



Esther Leenstra

Humanitas DMH
Kwaliteitsrapport 2018
'Voelt Bram zich gelukkig?'





Colofon

Kwaliteitsrapport 2018 Humanitas DMH:

'Voelt Bram zich gelukkig?'

Tot stand gekomen met medewerking van:
Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad
en vele medewerkers, cliënten en verwanten.

Samengesteld door:

Anja de Jong, Okke de Groote, Lotte Vaessen,
Stephan Verroen, Frank Wolterink, Angelien
Metselaar en Grethe Baarspul (eindredactie).

Illustratie omslag:

Esther Leenstra, Kunstexpress

Ontwerp: Natalie Vinke

Uitgave: juni 2019

Humanitas DMH

Zadelstede 1-2, 3431 JZ Nieuwegein

Postbus 7057, 3430 JB Nieuwegein

T 030 - 600 51 70

E info@humanitas-dmh.nl

W www.humanitas-dmh.nl

Voorwoord	4	<i>Ontwikkelingen met mensgerichte technologie</i>	21	4.5 Sameneggenschap	33
Hoofdstuk 1		<i>Duurzaamheid</i>	21	Hoofdstuk 5	
Wie zijn wij en wat doen wij	5	Hoofdstuk 3		Teamreflectie en deskundigheid medewerkers	34
<i>Humanitas DMH</i>	6	Ervaringen van cliënten	22	5.1 Hoe wij werken aan teamreflectie	35
<i>Kernwaarden</i>	6	3.1 Wat hebben we met de verbeterpunten gedaan?	23	<i>Technische nabespreking</i>	35
<i>Missie, visie en de Bedoeling</i>	7	<i>Gezond en lekker eten</i>	23	<i>Prisma-onderzoek</i>	35
Hoofdstuk 2		<i>Afspraak is afspraak</i>	23	<i>Werken aan teamontwikkeling</i>	35
De zorg	10	<i>Wat viel op uit het onderzoek van 2017?</i>	23	<i>Teamscan</i>	35
2.1 Het cliëntdossier	11	<i>Meer cliënten mee laten doen aan het onderzoek</i>	24	<i>Werkplaats Doen wat werkt</i>	35
2.2 Trajectplan	12	3.2 Samenwerking met de CCR	24	5.2 Het Goede Gesprek	36
2.3 Veiligheid	12	3.3 Op naar het ervaringsonderzoek 2019	24	<i>Het proces</i>	36
<i>Veilige woon- en werkomgeving</i>	12	Hoofdstuk 4		<i>Resultaten</i>	37
<i>Incidenten</i>	13	Medezeggenschap, partnerschap en sameneggenschap	25	<i>Ontwikkelingen en verbeterpunten</i>	38
<i>BOPZ, vrijheidsbeperking en Wet Zorg en dwang</i>	15	4.1 Medezeggenschap	26	5.3 Deskundigheid medewerkers	40
<i>Meldingen Inspectie (IGZ)</i>	15	<i>Lokale cliëntenraden</i>	26	<i>Wat we in 2018 aan leren en ontwikkelen van medewerkers hebben gedaan:</i>	40
<i>Commissie seksualiteit</i>	15	<i>Centrale Cliëntenraad (CCR)</i>	26	<i>Werving, selectie en behoud van medewerkers</i>	40
<i>Meldpunt seksueel misbruik</i>	15	4.2 Cliëntencongres	26	<i>BOT-team</i>	41
2.4 Klachten	16	4.3 Partnerschap	28	<i>Interne coaches</i>	41
<i>Cliëntvertrouwenspersonen</i>	16	<i>Partnerschap en Samen naar meer</i>	28	Hoofdstuk 6	
<i>Medewerkersvertrouwenspersoon</i>	17	<i>Samen naar meer en Homerun</i>	29	Tot slot	42
<i>Behandeling van klachten</i>	17	<i>Partnerschap en gezonde voeding</i>	30	<i>Samengevat</i>	43
2.5 Andere ontwikkelingen	18	<i>Partnerschap en interne audits</i>	31	<i>CCR, OR en Raad van Toezicht</i>	44
<i>Pas op de grens</i>	18	4.4 Ervaringsdeskundigen	32	Hoofdstuk 7	
<i>Visie diagnostiek</i>	18			Visitatie	45
<i>LACCS</i>	19				
<i>Triple-C</i>	20				
<i>Ritueel begeleider</i>	20				

De laatste vijf jaar zijn we steeds bezig geweest met een voortdurend verlangen om kwaliteit van wereldklasse te leveren zonder precies te beschrijven wat 'wereldklasse' betekent. Dat hebben we bewust niet gedaan. Zo voorkomen we dat het begrip wereldklasse wordt ingekapseld en zorgen we ervoor dat ideeën en verlangens blijven opborrelen op weg naar een betere toekomst. Dit geldt voor cliënten, verwanten en medewerkers. Kortom: het begrip wereldklasse helpt ons ieder jaar weer bij het zetten van stappen om de algehele performance van onze organisatie te verbeteren.

Onze kwaliteit en veiligheid, gebaseerd op de kernwaarden van het Humanisme, mogen er zijn. Vorig jaar gingen we op zoek naar de kracht van partnerschap. Dat was immers de titel van ons eerste kwaliteitsrapport.

Dat deden we onder andere met bijeenkomsten voor cliënten en verwanten. Deze waren niet alleen bij woonlocaties maar ook bij onze ambulante Homerungroep.

We zijn ondertussen voorzichtig begonnen met het verbinden van veiligheid aan kwaliteit. Dat proces wordt in de komende jaren doorgezet.

Het afgelopen jaar stond in het teken van een goede doorontwikkeling van de organisatie: we maakten een nieuwe strategie, een vooruitstrevende nieuwe besturingsvisie en daaraan gekoppeld een passende visie op toezichthouden.

Het vorige kwaliteitsjaarverslag was ons eerste rapport in deze vorm. We hebben het resultaat: de vorm, de inhoud en het proces breed besproken.

Er was een mooie bijeenkomst over het rapport met vertegenwoordigers van de zorgkantoren, Ondernemingsraad (OR) en Centrale Cliëntenraad (CCR), adviseurs kwaliteit en MT. Iedereen vond dat het rapport een goede inkijk in de organisatie gaf en dat het er mooi uitzag. Daarnaast evalueerden we met CCR, OR en diverse medewerkers de vorm, de inhoud en het proces. We bespraken de positieve punten en stelden vast wat er beter kon, bijvoorbeeld het betrekken van OR en CCR in het proces. Dit namen we mee in de werkwijze van deze nieuwe rapportage.

Het is ons gelukt dit jaar een externe visitatie te organiseren. Stichting Gemiva en Zideris (onderdeel van stichting de Opbouw) zijn over en weer onze visitatiepartners. Ook hebben we een stapje kunnen zetten met de betrokkenheid van de CCR en de OR bij dit rapport.

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).

In 2018 stond "Bram" centraal. De nieuwe missie: Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe, is geland. Bram is de symbolische naam voor al onze cliënten, alle medewerkers, vrijwilligers en verwanten. We nemen het gelukkig voelen van Bram serieus en werken er hard aan. Of Bram zich nu ook gelukkig voelt, hebben we in het verslagjaar nog niet kunnen meten. Daarom dit keer als titel: **Voelt Bram zich gelukkig?** In het volgende rapport hebben we zeker antwoord op die vraag.

Wij 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 mede namens CCR, OR en MT,

Frank Wolterink

Humanitas DMH is een landelijke organisatie. Wat ons kenmerkt is het humanisme en de daarbij behorende kernwaarden. Onze missie 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe' vormt een stevig fundament.



Humanitas DMH¹⁾

Wij zijn een landelijke humanistische zorgorganisatie. We bieden zorg en ondersteuning aan 3400 cliënten, in ongeveer 80 kleinschalige locaties, midden in de samenleving.

Bij Humanitas DMH werken ongeveer 1200 medewerkers en we hebben een jaaromzet van ongeveer € 72 miljoen. Wij werken daarbij intensief samen met Stichting Woonzorg Lojal uit Doetinchem en Stichting Phusis 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 27% 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.

Het centrale ondersteunende bureau is gevestigd in Nieuwegein.

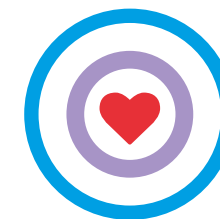
Kernwaarden

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 kernwaarden zijn leidend in ons handelen: verdraagzaamheid, solidariteit en verbondenheid, redelijkheid en rechtvaardigheid.



Kernwaarden

Gelijkwaardigheid

Verantwoordelijkheid

Eigen regie

¹⁾ Humanitas DMH staat voor Dienstverlening aan Mensen met een Hulpvraag.

Missie, visie en de Bedoeling

Onze missie is in 2018 vernieuwd. 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. Het inspireerde ons om de leefwereld steeds belangrijker te maken en de systeemwereld vooral ondersteunend.

Onze missie 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe' vormt een stevig fundament voor alles wat we in het verslagjaar hebben ontwikkeld.

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
en iets betekenen

Op basis van deze missie hebben we een nieuwe strategische lange termijn koers 2018-2022 uitgezet met als titel 'Ons kompas voor de toekomst'. Daar maakten we ook een compacte infographic van, ['Vol vertrouwen op avontuur'](#).

Daarnaast hebben we onze besturingsvisie: ['Meer ruimte voor cliënt en medewerker'](#), aangepast en helemaal afgestemd op de toekomst. Ook in ons A3-jaarplan voor 2019 is de visie aangepast aan deze missie.

Onze visie luidt:

- 1 Wij werken altijd vanuit onze kernwaarden en onze leidende principes;
- 2 Bram doet mee in de samenleving;
- 3 Cliënten en familie zijn onze partners;
- 4 Wij leveren kwaliteit van wereldklasse;
- 5 We werken zo normaal en eenvoudig mogelijk;
- 6 Onze medewerkers zijn reflectief, bekwaam en betrokken en dragen onze kernwaarden uit;
- 7 Medewerkers kunnen zich blijven ontwikkelen;
- 8 We zijn onderscheidend vanuit onze Humanistische visie: we hebben een heldere en zichtbare positie in het netwerk/keten/regio.

We gebruiken 11 succesbepalende factoren:

- 1 Bram en zijn verwanten voelen zich partner van Humanitas DMH;
- 2 Het realiseren en ontwikkelen van passende huisvesting;
- 3 Voortdurend neerzetten van succesvolle samenwerking met netwerkpartners en vrijwilligers;
- 4 Werken met vakbekwame en vitale medewerkers;
- 5 Zo zelfstandig mogelijke teams met een groot probleemoplossend vermogen;
- 6 Passend meedoen van cliënten aan de samenleving;
- 7 Duurzame en sociale innovatie;
- 8 Maatschappelijke positionering Humanitas DMH;
- 9 Betrouwbare en actuele stuurinformatie;
- 10 Eenvoudige, effectieve en methodische werkprocessen (zien, doen, volgen, bijstellen en vertellen);
- 11 Een financieel gezonde organisatie.



In alles zijn missie, visie en succesbepalende factoren de basis. Zo werken we aan de afgesproken doelen. Via de A3 systematiek zorgen we voor voldoende focus. Strategisch kader en besturingsvisie vormen samen één geheel.

In de [besturingsvisie](#) beschrijven we hoe we binnen Humanitas DMH met elkaar willen samenwerken.

De essentie van deze visie is dat cliënten en medewerkers meer (speel)ruimte krijgen om te handelen, om invloed aan te wenden, om keuzes te maken etc. Wij hebben daarbij veel vertrouwen in elkaar en gaan ervan uit dat iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt voor zichzelf en de ander.

We hebben niet opgeschreven hoe we het nu doen, maar hoe we het in de toekomst

willen doen. Onze visie helpt om richting te geven aan onze organisatie-inrichting en de werkprocessen. Het richt onze gezamenlijke verwachtingen en geeft richting aan onze activiteiten om de gewenste werkwijze te realiseren. Met andere woorden: de besturingsvisie ondersteunt ons bij het continu verbeteren hoe onze manieren zijn waarbij we rekening houden met de laatste sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen.

Om dat proces te ondersteunen werkten we 8 leidende principes uit. Ze zijn geformuleerd in welk gedrag we minder gaan doen, versus welk gedrag we meer willen laten zien. Deze principes stimuleren ons om met elkaar in gesprek te gaan wanneer we het even niet meer weten, of wanneer onze mening of visie uiteenloopt. Ieder leidend principe is even belangrijk.

Op onderdelen vragen we ons telkens af wat de bedoeling is en hoe we deze 8 leidende principes kunnen aanscherpen. Vervolgens werkten we de missie en de leidende principes uit in de thema's partnerschap, zelfstandig en gezamenlijk, ruimte voor de medewerker, werken vanuit passie, verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen en gespreid leiderschap.

Leidende principes:



Minder

- 1 Mijn bedoeling met jou
- 2 Professionele taal
- 3 Doen wat hoort
- 4 Mens = beperking
- 5 Jij of ik regie
- 6 Weten en overtuigen
- 7 Focus op wat niet goed gaat
- 8 Wat heb je nodig?



Meer

- 1 Jouw bedoeling met (o.a.) mij
- 2 Jouw taal
- 3 Doen wat werkt
- 4 Mens = boeiend
- 5 Eigen regie samen ontwikkelen
- 6 In gesprek samen wijzer worden
- 7 Vergroten wat goed gaat
- 8 Hoe kan je bijdragen?



Een waardevolle bijdrage leveren aan het geluk van onze cliënten. Daar staan wij voor. In een veilige omgeving. Met aandacht voor wat goed én niet goed gaat. Ook zijn we steeds op zoek naar hoe het nog beter kan. Bijvoorbeeld met nieuwe ontwikkelingen en scholing in passende, nieuwe begeleidingsmethodieken.



2.1 Het cliëntdossier

Van alle cliënten is een persoonlijk dossier. Deze is voor een deel digitaal (het ECD: Elektronisch Cliënten Dossier) en voor deel op papier. Er staat in wat nodig is om goede zorg te bieden: wie de cliënt is, wat de indicatie is en welke doelen er zijn.

Er wordt ook rapportage in bijgehouden. Zo zijn 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 de kwaliteit van de dossiers en hoe we er mee omgaan. Dat doen we onder andere met interne audits.



In 2017 noemden we **3 verbeterpunten**. Dit is wat we daar aan gedaan hebben:

1 Er was onvoldoende samenhang tussen de verschillende onderdelen van het dossier

Dit is verbeterd. Wat nog aandacht vraagt is de risico-inventarisatie. Dit wordt in het trajectplan wel beschreven. Maar het is niet altijd zichtbaar hoe daar rekening mee wordt gehouden in bijvoorbeeld de doelen en bejegening. Met de interne audits is hier aandacht voor. Dan merken we dat er rekening mee gehouden wordt, alleen is dat niet concreet benoemd.

2 De dossiers waren niet allemaal compleet en/of actueel

Ook dit is verbeterd, maar het is niet helemaal opgelost: het is voor 90% in orde. Dat is nog niet goed genoeg. Vooral in teams waar veel wisselingen zijn vraagt het opschonen en compleet maken van de dossiers aandacht. Hier blijven we goed op letten.

3 Cliënten en verwanten konden nog niet in het ECD

We vinden het belangrijk dat het trajectplan écht van Bram is. Dat cliënten en verwanten óók in het ECD kunnen. Dat moet in 2020

geregeld zijn. Daarom onderzochten we hoe we dat het beste kunnen doen. Passend bij onze visie en uitgangspunten, innovatief en toekomstbestendig.

We willen naar een Cliëntportaal: een (beveiligde) online omgeving die integrale zorg mogelijk maakt.

In 2019 draaien we een pilot op 1 locatie. Met de ervaringen die we daar opdoen maken we een advies. Zo werken we toe naar een ECD in 2020 waar we allemaal tevreden over zijn.



2.2 Trajectplan

Afspraken over de zorg maken we altijd samen met de cliënt en/of betrokken verwant en nemen we op in het persoonlijk trajectplan.

Het trajectplan zit in het dossier. We beginnen altijd bij de wensen van cliënten: wat is belangrijk, aan welke doelen wil iemand werken? Samen houden we in de gaten hoe het gaat. Verwanten die betrokken zijn praten en denken mee.

Wat zijn daarvoor de sleutels bij Bram?



Ook als het trajectplan er is blijven we in gesprek. Zo kunnen we op tijd dingen aanpassen als dat nodig is.

Teammanager

Vandaag weer een klein stapje gemaakt naar de Bedoeling. Een cliënt en de persoonlijk begeleider maakten het trajectplan vanuit de wensen en toekomstplannen van de cliënt, verwanten en begeleiding. En ze zijn gewoon begonnen met een leeg A4'tje...

Het is een prachtig schilderij geworden waar ze met elkaar aan hebben gewerkt. De presentatie was leuk, helder en we kunnen er met elkaar de komende tijd mee aan de slag. Een mooi begin waar we verder mee gaan experimenteren.



2.3 Veiligheid

Veilige woon- en werkomgeving

Je veilig voelen is heel erg belangrijk. Voor cliënten én voor medewerkers. In 2018 besteedden we op verschillende manieren aandacht aan het verbeteren van veiligheid en het bewustzijn van veiligheid bij medewerkers en cliënten.

- Al eerder regelden we dat één organisatie het onderhoud van alle installaties voor brandmelding, blusmiddelen en noodverlichting doet. Zo hebben we goed overzicht. Vanaf 2018 worden deze installaties ook elke maand getest door een (andere) externe organisatie. Zo weten we zeker dat de installaties doen wat ze moeten doen.
- We maakten een plan: Veilig en Gezond. Hierin staat op hoofdlijnen hoe we daar mee om willen gaan. Bijvoorbeeld door kaders te stellen waar iedereen zich aan moet houden. Hóe de rayons dat willen doen, is hun eigen verantwoordelijkheid. Zo kunnen zij dat vanuit hun eigen kennis van de locatie en omgeving regelen. Daar gaan we in 2019 mee verder.
- We gingen aan de slag met RIE. Dat betekent Risico Inventarisatie en Evaluatie. Met deze inventarisatie hebben we zicht op de risico's

en de veiligheid van alle woonlocaties en kantoren. Met deze uitkomsten kunnen locaties zelf aan de slag. Als knelpunten vaak voorkomen kunnen we dat centraal oppakken. Zo verbeteren we de veiligheid en het veiligheidsbewustzijn.

- Een verbeterpunt was dat we meer ontruimingsoefeningen moesten doen. Daar werkten we hard aan. De bedoeling is dat elke locatie minimaal 1x per jaar een ontruimingsoefening doet. Dit is nu voor 95% in orde: op 3 locaties na is dat gebeurd. Voor sommige locaties en kantoren is het extra moeilijk om een ontruimingsoefening te organiseren. Bijvoorbeeld omdat dat voor de cliëntengroep erg stressvol is. Dat pakten we op met de hulp van een bureau dat veel kennis en ervaring heeft met deze situaties. Zij dachten mee en gaven bruikbare tips.

In 2019 blijven we veiligheid onder de aandacht brengen. We kijken of we misschien een andere opleidingsvorm moeten doen en we blijven controleren of de oefeningen worden gedaan.



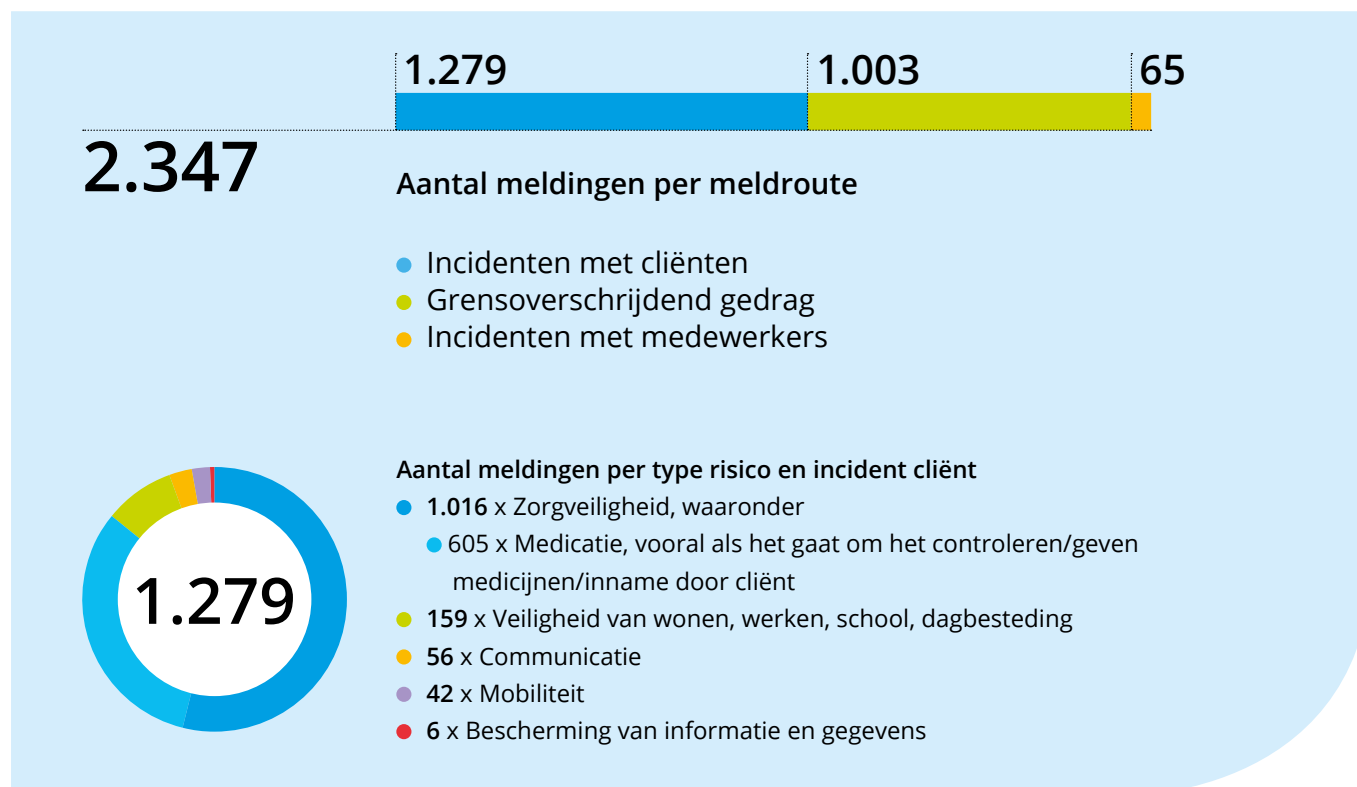
Incidenten

Wij melden incidenten in een systeem (Triasweb). Zo zien we lokaal en landelijk welke incidenten voorkomen. In 2018 waren er 2347 meldingen. Dat is ruim 300 meer dan in 2017 en komt neer op minder dan 1 (0,7) melding per cliënt per jaar.

We zijn blij dat er meer gemeld wordt. Zo weten we wat er speelt en kunnen we werken aan voorkomen en verbeteren.

De meldingen gingen over:

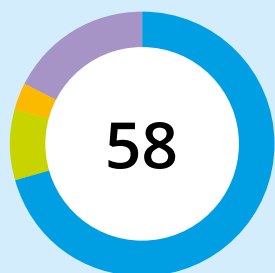
- **1.279** incidenten met cliënten, waaronder **605** x incidenten met medicatie.
- **1.003** x grensoverschrijdend gedrag.
- **65** x incidenten met medewerkers.





Aantal meldingen per type grensoverschrijdend gedrag

- 879 x Grensoverschrijdend gedrag (algemeen)
- 80 x Huiselijk geweld
- 38 x Seksueel grensoverschrijdend gedrag
- 6 x Kindermishandeling



Aantal meldingen in het kader BOPZ

- 41 x Fixatie
- 5 x Afzonderen zonder slot op de deur
- 2 x Medicatie toegediend
- 10 x Andere maatregelen

BOPZ: Wet Bijzondere Opnemingen
in Psychiatrische Ziekenhuizen

Verbeterpunten uit 2017 en wat we daar aan gedaan hebben:

- 1 Melden van incidenten kan beter en vaker**
In 2017 waren er ruim 1800 meldingen, in 2018 meer dan 2300. Dat is flink wat meer. De oorzaak is dat medewerkers alerter zijn geworden. In interne audits zijn meldingen ook altijd punt van aandacht.

Daarnaast is het melden van incidenten eenvoudiger gemaakt. Ook dit heeft er voor gezorgd dat medewerkers meer meldingen doen.

- 2 Meer leren van incidenten door goed op een rij te zetten wat er allemaal gebeurt.**
Om meer van de incidenten te leren gaan de gedragsdeskundigen analyses van de incidenten maken voor de hele organisatie. Hóe we dit precies gaan doen wordt in 2019 duidelijk.

Een medewerker over de nieuwe manier van melden van incidenten

Ik vind het een stuk makkelijker om een melding te maken. En doordat het minder lang duurt, is de drempel om iets te melden lager geworden.

Verbeteringen in het melden van incidenten in het Triasweb:

1 vragenlijst voor alle incidenten. Voorheen moest voor verschillende type incidenten een andere vragenlijst worden ingevuld.

De lange vragenlijst is aangepast: nu hoeven alleen nog de relevante vraag beantwoord te worden. De analysevragen (over kans op herhaling, oorzaken en gevolgen) worden nu door de afhandelaar van het incident beantwoord, nadat het incident met betrokkenen is besproken.

De meldingen zijn gekoppeld aan het ECD. Zo kan de melding en afhandeling opgenomen worden in het dossier van een cliënt en staat nu alle informatie op één plek.

Degene die de melding doet kan gelijk aangeven of ook de gedragsdeskundige, de BOPZ-arts of het meldpunt seksueel misbruik de melding moeten ontvangen. Zo is iedereen voor wie het van belang is, gelijk op de hoogte.

Afhandeling van incidenten wordt nu gedaan door de cliëntcoaches/trajectcoördinatoren (en niet meer door de teammanagers). Zij kunnen er gelijk mee aan de slag. Ook kunnen zij nu de meldingen van het team analyseren op trends.

BOPZ, vrijheidsbeperking en Wet Zorg en dwang

Humanitas DMH heeft 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 medicatie-meldingen en BOPZ-meldingen. De BOPZ-arts en een gedragsdeskundige doen daarin mee. Als het nodig is trekken ze aan de bel en geven adviezen om te verbeteren.

Op 1 januari 2020 komt er een nieuwe wet, de Wet Zorg en Dwang (WZD). Deze gaat gelden voor alle cliënten die zorg krijgen van Humanitas DMH. De wet regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking die onvrijwillige zorg krijgen.

De WZD is een ingewikkelde wet. Daarom gingen we er in 2018 al mee aan de slag. Een werkgroep verzamelde informatie, gaf de bestuurder advies en zorgt dat medewerkers op tijd weten dat deze nieuwe wet er is. Zo zijn we op tijd voorbereid en kunnen we in 2020 volgens de wet gaan werken.

Wil je meer weten over de wet? [Hier](#) vind je een mooie folder in begrijpelijke taal.

Meldingen Inspectie (IGZ)

In 2018 zijn er 2 incidenten bij de inspectie gemeld. Eenmaal ging dat over seksueel grensoverschrijdend gedrag en eenmaal over een calamiteit rond de gezondheid van een cliënt. In beide gevallen is een (Prisma-) onderzoek gedaan en zijn er aanbevelingen gegeven om de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken. De bestuurder nam de aanbevelingen over. De inspectie was akkoord met de rapporten en de verbetermaatregelen.

Commissie seksualiteit

Humanitas DMH heeft een duidelijke visie op seksualiteit:

- Cliënten hebben recht op het ervaren van positieve seksualiteit.
- Seksualiteit is een vanzelfsprekend onderdeel van ondersteuning en begeleiding.
- Het hoeft niet eerst mis te gaan, voor we er aandacht aan schenken.
- Er is aandacht voor diversiteit.

Er is een commissie seksualiteit die zich bezighoudt met het in de praktijk brengen van deze visie. Zo plaatsen ze af en toe prikkelende berichtjes op intranet. Of brengen ze materialen onder de aandacht om het gesprek met cliënten



aan te gaan. De commissie streeft ernaar om het onderwerp op elke locatie te laten leven. In de commissie zitten begeleiders, managers, een rayondirecteur en gedragsdeskundigen.

Meldpunt seksueel misbruik

Drie gedragsdeskundigen vormen het landelijk meldpunt voor seksueel misbruik. Zij kennen de wet- en regelgeving en de procedures. Medewerkers kunnen bij het meldpunt terecht voor advies en vragen om mee te denken bij signalen, vermoedens en dilemma's rond seksueel misbruik. Ook geeft het meldpunt advies over diagnostiek.

In 2017 kreeg het meldpunt 45 meldingen, in 2018 waren dat er 30. We denken dat het melden beter kan, omdat we weten dat 1 op de 6 vrouwen met een verstandelijke beperking te maken krijgt met een vorm van seksueel misbruik.

Elk jaar maakt het meldpunt een jaarverslag. Hier vind je het verslag van 2018.

Naar aanleiding van dit rapport deed het MT aanbevelingen. Daar gaat het meldpunt seksueel misbruik mee aan de slag:

- Het meldpunt bekender maken en het melden en consulteren laagdrempeliger maken.
- De aandacht voor positieve seksualiteit vergroten.
- De kennis en bewustwording van medewerkers vergroten.
- Verbinding maken met intern behandelaanbod.



Meldpunt seksueel misbruik:
toegankelijk, specialistisch,
advies op maat.



2.4 Klachten

Het kan gebeuren dat iemand niet tevreden is. Dan willen we daarover graag in gesprek. En dan kunnen we eraan werken.

Clïëntvertrouwenspersonen

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

Elk jaar krijgen we een [jaarverslag](#). Deze bespreken we met de cliëntvertrouwenspersonen en binnen de organisatie.

In 2018 klopten 39 cliënten aan bij een cliëntvertrouwenspersoon, met 48 kwesties. In 2017 waren dat er 42, in 2016 werden 64 kwesties bij de cliëntvertrouwenspersoon neergelegd.

De meeste meldingen gingen over onvrede over de begeleiding. Daarin speelt bejegening een grote rol.

De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt door in gesprek te gaan met de cliënt, met het geven van tips en adviezen en door samen met de cliënt in gesprek te gaan met de betrokken medewerker(s).



90% van de kwesties kon hiermee worden opgelost en afgesloten.

De cliëntvertrouwenspersoon merkt dat de medewerking van Humanitas DMH goed is.



Voorbeeld van een kwestie die bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht kwam:

Een cliënt vindt de bejegening van de begeleiding niet prettig en voelt zich als een klein kind behandeld. Op die momenten wordt cliënt boos en gaat met dingen gooien. Na een gesprek met cliënt, medewerkers en cliëntvertrouwenspersoon worden nieuwe afspraken gemaakt over hoe de begeleiding de cliënt aanspreekt.

Medewerkersvertrouwenspersoon

Het aantal keer dat medewerkers contact zochten met de medewerkersvertrouwenspersoon was 33 keer. Ter vergelijking

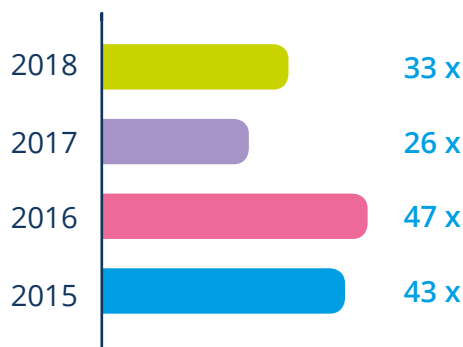
De meeste meldingen gingen over een vraag om advies (13x), daarnaast ging het over intimidatie (12x).

De gedragscode helpt de medewerkersvertrouwenspersoon om medewerkers op weg te helpen naar een oplossing van hun probleem. Het geeft inzicht in wat zij van de

organisatie mogen verwachten. En wat de organisatie van hen verwacht.

Regelmatig geeft de medewerkersvertrouwenspersoon melders het advies dit document mee te nemen naar hun gesprek. Wanneer je met elkaar vanuit hetzelfde kader kijkt naar een gezamenlijk probleem, is de oplossing vaak niet meer ver weg.

Meldingen medewerkersvertrouwenspersoon:



Lees [hier](#) het jaarverslag.

Behandeling van klachten

Een cliënt of verwant kan een klacht melden bij de coördinator klachtenbeleid (een medewerker van Humanitas DMH). Deze bespreekt met de klager wat er aan de hand is en overlegt met degenen die erbij betrokken zijn wat eraan gedaan kan worden. Vaak gaan zij dan met

elkaar in gesprek. Goed luisteren naar de klacht en afspraken maken over wát er beter kan en hóe, is vaak voldoende om de lucht te klaren en verder te kunnen met elkaar. Dat is niet altijd makkelijk, maar wel heel belangrijk.

In 2018 waren er 5 klachtmeldingen die op deze manier konden worden opgelost. Soms is dit niet voldoende. Dan is er een klachtencommissie die in een formele procedure de klacht behandelt.

Er zijn twee klachtencommissies:

- 1 Voor klachten van cliënten/verwanten zijn wij aangesloten bij de klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU).
 - In 2018 zijn er 2 klachten ingediend bij de commissie. Beide leidden niet tot een procedure: één kon met overleg worden opgelost, de ander trok zich terug.
 - Een klacht die in 2017 ongegrond werd verklaard door de klachtencommissie, is in 2018 op verzoek van een cliënt behandeld door de geschillencommissie.
- 2 Humanitas DMH heeft samen met 5 andere zorgorganisaties een klachtencommissie voor medewerkers. In 2018 waren er, net als de jaren hiervoor, geen klachten.



2.5 Andere ontwikkelingen

Het is belangrijk dat iedereen de zorg krijgt die nodig is. Daarom gebruiken we verschillende methodes. De gedragsdeskundigen kijken wat past en helpen de teams om er goed mee te werken. Pas op de grens, LACCS en Triple C zijn hier voorbeelden van.

Trajectcoördinator

Wat de training Pas op de grens mij met name opgeleverd heeft, is het samen in gesprek gaan over wat deze problematiek met je doet, wat de kaders (wetten) zijn en hoe dit misschien kan botsen met wat een ieder vindt. Verder vond ik het feitelijk kijken naar delicten en risico's helpend in het breder kijken naar wat ingezet kan worden. Niet alleen door onszelf maar ook door andere partijen, zodat je een breed plaatje krijgt. Wat maakt dat iemand tot delict kan komen, wat kan daar op worden ingezet, welk onderdeel kun jij daar in bieden vanuit jouw functie en hoe zorg je dat je professioneel kunt blijven handelen.

Trajectbegeleider



Pas op de grens heeft me bewuster en hierdoor zekerder gemaakt van mijn beroepshouding ten opzichte van mensen met een zeden achtergrond. Ik kan op een professionele manier het gesprek voeren zonder met mijn eigen normen en waarden in de knoop te komen.

Pas op de grens

We krijgen steeds vaker te maken met cliënten die zedendelicten hebben gepleegd. Daarom is het belangrijk dat medewerkers expertise, kennis en vaardigheden hebben om hen goed te begeleiden en te behandelen.

Pas op de grens is een erkend behandelprogramma voor cliënten met LVB en seksueel grensoverschrijdend gedrag bij wie (grote) kans is op herhaling. Twee teams volgden de training om met deze methodiek te werken.

Visie diagnostiek

Nadat wij eerder een visie op begeleiding en behandeling hadden vastgesteld, maakten we in 2018 een visie op diagnostiek. Zo weet iedereen wat we daarmee bedoelen.

Humanitas DMH kiest bewust voor het doen van handelingsgerichte diagnostiek. Dit betekent dat er een directe koppeling gemaakt wordt tussen diagnostiek en de dagelijkse praktijk. Er wordt geen diagnostiek gedaan om het doen van diagnostiek, maar om een verschil te kunnen maken in begeleiding en behandeling. Hiermee draagt Humanitas DMH bij aan het perspectief van de cliënt.

Het hele proces van diagnostiek wordt uitgevoerd door de verschillende driehoeken: cliënt, trajectcoördinator, persoonlijk begeleider en gedragsdeskundige. Soms is er diagnostisch onderzoek nodig om hulpvragen te kunnen beantwoorden. Denk aan een niveaubepaling, onderzoek naar autisme, emotionele ontwikkeling of persoonlijkheid. In zo'n geval is er diagnostisch onderzoek nodig. Het diagnostisch onderzoek wordt uitgevoerd door Team Diagnostiek en vormt een onderdeel van het diagnostisch proces.

LACCS

Lichamelijk welzijn • Alertheid
Contact • Communicatie
Stimulerende tijdsbesteding



Met het LACCS-programma werken we aan een goed leven voor iedereen met een ernstige verstandelijke of meervoudige beperking. Dit programma is ook geschikt voor ouder wordende cliënten. Daarom maken we op locaties waar deze cliënten wonen, gebruik van LACCS. Medewerkers worden er in geschoold en het geeft hen een nieuwe 'blik' om naar cliënten te kijken.

Zo zijn de besprekingen over het trajectplan nu 'goed-leven-gesprekken' geworden. Verwanten zijn er positief over en geven ook aan dat het hier echt om draait: een goed leven!

Begeleider

De belangrijkste bewustwording van het LACCS-programma is dat gedrag altijd een betekenis heeft. Onze bewoners doen niet zomaar iets, ze zijn niet dwangmatig, ze zijn niet lastig of vervelend. Zij hebben zelf niet het denkvermogen om een goede strategie te bedenken (anders hadden ze dit al lang gedaan). Het is goed om ons hier met elkaar van bewust te zijn en samen op onderzoek uit te gaan welk gedrag we zien. Als we weten welke betekenis gedrag heeft, kunnen we er ook beter gaan afstemmen.

Het enthousiasme om met LACCS te werken is er, en de eerste aanzet is gedaan. De komende periode gaan we verder de diepte in:

- We kijken hoe LACCS deel uit kan maken van de methodische cyclus.

Verwant

Ik vind H. een stuk rustiger en beter aanspreekbaar. Komt mijns inziens doordat iedereen meer op een lijn zit en hij weet waar hij aan toe is. Ik had hem net nog aan de telefoon, hij klinkt soms heel volwassen. Ik merk zelf dat mijn verwachtingen van zijn functioneren minder hoog zijn, en ik meer begrip van zijn gedrag. Daar ben ik blij mee.

- Ook gaan we met LACCS ontwikkelingsfasen-gesprekken voeren. Daarmee krijgen we een goed beeld van het niveau van de cliënt. En dat helpt om de begeleiding beter aan te kunnen laten sluiten.
- We gaan verder inzoomen op de verschillende LACCS-gebieden. Bijvoorbeeld met contact-coaching en op de ontwikkelingsfase van de cliënt.

Triple-C

We zijn blij dat op 4 locaties teams zijn opgeleid om met de methode Triple-C te werken.

Triple-C is een visie en methodiek voor begeleiding en behandeling van mensen met een (verstandelijke) beperking en gedragsproblemen of psychische problemen. Het doel is het gewone leven te ervaren. Dat willen we allemaal maar is voor hen verre van vanzelfsprekend.

Bij Triple-C staan de menselijke behoeftes centraal. Niet de beperkingen of de problematiek. Dat past het goed bij de visie en kernwaarden van Humanitas DMH.

Begeleider

Gewoon een gezonde menselijke relatie vanuit begrip en vertrouwen. Geen regels meer die boven de mens gesteld worden, maar mensen zijn belangrijker dan de afspraken en regels. Loslaten van beheersmatigheid is ook loslaten van je angsten om de controle te verliezen... Dat vergt veel lef en creativiteit!

Triple-C heeft 3 pijlers:

- 1 De begeleiders letten er goed op dat zij aansluiten aan bij de behoeftes van de cliënt. Zo bouwen zij een goed en onvoorwaardelijk contact op.
- 2 Cliënten hebben een betekenisvolle daginvulling. De begeleider helpt daarbij. Zo kunnen cliënten successen ervaren. Daardoor groeit het zelfvertrouwen en (het gevoel van) competentie.
- 3 Anders kijken naar probleemgedrag. De begeleiding kijkt heel goed naar wensen en verlangens van cliënten. Zij hebben daar aandacht voor en vullen die aan. Zo worden de stress en het probleemgedrag minder.



Ritueel begeleider

In ieders leven zijn er momenten van verlies, loslaten en afscheid nemen. Deze momenten verdienen aandacht en zorg. De pijn en het verdriet zijn soms zo groot dat het niet lukt om iemand of een oude situatie los te laten. Om cliënten daarin te ondersteunen kan er een beroep worden gedaan op een ritueel begeleider.

De ritueel begeleider heeft in 2018 verschillende teams en cliënten kunnen ondersteunen in het een plek geven van verlies en rouw. Er waren vragen over het gebruik van rituele werkvormen. Dan kan je denken aan afscheid, verbinding, herinnering of samenwerking. In het filmpje vertelt zij er meer over.



Ontwikkelingen met mensgerichte technologie

Er zijn diverse technologieën ingezet of ontwikkeld. Bijvoorbeeld:

- In Odijk kwam een tovertafel. Wat dat is en wat het doet kan je in dit [filmpje](#) zien.
- In Barendrecht kwam een CRDL. Dit instrument vertaalt de aanraking tussen mensen in geluid. Dit is heel waardevol voor mensen die moeite hebben met communiceren.
- De Kook app kreeg (in samenwerking met andere organisaties) meer recepten.
- In Ter Apel startten we een project om het medicatieproces -van recept tot cliënt- te digitaliseren met technologie.
- Voor de zorg aan cliënten met een ernstige meervoudige beperking deden we met Hogeschool Rotterdam een onderzoek. Daarin keken we welke oplossingen er zijn voor mensen die zwaar lichamelijk werk doen.



Duurzaamheid

We vinden het belangrijk dat cliënten, verwanten en medewerkers zich bewust zijn van het belang van duurzaamheid. Zo kunnen we met elkaar werken aan een nieuwe, duurzame manier wonen, werken en leven.

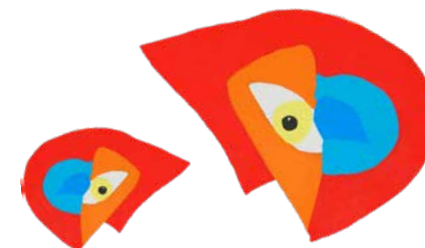
Zo zetten we in 2018 de eerste stappen naar duurzaamheid! Bij 5 locaties zijn we al zuiniger met energie omgegaan. Bijvoorbeeld door het gebruik van led verlichting en isoleren van leidingen.

De Verenigde Naties hebben 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen gemaakt. Passend daarbij kozen wij in onze strategie 9 doelstellingen.

De 2 belangrijkste zijn:

- 1 Werken aan duurzame innovaties samen met de industrie**
We willen meer investeren in innovatieve van mensgerichte technologie. Voor betere zorg voor cliënten en betere kwaliteit van werk voor medewerkers.
- 2 Bijdragen aan betaalbare schone energie**
We schreven een plan waarin staat hoe we de komende jaren het energieverbruik per locatie gaan verminderen. Nu al kopen we groene energie in. Bij nieuwbouw willen we altijd een goed geïsoleerd duurzaam gebouw met hergebruik van materialen en een zogenaamde 'nul op de meter woning'.

Zo investeerden we bijvoorbeeld bij de nieuwe locatie de Welhof in 's-Gravendeel in zonnepanelen en isolatie.



Wij willen van toegevoegde waarde zijn en een waardevolle bijdrage leveren aan het geluk van onze cliënten. Daarom is een goed onderzoek naar de ervaringen van cliënten en verwanten belangrijk. In 2018 dachten we na hoe wij dit onderzoek kunnen verbeteren.



In het vorige kwaliteitsrapport schreven we het volgende over de ervaringen van cliënten. "Wij willen van toegevoegde waarde zijn en een waardevolle bijdrage leveren aan het geluk van onze cliënten."

Daarom hebben we eind 2017 een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het is belangrijk om te zien hoe wij een waardevolle bijdrage kunnen hebben.



3.1 Wat hebben we met de verbeterpunten gedaan?



Gezond en lekker eten

Gezond en lekker eten is belangrijk! We vonden het dan ook erg jammer dat de ervaringen hier niet zo positief over waren.

Daarom heeft de werkgroep voeding als doel om gezond en lekker eten nog meer onder de aandacht te brengen. In de werkgroep zitten zowel cliënten als medewerkers.

Wat viel op uit het onderzoek van 2017?

Cliënten waren tevreden over:



Cliënten zijn erg tevreden over de begeleiding.



Cliënten hebben veel invloed op hun trajectplan. Ze mogen zelf keuzes maken.

Cliënten waren niet tevreden over:



Cliënten waren niet tevreden over hun eten. Het was vaak niet lekker. Ook kregen ze geen hulp om gezond te eten.



Begeleiders houden zich niet altijd aan hun afspraak.

Maar weinig cliënten hebben meegedaan aan het onderzoek.

Zo hebben zij in 2018 een workshop gehouden voor medewerkers en cliënten, een nieuwsbrief geschreven voor iedereen, nieuwe recepten toegevoegd aan de Kook app en gesproken met de rayondirecteuren. Ook hebben zij onderzocht of gezonde voeding een onderwerp kan zijn voor interne audits.

Hiermee verwachten we dat in het volgende onderzoek cliënten meer tevreden zullen zijn over gezond en lekker eten!



Afspraak is afspraak

Overall geldt 'afspraak is afspraak'. Bij medewerkers, tussen cliënt en medewerkers, maar ook bij vrienden of familie. Maar waarom houdt niet iedereen zich daar aan? Daar willen wij graag over praten. Dat doen wij bijvoorbeeld in 'Het Goede Gesprek'. Hier leren teams te reflecteren op hun werk. En te kijken naar: wat doen wij goed, wat kan beter. En ook om je af te vragen waarom je dat doet. We denken dat medewerkers hierdoor gaan nadenken over het maken van afspraken en wat de cliënt er van vindt als je deze niet nakomt.



Meer cliënten mee laten doen aan het onderzoek

Het was duidelijk dat er te weinig cliënten hebben meegedaan aan ons onderzoek in 2017. We hebben daarom in 2018 goed gekeken wat we konden verbeteren. We deden daarom geen onderzoek in 2018.

Wat willen we bereiken:

- We willen graag dat er veel cliënten meedoen met het onderzoek. We zijn tevreden als 30% van elke locatie meedoet. Dan is het representatief.
- Resultaten moeten direct digitaal zichtbaar zijn. Zo kunnen teams er gelijk mee aan te slag.
- Iedereen moet de vragenlijst makkelijk kunnen invullen.
- Het moet voor locaties makkelijk gemaakt worden om de vragenlijst te verspreiden bij de cliënten.

3.2 Samenwerking met de CCR

We hebben op een prettige manier samengewerkt met de CCR. Op die manier konden we dingen verbeteren.

Ook hebben we verschillende afspraken gemaakt. Zo kunnen we het ervaringsonderzoek nóg beter maken.

Dit waren de belangrijkste afspraken.

- 1 Het is niet de bedoeling dat persoonlijk begeleiders helpen bij het invullen van de vragenlijst. Alleen als de cliënt hier zelf om vraagt! Wie wel kunnen helpen zijn bijvoorbeeld verwanten, mede-clënten of een medewerker uit een ander team.
- 2 Ook de cliënten die niet zelf hun ervaringsonderzoek kunnen invullen, moeten duidelijk kunnen maken hoe tevreden zij zijn.

3.3 Op naar het ervaringsonderzoek 2019

Wat zijn de grootste wijzigingen?

- Vragenlijsten staan nu in het ECD. De vragenlijsten kunnen zo eenvoudig verspreid worden door de begeleiders. Ze kunnen op ieder apparaat met internet worden ingevuld.
- Er is een ouders/verwanten/netwerk vragenlijst toegevoegd, deze staat ook in het ECD.
- Iedereen kan de vragenlijst in heel 2019 invullen. Het maakt niet uit wanneer.
- Er is een papieren versie. Deze kun je gebruiken om de vragen alvast te lezen. Invullen moet nog steeds op de computer!
- Er is een tekening gemaakt om de resultaten aan cliënten uit te leggen.



4 Medezeggenschap, partnerschap en sameneggenschap

Werken aan kwaliteit van wereldklasse en aan het geluk van Bram vraagt om naar elkaar luisteren, van elkaar leren en samen verbeteren. Dat kan op verschillende manieren. Wij vinden medezeggenschap en partnerschap belangrijk. Daar voegden we in 2018 sameneggenschap aan toe.



4 Medezeggenschap, partnerschap en samenwerkingsverband

4.1 Medezeggenschap

Lokale cliëntenraden

Er zijn ongeveer 60 lokale cliëntenraden. Er zijn raden met alleen cliënten, met alleen verwanten/vertegenwoordigers en gemengde raden. Zij praten mee over belangrijke dingen op de locatie. De raden worden ondersteund door een onafhankelijk ondersteuner. Meestal iemand van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR), soms iemand van Humanitas DMH.

Soort overleg	Aantal
Cliëntenraad (met alleen cliënten)	41
Gemengde raad (met cliënten en verwanten)	3
Verwantenraad (met alleen verwanten)	12
Bewonersoverleg of huiskameroverleg (In plaats van cliëntenraad)	4

Centrale Cliëntenraad (CCR)

In de CCR zitten 11 cliënten en 3 verwanten. De CCR komt op voor de belangen van cliënten bij vraagstukken die de locatie overstijgen, praat met de bestuurder en geeft adviezen.

Ook heeft de CCR overleg met de Raad van Toezicht, doen zij mee aan audits en bezoekt andere zorginstellingen. In 2018 ging de CCR met commissies werken. De commissies bereiden agendapunten voor om in de hele CCR te bespreken.

Er zijn commissies voor strategie en visie, kwaliteit, medezeggenschap en financiën. Over 'samenwerkingsverband' heeft de CCR contact met de OR. Daarin zoeken zij naar de mogelijkheden van formele lokale werkgroep. De CCR wil in 2019 uitgebreid met de lokale cliëntenraden overleggen over medezeggenschap/Samenwerkingsverband. [Hier](#) vind je het jaarverslag van de CCR.

4.2 Cliëntencongres

De CCR organiseerde in november een congres voor cliënten en verwanten. Het thema was 'Het verhaal van...'. Er kwamen ongeveer 100 cliënten uit het hele land. Er waren leerzame, leuke en creatieve workshops. Bijvoorbeeld over lekker en gezond eten, een zangworkshop, tips en trucs over omgaan met social media, creatief bezig zijn, ins en outs over medezeggenschap, met elkaar

praten over de nieuwe bestuurder: wat voor iemand moet dat zijn en waar moet hij/zij aandacht voor hebben?

Het CCR-congres heeft zich over de jaren ontwikkeld van congres voor de cliëntenraden naar congres voor alle cliënten.





cliëntencongres CCR 2018
evaluatie

Op 8 januari kwam de werkgroep bij elkaar om het cliëntencongres te evalueren.
 Het cliëntencongres op 10 november 2018 was goed. Mensen gaven een gemiddeld cijfer van **8,8**.

> Wat ging goed...

- ▶ Prettige sfeer
- ▶ Programma
- ▶ Leuk voor iedereen
- ▶ Meepraten en meedenken
- ▶ Leren kennen van elkaar en van Humanitas DMH
- ▶ Workshops en afwisseling
- ▶ Gelijkwaardig
- ▶ Goede presentatoren
- ▶ Opkomst
- ▶ Samen dingen doen
- ▶ Het koor

> Wat kon beter...

- ▶ Waar de workshops werden gehouden was niet zo duidelijk
- ▶ Taarten mogen in eerlijkere stukken
- ▶ Meer ruimte voor rolstoelen in de zaal en het café
- ▶ Ventilatie in de zaal was onvoldoende
- ▶ Het onderdeel voorstellen was rommelig en mensen konden elkaar moeilijk verstaan
- ▶ Houdt ook rekening met autisme (ASS) en Homerun; niet alleen met licht verstandelijk beperkt (LVB)
- ▶ Sprekers waren niet even goed verstaanbaar zonder geluids-versterking in de zaal

Het CCR-congres heeft zich over de jaren ontwikkeld. Van congres voor de cliëntenraden naar congres voor alle cliënten. Ook voor het cliëntencongres van 2019 willen we een mooi congres maken voor cliënten en verwanten en leden van cliëntenraden. Wil jij meedenken met de werkgroep voor het cliëntencongres van 2019? Laat het weten via ccr@humanitas-dmh.nl.

De werkgroep bestond in 2018 uit Grethe Baarspul, Mariska van der Ent, Okke de Groot, Melissa Heinhuis, Roos Kuipers, Ilse Slot en Michiel Zeeuw.



Reacties op het congres

- * goed programma, goed georganiseerd en goede sfeer. SUPER!!!
- * de workshops waren leuk, mooie afwisseling tussen leerzaam en creatief
- * dat de presentatie in handen was van cliënten en zo goed ging: Top!
- * gezellige sfeer, mooie ontmoetingen en blijde mensen

4.3 Partnerschap

In 2017 zijn we begonnen om het thema partnerschap op de kaart te zetten. We spraken daarover met cliënten en verwanten en omschreven wat we daarmee bedoelen:

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

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



- 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 te 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 om keuzes te maken.



Teammanager

Na een gezellige kennismakingsavond in het thema verbinding/samen naar meer is dit het eindresultaat: een kleurrijk schilderij waar we met cliënten, verwanten en vrijwilligers, samen aan hebben gewerkt. Iets om trots op te zijn:-)

Partnerschap en Samen naar meer

In 2018 gingen we door met Samen naar meer: bijeenkomsten met cliënten, verwanten en medewerkers per locatie. Het doel was om de kernwaarden van Humanitas DMH meer te laten leven en invulling te geven. In een bijeenkomst waarin we elkaar op een ontspannen en laagdrempelige manier ontmoeten en spreken.

Dat deden we rondom de thema's gezonde voeding, samen bewegen en partnerschap. In estafettevorm.

In 2018 waren er 13 bijeenkomsten. De teams van de locaties vulden zelf in hoe ze met de thema's aan de slag wilden gaan: op een manier die goed past bij de mensen van de locatie.

Het leverde mooie resultaten op. Bijvoorbeeld:

- Verbinding en mooie ervaringen over hoe samenwerking op een andere manier vorm kan krijgen.
- Een start om ook andere dingen samen op te pakken.
- Ontdekken van elkaars kwaliteiten.
- Door de speelse bijeenkomsten komt iedereen met elkaar in gesprek, ook degenen die elkaar anders niet zo snel ontmoeten (ouderen, jongeren met verslaving, ouders met kinderen).
- Bij sommige bijeenkomsten waren ook kinderen en huisdieren. Dat was leuk omdat de deelnemers daarmee op een andere manier met elkaar in contact kwamen.



Samen naar meer en Homerun

In 2017 bleek dat het bestaande programma niet goed aansloot bij de homerun-groep. Zij zijn veelal niet zo enthousiast om mee te doen aan een bijeenkomst. Ook is een uitnodiging aan familie niet altijd vanzelfsprekend omdat dat contact soms moeizaam en kwetsbaar is. Omdat we het ook belangrijk vinden om hier de samenwerking te zoeken waar mogelijk, ging een werkgroep aan de slag om een goede vorm te vinden.

Het resultaat is: 3 bijeenkomsten waarin we vooral leerden door samen te dóen. Omdat het goed ging, willen we het verder ontwikkelen. Was er een bijeenkomst waarin cliënten samen met een singer-songwriter een nummer maakten. Deze wordt misschien op CD gezet. Een andere locatie organiseerde de bijeenkomst met een samenwerkende collega-

instelling. Weer ergens anders was de ervaring dat het samen-doen (bijvoorbeeld boksen) plezier en verbinding gaf.

Voor het verder ontwikkelen van deze bijeenkomsten voor Homerun willen we een visie maken over partnerschap voor deze groep: hoe ziet dat netwerk eruit en hoe gaan we daar goed mee om? We zullen vooral enthousiaste medewerkers blijven betrekken en kijken ook of de samenwerking met de buurt van waarde kan zijn.

Medewerkers Homerun

Ik krijg meer zin om te gaan werken wanneer ik de dankbaarheid van cliënten merk op zo'n bijeenkomst.

Ik vertrouw erop dat cliënten wel komen. Als het drempelverlagend werkt halen we ze op.

Clïent

Wanneer gaan we weer een volgende keer doen?

Medewerker

Dinsdagmiddag 11 december, Samen naar meer, Homerun team Arnhem-Achterhoek.
Er is zoveel leuks, moois en fantastisch over deze middag te vertellen, dat ik al een half uur zit na te denken hoe ik dit in het kort kan omschrijven.
Clënten, verwanten en begeleiders samen aan het bakken, koken en muziek maken. De muziekworkshop begeleid door de singersongwriter en de kookworkshop door onze kok.

Twee cliënten schrijven en componeren binnen twee en een half uur een nummer dat gaat over hun bewogen leven en de liefdesrelatie die zij met elkaar hebben. Een verwant van een cliënt speelt mee op de gitaar. En dan nog zo'n topper van ons, die tussen het koken door even wat wegspeelt op haar saxofoon!

Ondertussen zijn de dochters van een cliënt en een paar van mijn collega's druk in de weer met potten, pannen en mixers om aan het einde van de dag een heerlijke maaltijd op tafel te kunnen zetten. En dat nummer dat uit deze fantastische middag is gekomen! Gezongen en gespeeld door onze toppers van cliënten! Deze Samen naar meer bijeenkomst kan bijna niet beter!

Partnerschap en gezonde voeding

In de werkgroep Voeding werken cliënten en medewerkers samen aan het op de kaart zetten van gezonde voeding. We merken dat het steeds meer gaat leven: er wordt meer zelf gekookt en er is aandacht voor gezonde voeding!

Resultaten van de werkgroep zijn;

- Een leuke, lekkere en gezonde workshop op het cliëntencongres.
- Een nieuwsbrief met leuke weetjes en lekkere recepten voor alle medewerkers en cliëntenraden.
- We brachten onder de aandacht dat locaties een kookworkshop 'in huis' kunnen halen: samen met de kok een gezonde maaltijd bereiden en samen eten! Verschillende locaties maakten daar gebruik van.
- De Humanitas-Kook app kreeg nieuwe recepten.
- Om inspiratie op te doen gingen we naar andere zorgorganisaties om te kijken hoe zij gezonde voeding aanpakken.
- De werkgroep sprak met de rayon-directeuren over hoe het op de locaties gaat en hoe het beter kan. Het blijkt dat



het onderwerp gezonde voeding op heel veel locaties onder de aandacht is. Er wordt vaak zelf gekookt en zowel cliënten als verwanten vinden het belangrijk!

- We spraken af dat gezonde voeding een vast thema wordt voor de audits.

Cliënt

Het eten was lekker vooral de bieten... en ik vond het leuk om nieuwe mensen te ontmoeten.

Medewerker

Waardevolle avond. Veel enthousiasme van cliënten en collega's. Een kookworkshop is een mooie manier om aandacht te vragen voor gezonde voeding. Nu al zin in de volgende workshop!

Partnerschap en interne audits

In 2017 gingen we op een nieuwe manier werken met interne audits: samen met cliënten en verwanten. Vanuit partnerschap vinden we het belangrijk om dat samen te doen. Zo kunnen we leren van de ervaringen, meningen en ideeën van iedereen. Vanaf 2018 hebben we bij iedere interne audit gevraagd of er een cliënt of verwant mee kon doen.

In 2018 keken we hoe dat ging. En dan blijkt dat het nog niet zo gemakkelijk is als dat we hadden gehoopt. We merkten we het volgende:

- Er werden soms te veel onderwerpen besproken tijdens de interne audit. Voor sommige cliënten duurt het dan te lang.

- Sommige onderwerpen waren saai of moeilijk. Niet alle cliënten konden hier over meepraten.
- Cliënten van Homerun willen niet altijd meedoen met een interne audit.
- Voor auditoren was soms lastig om de juiste vragen te stellen aan cliënten en verwanten. Hierdoor kregen zij minder informatie dan zij hoopten.

Dit zorgde ervoor dat wij niet helemaal tevreden waren over deze manier. We zijn blij dat we hebben gekozen om cliënten en verwanten te betrekken bij de audit, maar we vinden dat we er méér van kunnen leren.

Daarom denken we hier verder over na:

- Op welke manier komen we het beste in gesprek?

Op welke manier kan iedereen bijdragen? Moeten we cliënten en verwanten op een andere manier betrekken? Bijvoorbeeld samen met de cliëntenraad? Of juist in een gesprek waar minder mensen aanwezig zijn. Ook kan het zijn dat we interne auditoren anders gaan opleiden. Wat we precies gaan doen weten we nog niet.

- Hoe maken we Homerun cliënten enthousiast om hun kennis te delen in interne audits?

Bijvoorbeeld door te kijken naar de juiste tijd of plek om af te spreken. Maar misschien kan het ook op een hele andere manier.

Medewerkers

Op onze locatie werden er cliënten bij betrokken en ik merkte dat dit het de auditoren best lastig maakte. Ze vonden niet altijd de juiste snaar om de cliënt te bevragen. En sommige vragen sloten niet aan bij de kennis van de cliënt over processen op het wooncentrum.

Audits zijn zeker goed en zet alles weer op scherp, echter het is vaak ook een hele administratieve exercitie en benaderd vanuit de systeemwereld en daar zou ik wel kritisch naar willen kijken.

4.4 Ervaringsdeskundigen

We willen meer gebruik maken van de kracht, kennis en ervaring van onze cliënten. Daarom zetten we in 2018 'ervaringsdeskundigheid' op de kaart. Helemaal passend bij onze kernwaarden, geven we hiermee verder invulling aan gelijkwaardigheid, versterken van eigen regie en normalisatie.

Een groep van 8 ervaringsdeskundigen en 3 coaches deden mee aan de opleiding Samen Sterk en in december kregen zij allemaal hun diploma. Wat een prachtige ervaring was dat! Met elkaar leren in 10 bijeenkomsten. De opleiding werd gegeven door trainers van de LFB².

Sommigen konden gelijk aan de slag als ervaringsdeskundige. Bijvoorbeeld met de LVB-Xperience, het promoten van de Kook app, het meedoen met een werkgroep die nadenkt over verbetering voor het cliëntervaringsonderzoek of sportactiviteiten. Daarnaast zijn er nog veel ideeën van andere werkzaamheden. Daar gaan we in 2019 mee verder. Dan wordt er ook een tweede groep ervaringsdeskundigen opgeleid.

²LFB: organisatie voor en door mensen met een verstandelijke beperking



Ervaringsdeskundige

Ik heb voor de opleiding gekozen om andere mensen met een beperking te helpen en te laten zien dat het hebben van een beperking niet het einde van de wereld is. Het leuke vind ik dat het heel verschillend is. De ene keer hou je een speech de andere keer ben je echt met mensen in gesprek en je komt op allerlei plaatsen. Graag wil ik mijn PDD-NOS inzetten binnen Humanitas DMH als kracht in plaats van dat het tegenwerkt.



Coach

Jezelf kwetsbaar opstellen, leren presenteren, gelijkwaardigheid, ervaringen delen, persoonlijk contact en durven ontwikkelen zijn voor mij de kernwoorden van de opleiding Samen Sterk.



4.5 Sameneggenschap

Wat partnerschap is voor cliënten en verwanten is sameneggenschap voor medewerkers.

Anderhalf jaar geleden startten de bestuurder en de OR met het ontwikkelen van een visie op een nieuwe manier van medezeggenschap. De OR noemde dit 'sameneggenschap'.

Het doel daarvan is dat medewerkers meer invloed krijgen op hun werk- en leeromgeving. Afhankelijk van waar het over gaat, kunnen verschillende medewerkers en managers daarbij betrokken zijn.

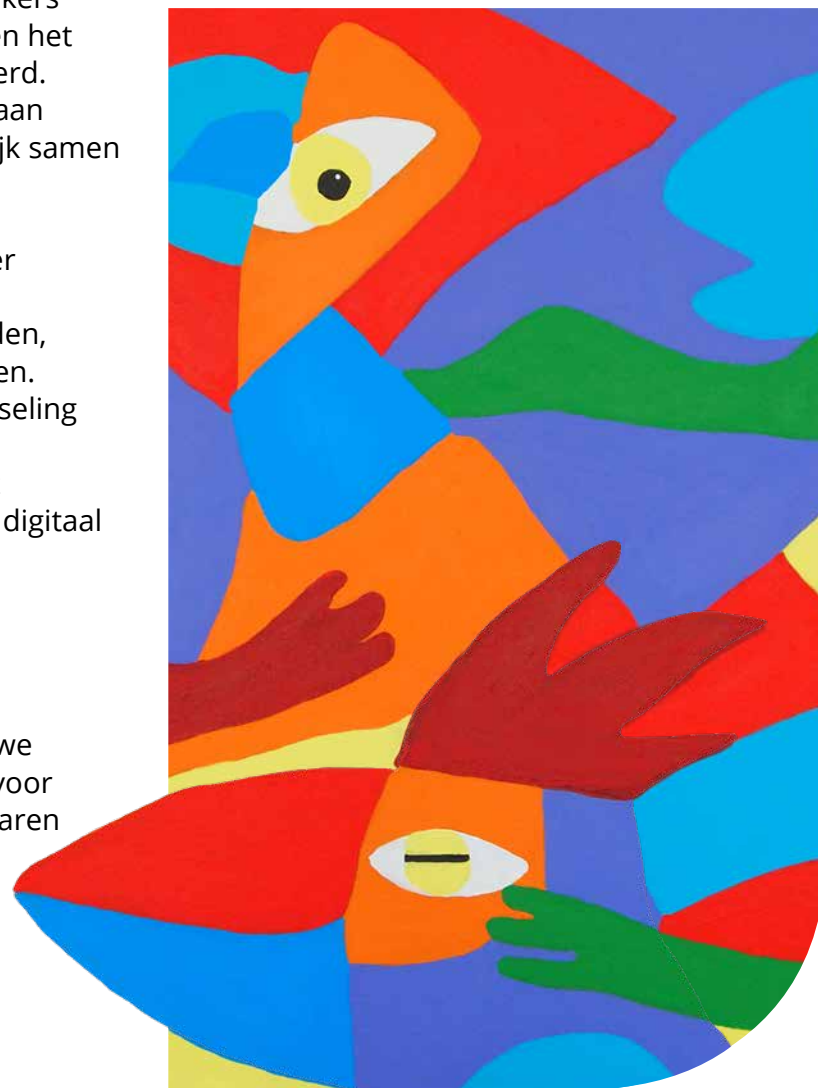


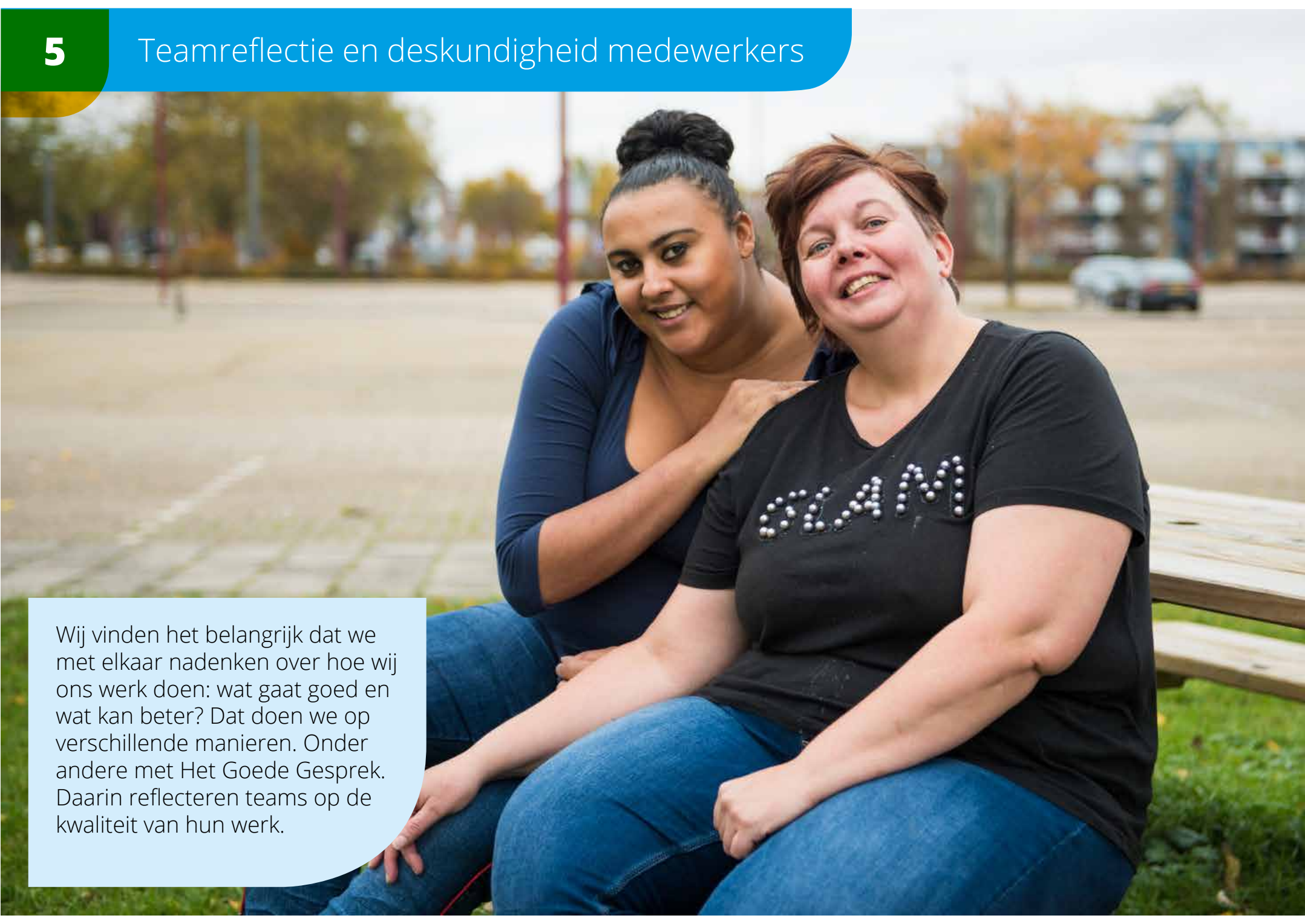
In 2018 sprak de OR met veel medewerkers over het idee van sameneggenschap en het bleek dat het enthousiasme gedeeld werd. Verdere afspraken over hoe we dit in gaan vullen worden gemaakt. Het is belangrijk samen goede randvoorwaarden te realiseren.

Ook met de CCR spraken we recent over sameneggenschap. Zo willen we meer invloed geven aan de lokale cliëntenraden, verwantenraden en bewonersoverleggen. Ook willen we de afstemming en uitwisseling tussen de raden onderling en met de CCR verbeteren. Onder andere met het cliëntenportaal op Yammer (een intern digitaal communicatieplatform).

De CCR en OR werken dit in 2019 uit.

Kortom, we zijn serieus aan de slag om waar te maken wat de titel van de nieuwe besturingsvisie aangeeft: Meer ruimte voor cliënt en medewerker. In de komende jaren gaan we daarmee verder.



A photograph of two women sitting on a wooden bench outdoors. The woman on the left has dark hair in a bun and is wearing a dark blue long-sleeved shirt. The woman on the right has reddish-brown hair and is wearing a black t-shirt with the word 'TEAM' in silver beads. They are both smiling and looking towards the camera. The background shows a paved area, trees, and a building.

Wij vinden het belangrijk dat we met elkaar nadenken over hoe wij ons werk doen: wat gaat goed en wat kan beter? Dat doen we op verschillende manieren. Onder andere met Het Goede Gesprek. Daarin reflecteren teams op de kwaliteit van hun werk.

5 Teamreflectie en deskundigheid medewerkers

5.1 Hoe wij werken aan teamreflectie



Wat	Aantal teams
1 Moreel beraad	9
2 Technische nabespreking	2
3 Prisma-onderzoek	2
4 Werken aan teamontwikkeling	28
5 LVB-Xperience	37
6 Begeleide intervisie	8
7 Teamscan	1
8 Werkplaats Doen wat werkt	3
9 Jaargesprek	Alle medewerkers
10 Interne audits	32
11 Externe audit	8
12 Het Goede Gesprek	37

1 Moreel beraad

Een moreel beraad gaat over morele kwesties. Op een methodische manier bespreek je 'wat is in deze situatie goed om te doen?', 'waar baseren we ons op als we een beslissing nemen?'

2 Technische nabespreking

Soms maken incidenten veel indruk of roepen ze vragen op. Met een technische nabespreking bekijken mensen en een (onafhankelijk) voorzitter terug op de situatie.

3 Prisma-onderzoek

Dit is een manier om een incident/calamiteit te onderzoeken. Hiervan kunnen we leren en verbeteren.

4 Werken aan teamontwikkeling

Om professioneel samen te kunnen werken is soms extra aandacht en ondersteuning nodig. Daarmee komen teams weer in hun kracht. Bijvoorbeeld door het versterken van de samenwerking, deskundigheid te bevorderen, de visie strategie van Humanitas DMH te vertalen naar de dagelijkse praktijk.

5 LVB-Xperience

Een ervaringsgerichte training voor professionals binnen en buiten Humanitas DMH. Hierin kan je zelf ervaren hoe het kan zijn om met een licht verstandelijke beperking

Teammanager over 'werken aan teamontwikkeling'

In de bijeenkomsten werd heel duidelijk wat we al kunnen, welke kwaliteiten we in huis hebben en wat we meer mogen en moeten doen. Na een roerige periode hadden we behoefte aan overzicht. Nu we dat hebben kunnen we verder bouwen aan onze locatie.

te leven. Doel is om bewuster te zijn van wat mensen met een licht verstandelijke beperking nodig hebben.

7 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, ontwikkelen en verbeteren.

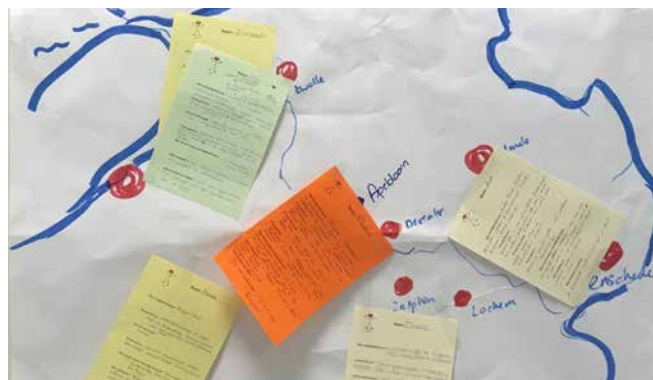
8 Werkplaats Doen wat werkt

Een groep medewerkers ontwikkelt ideeën om de begeleiding van cliënten in 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? Teams spreken af wat er beter kan en hoe ze daaraan gaan werken. Het gesprek wordt ondersteund door coaches. De kwaliteit van dienstverlening en onze bijdrage aan het geluk van 'Bram' is daarbij het leidende principe.

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



Het proces

- De voorbereiding: de coaches (die het gesprek ondersteunen), de teammanager en een paar mensen uit het team bereiden het gesprek voor. Zij bespreken aan welk thema het team wil werken om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.
- Daarna maken de coaches het programma. Dat is dus steeds weer anders voor elk team.
- De coaches zijn mensen van buiten het team die ervaring hebben in het begeleiden van gesprekken en kennis hebben van kwaliteit.
- Het hele team doet mee aan het Goede Gesprek. Dat duurt 3 uur.
- Na het gesprek kijkt het team waar verder behoefte aan is en hoe zij verder gaan.



Teammanagers

'Het goede gesprek' Het Zamen:
Fantastische middag met fijne
gesprekken en mooie afspraken
voor de toekomst.

'Nog meer kwaliteit'

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

Hoe tevreden zijn jullie met de uitkomst?



● heel tevreden ● tevreden
● enigszins tevreden ● anders ● ontevreden

Teammanagers

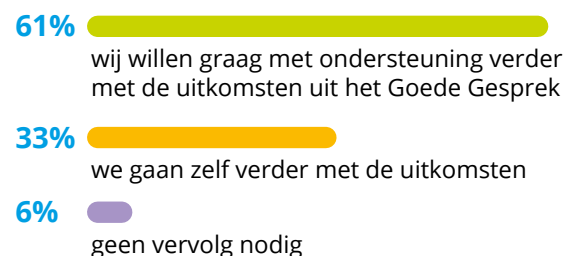
Het Goede Gesprek heeft de dialoog die al gaande was gefaciliteerd. Dat is altijd erg prettig. We hebben het thema diversiteit meer op de kaart gezet. Het zou mooi zijn als dit ook dieper of verder in de organisatie terug zou kunnen komen.

Hoe tevreden zijn jullie over de procesbegeleiding?



● heel tevreden ● tevreden
● neutraal ● ontevreden

Hoe gaat het team verder?



Ontwikkelingen en verbeterpunten

In 2018 zijn er nieuwe coaches geworven. Dat zijn altijd medewerkers die in een andere functie bij Humanitas DMH in dienst zijn. Er zijn nu 10 coaches en 5 adviseurs beschikbaar om de Goede Gesprekken te ondersteunen. Zij kregen in 2018 allemaal een inspirerende tweedaagse training.

Coach het Goede Gesprek

De tweedaagse training was voor mij een mooie opvolging van mijn eerder behaalde NLP Practitioner. Praktisch en direct toepasbaar, niet alleen in de rol als coach voor Het Goede Gesprek maar ook zeker in het reguliere werk. Het heeft het enthousiasme alleen nog maar meer aangewakkerd.

Als coach heb ik nog maar één, heel positieve, ervaring. Het mogen instappen in een proces van een (vreemd) team vond ik bijzonder. Dankbaar en onder de indruk van het vertrouwen en de openheid van het team om met elkaar aan de slag te gaan met de thema's die voor hen spelen. Met het doel de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.



In het verslag van **2017** noemden we ook verbeterpunten. Dat zijn deze 3.

Hieronder staat wat we daarmee hebben gedaan in **2018**.

1

In 2017 noemden we: 'Het Goede Gesprek gaat vaak over onderwerpen die met de samenwerking van een team te maken hebben. We willen nadrukkelijker gebruik maken van de uitkomsten van kwaliteitsinstrumenten.'

Ook in 2018 ging het vaak over de teamsamenwerking. Wel praten we in het voorgesprek vaker over de uitkomsten van kwaliteitsinstrumenten en wat daarin opvalt.

Die konden dus ook niet gebruikt worden voor Het Goede Gesprek. In 2019 kan dat weer wel.

In 2018 was er geen cliëntervaringsonderzoek en geen medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Ook gaan we 2019 aan de slag met een dashboard. Daarop staat managementinformatie. Zo kunnen medewerkers beter zien hoe ze voor staan: wat goed gaat en wat moet beter.

2

Een ander aandachtspunt uit 2017: 'We willen als partners samenwerken. Daarom is het goed alerter zijn op de wijze waarop we cliënten en verwanten kunnen betrekken.'

In 2018 zijn er geen Goede Gesprekken geweest waar cliënten en verwanten aan mee hebben gedaan. Het blijkt dat teams het vaak prettig vinden om juist dit gesprek met elkáár te doen: samen stil te staan bij hoe de

samenwerking verloopt, elkaar te bevragen, om zo als team richting te bepalen voor verbeterde kwaliteit, met cliënten en verwanten.

3

In 2017 stond er ook: 'Borgen van de uitkomsten. Zorgen dat teams hun voornemens omzetten naar concrete plannen en verbeteracties die het verschil maken voor cliënten. Heel praktisch. Daarin hebben we nog een slag te slaan.'

In 2018 gaf 94% van de teams aan dat zij verder gaan met de uitkomsten.

Omdat we het belangrijk vinden dat dat gebeurt, gaan we daar in 2019 betere afspraken over maken.

Daarnaast merkten we dat nog niet ieder team elk jaar een Goed Gesprek organiseert.

5.3 Deskundigheid medewerkers

Alle medewerkers hebben een vakgerichte mbo of hbo-opleiding. Iedereen neemt zijn/haar eigen talenten, kennis en ervaring mee. Dat vinden we belangrijk want zo leren we van elkaar en kunnen medewerkers in de teams elkaar goed aanvullen.

Wat we in 2018 aan leren en ontwikkelen van medewerkers hebben gedaan:

- 1 We breidden het (digitale) Leerportaal verder uit. In het Leerportaal staat alles over opleidingsmogelijkheden. Hierin zien medewerkers welke opleidingen verplicht zijn en kunnen zij zich aanmelden voor trainingen. Ook wordt hier kennis en informatie verzameld en geborgd.
- 2 'Good Habitz' kwam in het Leerportaal. Dat zijn meer dan 100 digitale trainingen over diverse onderwerpen. Van 'digitaal werken' tot 'lekker in je vel'.
- 3 Er kwamen meer trainingen. Bijvoorbeeld voor de begeleidingsmethoden LACCS, Triple-C. Alle medewerkers van Homerun krijgen ook een interne opleiding.

Arie, assistent begeleider

"Door zelf mee te werken
kan ik onze cliënten motiveren
en stimuleren."



- 4 Het jaarbudget voor opleidingen is helemaal besteed aan ontwikkeling en deskundigheidsbevordering van medewerkers.
- 5 We leidden interne trainers en trainingsacteurs op. Samen met externe trainers geven zij trainingen.
- 6 We maakten plannen om in 2019 zelf digitale tools voor opleiden te ontwikkelen.

Werving, selectie en behoud van medewerkers

In 2018 investeerden we in werving en selectie van medewerkers. We vernieuwden de website en zorgden dat we beter te vinden zijn op social media. We stonden op banenbeurzen en gaven informatie op scholen. Medewerkers werkten hier enthousiast aan mee.

Het verloop van medewerkers is 15%. Voor de hele zorg is dat 14%. Verloop is niet fijn voor de continuïteit. Daarom willen wij het verloop naar beneden brengen. Het streven is 10%.

We willen een aantrekkelijke werkgever zijn en medewerkers boeien en binden. Daarom werkten we in 2018 aan het verbeteren van inwerkprogramma's en investeerden we in teamontwikkeling.

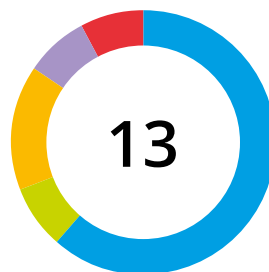
Ook bieden we medewerkers de mogelijkheid om, naast hun functie, extra rollen te vervullen. Bijvoorbeeld als coach (van medewerkers, ervaringsdeskundigen of teams), medewerkersvertrouwenspersoon, lid van het BOT-team, ambassadeur digitaal werken of roostercontactpersoon. Hierdoor kunnen medewerkers zich verder ontwikkelen en kennis en ervaring opdoen.

BOT am

BOT betekent: bedrijfsopvangteam. Dit team is in 2018 gestart. Het zijn 9 medewerkers die collega's opvangen die te maken hadden met een schokkende gebeurtenis. Zij volgden hiervoor een training.

13 medewerkers wisten de weg naar het BOT-team te vinden. Daarna konden zij weer verder of werden doorverwezen naar bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon of interne coach.

Zij vonden de opvang prettig. We zien dat de opvang van het BOT-team waardevol is voor de medewerkers. Het draagt bij aan onze missie; Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe.



Het BOT-team heeft collega's opgevangen na:

- 8 x Grensoverschrijdend gedrag van cliënt naar medewerker
- 1 x Grensoverschrijdend gedrag van medewerker naar medewerker
- 2 x Onveiligheid
- 1 x Overlijden cliënt
- 1 x Suïcide poging cliënt

Nagi, trajectbegeleider Homerun

"Ik leer iedere dag weer van cliënten en collega's."

Interne coaches

Al 7 jaar hebben we interne coaches. Zij coachen medewerkers door het hele land. Veel vragen gingen over: balans werk/privé, omgaan met collega's in het team en de loopbaan.

De interne coaches volgden een coachopleiding en ontmoeten elkaar 4x per jaar voor intervisie en bijscholing. In 2018 waren er 30 coachingstrajecten.



Er is veel gebeurd. Het geluk van Bram (als cliënt, verwant en medewerker) stond op verschillende manieren centraal.



Alle belangrijke punten uit het rapport nog even op een rij.

We pakten de verbeterpunten op: veiligheid en dossiers zijn verbeterd. Er is aandacht voor seksualiteit en seksueel misbruik. Er is een ritueel begeleider en we letten op duurzaamheid. We werkten aan de verbeterpunten uit het cliënttevredenheidsonderzoek en

verbeterden de methode. Medezeggenschap en partnerschap blijven belangrijk. De inzet van ervaringsdeskundigheid kwam erbij. We maakten een begin met samenzeggenschap: onze manier om meer invloed en inspraak te geven aan medewerkers, cliënten en verwanten. En we blijven investeren in medewerkers, teams en deskundigheid.

Daarmee kunnen we nog geen goed antwoord geven op de vraag: **Voelt Bram zich gelukkig?** In 2019 komt er weer een cliënttevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek. We zijn benieuwd wat daar uitkomt!

Dit zijn de aandachtspunten. Daar gaan we mee verder. Samen met de CCR en de OR.

.....

- 1 Een ECD wat in te zien is door cliënten en verwanten en dossiers op orde
- 2 Aan de slag met de plannen voor veiligheid en ontruimingsoefeningen op alle locaties
- 3 Meer bekendheid voor het meldpunt seksualiteit
- 4 Aandacht voor gezonde voeding en duurzaamheid
- 5 Meer deelname aan het cliëntervaringsonderzoek
- 6 Bijeenkomsten voor cliënten, verwanten en medewerkers (met extra aandacht voor homerun)
- 7 Een goede vorm vinden voor audits met cliënten en verwanten
- 8 Inzetten van ervaringsdeskundigen
- 9 Teams doen elk jaar een Goed Gesprek
- 10 Binden en boeien van medewerkers aan Humanitas DMH





Reactie van de OR

De ondernemingsraad vindt dat het kwaliteitsrapport een goede weergave is van de activiteiten in de organisatie.

We zien dat er mooie stappen zijn gezet. Een verdere professionalisering van de medewerkers vindt plaats.

Vanuit de basis met de succesbepalende factoren (zo zelfstandig mogelijke teams) en de leidende principes (meer eigen regie samen ontwikkelen en in gesprek samen wijzer worden) wordt er vorm gegeven aan het versterken van de eigen regie van de medewerkers. Dit proces "Samenzeggenschap" is gestart in 2018 en wordt in 2019 verder uitgerold.

Reactie van de CCR

De CCR is in het algemeen tevreden over de resultaten van HDMH in 2018 en de wijze waarop hij daarbij betrokken was. Maar het kan altijd beter.

In 2019 wil de CCR graag:

- meer informatie ontvangen over de uitkomsten van interne audits
- betrokken worden bij de voortgang van het elektronisch cliëntendossier
- tijdig betrokken worden bij de voortgang van het cliëntervaringsonderzoek 2019 en bij inhoud en planning van het volgende cliëntervaringsonderzoek
- betrokken worden bij de commissie seksualiteit

Reactie van de Raad van Toezicht

Wij hebben veel waardering voor de wijze waarop het kwaliteitsrapport elk jaar tot stand komt en voor de resultaten die behaald zijn.

Wij besteedden veel aandacht aan de positionering van de gedragsdeskundigen in de organisatie. Mooi dat zij ook in het rapport zichtbaar zijn.

Dit verdient in 2019 onverminderd aandacht.



Op 29 mei deden wij de visitatie. Samen met medewerkers, verwanten en cliënten van onze collega-organisaties Gemiva en Zideris.



Vorig jaar maakten we ons 1ste kwaliteitsverslag. Dit jaar was onze 1ste visitatie.

Het was een heel waardevolle bijeenkomst. Met persoonlijk begeleiders, bestuurders, gedragsdeskundigen, cliënten, verwanten, managers, adviseurs wisselden we van gedachten over ons rapport.

In kleine groepjes gingen we aan de slag. Elk groepje met 1 thema uit het rapport. De uitkomst, tips en tops deelden we later in een gesprek met de hele groep.

De tips

- Nog meer aandacht voor samenredzaamheid met het netwerk van de cliënt
- Meer laten zien hoe wij vormgeven aan maatschappelijke betrokkenheid. Bijvoorbeeld bij werken en dagbesteding.
- We kregen een paar tips over het cliëntervaringsonderzoek:
 - Denk na welk instrument het beste past.
 - Start met de vraag: 'Bram, waar wil je over praten...?'

- Communicatie is de 1ste stap naar (mede) zeggenschap. Informatie is daarbij heel belangrijk. Kijk of hier meer uit te halen valt om betrokkenheid te verhogen. Dit geldt vooral voor informatie naar cliënten.
- Zijn er aanvullende manieren om cliënten erkenning te geven voor wat zij al kunnen of leren. Dat draagt bij aan gevoel van eigenwaarde, trots en competentie.

De tops

- We kregen veel complimenten over het rapport. Het ziet er mooi uit, is transparant, goed leesbaar en ook de inhoud geeft een goed beeld. De Humanitas-waarden en vakmanschap zijn goed vertaald in woord en beeld.



- De visie en de leidende principes krijgen nadrukkelijk aandacht. In het verslag en in de praktijk.
- De manier waarop we vorm geven aan medezeggenschap en partnerschap wordt zeer gewaardeerd. Het cliëntcongres en het opleiden van ervaringsdeskundigen zijn hier voorbeelden van.
- Hoe wij werken aan veilige en planmatige zorg in begeleiding en behandeling is goed zichtbaar.
- De wijze waarop we omgaan met reflectie in teams past bij de bedoeling. Geeft ruimte voor creativiteit.

We zijn heel blij met deze feedback. We hebben er van geleerd en nemen het mee voor het vervolg.

