



Humanitas DMH

Op zoek naar de kracht van partnerschap

Kwaliteitsrapport 2017 Humanitas DMH

Karin Swart



Inhoudsopgave

Voorwoord	3	Hoofdstuk 3	17	Hoofdstuk 5	32
Hoofdstuk 1		Ervaringen van cliënten		Teamreflectie	
Wie zijn wij en wat doen wij	5	3.1 Het onderzoek	18	5.1 Hoe wij werken aan teamreflectie	32
<i>Humanitas DMH</i>	5	<i>De nieuwe manier</i>	18	<i>Moreel beraad</i>	33
<i>Kernwaarden</i>	5	<i>De vragen</i>	18	<i>Technische nabespreking</i>	33
<i>Missie, visie en de Bedoeling</i>	6	<i>Uitkomsten voor heel Humanitas DMH</i>	18	<i>Werken aan teamontwikkeling</i>	33
<i>Kwaliteit van wereldklasse</i>	7	3.2 De resultaten	19	<i>LVB-Xperience</i>	33
Hoofdstuk 2		<i>De respons</i>	19	<i>Teamscan</i>	33
De zorg	8	<i>Uitkomsten voor Wonen</i>	19	<i>Werkplaats Doen wat werkt</i>	33
2.1 Trajectplan	9	<i>Hoogste en laagste scores</i>	20	5.2 Het Goede Gesprek	34
<i>Ontwikkelingen over het trajectplan</i>	9	<i>Uitkomsten voor Dagbesteding</i>	20	<i>Het proces</i>	34
<i>Visie op het trajectplan</i>	10	<i>Uitkomsten voor Homerun</i>	21	<i>Resultaten</i>	35
<i>Leidende principes voor het trajectplan</i>	10	3.3 Het vervolg	22	<i>Succesfactoren, uitdagingen en verbeterpunten</i>	38
<i>Leidende principes</i>	10	<i>Voor elke cliënt individueel</i>	22	5.3 De Bedoeling en de Ondersteunende diensten	39
2.2 Het cliëntendossier	11	<i>Team en organisatie</i>	22		
2.3 Veiligheid	11	<i>Verbeteringen in de onderzoeksmethode</i>	22	Hoofdstuk 6	
<i>Veilige woon- en werkomgeving</i>	11	Hoofdstuk 4		Tot slot	40
<i>Incidenten</i>	12	Medezeggenschap en partnerschap	23	<i>Samengevat</i>	40
<i>BOPZ en vrijheidsbeperking</i>	13	4.1 Medezeggenschap	23	<i>CCR, OR en Raad van Toezicht</i>	40
<i>Meldingen inspectie (IGZ)</i>	13	<i>Lokale cliëntenraden</i>	23	Samenvatting	41
2.4 Klachten	14	<i>Centrale Cliëntenraad</i>	24		
<i>Vertrouwenspersonen</i>	14	4.2 Cliëntencongres	24		
<i>Klachtencommissies</i>	14	4.3 Partnerschap	27		
2.5 Nieuwe ontwikkelingen	15	<i>Partnerschap en Samen naar meer</i>	27		
<i>Werkboek relaties, vriendschap en seksualiteit</i>	15	<i>Partnerschap en nieuwe vorm van interne audits</i>	30		
<i>Programma LACCS</i>	16	<i>Partnerschap, gezonde voeding en de Kook app</i>	30		
<i>Methodiek Aggressie Regulatie LVB op Maat</i>	16				

Het kunstwerk op het omslag werd gemaakt door Karin Swart van de Kunstexpress.

Best wel spannend zo'n eerste kwaliteitsrapport. Hoe beschrijf je op een zorgvuldige en aantrekkelijke manier hoe wij binnen Humanitas DMH omgaan met alles wat te maken heeft met kwaliteit en veiligheid. Het nieuwe kwaliteitskader vanuit de VGN bood gelukkig voldoende houvast. Belangrijk is kort te beschrijven waar we vandaan komen en waar we naar toe gaan.

Na een grote crisis in 2013 was het nodig om opnieuw op te bouwen. We hadden daarbij twee grote doelen voor ogen: kwaliteit van wereldklasse én een gezonde bedrijfsvoering. Op dat ogenblik was met name dat tweede doel bijzonder. Waarom niet gewoon als doel 'zorgen dat de basis op orde komt'? Wat is dan precies kwaliteit van wereldklasse? Hoe kan je nu wereldklasse bereiken met een continu gebrek aan middelen?

Als bestuurder bezocht ik veel locaties en vroeg dan wat er in de afgelopen periode aan wereldklasse was gedaan. En steeds leverde dat hele mooie gesprekken op. Ook cliënten bleken geïnspireerd door dit begrip wereldklasse. Al snel ontstond een top 15 lijstje met belangrijke aandachtspunten.

Het is belangrijk om niet precies te omschrijven wat 'wereldklasse' betekent. Het is juist de bedoeling dat daarmee steeds ideeën en verlangens opborrelen, op weg naar een betere toekomst.

Dit verlangen komt ook terug in de ondersteuning van cliënten. Want daar gaat het erom dat we cliënten ondersteunen bij het realiseren van hun verlangens en wensen. Daar is onze ondersteuning voortdurend op gericht.

Kortom: het begrip wereldklasse heeft erg geholpen om te verbeteren. En dat was zeer de moeite waard.

Onze kwaliteit en veiligheid, gebaseerd op de kernwaarden van het Humanisme, mogen er zijn.

Eén van die kernwaarden is gelijkwaardigheid o.a. tussen cliënt en persoonlijk begeleider. Daarom zien wij de cliënt als onze partner en niet langer als een mens waar wij voor zorgen.

We zijn begonnen het partnerschap samen verder inhoud te geven. Daarbij doen vanzelfsprekend ook de verwanten mee.

Hoe we dat allemaal gedaan hebben? Lees het rapport!

Dit jaar hebben we ons gericht op het maken van een goed en aansprekend rapport. Volgend jaar willen we graag een externe visitatie organiseren.

Na de inleiding komen alle landelijke thema's aan bod. Dat zijn achtereenvolgens De zorg (hfst. 2), Ervaringen van cliënten (hfst. 3), Medezeggenschap en partnerschap (hfst. 4) en Teamreflectie (hfst. 5).

Tenslotte hebben we dit rapport besproken met de Centrale Cliënten Raad en de Ondernemingsraad. Zij zijn blij met alles wat er in de verslagperiode is gebeurd. Maar we zijn daarmee nog niet klaar. Belangrijke conclusies willen we nog gezamenlijk trekken.

Raad van Bestuur
Frank Wolterink



Wij geloven dat ieder mens talenten heeft en deze wil inzetten. Vanuit die intrinsieke overtuiging helpen wij mensen deze talenten te laten bloeien en ontwikkelen.

Wij doen dit door aandacht te geven aan de verschillen tussen mensen en deze aan elkaar te verbinden om krachtiger en met zelfvertrouwen in de wereld te staan. We gebruiken hiervoor de talenten in onze organisatie, waarbij de context leidend is voor dat wat we doen.

Door de context leidend te laten zijn en niet het systeem, zijn we in staat flexibel in te spelen op dat wat zich voordoet en dat wat nodig is. Wij leveren passende ondersteuning.

Wij zijn Humanitas DMH.

Daarin onderscheiden we ons van anderen.



1. Wie zijn wij en wat doen wij

Humanitas DMH¹⁾

Wij zijn een landelijke humanistische organisatie. We bieden zorg en ondersteuning aan 3450 cliënten, in ongeveer 80 kleinschalige locaties, midden in de samenleving. Het centrale ondersteunende bureau is gevestigd in Nieuwegein.

Er werken ongeveer 1250 medewerkers en we hebben een jaaromzet van ongeveer € 65 miljoen. Wij werken daarbij intensief samen met Stichting Woonzorg Lojal uit Doetinchem en Stichting Physis uit Assen.

We bieden zowel wonen als dagbesteding op basis van de Wet Langdurige Zorg. We werken samen met 125 gemeentes voor WMO-zorg. Dit is 30% van onze dienstverlening.

Landelijk zijn we bekend van Homerun en Homerunhuizen. Dat is ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en complexe problematiek. Daarin zijn we gespecialiseerd. Met Homerun bieden we ook Forensische Zorg aan ex-gedetineerden met een verstandelijke beperking.

Tenslotte zijn we gespecialiseerd in autisme. Voor mensen met en zonder een verstandelijke beperking.

Kernwaarden

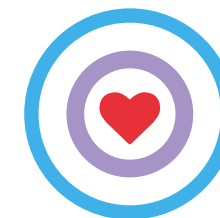
Wat ons kenmerkt is het humanisme en de daarbij behorende kernwaarden.

Drie daarvan zijn voor ons heel belangrijk. Dat zijn:

- 1 we werken samen aan de ontwikkeling en invulling van de eigen regie;
- 2 wij nemen verantwoordelijkheid voor onszelf en voor andere mensen;
- 3 wij voelen ons gelijk aan en verbonden met andere mensen in de samenleving.

Bij alles wat we doen zijn deze kernwaarden dagelijks zichtbaar, hoorbaar en voelbaar aanwezig. Ook de andere vijf kernwaarden zijn leidend in ons handelen. Dat zijn: verdraagzaamheid, solidariteit en verbondenheid, redelijkheid en rechtvaardigheid.

¹⁾ Humanitas DMH staat voor Dienstverlening aan Mensen met een Hulpvraag. In dit rapport schrijven we verder alleen 'Humanitas'.



Kernwaarden

Gelijkwaardigheid
Verantwoordelijkheid
Eigen regie

Wat is de bedoeling van Humanitas DMH?

Waarvoor doen we het allemaal?

steeds weer uniek persoon
gaat ook over medewerker, familie



Bram voelt zich gelukkig en doet er toe

subjectief,
in de ogen van Bram

hooggegrepen,
niet altijd haalbaar
maar wel het streven

gezien worden
én iets betekenen

Missie, visie en de Bedoeling

Onze missie is bezig te veranderen. Dat heeft te maken met onze zoektocht om weer terug te gaan naar de Bedoeling. We hebben de twee boeken 'De verdraaide Organisatie' en 'Anders vasthouden' van Wouter Hart en Marius Buiting omarmd. Hierdoor zijn wij geïnspireerd om de leefwereld steeds belangrijker te maken en de systeemwereld vooral ondersteunend.

Onze oude missie luidde: 'Wij ondersteunen waar nodig om te zorgen dat jij, vanuit eigen mogelijkheden, mee kunt doen. We doen dit oprecht. In contact van mens tot mens'.

Onze nieuwe missie, die nog in ontwikkeling is, luidt: '**Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe**'.

Bram is daarbij een willekeurige naam voor een cliënt. We gebruiken ook andere namen zoals Jamal, Elsbeth, Petra, Dries etc. Bram kan ook een medewerker of een verwant zijn.

Onze visie bestaat uit een negental kernpunten:

- 1 We werken altijd vanuit onze kernwaarden;
- 2 Onze cliënten doen mee in de samenleving;
- 3 Onze cliënten wonen in iedere levensfase passend;
- 4 Cliënten en familie zijn onze partners;

- 5 We leveren kwaliteit van wereldklasse;
- 6 We werken zo normaal en eenvoudig mogelijk;
- 7 Onze medewerkers zijn reflectief, deskundig en betrokken en dragen onze kernwaarden uit;
- 8 In onze organisatie kunnen al onze medewerkers zich blijven ontwikkelen;
- 9 We zijn onderscheidend vanuit onze humanistische visie en hebben een heldere en zichtbare positie in het netwerk/de keten of de regio.

Kwaliteit van wereldklasse

De afgelopen vier jaar hebben we hard gewerkt aan het verbeteren van kwaliteit. We zijn gestart met Het Goede Gesprek. Hiermee reflecteert elk team jaarlijks op de twee vragen:

- 1 Leveren we voldoende kwaliteit?
- 2 Kunnen we voldoende kwaliteit leveren?

Omdat we graag kwaliteit van wereldklasse leveren, willen we steeds verbeteren. Dat doen we bijvoorbeeld in projecten, gebaseerd op onze besturingsvisie. Die visie is geïnspireerd op het Rijnlandse model²⁾ en is er op gericht het probleemoplossend vermogen zo laag mogelijk in de organisatie te leggen. Daardoor ontstaan mooie ideeën, die we vervolgens gaan realiseren.

Zo is het idee van de Kook app ontstaan voor met name de LVB-groep, die gratis is te downloaden voor zowel de iPhones als de Androidtelefoons.

Een laatste idee dat de moeite waard is om te melden is onze LVB-Xperience. Dat is een bijeenkomst waarin je kunt ervaren hoe het is om met een licht verstandelijke beperking in deze samenleving te leven. Dat levert vooral

boeiende en indrukwekkende ervaringen en inzichten op. We organiseren deze bijeenkomst voor onze netwerken en ook samen met andere zorgorganisaties. We delen de kennis.

Tenslotte, goed te vermelden dat we ook ISO-gecertificeerd zijn en daarnaast beschikken over het keurmerk **Blik op Werk**.



²⁾ Het Rijnlands model gaat over horizontaal organiseren en een overlegcultuur van waardering, vakmanschap en andere waarden dan alleen geld, zoals kwaliteit en geluk.

2. De zorg





Een waardevolle bijdrage leveren aan het geluk van onze cliënten, dat is wat ons drijft. En dat begint bij vertrouwen en goed contact. Daar werken we vanaf het eerste moment aan.

De cliënt is onze partner! Daarbij zoeken we altijd de samenwerking met betrokken verwanten. Zij zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden en van groot belang in elkaars leven.

Eigen regie van cliënten is één van onze kernwaarden en de basis van onze dienstverlening. Dat betekent dat cliënten zoveel mogelijk zelf beslissen en dat zij opkomen voor hun eigen belang, soms met hulp van familie en/of vrienden.

 **79%**
kan over
moeilijke
dingen praten
met de begeleider

 **80%**
zegt als dit nodig is
hulp van
de begeleider
te krijgen

 **83%**
voelt zich
serieus
genomen
door de begeleider

 **80%**
ervaart hulp bij het
leren van
nieuwe dingen
van de begeleider

Dit percentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat meedeed aan het onderzoek.

Dit zeggen cliënten in het cliëntervaringsonderzoek over hun contact met de begeleiding:

'Ik woon 30 jaar bij Humanitas en de begeleiding voelt als familie en ik wil graag bij Humanitas blijven. Ik ben dus heel trouw. Ik hoop dat ik kan blijven wonen als mijn gezondheid achteruit gaat, hier zou ik graag antwoord op willen. Ik wil absoluut niet weg, ik vind het te moeilijk om ergens anders te gaan wonen.'

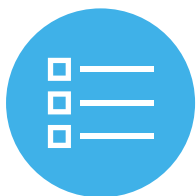
'Ik ben erg tevreden met de hulp en stimulans die ik heb gekregen van Humanitas. Ik kan echt op mijn begeleider vertrouwen en ik heb veel meer rust in mijn leven gekregen. Mijn leven is langzaam aan erg veranderd.'

'Soms stoort het als de telefoon van mijn begeleider gaat voor een andere cliënt, soms komt hij later dan we hebben afgesproken, dan belt hij wel op. Soms bel ik zelf of we wat later kunnen afspreken vanwege mijn werk, dat kan meestal wel.'

Een ouder vertelt

'Ik word blij als ik zie dat mijn kind zich ontplooit en zinvol kan bijdragen door te werken, in welke vorm dan ook. Het gesprek met de begeleiding moet gaan over de inhoud en niet over het systeem want systeem leidt af.

De evaluatie van het plan loopt gestructureerd. Afspraken om wensen, behoeften en verlangens voor elkaar te krijgen worden in kleine stapjes vastgelegd zodat dit er niet erg lang in blijft staan. Het is prettig om het goede gesprek te kunnen voeren en daarvoor de munitie aan te leveren. Het goede gesprek is essentieel, de ontmoeting is nodig en het plan is een middel. Familie wil ook rapportages kunnen lezen.'



2.1 Trajectplan

Afspraken over de zorg schrijven we op in het persoonlijke trajectplan. Dit is de basis.

We beginnen daarbij altijd bij de wensen van cliënten, bij wat zij belangrijk vinden. Samen houden we in de gaten hoe het gaat en of de doelen gehaald worden. Verwanten die betrokken zijn praten en denken mee.

Ook als het trajectplan er eenmaal is blijven we in gesprek: Gaat het nog goed? Ben je nog tevreden? Zo kunnen we dingen aanpassen als dat nodig is en leren we elke dag!

Dit zeggen cliënten in het cliëntervaringsonderzoek 2017 over het trajectplan:



90% is positief over het samen opstellen.



83% is tevreden over het trajectplan. Dit zegt 12% van de cliënten.

Dit percentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat meedeed aan het onderzoek.

Ontwikkelingen over het trajectplan

In 2017 bekeken we **wat er beter kan** in de trajectplannen. In bijeenkomsten vertelden cliënten en verwanten wat hun ervaringen zijn, wat zij belangrijk vinden en waar zij gelukkig van worden. Medewerkers luisterden naar hun verhaal.

De conclusie was dat we meer vanuit de Bedoeling met het trajectplan om moeten gaan. En dan gaat het er natuurlijk om hoe we dat gaan doen, hoe cliënten en verwanten dat gaan merken.

Wat zijn daarvoor de sleutels bij Bram?



Om dat voor elkaar te krijgen zijn we begonnen met deze stappen:

- 1 We maakten een visie op het trajectplan. Zo weet iedereen hoe wij over het trajectplan denken.

Visie op het trajectplan

'Onze bedoeling van het trajectplan is een gedeeld beeld van verlangens, behoeftes en vermogens, en hoe je daar samen aan kunt werken.'



- 2 We schreven op wat we belangrijk vinden voor het trajectplan (de leidende principes).

Leidende principes voor het trajectplan

- Het plan is van de cliënt
- Wensen, behoeftes en verlangens van cliënt zijn uitgangspunt
- Eenvoudig voor iedereen
- Het plan is een middel en helpend bij de inhoud, de bedoeling!
- Dialoog en ontmoeting (cliënt-verwant-begeleider)

- 3 We stelden vast h e we willen werken aan een beter trajectplan en wat dat vraagt van onze werkwijze.

Leidende principes

Minder:

- Ons plan met jou
- Doen wat hoort
- Doelen
- Plan en vorm leidend
- Taal professional
- Mens is hulpbehoevend

Meer:

- Jouw plan met (onder andere) ons
- Doen wat helpt
- Verlangens en behoeftes
- Dialoog en interesse leidend, plan als herinnering
- Taal (beelden) van de cliënt
- Mens is boeiend

Met deze uitkomsten gaat de werkgroep verder aan de slag.



2.2 Het cliëntendossier

Van alle cliënten is een persoonlijk dossier. Deze is voor een deel digitaal en voor een deel op papier. Er staat in wat er nodig is om goede zorg te bieden: wie de cliënt is, de indicatie, welke doelen er zijn. Als er dingen uit verleden belangrijk zijn, zit dat er ook in en soms uitkomsten van testen.

Er wordt ook rapportage in bijgehouden: zo zijn de medewerkers op de hoogte van wat er speelt om de cliënt goed te ondersteunen.

Een goed dossier is transparant en maken we samen.

We checken regelmatig hoe we omgaan met de dossiers en of ze van goede kwaliteit zijn. Dat doen we onder andere met interne audits.

Daarin zagen we dat we nog dingen te verbeteren hebben. Bijvoorbeeld:

- er is nog onvoldoende samenhang tussen de verschillende onderdelen van het dossier
- de dossiers zijn niet allemaal compleet en/of actueel.

Onze wens is dat cliënten en verwanten ook in de dossiers kunnen. Nu is dat nog niet mogelijk. Daar gaan we mee aan de slag.



2.3 Veiligheid

Je veilig voelen is heel erg belangrijk! Voor cliënten en voor medewerkers. Daarom besteden we op verschillende manieren aandacht aan veiligheid.

Veilige woon- en werkomgeving

Op elke locatie is een bedrijfshulpverlener. Samen met de preventiemedewerkers zorgen zij voor een veilige en gezonde woon- en werkomgeving. Zij doen dat bijvoorbeeld met oefenkaarten. Zo worden medewerkers geïnformeerd en weten ze wat ze moeten doen in geval van nood. Met de oefenkaarten worden medewerkers zich ook bewust van hun eigen handelen en wat er nodig is voor de veiligheid.

In 2017 regelden we dat één organisatie het onderhoud voor alle installaties voor brandmelding, blusmiddelen en noodverlichting

doet. Dat komt de kwaliteit ten goede want we hebben nu een beter overzicht en één aanspreekpunt. Zo kunnen we problemen sneller oplossen.

Een verbeterpunt is: op alle locaties elk jaar ontruimingsoefeningen doen. Dat is niet overal gebeurd. Soms betekent dat goed nadenken wat de beste manier is, want voor elke cliëntgroep moet een passende manier gevonden worden.

Dit zeggen cliënten in het cliëntervaringsonderzoek over veiligheid:



Dit percentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat meedeed aan het onderzoek.

Incidenten

In 2017 zijn er ruim 1800 meldingen geweest. Deze gingen over:

- 870 incidenten met cliënten, waaronder 358 x incidenten met medicatie
- 899 x grensoverschrijdend gedrag
- 66 x incidenten met medewerkers

Incidenten worden achteraf altijd besproken met de cliënt en anderen die erbij waren. We kijken dan met elkaar wat er aan de hand was en hoe het ging.

En we bespreken hoe het de volgende keer beter/anders kan:

- 1 Goed op een rij zetten hoe het gaat per locatie en voor heel Humanitas. Zien we vaak dezelfde soort dingen? Als we dat weten, kunnen we het ook verbeteren.
- 2 Medewerkers vinden dat melden niet altijd nuttig is dat het veel tijd kost. Daarom wordt het meldsysteem verbeterd.
- 3 Vergroten van bewustwording van medewerkers wanneer er sprake is van een medicatie incident.

1.835

899

870

66

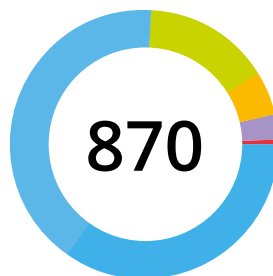
Aantal meldingen per meldroute

- Grensoverschrijdend gedrag
- Incidenten met cliënten
- Incidenten met medewerkers



Aantal meldingen per type grensoverschrijdend gedrag

- 787 x Grensoverschrijdend gedrag (algemeen)
- 62 x Huiselijk geweld
- 43 x Seksueel grensoverschrijdend gedrag
- 7 x Kindermishandeling



Aantal meldingen per type risico's en incident cliënt

- 662 x Zorgveiligheid, waaronder
 - 358 x Medicatie, vooral als het gaat om het controleren/geven medicijnen/inname door cliënt
- 132 x Veiligheid van het wonen, werken, school, dagbesteding
- 46 x Communicatie
- 27 x Mobiliteit
- 3 x Bescherming van informatie en gegevens

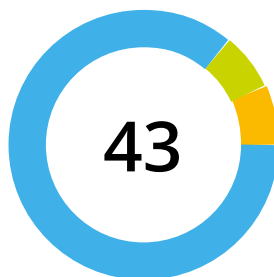
BOPZ³⁾ en vrijheidsbeperking

Er zijn 9 locaties waar de BOPZ van toepassing is. Ons uitgangspunt is: geen onvrijwillige zorg, tenzij het écht nodig is en er risico is op gevaar. Beperking van de vrijheid is altijd de laatste keus en duurt zo kort mogelijk.

De commissie medicatie, zorg en dwang volgt hoe het gaat met medicatiemeldingen en BOPZ-meldingen. De BOPZ-arts en een gedragsdeskundige doen daarin mee. Als het nodig is trekken ze aan de bel en geven ze adviezen om te verbeteren. Daarnaast gingen zij naar locaties en spraken ze met teams over vrijheidsbeperking. Het is belangrijk dat medewerkers goed weten wat de afspraken zijn en zich bewust zijn hoe te handelen. Dit krijgt in 2018 een vervolg.

Aantal meldingen in het kader BOPZ

- 37 x Fixatie
- 3 x Afzonderen zonder slot op de deur
- 3 x Andere maatregelen



³⁾ BOPZ: Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen

Meldingen inspectie (IGZ)

In 2017 hebben we één incident bij de inspectie gemeld. Daarna is er een (Prisma)onderzoek gedaan. De onderzoekscommissie deed aanbevelingen om de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken en om er op de meest juiste manier mee om te gaan. De bestuurder nam de bevindingen over. De inspectie was akkoord met het rapport en de bevindingen. Zij oordeelden dat we zorgvuldig hebben gehandeld.





2.4 Klachten

Het kan gebeuren dat iemand niet tevreden is. Dan willen we daarover graag in gesprek. Zo kunnen we leren en verbeteren.

Vertrouwenspersonen

Wij hebben vertrouwenspersonen voor medewerkers en voor cliënten. Zij zijn niet bij ons in dienst en zijn dus onafhankelijk.

In 2017 klopten 31 cliënten aan bij een cliëntvertrouwenspersoon, veel minder vaak dan de afgelopen jaren. Het meest ging dat over zorg en begeleiding.

Lees [hier](#) het jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersonen.

Het aantal keren dat medewerkers contact zochten met de medewerkersvertrouwenspersoon is ook flink gedaald. Van 47 naar 26x. Meldingen over ongewenst gedrag van leidinggevend en discriminatie is al twee jaar 0. De meeste meldingen gaan over intimidatie, terwijl dat ook de helft minder is dan vorig jaar. Daar zullen we komend jaar veel aandacht voor hebben want 'vertrouwen als basis' vinden we erg belangrijk.



Een voorbeeld uit het jaarverslag 2017 van de cliëntvertrouwenspersonen

De persoonlijk begeleider van een cliënt is enige tijd ziek geweest. Nadat zij terugkomt gaat ze snel dingen regelen die zijn blijven liggen. De cliënt vindt het fijn dat ze dingen oppakt, maar het gaat nu zó snel dat hij het niet meer goed bij kan benen.

De cliënt ging in gesprek met zijn persoonlijk begeleider en de cliëntvertrouwenspersoon hielp daarbij.

Hij vertelde wat hem dwarszat, en de begeleider realiseerde zich dat ze te snel ging. En dat het belangrijk was beter te overleggen.



Klachtencommissies

Er zijn twee klachtencommissies:

1 Voor klachten van cliënten/verwanten zijn wij aangesloten bij de klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU).

In 2017 waren er 3 klachten. Eén klacht kon worden opgelost door bemiddeling, de tweede was niet van een cliënt/verwant en was daarom niet ontvankelijk, de derde werd behandeld door de klachtencommissie. Die ging over de manier waarop de dienstverlening was beëindigd. De commissie vond de klacht deels gegrond en deels ongegrond. De bestuurder neemt de uitspraak over en zorgt voor verbeteringen.

Het aantal klachten van cliënten en verwanten was in 2017 veel lager dan de jaren daarvoor (de laatste 5 jaar gemiddeld 9 klachten).

2 Humanitas heeft samen met 5 andere zorgorganisaties een klachtencommissie voor medewerkers. In 2017 waren er, net als de jaren hiervoor, geen klachten van medewerkers.

Meldingen en klachten zijn op alle gebieden minder dan voorgaande jaren. Daar zijn we blij mee.



2.5 Nieuwe ontwikkelingen

Om goede ondersteuning te bieden ontwikkelen we nieuwe dingen. Hierbij 3 voorbeelden daarvan.

Werkboek relaties, vriendschap en seksualiteit

Vriendschap, relaties en seksualiteit zijn onderdeel van een fijn leven. Om mensen met een verstandelijke beperking hierbij te ondersteunen, ontwikkelden we een werkboek. In dit werkboek gaat het bijvoorbeeld over zelfvertrouwen, relaties en veilig vrijen.

Er komen veel positieve reacties, want we merken dat het écht helpt om met elkaar in gesprek te komen.

Het werkboek valt ook buiten Humanitas op: het staat op de website van Kennisplein Gehandicaptensector, op het festival 'Mag het licht aan' werd er aandacht aan besteed en verschillende andere zorgorganisaties vroegen het werkboek op.

Daar zijn we blij mee, want zo draagt het bij aan een fijn en volwaardig leven!

Lid commissie seksualiteit:

'Ik vind het een heel gaaf werkboek. De plaatjes zijn duidelijk. Het is wel belangrijk als het om seks gaat, niks in te vullen voor de cliënt. Daar helpt dit boek goed bij.'

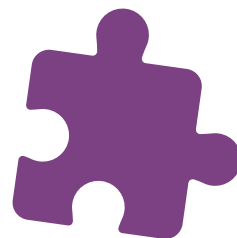
Programma LACCS

Lichamelijk welzijn • Alertheid Contact • Communicatie Stimulerende tijdsbesteding

Een goed leven voor iedereen met ernstige verstandelijke of meervoudige beperkingen (EVMB), daar werken we aan met het LACCS-programma. Het programma is waardegestuurd en geeft begeleiders praktische handvatten.

Alle LACCS-gebieden zijn even belangrijk. Bij mensen met EVMB gaat het vaak over lichamelijk welzijn; er speelt immers vaak veel rondom het lijf. Het LACCS-programma zorgt ervoor dat je oog hebt voor alle gebieden.

Of dat goed lukt, beoordeel je met elkaar in een goed-leven-gesprek. Kleine veranderingen kunnen het verschil maken. Dat doen we samen en dat begint vandaag al!



Een ervaring met LACCS

In een goed-leven-gesprek ontdekten we dat een cliënt op dagbesteding elke dag dezelfde puzzels maakte. Ze werd amper betrokken bij de andere activiteiten voor de groep. Ook misten er vaak échte contactmomenten met haar.

Met de LACCS-gebieden zagen we dat Stimulerende tijdsbesteding en Contact meer aandacht nodig had.

Nu doen we elke dag samen met haar een activiteit. Het contact staat centraal en ze wordt betrokken bij de gezamenlijke activiteiten van de groep.

Op verschillende woon- en dagbestedingslocaties in Barendrecht werken we met het LACCS-programma. Het wordt binnen Humanitas ook gebruikt bij cliënten met een matig verstandelijke beperking en ouder wordende cliënten. De begeleiders, gedragsdeskundigen en managers worden hierin geschoold.

Methodiek Agressie Regulatie LVB op Maat (AR op Maat)

In 2016 onderzochten we hoe we de behandelmethodiek Agressie Regulatie op Maat kunnen gebruiken en geschikt maken voor cliënten van Humanitas. We kozen voor deze methode omdat die heel goed per persoon passend gemaakt kan worden.

Het is vooral geschikt voor cliënten van Homerun en helpt om te leren omgaan met agressie en het vinden van balans.



Eerst hebben we de methode uitgeprobeerd in 2 teams, in Groningen en in Den Bosch. Medewerkers leerden hoe zij AR op Maat kunnen gebruiken. Daarna gingen zij ermee aan de slag.

De ervaringen zijn positief. We willen er dan ook graag mee doorgaan. In 2018 zullen meer teams ermee gaan werken.

3. Ervaringen van cliënten



Zoals we aan het begin al zeiden willen wij van toegevoegde waarde zijn en *'een waardevolle bijdrage leveren aan het geluk van onze cliënten'*. Wat dat precies is, is voor iedere cliënt weer anders.

In het cliëntervaringsonderzoek vragen we naar de ervaringen, wensen en meningen. Dit doen wij met de methode van Customeyes. Die is opgenomen in de waaier en goedgekeurd door de VGN.

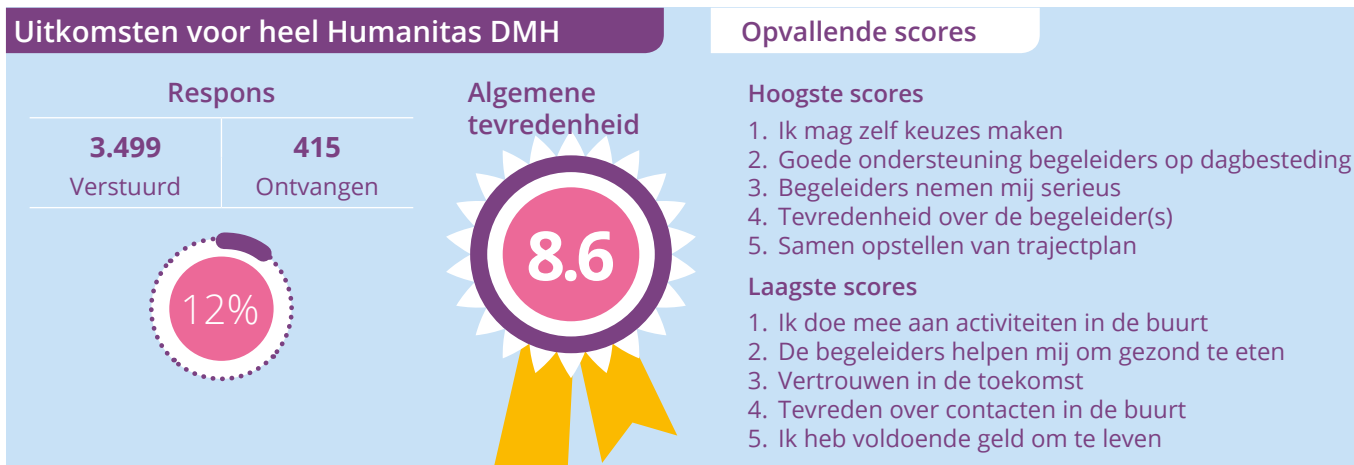
Met de uitkomsten gaan we samen aan de slag. We zijn benieuwd naar de verhalen die er achter zitten. Ook als deze misschien niet zo positief zijn is het belangrijk om deze open en eerlijk met elkaar te bespreken. Zo kunnen we echt iets voor elkaar krijgen.

3.1 Het onderzoek

In 2017 startten we met een nieuwe methode. Deze nieuwe manier is samen met onze cliënten bedacht, zodat het goed aansluit bij de wensen van de organisatie én die van cliënten. Het is besproken met de cliëntenraad en het management.

De nieuwe manier

- 1 Alle cliënten worden elk jaar uitgenodigd.
- 2 De individuele uitkomsten gebruiken we voor het jaargesprek van de cliënten.
- 3 We kunnen zien wat groepsantwoorden zijn per team en voor de hele organisatie. Deze rapportages zijn anoniem.
- 4 Het onderzoek gebeurt helemaal digitaal.
- 5 Iedereen kan het zelf invullen. Als dat lastig is, dan helpt iemand uit het netwerk of begeleiding. Niet de persoonlijk begeleider.



De vragen

In het onderzoek komen verschillende onderwerpen aan bod. Bijvoorbeeld over de woonruimte, de relatie met begeleiders, de zorg die zij krijgen en over het omgaan met vragen en/of problemen.

Aan cliënten die bij ons werken of dagbesteding hebben, vragen we ook wat zij daarvan vinden.

Om goed te laten zien wat er is gevraagd, kan je [hier](#) de vragenlijst bekijken. Je kunt er ook het filmpje zien van de bestuurder. Daarin nodigt hij cliënten uit de vragenlijst in te vullen.



Opmerkingen van cliënten in het onderzoek:

'Ik ben superblij maar dan ook echt supertevreden. Zonder mijn begeleiding was ik nooit zo ver gekomen.'

'Ik kan moeilijk praten over gevoelskwetsies met de begeleiding. Ik heb daar mijn vaste begeleiding voor. Is niet altijd mijn pb-er. Begeleiders mogen vaker dingen aangeven naar mij wat ze denken te zien. Ik wil meer ondersteuning bij gevoelszaken.'

'Ik wil graag vrijwilligerswerk, maar het is moeilijk om dat te vinden.'

'Ik vind het leuk om hier te wonen.'

Uitkomsten voor Wonen

Respons

912 Verstuurd	270 Ontvangen
-------------------------	-------------------------



Algemene tevredenheid



Opvallende scores

Hoogste scores

1. Ik mag zelf keuzes maken
2. Wat ik doe is belangrijk
3. Keuze betrekken anderen bij opstellen trajectplan
4. Samen opstellen van trajectplan
5. Tevredenheid over trajectplan

Laagste scores

1. Ik doe mee aan activiteiten in de buurt
2. Begeleiders houden zich aan de afspraken
3. De begeleiders helpen mij gezond te eten
4. Ik voel me gelukkig
5. Mijn begeleiders helpen mij gezond te leven

3.2 De resultaten

De respons

Het is jammer dat niet heel veel cliënten de vragenlijst hebben ingevuld. Humanitas heeft ongeveer 3500 cliënten. 415 cliënten vulden de vragenlijst in.

Dit is 12%. Dat betekent dat we niet weten hoe de andere 3000 cliënten er over denken.

Voor de woonlocaties is de vragenlijst het vaakst ingevuld (30%).

Voor dagbesteding was dat 11% en voor Homerun 5%.

Wat zou je veranderen aan: **Je woonomgeving?**



Uitkomsten voor Dagbesteding

Respons

211
Verstuurd

24
Ontvangen



Algemene tevredenheid



Opvallende scores

Hoogste scores

1. Meepraten over veranderingen in trajectplan
2. Teverden over het eten
3. Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg van anderen
4. Begeleiders nemen mij serieus
5. Teverdenheid over de begeleider(s)

Laagste scores

1. Ik doe mee aan activiteiten in de buurt
2. De begeleiders helpen mij om gezond te eten
3. Teverdenheid over contacten met anderen
4. Mijn begeleiders helpen mij gezond te leven
5. Teverdenheid over vervoer naar werk/ dagbesteding

Opmerkingen van cliënten in het onderzoek:

'Ik wil wat anders leren dan mijn schoonmaakwerk. Daar heb ik een doel van in mijn trajectplan.'

Wat zou je veranderen aan: **Werk en dagbesteding?**



We kunnen natuurlijk wel aan de slag met de uitkomsten.

We vinden namelijk dat we van iedereen kunnen leren, ook van een kleiner aantal mensen.

Hoogste en laagste scores

Cliënten zijn erg tevreden over de begeleiding.

Vragen die gaan over zelf keuzes maken en invloed op het trajectplan scoren ook hoog, bij alle groepen. Dat betekent dat cliënten het gevoel hebben zelf in regie te zijn en gelijkwaardig te zijn ten opzichte van de begeleiders. Daar zijn we erg blij mee.

Eigen regie en gelijkwaardigheid zijn immers voor ons belangrijke kernwaarden.

Maar dat betekent niet dat we alleen maar blij zijn.

We zijn teleurgesteld over de lage score voor gezonde voeding en lekker eten. We vinden dit belangrijk en hebben er veel aandacht voor. Met de resultaten realiseren wij ons dat het langzaam gaat. Om dit te veranderen moeten we in kleine stapjes zorgen dat gezonde voeding bij ons hoort.

Uitkomsten voor Homerun

Respons	
2449	127
Verstuurd	Ontvangen



Algemene tevredenheid



Opvallende scores

Hoogste scores

1. Tevredenheid over de begeleider(s)
2. Begeleiders nemen mij serieus
3. Meepraten over veranderingen in trajectplan
4. Begeleiders houden zich aan de afspraken
5. Ik kan met mijn begeleiders over moeilijke dingen praten

Laagste scores

1. De begeleiders helpen mij om gezond te eten
2. Ik heb voldoende geld om te leven
3. Ik voel me gelukkig
4. Mijn begeleiders helpen mij gezond te leven
5. Vertrouwen in de toekomst

Daarnaast worden we niet blij van de lage score op 'begeleiders moeten zich aan hun afspraak houden'.

Ook in de relatie tussen cliënt en medewerker geldt 'afspraak is afspraak'.

Bij de open vragen valt het ons op dat verschillende cliënten graag meer contacten zouden willen of iets leuks zouden willen doen in hun vrije tijd. Dit speelt naar ons idee een grote rol in geluk.

Wat zou je willen veranderen aan: **Vrije tijd?**



Opmerkingen van cliënten in het onderzoek:

'Duidelijke regels voor bewoners en omgeving. Waarom mogen we niet bbq'en met kolen? Meer speeltoestellen voor kinderen (Gezinsopvang).'

'Misschien vaker een spelletje of leuke dingen doen zonder te veel te hoeven praten.'

'Ik vind het fijn dat ik zelf kan kiezen wat ik in mijn vrije tijd doe. Ik kan lekker rustig aan doen of naar familie, een vriendin of vriend. Het zijn echt fijne mensen. Ik heb goede contacten in huis met cliënten.'

3.3 Het vervolg

Voor elke cliënt individueel

De uitkomsten kunnen besproken worden in het jaarlijkse evaluatiegesprek met elke cliënt. We kijken dan naar de antwoorden die een cliënt heeft gegeven en wat er beter kan in zijn/haar begeleiding. Daar maken we dan gelijk afspraken over.

Zo heeft het cliëntervaringsonderzoek gelijk effect op betere zorg.

Team en organisatie

We kunnen natuurlijk óók wat leren van de antwoorden van meerdere cliënten bij elkaar. Zo kunnen we kijken naar de uitkomsten per team/locatie, per rayon en voor de hele organisatie. Zo kunnen we ook kijken wat we kunnen doen om het geluk van een hele locatie of misschien zelfs de hele organisatie te verbeteren.

De uitkomsten worden besproken in de teams en met de lokale cliëntenraden. Samen kijken ze wat er verbeterd kan worden en hoe ze dat gaan doen. Dat kan voor elke locatie weer anders zijn. Ook bespreken we de uitkomsten met de CCR.

Verbeteringen in de onderzoeksmethode

Cliënten van de dagbesteding en Homerun vullen minder snel de vragenlijst in dan cliënten van een woonlocatie. Dit is jammer.

Daarom bespraken we samen met de CCR wat beter kan en kwamen we tot verschillende verbeteringen.

- 1 We gaan kijken of vrijwilligers kunnen ondersteunen bij het invullen. Zo krijgen we hopelijk een hogere respons.
- 2 We maken het mogelijk om de vragenlijst ook op papier in te vullen.
- 3 We onderzoeken of we de locaties voldoende apparaten kunnen geven om de vragenlijst in te vullen.
- 4 Omdat er zorg was dat de vragen te moeilijk waren, kijken we of er een 'uitleg' kan komen bij de vragen.
- 5 Tenslotte zei de CCR dat het rapport goed leesbaar moet zijn. We zijn hiervoor in gesprek met een vormgever.

Met deze aanpassingen gaan we direct aan de slag, zodat we eind 2018 kunnen starten met een vernieuwde meting!

In 2018 gaan we zo ook de ervaringen van verwanten meten.



4. Medezeggenschap en partnerschap



Samen op weg naar wereldklasse betekent: naar elkaar luisteren, van elkaar leren en samen verbeteren.

Dat kan op verschillende manieren. Ook met medezeggenschap en partnerschap.



4.1 Medezeggenschap

Lokale cliëntenraden

Er zijn ongeveer 35 lokale cliëntenraden. Zij praten mee over belangrijke dingen op de locatie. De raden worden ondersteund door een onafhankelijk ondersteuner. Meestal iemand van het LSR, soms iemand van Humanitas DMH.



Een lokale cliëntenraad vertelt:

'Medezeggenschap en inspraak heeft zin! Wij kunnen goed samenwerken met de teammanager en worden serieus genomen. Voorbeelden zijn:

* We hebben de begroting voor de locatie besproken en onze wensen aangegeven. Bijvoorbeeld voor nieuwe gordijnen en de kleur van een nieuwe vloer.

* Op ons verzoek is er een klusjesman gekomen. Er hangt nu een lijst op het prikbord waar iedereen klusjes op kan schrijven.

* We hebben een menu-wensenlijst.

* We doen mee met sollicitatiegesprekken voor nieuwe medewerkers!

Verwanten uit de CCR

'Voor verwanten en cliënten is de CCR bij uitstek de plaats waar zij de belangen van cliënten over medezeggenschap kunnen bewaken.'

Het uitgangspunt daarbij is om dit in constructief overleg met de bestuurder en Raad van Toezicht te doen. Waar nodig zal de CCR zich professioneel laten ondersteunen.

De belangen van cliënten Humanitas-breed staan hierbij voorop.'

Uit het jaarverslag van de CCR

'De CCR gaf positief advies over het aangepaste protocol seksueel misbruik. De CCR stelde voor om een meldpunt voor cliënten en verwanten in te stellen.'

Centrale Cliëntenraad

Er is er een Centrale Cliëntenraad (CCR). Hierin zitten cliënten en verwanten uit verschillende locaties en vanuit het hele land. De CCR wordt ook betrokken bij gesprekken met bijvoorbeeld zorgverzekeraars en externe audits. [Hier](#) vind je het jaarverslag van de CCR.



4.2 Cliëntencongres

In november organiseerde de CCR het jaarlijkse congres met het thema 'Lekker in je vel', dat ging over gezondheid. Er was van alles te zien, te horen en te beleven. Bijvoorbeeld het **filmpje van het congres van 2016** waarin cliënten vertellen waar zij blij van worden, een verhaal om bij weg te dromen of lekker uit je bol gaan op vrolijke muziek.

In de middag kon je kiezen aan welke workshop je mee wilde doen:

- 1 gezond en lekker eten;
- 2 actief zijn in de workshop lekker bewegen;
- 3 met elkaar in gesprek over hoe je om kan gaan met lastige situaties;
- 4 tips en trucs over omgaan met sociale media;
- 5 creatief zijn en iets moois maken.

Het was een prachtige dag. Er kwamen ongeveer 100 cliënten uit het hele land.



Workshop 'Lekker bewegen' op het Cliëntencongres

Eduard Venema, voorzitter CCR:

'Het is altijd leuk om te doen: het congres voorbereiden en organiseren. Om te bedenken welk thema we gaan kiezen. Dit jaar was het 'Lekker in je vel', omdat gezondheid belangrijk is.

Er was een goede sfeer op het congres. Er waren veel mensen en ik zag veel nieuwe gezichten. Het contact met de achterban is voor ons als CCR erg belangrijk!

Reactie van lokale cliëntenraad Oud Beijerland:

'Wij vonden het een hele fijne, gezellige en leerzame dag!

Het was een leuk congres met veel afwisseling.

Het verhaal van de bestuurder vonden we bijzonder. Wij hebben er nog over doorgepraat met elkaar.

De workshops waren goed en leerzaam, vooral die met uitleg over de computer!'



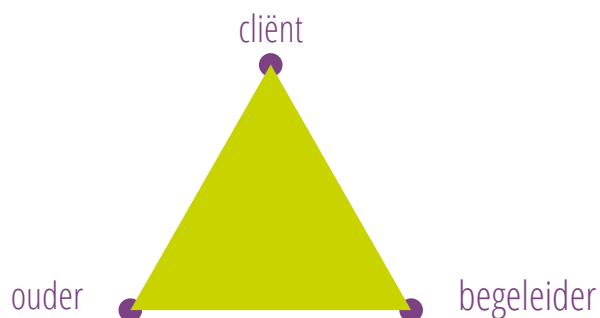
Workshop 'Gezond en lekker eten' op het Cliëntencongres



Workshop 'Social Media' op het Cliëntencongres



Workshop 'Creatief' op het Cliëntencongres



4.3 Partnerschap

Wij vinden partnerschap belangrijk. Dat past ook bij onze kernwaarden. In 2017 spraken we daarover met cliënten en verwanten en omschreven we wat we met partnerschap bedoelen:

We geloven dat meedoen in de samenleving bijdraagt aan levensgeluk. En daarvoor is het ook belangrijk dat cliënten, verwanten en medewerkers samenwerkingspartners zijn.

Dat betekent dat we echt geïnteresseerd zijn in elkaar en samen optrekken. We kijken altijd naar mogelijkheden, naar de dingen die we goed kunnen en geven elkaar complimenten. En we leren van elkaar.

Het betekent ook dat we eerlijk en open zijn. Dat we in dialoog gaan over bijvoorbeeld onze kernwaarden en dat we over grenzen heen kijken bij het maken van keuzes. We werken

vanuit vertrouwen, respect en aandacht om elkaar goed te kunnen verstaan en begrijpen.

Zeggenschap en eigen regie van cliënten is één van onze kernwaarden. Dat betekent dat cliënten zoveel mogelijk zelf beslissen en opkomen voor hun eigen belang. Eventueel met ondersteuning van familie en/of vrienden. Medewerkers, cliënten en verwanten hebben elkaar nodig hebben om keuzes te maken.

Partnerschap moet je ook dóen. Daarom gingen we aan de slag met:

- 1 Partnerschap en Samen naar Meer
- 2 Partnerschap en een nieuwe vorm van interne audits
- 3 Partnerschap, gezonde voeding en een Kook app

4.3.1 Partnerschap en Samen naar meer

Een groepje cliënten, verwanten en medewerkers maakte een plan om bijeenkomsten te organiseren op alle locaties voor cliënten, verwanten en medewerkers.

Het doel: elkaar ontmoeten en in gesprek gaan over partnerschap, gezonde voeding en bewegen.



De bijeenkomsten noemen we Samen naar meer omdat samen optrekken en samenwerken belangrijk zijn. Samen zijn we op zoek naar hoe we dit doen.

Het werd een mooi programma dat elke keer weer op maat gemaakt wordt door de locaties zelf. Want elke locatie is immers anders.



De bijeenkomsten starten met een filmpje over partnerschap.

Er wordt samen gekookt en gegeten en in groepjes praten we over partnerschap.

In 2017 waren er 8 bijeenkomsten. De ervaringen zijn heel positief. Maar we merken ook dat het niet zo gemakkelijk is om een programma te maken dat goed aansluit bij de homeruncliënten en hun verwanten. In 2018 gaan we daarmee verder.

Reacties van deelnemers op de bijeenkomst Samen naar meer:



* Gezellig, gemoedelijk en gelijkwaardig;

* De interactieve manier nodigt uit om open te zijn over je ervaringen bij zowel cliënten, verwanten als medewerkers;

* We zouden dit vaker moeten doen; in een informele sfeer over deze thema's praten;

* Samen iets doen is leuk! Zorgt voor verbinding;

* We kunnen niet zonder elkaar, je hebt elkaar nodig.



We zien ook dat het mooie dingen in gang zet. Bijvoorbeeld:

- Voor cliënten, waar geen verwanten in beeld waren, is er toch weer contact ontstaan.
- Er zijn vrijwilligers die meer willen betekenen voor cliënten.
- Een groepje verwanten, medewerkers en cliënten van verschillende locaties gaat samenwerken op het gebied van inzet van vrijwilligers, het organiseren van activiteiten etc.
- Een slapende cliëntenraad werd opnieuw enthousiast om de draad weer op te pakken.



PARTNERSCHAP
Doe je mee?

4.3.2 Partnerschap en nieuwe vorm van interne audits

In 2017 gingen we op een nieuwe manier werken met interne audits: mét cliënten en verwanten. Vanuit partnerschap vinden we het belangrijk dit samen te doen. We kunnen leren van de ervaringen, meningen en ideeën van iedereen.

Ervaring van een interne auditor

'Wat ik een meerwaarde vond, was dat de cliënt zelf goed kon vertellen hoe de communicatie verliep tussen bewoner en begeleiding en wat daarin verbeterd was. En op welke manier zij bij haar ondersteuning was betrokken.'

'Je hoort nu ook de andere kant van het verhaal, en wat zij belangrijk vindt (bijv. in de communicatie).'

Een interne audit gaat nu zo:

- 1 Van tevoren vragen we aan cliënten en verwanten/cliëntenraad welke onderwerpen zij willen bespreken. En wie mee wil doen aan een auditgesprek.
- 2 Het team controleert zelf of de cliëntendossiers in orde zijn en laat weten welke onderwerpen zij wil bespreken.
- 3 De interne auditors bereiden het voor en leiden het bezoek. Zij zorgen dat de onderwerpen van de cliënten, verwanten en medewerkers aan de orde komen.

De interne auditors hebben ook punten die zij willen bespreken. Daarna maken zij een verslag en sturen dat naar het team en cliënten/verwanten/cliëntenraad. Ook vragen ze de locatie te werken aan verbeterpunten die uit de audit zijn gekomen.

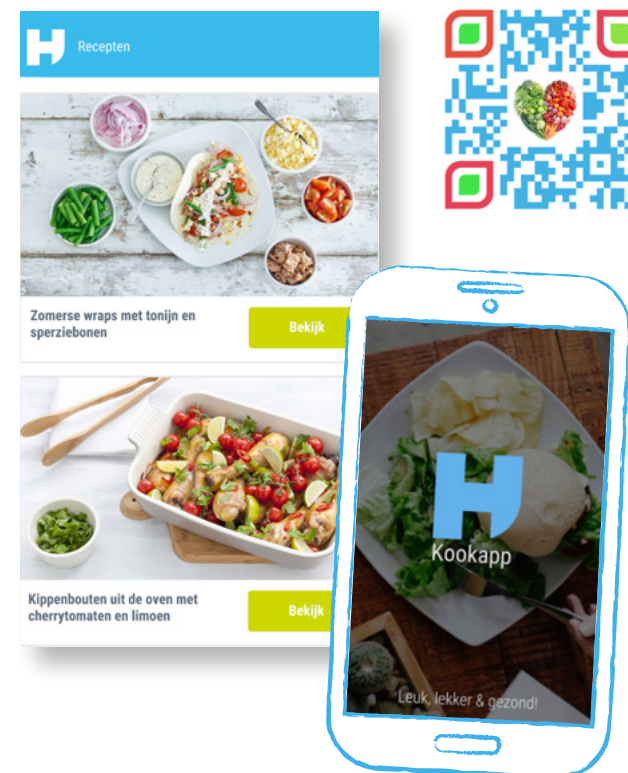
4.3.3 Partnerschap, gezonde voeding en de Kook app

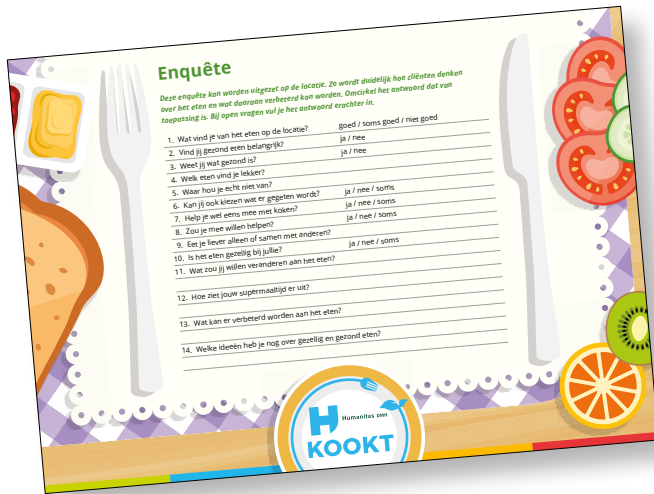
De Centrale Cliëntenraad maakte een punt van lekker en gezond eten. Op verschillende manieren hoorde de CCR dat cliënten vinden dat het eten beter kan. En zo kwam er een werkgroep gezonde voeding: cliënten,

verwanten en medewerkers maakten met elkaar plannen om gezonde voeding onder de aandacht te brengen.

De belangrijkste resultaten:

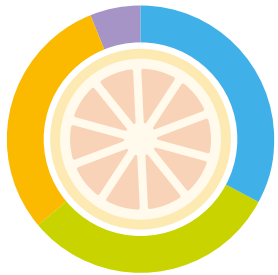
- De Kook app: deze helpt om stap voor stap lekker en gezond te eten. De Kook app is al ongeveer 1500 keer gedownload en we hopen op nog veel meer!





- Toolkit: alle locaties kregen een mand met kookspullen. Daar zaten recepten in en allerlei kookhulpjes, spellen en vragenlijsten om met elkaar in gesprek te komen over gezonde voeding.
- Tijdens het Cliëntencongres en de regiobijeenkomsten Samen naar meer was veel aandacht voor gezondheid en gezonde voeding.

- De werkgroep zorgde ervoor dat er in het trajectplan van een cliënt altijd aandacht is voor gezondheid. Ook zorgde ze voor vragen in het cliëntervaringsonderzoek hierover.
- Inmiddels is op bijna alle woonlocaties (95%) aandacht voor gezonde voeding.



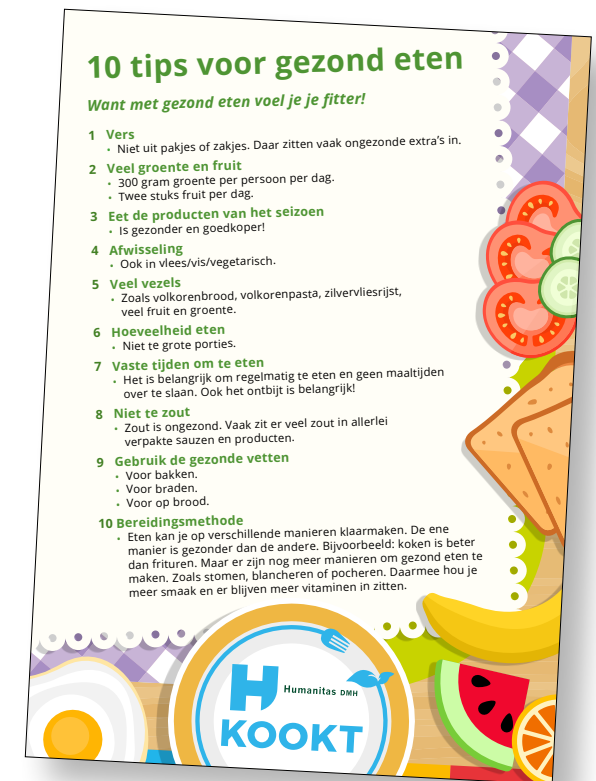
Is het onderwerp gezonde voeding besproken?

- 33% ja, in het team
- 31% ja, in de cliëntenraad
- 30% ja, met cliënten individueel
- 6% ja, op een andere manier
- 0% nee



Als je niet toekomt aan gezond koken/eten, hoe komt dat dan?

- 30% gewoonte om het anders te doen
- 19% onvoldoende kennis
- 18% te weinig tijd
- 15% geen prioriteit
- 11% andere reden
- 7% te duur



5. Teamreflectie



Cliëntcoach over een traject van teamontwikkeling:

'Dé succesfactoren voor een stevig teamfundament zijn een gemeenschappelijk doel hebben en samenwerken. Dit is waar ons team in 2017 hard aan heeft gewerkt. Ons team is nu in staat feedback te geven/te ontvangen, elkaars kwaliteiten in te zetten, knopen door te hakken en met volle inzet aan ons gemeenschappelijk doel te werken: de kwaliteit van zorg aan onze cliënten.'

Het zijn mooie ontwikkelingen die in 2018 zeker een vervolg krijgen!

Wij vinden het belangrijk dat we met elkaar nadenken over hoe wij ons werk doen: wat gaat goed en wat kan beter? Hier hebben we altijd al veel aandacht aan besteed.

We zijn in 2017 gestart met Het Goede Gesprek: een jaarlijks terugkerend gesprek waarin een team reflecteert op de kwaliteit van hun werk.

5.1 Hoe wij werken aan teamreflectie

Een kort overzicht om een idee te geven over de manieren waarop wij werken aan reflectie. Er zijn verschillende adviseurs met kennis en ervaring om een team hierin te ondersteunen.

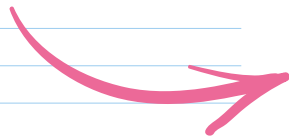
Wat	Aantal teams
1 Moreel beraad	6
2 Technische nabespreking	3
3 Werken aan teamontwikkeling	12
4 LVB-Xperience	10
5 Begeleide intervisie	9
6 Teamscan	5
7 Werkplaatsen Doen wat werkt	3
8 Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Alle teams
9 Cliëntervaringsonderzoek	Alle teams
10 360 graden feedback	Alle medewerkers
11 Interne audits (waarvan 10 nieuwe stijl)	34
12 Externe audit	1
13 Het Goede Gesprek	15

Reacties van deelnemers aan de LVB-Xperience:

* 'Ik gebruik bij een cliënt wel eens woorden als 'ambivalent' of 'introvert'. Dat doe ik na vandaag echt niet meer!'

* 'Ja, ik zie het soms wel. Dan begint na 20 minuten het gedraai op de stoel, gaan ze een sjekkie rollen. De concentratie is op. Terwijl ik 2 uur voor zo'n gesprek heb staan en nog veel meer informatie nodig heb.'

* 'Als begeleider moet ik eerlijk zeggen dat ik soms zelf ook niet begrijp wat mijn cliënt nou mee moet nemen naar instantie X of Y. Lastig hoor.'



1 Moreel beraad

In een moreel beraad praat je met elkaar over morele kwesties. Op een gestructureerde en methodische manier bespreek je 'wat is in deze situatie goed om te doen?', 'waar baseren we ons op als we een beslissing nemen', 'wat past bij De Bedoeling?'

2 Technische nabespreking

Soms zijn er incidenten die veel indruk maken of die achteraf vragen oproepen. Met een technische nabespreking kijkt een kleine groep mensen van verschillende functies en een (onafhankelijk) voorzitter terug op de situatie. Bedoeld om met elkaar te leren van wat er is gebeurd.

3 Werken aan teamontwikkeling

Het is belangrijk dat teams professioneel kunnen samenwerken. Soms is daar extra aandacht en ondersteuning bij nodig. Daarmee komen teams weer in hun kracht.

4 LVB-Xperience

In deze ervaringsgerichte training voor professionals binnen en buiten onze stichting ervaren zij zelf hoe het kan zijn om met een licht verstandelijke beperking te leven. Doel is om bewuster te zijn van wat mensen met een licht verstandelijke beperking nodig hebben; in contact en in benadering.

6 Teamscan

Een teamscan is een onderzoek om vragen van een team te verhelderen. Teamleden worden geïnterviewd en we kijken naar informatie die er is over een team. De uitkomsten worden gebundeld in een verslag. Hiermee kan het team reflecteren en inzicht krijgen om te ontwikkelen en verbeteren.

7 Werkplaats Doen wat werkt

Een wisselende groep medewerkers die ideeën ontwikkelt om de begeleiding van cliënten op het gebied van wonen, vrije tijd en werk goed op elkaar aan te laten sluiten.





5.2 Het Goede Gesprek

In het Goede Gesprek reflecteren teams op hun werk: Hoe dragen wij bij aan een goed leven voor onze cliënten? Wat is daarvoor nodig? Wat gaat goed? Wat kan beter? Teams spreken af wat er beter kan en hoe ze daar aan gaan werken.

Het Goede Gesprek komt niet uit de lucht vallen. De afgelopen drie jaar deden alle teams al mee aan het ZO-traject. ZO betekent Zelf-Organisatie. In het ZO-traject leerden de teams in vijf bijeenkomsten om meer zelfstandig te werken en Het Goede Gesprek is hier een vervolg op.

Alle teams doen mee : woonlocaties, dagbesteding, Homerun en de ondersteunende diensten op het Centraal Bureau. Door dit elk jaar te doen houden we het verbeteren onder de aandacht.

Het proces

- We beginnen met een goede voorbereiding samen met de teammanager en een paar mensen uit het team. Het uitgangspunt is altijd: optimaal bijdragen aan de kwaliteit van leven van de cliënt. We kunnen daarbij informatie gebruiken uit bijvoorbeeld een audit, cliëntervaringsonderzoek of een teamscan.
- Daarna maken de ondersteuners het programma. Dat is dus steeds weer anders voor elk team.
- De ondersteuners zijn mensen van buiten het team die ervaring hebben in het begeleiden van teams en kennis hebben van kwaliteit.
- Het Goede Gesprek doen we met het hele team, soms ook met cliënten en verwanten en duurt 3 uur.
- We vragen de teams om op Yammer iets te delen over het gesprek.

- Na het gesprek kijken we waar het team behoefte aan heeft: soms willen zij een vervolg met de ondersteuners, soms gaan ze zelf verder met wat het heeft opgeleverd.

Werken aan de kracht van het team

'Een paar dagen voor de kerst hebben we op de Wilhelmus Peekhof in Odijk het goede gesprek gehad. Een ochtend om na een jaar hard werken ons te bezinnen op onszelf als team. Wie zijn wij? Wat maakt ons sterk? Waarom doen we de dingen die we doen?'

Het was een prettige ochtend die ons inspiratie gaf om vanuit onze kracht verder te werken aan onszelf als team en dus een zinvolle manier om samen als team het jaar af te sluiten.'

Werken aan teamsamenwerking

'Afgelopen dinsdag zijn wij als team aan de slag gegaan met 'Het Goede Gesprek'. Een leuk vervolg op het ZO-Traject. Door de voorstelronde kregen we een goed beeld van de kwaliteiten die ons team bezit, en dat waren er een heleboel!

De tijdlijn, indrukwekkend om te zien hoeveel ontwikkelingen wij als team hebben doorgemaakt. De verwachting van de middag was hoe onze communicatiestijlen goed te kunnen bundelen om nog beter samen te werken en niet te vergeten de kwaliteit van zorg nog meer te verbeteren.

Prachtige inzichten gekregen welke stijlen er binnen ons team zitten, hoe hier aansluiting bij te vinden en hoe aansluiting te vinden bij cliënten die een andere voorkeursstijl hebben dan jij. Een leuke en leerzame dag!

Resultaten

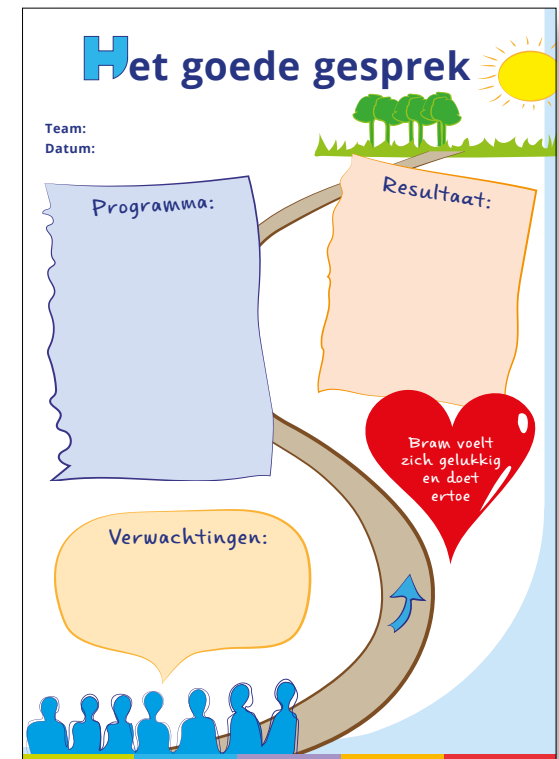
In de Goede Gesprekken was vaak aandacht voor de samenwerking. Een goede samenwerking is de basis voor goede dienstverlening. Daarom is het belangrijk dat medewerkers elkaars kwaliteiten kennen, daar gebruik van maken en elkaar feedback kunnen geven. Dat heb je nodig om je als professional te blijven ontwikkelen en goed je werk te doen. Verschillende keren gebruikten we communicatie- en karakterprofielen en keken we naar wat teamleden van elkaar kunnen leren.

Zo werken we aan kwaliteit. Vaak was het gesprek een begin waarmee het team verder kon.

Verschillende keren ging het in het Goede Gesprek over nieuwe keuzes voor de toekomst. Keuzes die nodig waren om goede kwaliteit te kunnen blijven bieden. Het Goede Gesprek was een mooie gelegenheid om dat (opnieuw) te bespreken. Het bepalen van de stip op de horizon gaf nieuwe inzichten en het werd helder welke stappen er gezet moeten worden.

Voorbeelden zijn keuzes over de doelgroep en huisvesting en een duidelijke visie voor een specifiek team.

Het bespreken en vastleggen van nieuwe teamdoelen bleek ook belangrijk. Teams maakten nieuwe afspraken over wat ze te doen hebben. Soms realiseerden zij zich dat doelen waren blijven liggen. Deze werden weer nieuw leven ingeblazen. Er werd afgesproken wie wat oppakt. Soms was dat een specifieke visie, soms werden taken opnieuw verdeeld en soms werden nieuwe afspraken en plannen gemaakt.



De Bedoeling kwam ook aan de orde. Teams vroegen zich af: als we werken aan De Bedoeling, wat vraagt dat dan van ons? Wat moeten we meer doen? En wat minder?

Een enquête onder de teams die meededen, leverde het volgende beeld op.

Hoe tevreden ben je over de opbrengst van Het Goede Gesprek?



● heel erg tevreden ● tevreden ● neutraal

Hoe tevreden ben je over de begeleiding van Het Goede Gesprek?



● heel erg tevreden ● tevreden



Opmerkingen over Het Goede Gesprek

- Een prettige bijeenkomst.
- Met de opbrengst kunnen we aan de slag.
- Het Goede Gesprek heeft duidelijk gemaakt wat aandacht nodig heeft.
- Startend vanuit de cliënt is er een mooie basis gelegd voor: 'Wat betekent dit nu voor mij en mijn handelen?'
- Praktisch en leerzaam.
- Zoektocht blijft de borging en het geven van een vervolg.
- Het was maatwerk en de aansluiting was goed.

Waar gaat het team mee verder?



Werken aan doelen

'In 'Het Goede Gesprek' hebben we teruggeblikt en gereflecteerd op het afgelopen jaar en gekeken naar de toekomst. Daar is een doel uit voortgekomen met individuele intenties om ermee aan de slag te gaan. Een geslaagde middag!'

Op weg naar de toekomst

'Ook het team HR heeft het Goede Gesprek gevoerd. We hebben teruggeblikt, getekend welteverstaan, hoe ons team er nu uit ziet en waar we naar op weg zijn. Het gaf veel gespreksstof; hoe kunnen we als team nog beter aansluiten op de vraag van medewerkers en teams? Wat hebben wij te doen en hoe komen we daar? We kwamen er in deze bijeenkomst nog niet precies uit, dus het gaat een vervolg krijgen. Maar wat we in ieder geval weer ontdekt hebben: we vullen vaak in voor elkaar en doorvragen helpt om te ontdekken of we werkelijk hetzelfde bedoelen.'

Acties voor morgen

'Het Goede Gesprek' gevoerd in Arnhem/Achterhoek. Samen gekeken waar we staan en waar we nog wat te behalen hebben. Acties zijn uitgezet hiervoor. We gaan onder andere aan de slag met OnsTeamportaal.'



Uit de rap, gemaakt door een team tijdens Het Goede Gesprek

'Wat een goede zorg,
Daar op de Dorenborch'



Wat beter kan:

- De focus van het Goede Gesprek ligt vaak op samenwerking. We kunnen nadrukkelijker gebruik maken van de uitkomsten van kwaliteitsinstrumenten.
- We willen als partners samenwerken. Daarom is het goed alerter te zijn op de wijze waarop we cliënten en verwanten kunnen betrekken.
- Het borgen van de uitkomsten. Zorgen dat teams hun voornemens omzetten naar concrete plannen en verbeteracties waar cliënten beter van worden. Heel praktisch. Daarin hebben we nog een slag te slaan.

Het Goede Gesprek: succesfactoren, uitdagingen en verbeterpunten

We zijn enthousiast over het Goede Gesprek. Het is prettig de tijd te hebben om met elkaar over kwaliteit te praten. Samenilstaan om verder te komen is belangrijk! De goede voorbereiding, samenwerking en maatwerk zijn daarbij van belang.

Het Goede Gesprek geeft teams op verschillende manieren een 'boost': het zorgt voor nieuwe energie, verdieping en scherpste. En dat is nodig voor een goede dienstverlening, voor het bijdragen aan een waardevol leven van cliënten.

We weten ook dat onze ervaring nog pril is en dat we verder moeten leren en ontwikkelen. En reflecteren! En dat gaan we zeker doen.

De Goede Gesprekken kosten tijd voor iedereen die er aan meedoet. Dat geeft ook een uitdaging: in 2018 moeten we extra mensen opleiden die de gesprekken kunnen ondersteunen.



Medewerker financiën over de meeloopdag:

'Tijdens het meelopen met Homerun Arnhem ben ik er achter gekomen wat nou echt het draagvlak van Humanitas is. Omdat ik nog helemaal geen ervaring had binnen de zorg, wist ik eigenlijk niet wat gedragsdeskundigen, begeleiders etc. nou echt doen.

Ik heb tijdens die dag geleerd hoe ernstig de casuïstiek is in sommige gevallen. Daarnaast ben ik op huisbezoek geweest bij een cliënt. Hier heb ik kunnen meemaken hoe de dynamiek tussen een begeleider en een cliënt is.

Ik doe mijn werk bij Financiën nu veel meer vanuit de gedachte dat wij bestaan om cliënten te helpen en goede zorg te leveren. Het meelopen heeft op mij dus zeker een positieve invloed gehad.'

5.3 De Bedoeling en de Ondersteunende diensten

Op het Centraal Bureau (CB) werken ongeveer 60 medewerkers. Zij doen ondersteunend werk voor de organisatie. Bijvoorbeeld financiën, ICT, onderhoud, veiligheid van de gebouwen en nog veel meer.

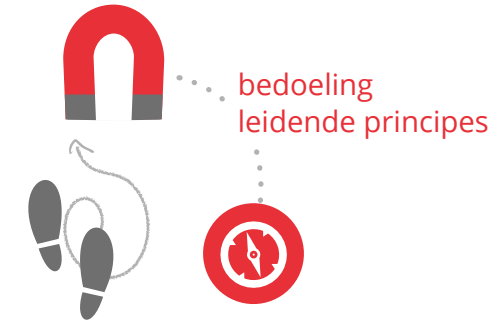
Deze medewerkers hebben niet vaak contact met cliënten, maar wat zij doen is wel belangrijk. Want als zij hun werk goed doen, kan de zorg ook goed verlopen. En draagt het bij aan een goed leven van cliënten, aan de Bedoeling.

In 2017 stonden de medewerkers hierbij stil. Hoe kunnen we zorgen dat de systemen die we gebruiken helpen en niet juist in de weg staan. Bijvoorbeeld omdat die ingewikkeld zijn.

Medewerkers van het CB weten heel goed waar zij het voor doen: voor de cliënten! Maar zij weten vaak niet goed hoe het op de locaties gaat.

Daarom liep een aantal medewerkers een dag mee met een team in het land. We spraken af dat in 2018 álle medewerkers van het CB gaan meelopen met een team in het land.

Op weg naar **de Bedoeling Humanitas DMH**



Directeur Financiën & Control over het proces van de Ondersteunende diensten en De Bedoeling:

'Een dag meelopen met elkaar levert mooie verhalen op! Zien waar je het voor doet. Elkaar ontmoeten. Elkaar bevragen wat je nodig hebt om je werk beter te kunnen doen. Dat zorgt voor nog meer besef en begrip voor wie we het allemaal doen: de cliënten! Het geeft ook een mooie wisselwerking dat begeleiders een dag op het Centraal Bureau meelopen. Er is echte interesse en nieuwsgierigheid naar elkaar. Dat is mooi om te ervaren!'

6. Tot slot

Dit is het eerste kwaliteitsrapport nieuwe stijl. We hebben er met plezier aan gewerkt. Het is waardevol om alles op een rij te zetten. Het geeft een goed beeld van waar we mee bezig zijn.

We vinden het belangrijk dat het er ook mooi uitziet. Daarom kreeg de vormgeving veel aandacht.

Samengevat

De Humanitas kernwaarden en de Bedoeling hebben steeds onze aandacht. We werken hard aan een goed leven en het geluk van onze cliënten. Samenwerking en partnerschap met cliënten, verwanten en medewerkers vinden we erg belangrijk. Daar hadden we in 2017 veel aandacht voor. Zo ontwikkelden we nieuwe dingen, zoals het cliëntervaringsonderzoek, de Kook app, het LACCS-programma, het Werkboek seksualiteit en teamreflectie. We zijn altijd op zoek naar hoe het beter kan. En dat past bij wie we zijn en daar zijn we trots op.

We kunnen ook verbeteren. In elk hoofdstuk staan de onderwerpen en in de samenvatting vind je ze nog eens bij elkaar. Met veel onderwerpen zijn we al aan de slag.

Alle verbeterpunten werken we verder uit met de OR en de CCR.

CCR, OR en Raad van Toezicht

De CCR en de OR gaven advies over het rapport. Het is fijn dat zij kritisch meekijken en meedenken! Ze vonden het rapport mooi en het geeft een goed beeld. Ook vonden ze het belangrijk meer tijd te nemen voor het adviestraject. Dat was te krap gepland. Daar zijn we het mee eens. Dat is een goed leerpunt voor volgend jaar.

De OR zegt:

'Het is mooi om te zien dat teams diverse mogelijkheden hebben om te werken aan kwaliteit van wereldklasse. Het ingezette proces van zelfreflectie voor teams is daar een goed voorbeeld van. We zien dat de organisatie steeds meer bezig is om de individuele medewerker mee te nemen in organisatieprocessen en teamprocessen. Dit alles om kwaliteit van wereldklasse te kunnen leveren.'

De CCR vroeg aandacht voor deze twee zaken:

'We willen meer informatie en inzicht in de interne audits, cliëntervaringsonderzoek, cliëntdossiers, trajectplannen, Plancare 2 en ontruimingsoefeningen.'

En we willen betrokken worden bij de visitatie over het rapport voor volgend jaar.'

De reactie van de Raad van Toezicht op het rapport:

'Datgene wat in het rapport staat herkennen we van onze bezoeken aan locaties: overal duidelijk zichtbaar in werkwijze en gedrag. Ook hebben we gezien dat de drie kernwaarden daarin een belangrijke plek hebben.'



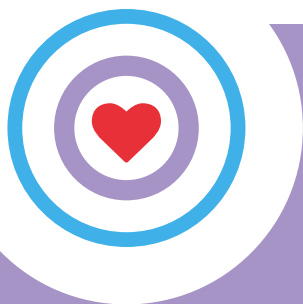
Op zoek naar de kracht
van partnerschap

Samenvatting Kwaliteitsrapport 2017 Humanitas DMH



Wij zijn een landelijk verspreide en lokaal verankerde zorgorganisatie.

Bij ons werken ongeveer 1250 medewerkers en meer dan 300 vrijwilligers.
Zij ondersteunen ruim 3400 mensen met een (licht) verstandelijke beperking
en/of gedragsproblemen.



We werken vanuit de humanistische kernwaarden:

1. Eigen regie
2. Verantwoordelijkheid voor onszelf en anderen
3. Gelijk aan en verbonden met anderen



Een swingende start van het Cliëntencongres

De zorg

Wij willen bijdragen aan het geluk van onze cliënten.
Dat begint bij vertrouwen en goed contact.
Daar werken we vanaf het eerste moment aan.



Het trajectplan

Samen met cliënten en verwanten zagen we dat het trajectplan beter kan door nóg beter te luisteren en begrijpelijk te schrijven in de taal van de cliënt.

Wat gaat goed

- ✓ Cliënten zijn tevreden over hun contact met de begeleiding.
- ✓ Cliënten zijn tevreden over het samen maken van het trajectplan.
- ✓ Het onderhoud van de veiligheidsinstallaties is beter geregeld.
- ✓ Er waren (veel) minder klachten dan voorgaande jaren.



Waar gaan we mee aan de slag

1. Cliënten en verwanten kunnen nog niet in hun eigen dossier in het systeem.
2. De dossiers zijn niet allemaal op orde.
3. Melden van incidenten kan beter en vaker.
4. Meer leren van incidenten door goed op een rij te zetten wat er allemaal gebeurt.
5. Meer ontruimingsoefeningen doen.





Ervaringen van cliënten

In het cliëntervaringsonderzoek vragen we naar de ideeën, wensen en ervaringen. We zijn benieuwd naar de verhalen. De mooie en de minder mooie. Het is belangrijk deze open en eerlijk met elkaar te bespreken. Zo kunnen we echt iets voor elkaar krijgen.

De uitkomsten



12% van de cliënten deed mee. Dat is niet veel. Zo weten we de mening van veel cliënten niet. **30%** kwam van de woonlocaties. **11%** van dagbesteding en **5%** van Homerun.



Cliënten zijn erg tevreden over:

De begeleiding, zelf keuzes maken en invloed op het trajectplan.



Cliënten zijn minder tevreden over:

Hulp bij gezond eten en ze vinden dat begeleiders zich niet altijd aan hun afspraak houden. Dat is jammer, want er is veel aandacht voor gezond eten en we vinden 'afspraak is afspraak'. Verder willen cliënten graag meer contacten of iets leuks doen in hun vrije tijd.



Waar gaan we mee verder

- ✓ De uitkomsten van cliënten bespreken we in het jaargesprek. Zo kunnen we gelijk nieuwe afspraken maken.
- ✓ Lokale raden denken mee over verbeteringen voor de locatie.
- ✓ De CCR praat mee over de uitkomsten en verbeterpunten voor de organisatie.
- ✓ Samen met de CCR verbeteren we de vragenlijst en we kijken hoe we meer cliënten kunnen betrekken.
- ✓ Vanaf 2018 gaan we ook de ervaringen van verwanten meten.



Medezeggenschap en partnerschap

Samen op weg naar wereldklasse betekent: naar elkaar luisteren, van elkaar leren, samen verbeteren.

Medezeggenschap

Er zijn lokale cliëntenraden en een Centrale Cliëntenraad (CCR). Zij praten mee en geven adviezen. In de raden zitten cliënten en soms ook verwanten. De raden worden ondersteund door een onafhankelijk ondersteuner.

Cliëntencongres

In november organiseerde de CCR het jaarlijkse congres. Het thema was 'Lekker in je vel' en ging over gezondheid. Er kwamen 100 cliënten. Iedereen was erg enthousiast.



Partnerschap

Wij vinden partnerschap belangrijk. Dat past bij onze kernwaarden. In 2017 beschreven we met cliënten en verwanten wat we met partnerschap bedoelen.

Partnerschap moet je doen.

Daarom zijn we begonnen met:

1. Samen naar meer: actieve bijeenkomsten per locatie, met medewerkers, cliënten en verwanten. We spraken met elkaar over hoe we als partners samen kunnen en willen werken.
2. Nieuwe vorm audits: cliënten en verwanten/cliëntenraad doen mee.
3. Gezonde voeding: cliënten, verwanten en medewerkers maakten plannen om gezonde voeding op de kaart te zetten en maakten bijvoorbeeld de Kook app. In 2018 gaan we hiermee verder.

Teamreflectie



Wij vinden het belangrijk om goed met elkaar na te denken over hoe wij ons werk doen. Dat wij elkaar en onszelf vragen stellen. En daarmee bedenken wat er beter kan. Dat doen wij op verschillende manieren. Bijvoorbeeld met intervisie, met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek of het nabespreken van incidenten.



Het Goede Gesprek

In 2017 gingen we ook Het Goede Gesprek doen. Daarin kijkt een team waar ze kunnen verbeteren en hoe ze dat gaan doen. Iemand van buiten het team ondersteunt het gesprek. Het is de bedoeling dat elk team elk jaar een Goed Gesprek doet. Teams waren tevreden over het gesprek.

Het Goede Gesprek helpt teams bij

- * Goede samenwerking
- * Werken aan de Bedoeling
- * Keuzes maken voor de toekomst
- * Doelen opstellen

Waar gaan we mee verder

1. We kunnen meer gebruik maken van de uitkomsten van kwaliteitsinstrumenten. Bijvoorbeeld de cliëntervaringsonderzoeken of interne audits.
2. We kijken hoe ook cliënten en verwanten mee kunnen doen.
3. We moeten opletten dat goede ideeën uit het gesprek leiden tot nieuwe afspraken en acties.





De Bedoeling

Wij werken volgens de Bedoeling. Dat betekent dat alles wat wij doen bijdraagt aan het geluk van cliënten. En dat we geen overbodige dingen doen. Dat geldt voor iedereen. Ook voor medewerkers van de ondersteunende diensten. We hebben nagedacht over hoe we dat willen en kunnen doen en daar op verschillende manieren aan gewerkt.

Conclusie

De Humanitas kernwaarden en de Bedoeling hebben steeds onze aandacht. We denken na over hoe we kunnen bijdragen aan het geluk van de cliënten. Dat doen we op verschillende manieren, sámen met medewerkers, cliënten en verwanten. Zo geven we steeds verder betekenis en inhoud aan 'partner zijn'.

We deden het cliëntervaringsonderzoek op een nieuwe manier en startten met een nieuwe vorm van reflectie in de teams. Beide helpen om kritisch te kijken naar wat wel en niet goed gaat. Zo kunnen we ook goede afspraken maken over verbeteringen.

Dat past bij wie we willen zijn. En daar zijn we trots op!



Verbeterpunten

Natuurlijk gaat nog niet alles goed en hebben we ook dingen te leren.

In het rapport staat waar we kunnen en willen verbeteren. Dat gaan we doen, samen met de OR en CCR maken we daar een plan voor.

We hebben veel geleerd van het maken van dit rapport. Het was voor ons de eerste keer. Voor 2018 weten we beter wat ons te doen staat.

Eén leerpunt is alvast dat we eerder de inhoud gaan bespreken met de CCR en de OR. Zo kunnen we nog beter samen optrekken in kwaliteit van wereldklasse!

Het kunstwerk op het omslag werd gemaakt door Karin Swart van de Kunstexpress.