



Kwaliteitsjaarverslag 2019

Samenvatting in begrijpelijke taal



GEMIVA-SVG GROEP

Samen maken we het verschil

Leren en Verbeteren

In het kwaliteitsjaarverslag vertelt de Raad van Bestuur wat we in 2019 deden om ons werk goed te doen en beter te doen:

- voor de cliënt, zodat hij of zij* een goed leven heeft;
- voor de medewerker, zodat hij of zij met plezier werkt en het werk goed aankan;
- 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.

*Om niet steeds hij of zij te hoeven zeggen gebruiken we in dit verslag de hij-vorm

1. Bestuur

We vertellen eerst hoe de Raad van Bestuur zijn werk ziet. We vertellen hoe we de zorg voor cliënten doen. En welke middelen we gebruiken om na te gaan of het goed gaat en wat beter kan. We vertellen hoe de medewerkers hun werk ervaren. Ook geven we aan hoe we ervoor zorgen dat medewerkers hun werk goed doen en verbeteren. We zien dat heel veel dingen goed gaan. We zijn blij en dankbaar dat we dit samen met alle cliënten, verwanten, medewerkers en vrijwilligers bereiken. We zijn er trots op dat ons beleid weer goedgekeurd is en voldoet aan alle wetten.

2. Zorg voor de cliënten

Kennen van de cliënt:



Het is belangrijk om te weten wat een cliënt nodig heeft om aan zijn doelen te werken. We maken afspraken hoe we de cliënt het beste kunnen begeleiden. We doen dat in het ondersteuningsplan. Het lukt steeds beter om dat plan elk jaar tenminste één keer met de cliënt te bespreken.

Elke cliënt is anders. De teams bespreken jaarlijks met elkaar of zij de goede begeleiding bieden. Dat noemen we *teamreflectie*. Met elkaar stil te staan bij het eigen handelen is belangrijk. Elke begeleider leert zo om de dagelijkse ondersteuning van cliënten te verbeteren. Werken volgens het plan, zorginhoudelijk goed handelen en duidelijke afspraken en verantwoordelijkheden in het team zijn verbeterpunten.

Ruimte voor eigen regie

We vinden eigen regie van cliënten belangrijk. Zo kunnen zij een zo goed en gewoon mogelijk leven hebben. De cliënten vertellen aan de hand van *Dit vind ik ervan* hoe zij dat ervaren.

Begeleiders doen hun best om cliënten niet te beperken in hun vrijheid. Er is een commissie die daarop toeziet en hen daarbij helpt. Zij bezoeken locaties om de begeleiders te adviseren.

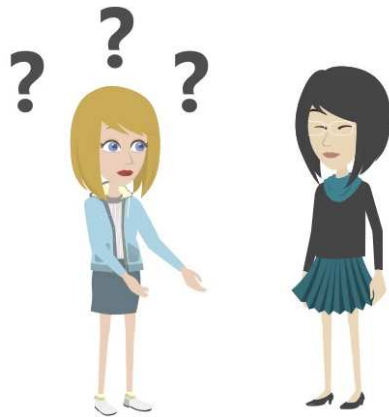
Een duidelijk leerpunt is de samenwerking met verwanten en alles open bespreken in de 'driehoek' van cliënt, verwant en medewerker. Dat komt de ondersteuning van de cliënt ten

goede. Begeleiders bespreken met elkaar in de *teamreflectie* hoe zij omgaan met de eigen regie van cliënten en of zij dat goed doen. Leerpunten die vaker voorkomen zijn:

- niet te snel de zorg overnemen;
- meer keuzes aanbieden in de dagbesteding;
- inspraak en medezeggenschap uitbreiden of verbeteren.

Samenwerking cliënt, medewerker, verwanten en vrijwilligers

We praten open met mensen die belangrijk zijn voor de cliënt. We voeren overleg met de bedoeling om er samen uit te komen. Dit komt de zorg voor de cliënt ten goede. Dat gaat meestal goed maar soms niet.



Wie niet tevreden is of een klacht heeft kan er contact opnemen met een vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. In 2019 waren er 37 klachten. In 2018 waren er 39 klachten. Haast alle klachten zijn in gesprek met de betrokkenen opgelost. De vertrouwenspersonen hebben met 27 cliënten contact gehad. Veel klachten zijn uitingen van het gevoel dat de begeleiding 'de baas speelt' over cliënten.

In 2019 zijn er 3 meldingen bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd gedaan. Dit ging om 'geweld in de zorgrelatie'. Twee meldingen zijn na een onderzoek

afgerond, bij één melding loopt het onderzoek nog. In 2019 zijn ook 7 meldingen die in de jaren daarvoor gedaan waren na onderzoek afgesloten.

Er zijn 1700 vrijwilligers betrokken bij ons. Zij kunnen scholingen volgen en nemen deel aan vergaderingen.

In de *teamreflecties* komt naar voren dat de samenwerking met verwanten en de medezeggenschapsraden vaak goed gaat. Aandachtspunt is ook hier het verbeteren van het werken in de driehoek.

Veiligheid in zorg en ondersteuning

We doen ons best om geen fouten te maken. Maar het is mensenwerk en dus gebeurt dat toch. Onze medewerkers hebben in 2019 in totaal 15.648 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. We onderzochten hoe het komt dat cliënten agressief worden en advies gevraagd van het CCE.

Andere dingen die vaak fout gaan zijn het geven van medicatie en vallen. In 2019 waren er bijeenkomsten voor medewerkers, die in hun team extra aandacht vragen voor het goed omgaan met medicatie. We hebben ook bekeken hoe het komt dat mensen vallen: dat heeft o.a. met de leeftijd te maken.

Voor veel cliënten maken we 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.

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 60 adviezen uitgebracht in 2019.

Als er zoiets gebeurt, doet dat ook veel pijn bij de familie. Daarom proberen we nu familie nog beter te informeren en te begeleiden als er zoiets aan de hand is. Ook vragen we van alle medewerkers om een speciale scholing te volgen zodat zij weten wat ze moeten doen.

3. Ervaringen van cliënten

Dit vind ik ervan!

We schrijven in het jaarverslag over de gesprekken met cliënten. Gesprekken over wat een cliënt wil en wat hij 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. Over het algemeen zijn cliënten en verwanten wat minder tevreden over de thema's Lijf, Gevoel, Vrienden en Meedoen. We leren van deze uitkomsten wat belangrijk is als je cliënten wilt helpen om een goed leven te hebben.

Ruimte cliënt op gebied eigen regie

Dit jaar hebben we het thema 'kiezen', omdat dit past bij eigen regie hebben, extra onderzocht. De cliënten geven aan hoe zij 'kiezen' ervaren:

Kiezen	Top	Goed	Matig	Slecht	Aantal
Ik vertel	6%	73%	18%	3%	2394
Ik toon	6%	67%	23%	4%	96
Ik zie en vertel	5%	75%	19%	1%	679

499 keer geeft men aan dat er verandering gewenst is. Daarnaast geeft men 777 keer aan dat het thema belangrijk is. De cijfers verschillen niet veel van 2018.

We hebben ook extra aandacht besteed aan de thema's Vrienden en kennissen en Familie omdat dit past bij de samenspel cliënt, medewerker informeel netwerk en vrijwilliger. Daar zien we kleine verschillen in de cijfers.

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! We zijn gastvrij, betrokken, verantwoordelijk en oplossingsgericht.

Om dit te kunnen zijn medewerkers nodig die goed hun werk doen en betrokken zijn.

We scholen onze medewerkers en vragen naar hun ervaring. We gebruiken verschillende manieren om na te gaan of medewerkers goed hun werk doen. Goede zorg hangt af van hoe medewerkers met elkaar samenwerken. Daar gebruiken we de *teamie* voor. Dit geven de medewerkers aan als verbeterpunten:

- 81 x Belangrijke informatie met elkaar delen.
- 71 x Open en direct met elkaar communiceren.
- 65 x Duidelijke teamdoelen voor iedereen.

Medewerkers maken soms nare situaties mee in hun werk. Als ze willen kunnen zij een gesprek voeren met een nazorgfunctionaris. Die helpt hen om helder te krijgen wat zij nodig hebben om hun werk te blijven kunnen doen. In 2019 is daar 34 keer gebruik van gemaakt.

De Commissie Ethiek ondersteunt medewerkers die voor lastige keuzes staan. Dan is het fijn om met elkaar stil te staan bij de vraag wat een goede beslissing is en waarom. We noemen dat een Moreel Beraad. In 2019 zijn we daarmee gestart.

De Afdeling Leren & Ontwikkelen heeft in 2019 voor bijna 7600 medewerkers 1000 scholingen georganiseerd. Sommige scholingen stellen we verplicht omdat we dat belangrijk vinden voor goede zorg.

In 2019 hebben we een onderzoek laten doen hoe onze medewerkers hun werk ervaren. We scoorden op alle onderwerpen nog beter dan in 2016, behalve op sociale veiligheid. Daar gaan we de komende jaren aandacht aan besteden.

Jammer genoeg zijn medewerkers ook weleens ziek. Extra jammer is dat dit ziekteverzuim wel iets lager is dan in 2018, maar nog veel te hoog. 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 vaak ziek te zijn. Daar gaan we in net als in 2019 ook in 2021 aan werken.

Audits

We kijken ook zelf of we het goed doen. Daarvoor voeren we onderzoeken uit die we audits noemen. In 2019 gingen die over:

- Veiligheid hebben we de belangrijke zaken als brandveiligheid goed geregeld;
- Het leerklimaat in de organisatie;
- Gezond voeding;
- Voorbehouden en risicovolle handelingen.

We zien dat locaties moeite doen voor deze zaken. Maar het kan altijd beter. Soms stellen we ook het beleid van de organisatie bij.

5. Voornemens

Bij zo'n rapport horen ook goede voornemens. Wat willen we beter doen? Het jaar 2020 is door de corona heel anders verlopen. Wat gaan we aanpakken in de laatste maanden van 2020 en 2021?

- We blijven 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 het ontwikkelgesprek met medewerkers. Kan dat misschien anders en beter?
- We gaan bedenken hoe we medewerkers nog beter kunnen scholen.

Onderstaande brief van ouders aan onze medewerkers is een indringende boodschap die bij kan dragen aan begrip voor de verwanten van onze cliënten.

Beste mensen,

- We dragen een deel van de zorg voor ons kind over aan jullie, nieuwe mensen. We willen ons best doen om vertrouwen te hebben in jullie. Dat vertrouwen moet groeien. Als je de onderstaande dingen eens wilt doorlezen, misschien helpt ons dat allebei.
- Wij, ouders, zijn nooit los van de verantwoordelijkheden rond ons kind. Heb begrip voor ons verdriet, onze onzekerheden, onze vermoeidheid. Heb geduld met ons.
- Probeer je eens voor te stellen dat jij in onze schoenen staat; dat helpt om ons te begrijpen. Wij kennen ons kind het langst. Vraag ons naar onze ervaringen voor je alles zelf gaat uitvinden. We delen ons verhaal graag met jullie.
- Jullie doen soms dingen op een heel andere manier. Schrik niet van ons als we je vragen waarom dat zo gaat. Leg het maar gewoon uit.
- Zeg niet: Ach, dat komt wel goed... of: Dat doen we even.... Doe niet nonchalant over de zorg voor ons kind.
- Wij vinden het fijn om te merken dat ook anderen ons kind leuk vinden. Vertel wat goed ging, of stuur eens een foto op van een mooi moment.
- Soms vinden wij dingen belangrijk die jullie zelf niet belangrijk vinden. Dat willen we graag uitleggen, dan snap je het tenminste, en dat helpt om er je best voor te doen.
- Wij komen op bezoek in het huis van ons kind. Jullie werken in het huis van ons kind. Samen zorgen we voor een fijn thuis.
- Wij vinden het prettig om ook te praten met jullie (niet alleen mailen of appen).
- Het is fijn als je af en toe tijd hebt voor ons, zodat we met onze vragen en opmerkingen kunnen komen. Als we alles opkroppen, komt het eruit als een ontploffing, en daar zitten jullie niet op te wachten. Wij ook niet. Het helpt ons als jullie ons vragen om feedback.
- We vinden het fijn om gastvrij ontvangen te worden. Dat geeft ons vertrouwen in dat je ook gastvrij bent voor ons kind.
- We vinden het heel naar om pas laat te horen wat er speelt rondom ons kind. Dat horen we liever een beetje snel.
- Buiten het huis waar ons kind nu woont, heeft het ook kennissen en vrienden. We willen ons best doen dat dat niet verloren gaat nu ons kind niet meer bij ons woont.
- Als we ons kind weer terugbrengen, mag je best ons kind als eerste verwelkomen. Dat geeft ons het gevoel dat het welkom is.

- We beseffen dat jullie ook deskundig gaan worden, als het gaat over ons kind. We zullen daaraan moeten wennen. Geef ons de tijd om het steeds meer samen te doen, alsjeblieft.
- Ten slotte: wij hebben altijd de regie gevoerd over ons kind. Dat laten we niet gemakkelijk los. Als jullie als team ons het vertrouwen geeft dat we het kunnen overdragen, betekent dat, dat wij weer gewoon ouder kunnen zijn.

Hopelijk gaat dat lukken.

Met vriendelijke groet, en in vertrouwen,