



Humanitas DMH

Bram voelt zich gelukkig! En doet ertoe.

Samenvatting Kwaliteitsrapport 2019



1 Wie zijn wij en wat doen wij

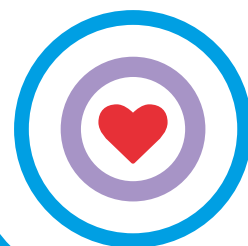
Het zijn gekke tijden in deze corona-crisis. We kiezen ervoor om ook in deze tijd te spreken met en over Bram*: voelt hij zich gelukkig?

Humanitas DMH is een landelijke organisatie met verspreide lokale woonvormen en ambulante teams. Bij ons werken ongeveer 1230 medewerkers. Zij ondersteunen 3550 mensen met een (licht) verstandelijke beperking, gedragsproblemen of autisme. Of een combinatie daarvan.

We bieden 24-uurs zorg, begeleiding bij ambulant wonen, dagbesteding en werk.

Wij werken vanuit de humanistische kernwaarden

1. We werken samen aan eigen regie.
2. We nemen verantwoordelijkheid voor onszelf en anderen.
3. We voelen ons gelijk aan en verbonden met anderen.



Onze missie luidt:

Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe.

* Bram staat voor alle cliënten. Maar ook voor medewerkers, verwanten en vrijwilligers.

Dit is ook de titel van ons rapport.

Wij dragen bij aan het levensgeluk van Bram.

2

Verbeterpunten 2018

Wat deden we met de verbeterpunten van vorig jaar?

1 **Het Elektronisch Cliëntendossier (ECD)**

→ We werken nu volledig digitaal met dossiers en rapportages. Ook zijn we bezig met een nieuw ECD. De wensen van cliënten, verwanten en medewerkers nemen we hierin mee.

2 **Veiligheid en ontruimingen**

→ Ontruimingen worden beter geoefend. We gaan hier in 2020 mee verder.

3 **Meldpunt seksualiteit**

→ Het meldpunt adviseert medewerkers bij vragen over seksualiteit en bij seksueel misbruik. In 2019 waren er 39 meldingen. Het meldpunt blijft in 2020 aandacht vragen voor het omgaan met seksueel misbruik.

4 **Gezonde voeding**

→ Gezonde voeding is verder op de kaart gezet door kookworkshops, nieuwsbrieven en nieuwe recepten in de Kook app.

5 **Cliënttevredenheidsonderzoek**

→ Meer cliënten deden mee: bijna de helft van de cliënten bij wonen en dagbesteding. Daar zijn we erg blij mee. We kregen een mooi rapportcijfer: een 9,1!

6 **Bijeenkomsten 'Samen naar meer'**

→ De bijeenkomsten werden met veel plezier georganiseerd en bijgewoond door cliënten, verwanten en medewerkers. Bij Homerun en ambulante locaties is het soms nog lastig.

7 **Interne audits**

→ Cliënten kunnen bij een deel van de audit aanwezig zijn. Dit werkt erg goed.

8 **Ervaringsdeskundigen**

→ Inmiddels zijn er 16 ervaringsdeskundigen en 7 coaches! We zijn hier erg blij mee.

9 **Het Goede Gesprek**

→ Veel teams spraken met elkaar over belangrijke zaken in het Goede Gesprek. Ook gebruikten we andere vormen om met elkaar te praten.

10 **Binden en boeien**

→ Voor nieuwe medewerkers hebben we de welkomst-app HDM-Hoi. Ook investeerden we in de ontwikkeling van medewerkers.

11 **Werk en leren**

→ We vinden het belangrijk dat onze cliënten kunnen werken en leren. Hier zijn we mee bezig.

Bijdragen aan het geluk van cliënten. Daar staan wij voor. In een veilige omgeving. Met aandacht voor wat goed gaat én voor wat niet goed gaat. We kijken steeds naar hoe het beter kan.



In 2019 werkten we aan veel verschillende onderwerpen. Dit hebben we bereikt:

- ✓ **Methodische cyclus:** We werken met een stappenplan. We vragen onszelf: "Doen we de dingen omdat het hoort of omdat het helpt?"
- ✓ **Incidenten medicatie:** Met een medicatie-app willen we minder fouten maken bij het geven van medicijnen. Hier doen we een proef mee.
- ✓ **ABCDate:** We hebben positieve aandacht voor vriendschap, relaties en seksualiteit. Onder andere met de ABCDate.
- ✓ **Nieuwe initiatieven:** We ontwikkelen nieuwe initiatieven. Bijvoorbeeld een project met bezoek van huisdieren. En we delen de ervaringen.
- ✓ **Klachten:** De klachtenfunctionaris spreekt met de klager. Wat is er aan de hand? En wat er gedaan kan worden? 7 klachten zijn opgelost door met elkaar in gesprek te gaan. Geen klacht werd voorgelegd aan de klachtencommissie.
- ✓ **Vormen van begeleiding:** Begeleiders leren met verschillende methodes te werken. De gedragsdeskundigen helpen daarbij. Bijvoorbeeld om cliënten met een ernstig meervoudige beperking of met gedragsproblemen goed te ondersteunen.
- ✓ **Cliënt-vertrouwenspersoon:** 40 cliënten klopten aan bij een vertrouwenspersoon. Iets meer dan in 2018. Meestal kon de vertrouwenspersoon de cliënt verder helpen.
- ✓ **Huisvesting:** Onze cliënten wonen in een huis dat zo goed mogelijk aansluit bij hoe zij willen wonen. Dit huis kan een kamer zijn in een studentenhuis, een eigen appartement of iets anders.

4

Ervaringen van cliënten

Wij deden onderzoek naar de ervaringen van cliënten en verwanten.
We kregen een mooi rapportcijfer: een 9,1!

9,1



Wat vinden cliënten van de zorg en begeleiding?

De ervaringen van cliënten vinden wij erg belangrijk. We deden weer een ervaringsonderzoek. Meer cliënten deden mee dan met het vorige onderzoek. Daar zijn we blij mee. Met de resultaten gaan we aan de slag.



Positieve ervaringen van cliënten:

- * Bram kan zelf keuzes maken.
- * Bram is tevreden over zijn trajectplan.
- * Begeleiders houden zich meer aan hun afspraken.
- * Bram is erg positief over de dagbesteding.



Verbeterpunten:

- * We willen in gesprek met Bram:
 - Voelt Bram zich gelukkig?
 - Hoe gezond eet en leeft Bram?
 - Vermaakt Bram zich in zijn vrije tijd?

Met z'n allen dragen we bij aan het geluk van Bram. We luisteren goed naar elkaar en leren van elkaar. Dit doen we op verschillende manieren.



Medezeggenschap

Er zijn 55 lokale raden en er is een centrale cliëntenraad. Zij praten mee en geven adviezen. In de raden zitten cliënten of verwanten, of cliënten en verwanten samen.

Cliëntencongres

Het jaarlijkse cliëntencongres verandert van congres voor cliëntenraden naar congres voor alle cliënten. Dat vinden wij een goede ontwikkeling. Op het congres voor cliëntenraden in het najaar kwamen ongeveer 40 mensen uit het hele land.

In 2019 gingen we verder samenwerken vanuit partnerschap. Dat deden we onder andere zo:

1. Cliënten, verwanten en medewerkers organiseerden samen voor hun locatie bijeenkomsten 'Samen naar meer'. Een mooie manier om elkaar te ontmoeten. Bij Homerun is het soms nog lastig.
2. Gezonde voeding stond ook in 2019 in de schijnwerpers. Mensen vinden gezond en lekker eten belangrijk. De Kook app kreeg nieuwe recepten. Op meer locaties wordt samen vers gekookt.
3. De cliëntenraad kan advies geven over de interne audit. En cliënten doen een deel van de audit mee. Dit werkt goed! We willen meer gebruik maken van de kracht, kennis en ervaring van cliënten.

Ervaringsdeskundigen

We zijn heel blij met onze ervaringsdeskundigen. Er zijn nu 16 ervaringsdeskundigen en 7 coaches opgeleid. Zij zetten hun kennis en ervaring op verschillende manieren in. Zij gaven bijvoorbeeld workshops op het medewerkersfestival en geven presentaties aan verschillende organisaties.

Samenzeggenschap

De bestuurder en de ondernemingsraad werkten verder aan samenzeggenschap. Dit is onze manier om meer invloed en inspraak te geven aan medewerkers. In 2019 organiseerden we diverse bijeenkomsten en was er een escaperoom tijdens de festivaldagen.

6

Medewerkers

We vinden het belangrijk dat medewerkers deskundig zijn. En dat ze met plezier bij ons werken en blijven werken. Met elkaar denken we na hoe we ons werk doen: Wat gaat goed? En wat kan beter?



Teamreflectie

Veel teams dachten met elkaar na over wat er goed ging en wat er minder goed ging. Dat deden we op verschillende manieren. Bijvoorbeeld met intervisie, het nabespreken van incidenten en met het Goede Gesprek.

Deskundige en tevreden medewerkers

We willen dat medewerkers hun werk goed doen en zich gelukkig voelen. Ook voor de medewerkers geldt onze missie: Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe. We zorgen dat nieuwe medewerkers zich welkom voelen. Voor nieuwe medewerkers maakten we de welkomst-app HDM-Hoi met leuke en nuttige informatie.

We zorgen er ook voor dat medewerkers bij ons blijven. We hebben aandacht voor ieders kwaliteiten en talenten, voor scholing en ontwikkeling en voor ondersteuning als daar behoefte aan is. Ook was er tijd voor feest: het 'Buitengewoon Festival' waar medewerkers veel plezier hadden en energie van kregen.



Medewerkersonderzoek

Zijn onze medewerkers tevreden? Deze vraag en andere vragen stelden we bij het medewerkersonderzoek. Medewerkers zijn bevlogen en betrokken. Ze zijn trots op hun collega's en de samenwerking. De communicatie en werkdruk kunnen wel beter.

Er gebeurt veel en we werkten hard aan verbeteringen en vernieuwingen. Hier gaan we mee door in 2020!



De aandachtspunten uit het rapport 2018 pakten we op. We werken aan een beter cliëntendossier. We hebben aandacht voor gezonde voeding en veiligheid. We zetten ervaringsdeskundigen in.

We blijven investeren in medewerkers en teams. In 2019 hielden we ervaringsonderzoeken onder cliënten en medewerkers. Met de resultaten gaan we aan de slag.

Dit zijn de aandachtspunten voor 2020. Daar gaan we mee verder. Samen met de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

- 1 We delen onze ervaringen met alle mooie initiatieven binnen Humanitas DMH met cliënten, medewerkers, verwanten en externe partijen.
- 2 Er is meer aandacht voor de ontwikkeling van het leerportaal voor medewerkers.
- 3 De risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) sluit aan bij de dagelijkse praktijk.
- 4 Er is positieve aandacht voor vriendschap, relaties en seksualiteit van cliënten.
- 5 Er is meer aandacht voor medicatieveiligheid.
- 6 We werken volgens een plan met duidelijke stappen. Bijvoorbeeld met het trajectplan.
- 7 Diagnostiek ontwikkelen we verder.
- 8 We gaan aan de slag met de uitkomsten van diverse onderzoeken en rapporten. Zoals de ervaringsonderzoeken van cliënten en medewerkers.
- 9 We verbinden cliënten, medewerkers en verwanten.
- 10 Werken en leren wordt toegankelijk voor alle cliënten.