

# Kwaliteitsbeeld 2024



**salem**  
wonen met zorg

# Voorwoord

[Terugblik op de officiële opening](#)



Het kwaliteitsplan 2024 had als uitgangspunt 'Samen duurzaam'. Met elkaar is er hard gewerkt om 'samen-te-werken' aan duurzame en persoonsgerichte zorg.

We mochten in het afgelopen jaar op feestelijke wijze de opening vieren van ons geheel vernieuwde gebouw. Met ons prachtige gebouw maken we een mooie stap richting duurzaamheid. Een belangrijk thema voor de komende jaren, waar het GreenTeam in het afgelopen jaar een start mee heeft gemaakt.

In het najaar zijn we binnen 4 maanden tijd overgestapt naar een nieuw Elektronisch Cliënten Dossier. De enorme inspanning van onze medewerkers heeft ertoe geleid dat dit vrijwel vlekkeloos is verlopen.

Hoe staat het nu met de kwaliteit van zorg in Salem? Het antwoord op deze vraag laat zich niet vangen in een tabel of een enkel verhaal. Kwaliteit van zorg betekent voor iedereen iets anders. Om een indruk te krijgen waar we aan hebben gewerkt nemen we u mee in dit kwaliteitsbeeld dat is opgebouwd aan de hand van de bouwstenen van het Generiek Kompas.

Nogmaals wil ik eenieder bedanken die zich heeft ingezet, op welke manier dan ook, voor de zorg en het welzijn van onze bewoners. Bovenal gaat de dank uit naar de Heere, Die kracht en zin gaf om het werk te doen.

Hendrik-Jan Colijn, Raad van Bestuur





# Inhoud

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| • Over Salem                         | 4  |
| • Het kennen van wensen en behoeften | 6  |
| • Het bouwen van netwerken           | 8  |
| • Het werk organiseren               | 10 |
| • Leren en ontwikkelen               | 12 |
| • Reflectie en vooruitblik           | 15 |

# Over Salem

Salem richt zich op intramurale zorg voor mensen die niet langer thuis kunnen wonen. De zorg wordt met name verleend aan cliënten met een somatische of psychogeriatrische aandoening. Verder beschikt Salem over een aantal palliatieve plekken voor kortdurend verblijf.

Naast het bieden van intramurale zorg in Salem worden specialisten en behandelaren van Salem gedetacheerd aan vier zorgorganisaties in de regio. Tevens biedt de behandeldienst eerstelijnszorg en worden onze specialisten ouderengeneeskunde regelmatig geconsulteerd door huisartsen.

Zowel bewoners als medewerker van Salem weten zich verbonden aan de reformatorische identiteit. In Salem verlenen we zorg met de Bijbel als fundament, vanuit de opdracht dat we God moeten liefhebben boven alles en onze naaste als onszelf. Deze identiteit werkt door in de gedeelde kernwaarden van Salem: Vertrouwd, Vakkundig, Vriendelijk, Verbindend.

De afgelopen jaren hebben voor Salem in het teken gestaan van nieuwbouw. Inmiddels staat er een geheel vernieuwd gebouw, aansluitend bij het persoonsgericht wonen en werken op kleinschalige woongroepen. Dit heeft ook verandering gebracht in teams en de manier van werken. Teamleiders hebben een coachende rol, waarbij meer eigenaarschap bij de professionals is gelegd. De verleende zorg wordt met name gegeven door professionals. De mantelzorger werd voorheen betrokken vanuit de visie om bij te dragen aan het welzijn van de bewoner doordat de mantelzorger de bewoner goed kent en daardoor beter kan inspelen op de behoeften en leefwijze van de bewoner. Deze visie is in 2024 herzien volgens de principes van passende zorg. We werken toe naar meer inzet van het informele netwerk.



# Meerjarenbeleidsplan

Voor 2023-2025 is voor Salem een meerjarenbeleidsplan opgesteld met richtlijnen voor deze jaren. In het meerjarenbeleid is rekening gehouden met de verschillende landelijke initiatieven voor het samen werken aan goede toegankelijke zorg. Voor het realiseren van deze plannen werken we samen met meerdere partijen waaronder CZ zorgkantoor. Het hoofddoel van het inkoopbeleid van CZ voor 2024-2026 is het realiseren van passende, duurzaam toegankelijke zorg voor al hun cliënten in de regio's. Met als uitgangspunten:

- Meer mensen helpen en vaker thuis (niet meer zorgen 'voor', maar zorgen 'dat' en zorgen 'met');
- Gemiddelde kosten omlaag (meer klanten helpen en vaker thuis waardoor kosten per client structureel lager worden);
- Complexe zorg regelen we goed en kwaliteit van leven word belangrijker (kwaliteitskompas, samenwerking, leren&verbeteren, arbeidsbesparende sociale en technologische innovaties).

Ons meerjarenbeleidsplan





# Het kennen van wensen en behoeften

Mensen komen in Salem wonen vanwege een zorgvraag. Deze zorgvraag nemen we mee, tegelijkertijd willen we de bewoner in zijn geheel zien. Wie is de bewoner? Hoe kunnen we de bewoner ondersteunen om zo'n gewoon mogelijk en waardig leven te laten leiden? Wat dat waardig leven is, is voor iedereen weer anders. Voordat de verhuizing naar Salem plaatsvindt wordt dit in kaart gebracht door één van onze Maatschappelijk werkers. Hierdoor is er een basis voor het verdere gesprek, dat gedurende het verblijf in Salem op verschillende momenten wordt gevoerd.

## MIKZO Kompas en ONS

Met de keuze voor een nieuw zorgdossier (ONS) hebben we ook gekozen voor de methodiek MIKZO Kompas. Hiermee sluiten we aan bij het Generiek Kompas. Het MIKZO Kompas biedt overzicht van alle onderdelen waarop zorg en ondersteuning mogelijk is voor de cliënt. Het gesprek wordt gevoerd vanuit het MIKZO Kompas. Niet alleen op het moment dat iemand in Salem komt wonen, maar iedere 3 maanden wordt dit opnieuw door de EVV doorgenomen met de bewoner en/of zijn contactpersoon.



## Intimiteit

Bij intimiteit denken we aan nabijheid, vertrouwelijkheid en ongestoorde tijd kunnen doorbrengen met een dierbare. Het onderwerp intimiteit vraagt zorgvuldigheid en respect. In het afgelopen jaar hebben we de uitgangspunten vastgelegd en handvatten aan zorgmedewerkers aangereikt om op een juiste manier aandacht te geven aan het onderwerp intimiteit. Dit heeft er o.a. toe geleid dat we het koppelbed meer inzetten om een echtgeno(o)t(e) of ander familielid te laten logeren in Salem.

# Uitkomsten Clienttevredenheidsonderzoek

Op individueel niveau wordt de zorg geëvalueerd met de bewoner. Daarnaast is het van belang om de zorg periodiek te evalueren op organisatieniveau. Dit om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In 2024 hebben we het onderzoek uit laten voeren door FACIT. Hierbij zijn bewoners van de somatische woongroepen geïnterviewd en hebben de eerste contactpersonen van de bewoners van de woongroepen psychogeriatricie een enquête ontvangen. De gemiddelde uitkomsten zijn weergegeven in de tabel hiernaast. De resultaten van de 6 vragen voor ZorgKaartNederland zijn doorgezet naar ZorgKaartNederland.

| Cijfers 2024 (2022)                                | Somatiek  | PG        |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Rapportcijfer Salem                                | 8,7 (8,8) | 9,2 (8,8) |
| Kwaliteit van zorg                                 | 8,7 (8,3) | 9,0 (8,9) |
| Aandacht en bejegening                             | 8,6 (8,1) | 9,2 (9,1) |
| Sluit de zorg aan                                  | 8,7 (8,0) | 9,3 (9,1) |
| Gebouw en voorzieningen                            | 9,2 (7,8) | 9,4 (8,6) |
| Gemiddeld cijfer op vragen van Zorgkaart Nederland | 8,7(8,0)  | 9,2 (9,1) |



## Blik op welzijn in Salem

Mevrouw Herweijer kon vanwege haar Parkinson niet meer thuis wonen. Sinds vorig jaar woont ze, zonder haar man, in Salem. „Hij woont nog thuis maar komt bijna elke dag,” vertelt ze. Mevrouw Herweijer neemt deel aan verschillende activiteiten die worden aangeboden in Salem.

“Ze weten je hier wel enthousiast te maken om aan activiteiten mee te doen! Ik ga naar de Kringloopgroep om puzzels te controleren en ik doe mee met bingo. Daar heb ik wel eens een cadeaubon gewonnen. Die kon ik besteden in de Kiosk in Salem. Als het weer ernaar is en we kunnen fietsen, dan ga ik ook graag mee”.

Bewoners van Salem kunnen lid worden van één of meer verenigingen. Zo is er een schildersgroep, spelgroep, bewonerskoor, vrouwenvereniging, houtbewerkingsgroep, kookgroep, inpakgroep en kringloopgroep. Daarnaast bieden activiteiten aan op de huiskamer zoals kaarten maken of een spelletje doen. Individueel gaan we ook met onze bewoners op stap, bijvoorbeeld boodschappen doen. Verder wordt veel gebruik gemaakt van de rolstoelfiets en de duofiets.

# Het bouwen van netwerken

De zorg die verleend wordt aan onze bewoners is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van zowel de bewoners zelf, de mantelzorgers als de professionals. Samenwerking is van essentieel belang.

## Mantelzorg inspiratiegids



### **Samenwerking met de mantelzorger**

In het afgelopen jaar is veel aandacht besteed aan de rol van de mantelzorger. De visie op mantelzorg is vastgesteld. Voorafgaand zijn er rondetafelgesprekken gevoerd met mantelzorgers, bewoners en medewerkers. Alle EVV'ers zijn vervolgens toegerust om het goede gesprek aan te gaan. Ook is er een inspiratiegids voor mantelzorgers samengesteld. Om het belang van mantelzorg te erkennen en te benadrukken zijn alle medewerkers van Salem uitgenodigd om aan te sluiten op één van de avonden met Ervarea: leren door beleven.

## Archipel koersboek



### **Samenwerking in de regio**

Salem is deelnemer van het samenwerkingsverband Archipel ZHE. Op verschillende thema's wordt samengewerkt. Het uitgangspunt hierbij is de vraag hoe in gezamenlijkheid de zorg en welzijn in de toekomst georganiseerd kan worden.

In Ridderkerk participeert Salem in de samenwerktafel 'wonen, welzijn en zorg'. Dit betreft planvorming over nieuwe zorginitiatieven rondom mantelzorg, geclusterde woonvormen, en preventieve ouderenzorg in Ridderkerk. Daarnaast neemt Salem deel in de wijkcoalitie Drievliet – 't Zand. In deze wijkcoalitie komen alle aanbieders samen om hun aanbod van zorg en behandeling in deze wijk op elkaar en op de zorgvraag in de wijk af te stemmen. Salem is daarnaast lid van het netwerk Dementie en het netwerk Palliatieve zorg Dordrecht, Gorinchem en omstreken.

Salem participeert in het samenwerkingsverband CRSS (Cedrah, RST, Sirjon en Salem). Deze samenwerking is er zowel bij projecten als op uitwisseling van medewerkers. Vanuit deze samenwerking worden bijvoorbeeld medewerkers van Salem via RST ingezet in de wijk. Sinds 2024 is er ook een samenwerking met werkvisie de Hoop waar bewoners dagbesteding ontvangen.

## Parkinson dagbehandeling

Een mooi voorbeeld van samenwerking is de dagbehandeling Parkinson die wordt aangeboden in Salem. Hieraan nemen inwoners uit Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasserdam, Heerjansdam en Ridderkerk deel.

Deze dagbehandeling is opgezet vanwege het groeiend aantal mensen dat leeft met de ziekte van Parkinson. Tegelijkertijd is er de landelijke beweging om zelfredzaamheid te bevorderen en langer thuis te kunnen blijven wonen. Ook is er een belang vanuit de mantelzorger zowel in lotgenotencontact als in een stukje ontlasting.

Het opzetten van dit programma was een uitdaging. Dankzij een goede samenwerking en financiering vanuit Archipel ZHE is het project van start gegaan. De reacties uit de regio zijn bijzonder positief, wat heeft geresulteerd in een groeiende wachtlijst voor de Dagbehandeling Parkinson.

Vanuit Salem worden de ervaringen en kennis zowel regionaal als in andere provincies gedeeld om zo nog meer mensen met Parkinson hun specialistische dagbehandeling te kunnen bieden. Dit benadrukt het belang van het bieden van de juiste zorg op de juiste plek, waarbij alle betrokken zorgpartijen en zorgverzekeraars de handen ineen moeten slaan.

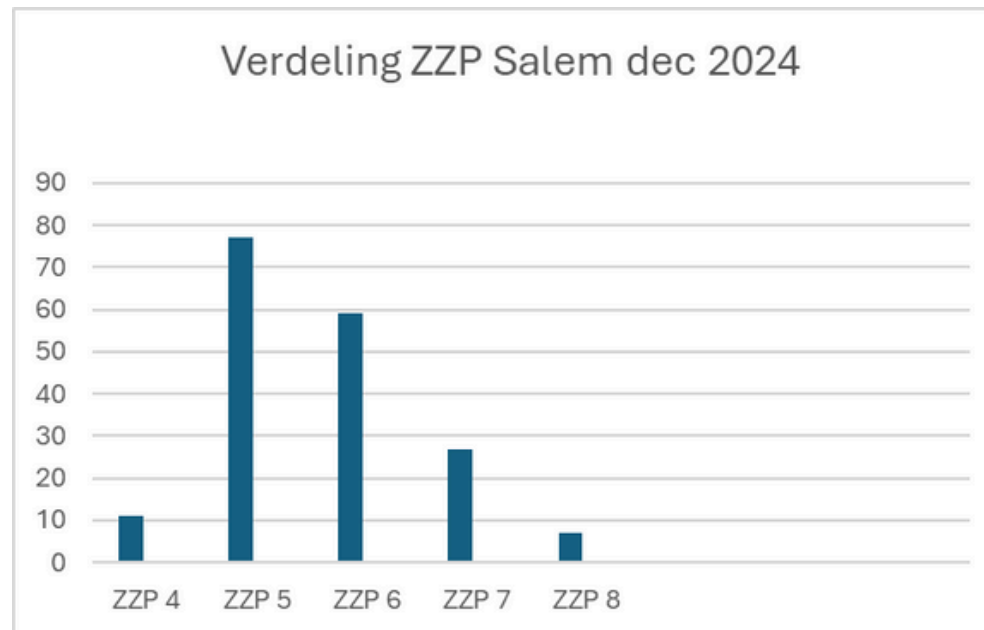


## Hoe ziet de dagbehandeling Parkinson eruit?

Tijdens de dagbehandeling staan de persoonlijke behoeften en zelfredzaamheid van de deelnemers centraal. Er worden in een groep van negen personen minimaal twee therapiesessies aangeboden door ergotherapie, logopedie of fysiotherapie. Op uitnodiging zijn er sprekers uit Salem en uit de regio die vanuit hun expertise handvatten bieden om het langer thuis wonen te bevorderen. Met elkaar wordt er een warme maaltijd genuttigd en is er aansluitend tijd om te rusten of voor individuele therapie.

# Het werk organiseren

Salem richt zich op intramurale zorg voor ouderen die niet langer thuis kunnen wonen. De zorg wordt met name verleend aan cliënten met een somatische of psychogeriatrische aandoening. Verder beschikt Salem over vier palliatieve bedden voor kortdurend verblijf. Een globale indeling van de ZPP's die Salem aanbiedt:



Ongeveer 6% bestaat nog uit zorg aan cliënten met ZPP4. Vanaf januari 2024 is het niet meer mogelijk om in Salem te komen wonen met een ZPP4. Dat betekent dat de zorgzwaarte zich verlegt naar de zwaardere ZPP's met soms een specifieke behandeling. Medewerkers van het betreffende team worden dan toegerust in bijvoorbeeld buikspoelen of beademeren. Vooralsnog zijn er geen wijzigingen in de deskundigheidsmix. In 2023 is deze aangepast en is gekeken naar een optimale mix en bezetting voor de nieuwe woonsituatie.



## Verzuim

Salem staat samen met Cedrah in de top-3 van de (lage) verzuimcijfers van de branche in 2023, vrijgegeven door Vernet Verzuimnetwerk. Salem en Cedrah hebben beide geen aparte programma's of themamaanden in het kader van verzuim en preventie. Het advies? 'Vertaal je visie in het handelen. Speel in op de actualiteit en thema's die er spelen en neem die op in de reguliere processen en gesprekken.'

Medewerker Monitor

In 2024 is er een onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers uitgevoerd. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de vragenlijst van ‘Kijk op Mijn Medewerker’ van Actiz.

Score per domein

| Domein                                 | Salem n=332 | Sector |
|----------------------------------------|-------------|--------|
| Medewerker in ontwikkeling             | 7.9         | 8.1    |
| Organisatie van het werk               | 7.6         | 7.2    |
| Medewerker                             | 7.5         | 7.3    |
| Digitalisering                         | 7.3         | 6.6    |
| Collega's, team en leidinggevenden     | 7.2         | 6.9    |
| Cliënt, mantelzorgers en vrijwilligers | 6.9         | 7.2    |

Thema's

| Thema                       | Salem n=332 | Sector n=20.893 |
|-----------------------------|-------------|-----------------|
| Bevlogenheid                | 8.2         | 7.8             |
| Werkbeleving                | 7.5         | 7.3             |
| WNPS                        | 17.5        | -18.3           |
| Mogelijkheid tot veranderen | 6.5         | 5.6             |

Er is in Salem in de afgelopen jaren ingezet op het thema ‘medewerker in ontwikkeling’ (lerende organisatie). Op dit onderwerp wordt organisatiebreed een 7,9 gescoord. Een mooi resultaat t.o.v. de signalen uit het onderzoek van 2021 waarbij onvoldoende experimenteerruimte werd ervaren en coachend leiderschap in de kinderschoenen stond.

Zeggenschap

- PAR

Sinds 2023 heeft Salem een Professionele Adviesraad (PAR). De PAR geeft gevraagd en ongevraagd advies op vraagstukken die betrekking hebben op de beroepsuitvoering en -ontwikkeling van de verschillende professies binnen Salem. De PAR heeft o.a. een advies uitgebracht over de rol van leerlingen bij het opstellen van zorgplannen van de bewoner.

- Cliëntenraad

De Cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van onze bewoners en hun naasten. Het voorzitterschap van de Cliëntenraad is dit jaar overgedragen aan de heer A. Hartog.



# Leren en ontwikkelen

## **Samen verbeteren**

In de afgelopen jaren zijn leidinggevenden toegerust in coachend leidinggeven, waarbij ze meer ruimte en eigenaarschap geven aan de professional. De professionals vinden het regelmatig nog lastig om hierin de regie te nemen. Om hen hierbij te ondersteunen, is het Verbeterlab ingezet zodat medewerkers persoonlijke begeleiding krijgen bij het verbeteren en innoveren. Deze cultuurverandering zal meer tijd vergen en wordt in 2025 verder gecontinueerd.

## **Opleidingen en scholingen**

In Salem worden veel medewerkers opgeleid in samenwerking met onderwijsinstellingen Albeda en Hoornbeeck College. Sinds vorig jaar is er samen met het Hoornbeeck College, Cedrah en RST een nieuwe route voor volwassenen ontwikkeld, waarbij een maatwerktraject wordt afgelegd.

Onze medewerkers worden op verschillende wijze toegerust. Leren is een vanzelfsprekend onderdeel op de werkvloer. Daarnaast bieden we ook verschillende individuele opleidingen en groepsscholingen, zoals:

- Een congres in samenwerking met CRSS.
- Twee themamiddagen voor alle EVV met de onderwerpen 'mantelzorg' en 'verzorgend redeneren'.
- Voor zorgmedewerkers en behandelaren is er tweemaal een driedaagse opleiding 'Belevingsgerichte zorg' gehouden.
- Voor alle medewerkers zijn er twee avonden over 'Samen zorgen' (mantelzorg) gehouden.

## **SI!m**

Het nieuwe Learning Management System (SI!M) van Studytube is succesvol opgeleverd en biedt ondersteuning bij het ontwikkelen van persoonlijk leiderschap onder medewerkers. Medewerkers kunnen zowel verplichte als eigen gewenste onderwerpen volgen door middel van e-learnings en micro-learnings.



### **Interne audits**

Er zijn in 2024 drie auditrondes geweest, waarbij de onderwerpen Infectiepreventie, AVG, Decubitus en Mondzorg aan de orde zijn geweest.

Medewerkers zijn goed op de hoogte van de onderwerpen en rapporteren duidelijk over bovenstaande onderwerpen. Een aandachtspunt dat hierbij naar voren komt is: hoe zorgen we voor voldoende kennis bij startende collega's? Hier wordt aandacht aan geschonken bij het onboardingstraject.

### **Probleemgedrag**

In Salem is veel aandacht voor probleemgedrag. In het afgelopen jaar is een nieuwe werkwijze geïmplementeerd om probleemgedrag in een vroeg stadium te diagnosticeren en snel te komen tot de juiste interventies. Hier worden meerdere disciplines bij betrokken. Dit heeft ertoe geleid dat probleemgedrag sneller wordt erkend, waardoor ook effectief kan worden ingezet om het gedrag om te buigen. We beschikken in Salem over drie GVP-ers (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) die betrokken worden bij probleemgedrag en een belangrijke rol spelen bij het Gedrags-MDO. Daarnaast zijn er in het afgelopen jaar twee GVGP-ers Gespecialiseerd Verzorgende Gerontopsychiatrie) opgeleid.

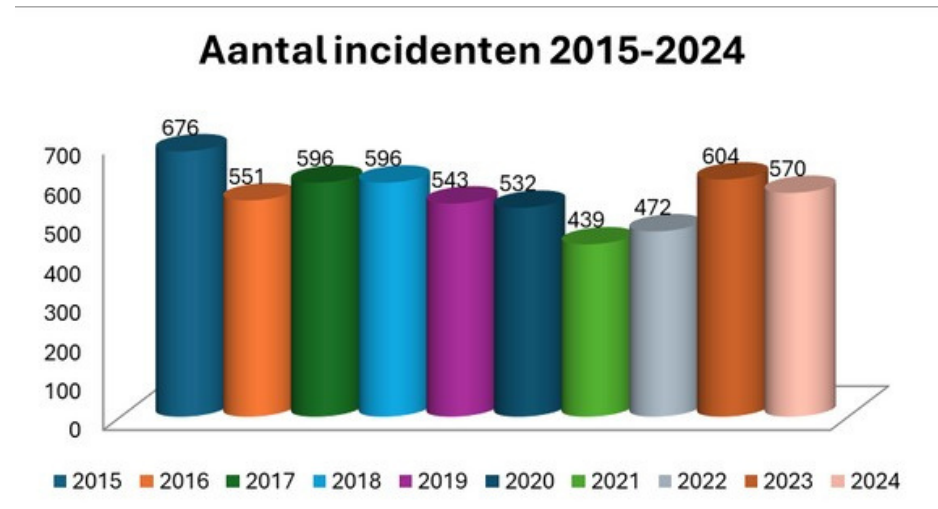
### **Inzet hulpmiddelen**

Om bewoners meer vrijheid en zelfstandigheid te geven wordt ingezet op gebruik van diverse hulpmiddelen, zoals domotica en sensoren. Er is een plan van aanpak gemaakt om de leefcirkels te implementeren. In 2024 is een proef gedraaid met betrekking tot medicatie in eigen beheer. Hiervoor is een medicijndispenser ingezet. In 2025 zullen we dit verder uitbreiden, waarbij gebruik gemaakt gaat worden van Spencer.

### **Bekijk onze video GVP**



## Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)



In 2024 kwamen er 570 meldingen bij de MIC-Commissie binnen. In 2023 waren dat er 604. We zien dus een afname maar nog steeds hoger dan 2021 met 439 meldingen. Gelet op de afgelopen jaren is dit een gemiddeld aantal meldingen.

In 2024 is er viermaal een PRISMA-analyse uitgevoerd n.a.v. een (ernstig) incident. Deze PRISMA-analyses zijn uitgevoerd door leden van de MIC-Commissie en/of de Beleidsmedewerker Kwaliteit. Geen van de PRISMA-analyses wees uit dat het een calamiteit betrof.

### Valincidenten

In 2024 nam het aantal valincidenten van 344 (2023) naar 310 af. Bij beoordeling van de cijfers blijkt dat sommige bewoners een groot deel van de incidenten voor hun rekening nemen. Bij deze bewoners is bekend dat ze veel vallen (ondanks loophulpmiddelen en adviezen van therapeuten), waarbij dit valrisico wordt geaccepteerd, zodat ze hun vrijheid tot lopen kunnen behouden. Er is wel discussie over de vraag of deze valincidenten, waarbij sprake is van 'geaccepteerd valrisico' nog steeds gemeld moeten worden. Vooralsnog is de keus gemaakt om alles te melden, om daarmee onduidelijkheid op de woongroepen (waar de melders werken) te voorkomen.

### Medicatie

Ook het aantal medicatie incidenten is ongeveer gelijk gebleven: 232 in 2023, en 226 in 2024. Gelet op de veelheid van medicijnen die dagelijks wordt uitgedeeld is dit jaarcijfer niet verkeerd. De afgelopen jaren hebben medicatie-fouten niet geleid tot ernstige incidenten. In de meeste gevallen werd de medicatie vergeten en werd dit bij de volgende ronde ontdekt.

In Salem is er ook een Geneesmiddelencommissie. Deze commissie beoordeelt onder andere de route van voorschrijven tot uitdelen en innemen. Daar is ook de apotheker bij betrokken.

Afgelopen jaar hebben een aantal bewoners de medicijnen in eigen beheer gekregen. Ook dan kunnen medicijnen vergeten worden en komt er een medicatie-melding. De MIC-commissie is voornemens om de medicatie-incidenten van bewoners die ze in eigen beheer hebben, nader te onderzoeken. Er wordt gezien of er een vergelijkbare afspraak kan komen als met valincident, maar dan in de vorm van 'geaccepteerd medicatie-risico'.

# Reflectie en blik vooruit

Het jaar 2024 was het eerste jaar met het Generiek Kompas. In dit Kwaliteitsbeeld geven we een indruk van de verschillende bouwstenen. Er is hard gewerkt om de bewoners in Salem een **Vertrouwde** woonomgeving te bieden, waarbij zij **Verbinding** ervaren met **Vriendelijke** en **Vakkundige** medewerkers. Daarnaast hebben we de nodige inspanningen verricht om voor iedere medewerker een goede werkgever te zijn met ruimte voor ontwikkeling en goede arbeidsvoorwaarden. De tevredenheidsonderzoeken voor bewoners en medewerkers geven aan dat beide groepen dit ook ervaren. Tegelijkertijd moeten we mee blijven bewegen in de ontwikkeling om samen te werken aan kwaliteit van bestaan in een veranderende maatschappij. Voor Salem is 2025 het laatste jaar van het meerjarenbeleid 2023-2025. We zullen dit jaar benutten om ons opnieuw te bezinnen op de strategie voor de komende jaren.

In het jaarplan van 2025 krijgen de volgende thema's extra aandacht:

## Aandachtspunten in 2025

### Digitale ondersteuning – visie op innovatie/digitalisering

- Spraakgericht rapporteren
- Inzet technologische hulpmiddelen (waaronder Spencer)

### Behoud en ontwikkeling van medewerkers

- Vitaliteit
- Onboarding
- Samen verbeteren

### Duurzame organisatie

- Met 5 thema's om bij te dragen aan een kleinere voetafdruk

### Sturen op informatie

- Implementatie zorgmonitor

### Samenwerking in de wijk versterken

- Project dagbesteding

### Ruimte bieden aan complexe zorg

- Toename van aantal cliënten met complexe zorgvraag