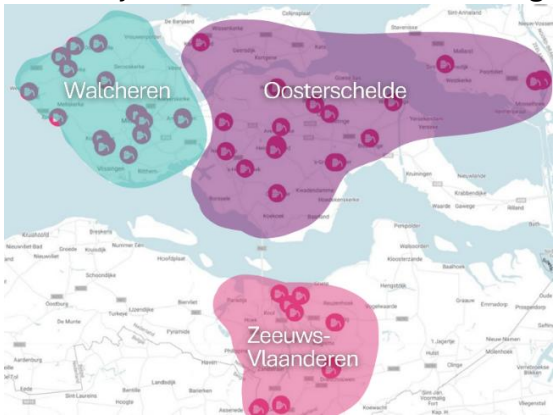
Met deze vooruitzichten blijven we ons inzetten voor hoogwaardige en innovatieve zorg. Hierbij stellen we altijd de behoeften van cliënten en medewerkers centraal.

Voorbereid de toekomst tegemoet

Type pagina: artikel
Doelgroep: Organisatie
Thema: Duurzame inzetbaarheid

De belangrijkste uitdaging de komende jaren blijft het overbruggen van de groeiende kloof tussen de toenemende zorgvraag en de afnemende beschikbaarheid van zorgmedewerkers. SVRZ bereidt zich voor op deze toekomst en heeft daarvoor al de nodige stappen gezet om de organisatie hierop aan te passen.

2024: eerste jaar in nieuwe organisatiestructuur
SVRZ opereert in een dynamische omgeving, waar veranderingen elkaar steeds sneller opvolgen. Om meer slagvaardig en flexibel te worden is de organisatiestructuur sinds 1 januari 2024 aangepast. Het primaire proces is ingericht in drie clusters voor Wlz, met ieder een SVRZ-overstijgend aandachtsgebied: Oosterschelde/Geriatrische Revalidatie (GR), Zeeuws-Vlaanderen/Laag volume, hoog complex (LVHC) en Walcheren/ZorgThuis en Welzijn. Daarnaast is er een afdeling Begeleiding en Behandeling (B&B).



In de nieuwe organisatiestructuur zijn oude functies vervallen en nieuwe ontstaan. Inmiddels werkt SVRZ een jaar in deze nieuw structuur. In 2024 is verder gewerkt aan onderwerpen die nodig zijn om de benodigde transitie te maken. Denk aan een cultuurveranderprogramma om het eenduidig, flexibel en slagvaardig samenwerken te bevorderen, een andere werkwijze voor planning en roostering en een andere inrichting en samenstelling van zorgteams met een deskundige schil eromheen.

Zorgteams van de Toekomst
Het is belangrijk om de deskundigheid die we in huis hebben op een slimme manier,

efficiënt en flexibel, in te zetten. Zo bieden we onze cliënten nog steeds de zorg die ze nodig hebben, maar op een andere manier. Hier zien we verschillende mogelijkheden voor. Een aantal van die mogelijkheden werken we momenteel uit én toetsen we binnen het project 'Zorgteams van de Toekomst'.
Door middel van 'pilots' testen we of de ideeën die we hebben over een andere manier van samenwerken in de praktijk werken. Dat deden we in 2024 op een aantal locaties van SVRZ. Na de evaluatie maken we in 2025 een keuze voor (een) succesvolle formule(s) om dit verder uit te rollen binnen SVRZ.

Ook werken we aan de ontwikkeling van een deskundige schil die de toekomstige zorgteams gaat ondersteunen. Deze schil kan bestaan uit diverse disciplines, waarbij aandacht is voor wonen, welzijn en zorg, in combinatie met de rol van senior- en coördinerend verpleegkundigen.

Van CAV naar ZCO: Zorg Coördinatiepunt Ouderen

Type pagina: artikel
Doelgroep: Organisatie
Thema: Toekomstige Zorg Zeeland

CAV
Het Centraal Aanmeldpunt Verplaatsingen (CAV) biedt al een aantal jaar ondersteuning aan verwijzers in Zeeland. Dit doet het CAV door de instroom en doorstroom naar beschikbare bedden in de verpleeghuizen in Zeeland te optimaliseren. Het CAV heeft een actueel overzicht van de beschikbare beddencapaciteit in de regio. Dankzij deze informatie kan de organisatie doeltreffend plannen en de meest geschikte zorg op de juiste locatie faciliteren.

Van CAV naar ZCO
In 2025 wordt het CAV omgevormd tot een Zorg Coördinatiepunt Ouderen (ZCO). Mensen blijven zelfstandig (thuis) wonen, tenzij het echt niet anders kan. Zoveel mogelijk met digitale en andere hulpmiddelen, het inzetten van het directe netwerk en vrijwilligers. De laatste stap is het inzetten van professionele, passende zorg. Het ZCO coördineert in de toekomst ook de crisisthuiszorg. Dit is een alternatief voor een opname of overbrugging tot aan de opname, naast de coördinatie van alle spoedopnames in de VVT. Inclusief palliatieve bedden en IBS, de huidige functie van het CAV. Het Consortium Zorg in Balans (ZiB) is opdrachtgever voor deze doorontwikkeling van het CAV naar een ZCO. Bij dit samenwerkingsverband zijn alle VVT-aanbieders in Zeeland aangesloten, waaronder SVRZ.

***Button:** Lees hier meer over onze samenwerkingspartners en samenwerkingsverbanden*

Zeggenschap bij SVRZ

Type pagina: artikel
Doelgroep: Organisatie
Thema: Samenwerkingen

Bij SVRZ vinden we het belangrijk om te weten wat cliënten en medewerkers echt belangrijk vinden. Hieronder is beschreven hoe zeggenschap bij SVRZ georganiseerd is.

Cliëntenraad SVRZ en Ondernemingsraad
De Raad van Bestuur van SVRZ bespreekt het (voorgenomen) beleid en de verantwoording daarover met de medezeggenschapsorganen: de Cliëntenraad-SVRZ (CR-SVRZ) en de Ondernemingsraad (OR). Zij vertegenwoordigen de interne belanghebbenden van SVRZ.

Cluster Cliëntenraden en Lokaal Cliëntencontact
Binnen de clusters vindt de dialoog plaats met de Cluster Cliëntenraden (CCR-en). Op elke locatie is een Lokaal Cliëntencontact actief (LCC). Het LCC zorgt voor de inbreng in de Cluster Cliëntenraad over wat er op locaties speelt en geeft bindend advies over locatiegebonden zaken.

Het informeren van en overleg met de medezeggenschapsorganen vindt plaats op basis van de wetgeving voor medezeggenschap (WOR en WMCZ), vastgestelde regelingen, zoals statuten en reglementen, het mandaat en vastgesteld beleid. In 2024 is de inrichting van de cliëntenraden en het medezeggenschapsreglement voor de cliëntenraden aangepast, zodat deze aansluit bij de nieuwe organisatiestructuur van SVRZ.

Klankbord van professionals
Naast een OR en CR-SVRZ heeft SVRZ een klankbord van professionals, als alternatief voor het hebben van een PAR (Professionele Adviesraad), VAR (Verzorgende Adviesraad) of Zorgadviesraad. Door middel van dit klankbord structureert de Raad van Bestuur de input vanuit professionals als het gaat om kwaliteitsverbetering. Ook stimuleert het de betrokkenheid van professionals bij het vaststellen van de inhoudelijke uitgangspunten van kwaliteit.

Betrokkenheid vanuit organisatie
Ons beleid wordt zoveel mogelijk gezamenlijk ontwikkeld, met een brede betrokkenheid vanuit de organisatie. Als we nieuw beleid voorbereiden, nodigen we ook altijd de relevante disciplines uit om in het voorbereidingstraject mee te denken. Vaak leggen we ook het eindproduct voor aan een klankbordgroep, waarin zij vertegenwoordigd zijn. Zo geeft SVRZ ruimte aan de professionals om inbreng te hebben in het beleid. Zo zijn medewerkers bijvoorbeeld betrokken in werkgroepen rondom de transitie van de organisatie, strategievorming en het nieuwe ECD dat in voorbereiding is. In 2024 organiseerden we een Worldcafé waarin een grote groep medewerkers heeft meegedacht over mogelijke toekomstscenario's en hoe we hierop kunnen inspelen als organisatie. Deze input gebruiken we voor de nieuwe meerjarenstrategie vanaf 2026.

SVRZ behoudt het keurmerk PREZO Care voor de Wlz

Type pagina: nieuwsbericht
Doelgroep: Organisatie
Thema: Kennis & expertise

Nieuwsbericht svrz.nl: *SVRZ behoudt het keurmerk PREZO Care voor de Wlz - SVRZ*

Audits

Type pagina: artikel
Doelgroep: Organisatie
Thema: Kennis & expertise

Bij SVRZ borgen we de kwaliteit van onze zorg. Dit doen we onder andere door de volgende in- en externe audits uit te voeren.

Keurmerk audits

PREZO Care

PREZO Care is een kwaliteitsmodel voor alle zorgorganisaties die langdurige zorg bieden. Het is een denk- en werkmodel dat uitgaat van de universele waarden in de zorg. Denk aan veiligheid, aandacht voor de cliënten, genieten, ontwikkelen en ieder mens en iedere situatie is uniek.

PREZO Care ondersteunt SVRZ om op een cyclische, methodische manier de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit doen we aan de hand van ervaringen uit de dagelijkse zorgpraktijk. Wat komen zorgmedewerkers, andere ondersteuners, vrijwilligers, familie, managers en bestuurders in de praktijk tegen aan waarden, regels, dilemma's en risico's? Hoe gaan we daarmee om, op een manier die bijdraagt aan veilige en persoonsgerichte zorg? En hoe doen we dat als het gaat om een optimale kwaliteit van leven voor mensen met een langdurige zorgbehoefte?

De kwaliteit van zorg voldoet bij SVRZ aan het PREZO Care keurmerk. In 2024 vond de tussentijdse PREZO Care audit plaats voor de Wlz zorg.

PREZO

PREZO is een kwaliteitsmodel dat beschikbaar is voor specifieke branches. Met het denk- en werkmodel kijk je naar de prestaties die zorgprofessionals, teams en locaties leveren. Die prestaties zijn altijd geformuleerd vanuit de cliënten. Voelen zij zich prettig bij de zorg? Voelen ze zich gehoord en thuis? Ervaren zij dat ze (met hulp) hun eigen keuzes kunnen maken? PREZO helpt om die kwaliteit voor cliënten gericht, concreet en structureel zichtbaar te maken én te verbeteren. In de dagelijkse praktijk, op de werkvloer.

In 2024 heeft SVRZ het PREZO-keurmerk voor dementie op jonge leeftijd behaald.

Overige audits

Interne brandveiligheid audit

Op onze locaties voeren we een periodieke inspectiecertificering plaats voor de brandveiligheidsinstallaties. Bij de meest recente controle is het inspectiecertificaat opnieuw behaald.

Legionellapreventie

SVRZ heeft een legionellabeleid. We laten periodiek watermonsters nemen op onze locaties. Als het nodig is, nemen we passende maatregelen.

Interne dossier screening

Bij SVRZ screenen we zorgdossiers continu. Na afloop krijgen medewerkers uitleg over de uitkomsten van de screenings. Op basis daarvan kunnen de teams eventuele verbeteringen doorvoeren.

Hygiëne- en HACCP-audit

Op basis van ons hygiënebeleid voeren we op alle locaties van SVRZ periodiek hygiëne- en HACCP-audits uit. Indien nodig nemen we de benodigde acties.