



## Kwaliteitsjaarverslag 2018

samenvatting in eenvoudige taal



GEMIVA-SVG GROEP

*Samen maken we het verschil*

## Verbeteren

In het kwaliteitsjaarverslag vertelt de Raad van Bestuur wat we in 2018 deden om ons werk beter te doen:

- beter voor de cliënt, zodat hij of zij een goed leven heeft;
- beter voor de medewerker, zodat hij of zij met plezier werkt en het werk goed aankan;
- beter voor de organisatie, zodat de zaken bij ons goed lopen en we niet meer geld uitgeven dan we krijgen.



Het kwaliteitsjaarverslag gaat over veel onderwerpen. Want we zijn op veel manieren met kwaliteit bezig.

### 1. Bestuur

We vertellen eerst hoe de Raad van Bestuur hun werk ziet. Wij moeten zorgen voor rust en duidelijkheid in de organisatie. Zo hoeft niemand zich onzeker te voelen over wat er moet gebeuren.

Medewerkers hebben ruimte nodig om het werk goed te doen. Wij vinden dat je alleen een mooi resultaat bereikt als je samen stug volhoudt. Samen goed nadenken over oplossingen helpt meer dan overal problemen in zien.

### 2. Cliënten

In 2018 ondersteunde Gemiva-SVG Groep 5126 cliënten. We zien dat we meer cliënten hebben die veel zorg en ondersteuning nodig hebben.

#### *Meepraten en meebeslissen*

Cliënten kunnen meepraten over hoe wij ons werk doen. Bijvoorbeeld via de cliëntenraad. We noemen dat 'medezeggenschap'. We beschrijven hoe dat bij ons werkt. We vinden dat dit beter kan. We zoeken naar nieuwe vormen van meepraten en meebeslissen. Het Ervaringsplein is daarvan een voorbeeld.



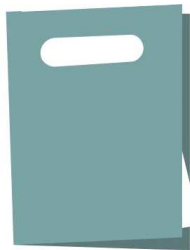
### *Klachten*

We hebben ook vertrouwenspersonen voor cliënten, een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie. Zij doen belangrijk werk. Zij krijgen steeds meer vragen van cliënten. We weten niet precies waardoor dat komt.



### *Privacy*

In 2018 is de wet over privacy veranderd. We hebben daarom goed gekeken naar onze afspraken over privacy. En dingen veranderd, zodat we ieders privacy goed beschermen. We hebben daarover ook voorlichting over gegeven aan onze medewerkers.



### *Ondersteuningsplan*

Als onze medewerkers een cliënt ondersteunen, maken zij meestal een ondersteuningsplan. Daarin staat wat de cliënt nodig heeft. En we schrijven er gemaakte afspraken in op. Het lukt steeds beter om dat plan elk jaar tenminste één keer met de cliënt te bespreken.

### *Veiligheid*

Voor veel cliënten maken we ook een veiligheidskaart. Daarop schrijven we of er een kans is dat er dingen in het leven van de cliënt fout gaan. Dan hebben we daar samen aandacht voor. Het gaat meestal over de volgende dingen:

- verkeersonveiligheid;
- verslikken;
- veel te zwaar of te licht zijn;
- emotioneel of seksueel misbruik.

### *Fouten*

We doen ons best om geen fouten te maken. Maar het is mensenwerk en dus gebeurt dat toch. Onze medewerkers hebben in 2018 in totaal 17.391 dingen gemeld die fout gingen of bijna fout. Daarover maken zij dan een kort verslagje. Om er met elkaar van te leren.



Veel meldingen gaan over agressief gedrag van cliënten. Dat is best een groot probleem. Zo zijn er 19 cliënten, over wie er meer dan 100 meldingen per jaar waren. Meestal zien begeleiders het niet aankomen dat een cliënt agressief wordt. Daar kunnen wij nog iets aan verbeteren. Maar nog beter is het als er minder agressie zou zijn.

Andere zaken die vaak fout gaan zijn het geven van medicatie en vallen. In 2018 zagen we ook dat cliënten vaker weglopen en dat we dan niet weten waar ze zijn.



Heel naar is het ook als cliënten zich misdragen. Bijvoorbeeld op het gebied van seks. Of als een cliënt zelf door een andere persoon wordt misbruikt. We hebben een speciaal team dat dan advies geeft. Dat heeft 62 adviezen uitgebracht in 2018. Als er zoiets gebeurt, doet dat ook veel pijn bij de familie. Daarom hebben we de manier veranderd waarop we familie informeren en begeleiden als er zoiets aan de hand is.

### 3. Goede gesprekken

#### *Dit vind ik ervan*

We schrijven in het jaarverslag over de gesprekken met cliënten. Gesprekken over wat een cliënt wil en nodig heeft. Dat gesprek voert de begeleider met de cliënt. Of met een belangrijk familielid van de cliënt. Of er is een gesprek met z'n drieën. De medewerkers van de Gemiva-SVG Groep gebruiken *Dit vind ik ervan!* voor die gesprekken. Zij willen graag weten welke ervaringen de cliënt heeft. Hoe ziet hij zijn leven? Wat hij wil veranderen?

De volgende stap is om daar samen afspraken over te maken. Die komen in het ondersteuningsplan. Dat is voor iedere cliënt anders. Want niemand is hetzelfde.

We hebben geprobeerd op te schrijven wat alle cliënten er samen van vinden. Dat was best lastig. In hun leven vinden cliënten Lijf, Gevoel, Vrienden, Doen, Kiezen en Veiligheid belangrijk. Daar zouden ze ook vaak wat aan willen veranderen. Ook hun verwanten vinden dat dit belangrijke onderwerpen zijn. Die maken ook dat je je gelukkig voelt. Of ongelukkig als dit niet goed gaat.

Cliënten waren in 2018 het meest tevreden over Familie en Hulp. En ze waren het minst tevreden over Lijf en Meedoen.

We leren van deze uitkomsten wat belangrijk is als je cliënten wilt helpen om een goed leven te hebben.

#### *Inspectie*

Er is een organisatie die kijkt of wij het wel goed doen. Die heet de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Als er bij ons iets erg fout gaat, dan moeten we dat aan deze organisatie vertellen. Die vraagt ons dan meestal om onderzoek te doen. Dat gebeurde in 2018 acht keer.

#### *Audits*

We kijken ook zelf of we het goed doen. Daarvoor voeren we onderzoeken uit die we audits noemen. In 2018 gingen die over:

- de samenwerking tussen cliënt, verwant en begeleider;
- over werken volgens een plan dat we steeds bijstellen (methodisch werken)
- goed nadenken over wat je doet, over waarom je dat doet en of het slimmer en beter kan (reflecteren).

We zien dat locaties moeite doen voor deze zaken. Maar het kan altijd beter.

## 4. Medewerkers

In het kwaliteitsverslag staat ook een hoofdstuk over de medewerkers. Zij doen het werk, samen met hun cliënten. En vaak ook met verwanten en andere mensen die voor de cliënt belangrijk zijn. Want zo zeggen we dat binnen de Gemiva-SVG Groep: samen maken we het verschil!

Van elke 10 medewerkers zijn er 8 vrouw en 2 man. Gemiddeld zijn die 3.000 medewerkers 41 jaar oud. En van elke 10 medewerkers werken er 8 met cliënten.

Die medewerkers zijn meestal best tevreden over de Gemiva-SVG Groep, hun werk, hun collega's en hun cliënten. Voor bevoegenheid geven ze zichzelf een mooi cijfer: bijna een 8. Hun betrokkenheid scoort zelfs nog hoger: ruim een 8. En met een 7½ zijn we ook best blij met de tevredenheid.

Jammer genoeg zijn medewerkers ook wel eens ziek. Extra jammer is dat dit ziekteverzuim stijgt. Daar maken we ons zorgen over. Voor de medewerker zelf, maar ook voor de organisatie, de collega's en de cliënten. We vragen ons af of het werk voor sommige medewerkers niet te zwaar is geworden. We weten het antwoord niet precies, maar we willen medewerkers graag helpen om minder ziek te zijn. Daar gaan we in 2019 aan werken.

Ook gaan we werken aan scholing en teamreflecties. Dat zijn teambijeenkomsten waarin medewerkers samen nadenken over wat ze doen, waarom ze dat doen en of het beter kan. Dit kan helpen om het werk leuker te maken, om de goede dingen te doen en om te stoppen met dingen waar je moedeloos van wordt.

In 2018 hebben 76 teams zo'n teamreflectie georganiseerd. Daarin spraken teams over onderwerpen als Client, Team, Kennis, Plan, Verwanten en Veiligheid.

## 5. Voornemens

Bij zo'n rapport horen ook goede voornemens. Wat willen we in 2019 beter doen? Wat gaan we aanpakken?

- We gaan kijken hoe we ons contact met de vertegenwoordigers van cliënten kunnen verbeteren. Zodat we elkaar beter begrijpen en weten wat we aan elkaar hebben.
- We gaan werken aan een nog groter gevoel van veiligheid en betrokkenheid binnen de Gemiva-SVG Groep.
- We onderzoeken het nut van de Teamie en het ontwikkelgesprek met medewerkers. Kan dat misschien anders en beter?
- We gaan bedenken hoe we medewerkers nog beter kunnen scholen.