



Humanitas DMH

Trots

Samenvatting Kwaliteitsrapport 2020



Ieder mens een plek in het hart van onze samenleving.

1

Wie zijn wij en wat doen wij

2020 was een raar en pittig jaar.

Wat vond Bram van dit jaar?

Door corona verloren sommigen een familielid, mede-bewoner of vriend. Anderen voelden zich eenzaam.

We moesten op een andere manier verbinding met elkaar maken.

We hielpen elkaar waar het kon.

Daar zijn we **trots** op!

Humanitas DMH is een grote organisatie.

Door heel Nederland hebben we verschillende woonvormen.

En cliënten die ambulant begeleid worden.

Bij ons werken ongeveer 1350 medewerkers.

En ongeveer 3240 mensen krijgen onze zorg en ondersteuning. Bij hun hulpvragen door een (licht) verstandelijke beperking, gedragsproblemen of autisme.

Cliënten kunnen langdurig bij ons wonen of begeleiding krijgen bij ambulant wonen.

En cliënten kunnen dagbesteding krijgen of begeleiding bij werk.

We vinden drie dingen heel belangrijk.

Dit noemen we de kernwaarden:

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



Trots



Onze missie is:

Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe.

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

Aandachtspunten voor 2020

In 2019 hadden we 10 aandachtspunten.
Daar gingen we in 2020 mee aan de slag.



1 Mooie ervaringen delen

We stuurden het kwaliteitsrapport aan veel mensen. Zodat iedereen kon zien wat we doen. De Centrale Cliëntenraad maakte een nieuwsbrief met veel goed nieuws. En stuurde die ook aan iedereen.

2 Het leerportaal

Medewerkers worden opgeleid om hun werk nog beter te kunnen doen. Bij Humanitas vinden we dat het opleiden nog beter kan. Daar is het leerportaal voor.

3 Veiligheid

In 2020 spraken we over veiligheid. Maar nog niet goed genoeg. Dit willen we in 2021 verbeteren.



4 Positieve aandacht voor vriendschap, relaties en seksualiteit

We zijn aangesloten bij ABCDate. Er waren in 2020 online bijeenkomsten. Cliënten konden elkaar daar ontmoeten.



5 Meer aandacht voor goed omgaan met medicatie

In 2020 leerden medewerkers meer over medicatie en hoe daar goed mee om te gaan.

6 Zorg geven volgens een stappenplan

Begeleiders geven zorg volgens een plan. De stappen in het plan zijn zien, doen, volgen, bijstellen en vertellen. Begeleiders leren dit in een cursus.

7 Praten met elkaar over welke aandachtspunten onze cliënten hebben en hoe we goede zorg kunnen geven

*We zorgen dat we dit op een goede manier doen.
We schrijven alles goed op.*



8 Wat vonden de cliënten en medewerkers ervan?

Veel cliënten vertelden of ze blij zijn met de zorg van Humanitas. Medewerkers vertelden of ze tevreden zijn met hun werk. Op veel locaties is hierover besproken. Maar dat mogen er nog meer worden.

9 Verbinding tussen cliënten, medewerkers en verwanten

Door corona konden we niet zomaar bij elkaar op bezoek gaan. We zochten op andere manieren contact met elkaar. Bijvoorbeeld door videobellen en appen. Of in de tuin afspreken en door een keukenraam-gesprek.



10 Extra punt van de CCR: werken en leren voor alle cliënten

De CCR vindt dat cliënten ook de kans moeten hebben om te leren. Door corona hebben we weinig stappen kunnen zetten.

Bijdragen aan het geluk van cliënten, in een veilige omgeving.

Dat vinden we belangrijk.

Wat gaat goed?

En wat kan beter?



In 2020 werkten we aan veel onderwerpen.



- * **Veilige en gezonde leefomgeving**
In 2020 zijn meer brandinstallaties getest. En hadden we extra aandacht voor brandoefeningen en ontruimingen.

- * **Wet zorg en dwang**
De Wet zorg en dwang is een nieuwe wet die gaat over onvrijwillige zorg. We geven alleen onvrijwillige zorg als het echt niet anders kan. Cliënten zijn vrij om te gaan en te staan waar ze willen. En vrij om hun eigen keuzes te maken. Humanitas maakte plannen om de wet goed in te voeren. De CCR keurde deze plannen goed.

- * **Cliëntportaal**
Cliënten mogen in hun eigen dossier lezen. Humanitas maakt een Cliëntportaal voor cliënten en hun verwanten. Dit is een digitaal dossier. Begeleiders rapporteren in dit dossier. Enkele cliënten, medewerkers en ouders hebben getest of het Cliëntportaal goed werkt. En dat doet het. In 2021 willen we dat alle cliënten toegang krijgen tot het Cliëntportaal.

- * **Klachten en vertrouwenspersoon zorg**
Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent. Dan willen we daarover graag in gesprek. Om samen te zoeken naar een oplossing. Cliënten kunnen praten met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon luistert en helpt bij het bedenken van een oplossing. Cliënten en verwanten kunnen een klacht indienen. Bij een klachtenmedewerker of de klachtencommissie. In 2020 zijn er 14 klachten geweest. Een aantal klachten had met corona-regels te maken.



4

Ervaringen van cliënten

We deden onderzoek naar de ervaringen van cliënten.
Het hele jaar door konden cliënten een vragenlijst invullen.
We kregen een prachtig rapportcijfer: 9,5.

9,5



Waar zijn cliënten blij mee?

Ze kunnen goed praten met hun begeleiders en voelen zich serieus genomen.

Ze mogen hun eigen keuzes maken.

Wat kan volgens de cliënten beter?

Ze willen graag gestimuleerd worden in het maken van gezonde keuzes.

Ze willen graag hulp bij het maken van nieuwe vrienden.

5.1 Medezeggenschap

Er zijn 55 lokale cliëntenraden en een Centrale Cliëntenraad (CCR). In de raden zitten cliënten of verwanten of cliënten en verwanten. Alle raden geven advies of instemming over heel veel onderwerpen.



5.2 Beleid medezeggenschap cliënten

In 2020 kwam er een nieuwe wet over inspraak en medezeggenschap. De afspraken over medezeggenschap staan in het beleid medezeggenschap cliënten. Elke locatie maakt ook eigen afspraken over medezeggenschap. De manager en de raad schrijven deze samen op in een medezeggenschapsregeling.

5.3 Partnerschap

Bram is een gelijkwaardige partner en zijn mening is belangrijk. Cliënten en verwanten spraken mee over verschillende onderwerpen:

- Gezonde voeding: de werkgroep Gezonde voeding denkt mee en adviseert over gezonde voeding.
- Interne audits: Een audit is een onderzoek. Cliënten en medewerkers vertellen wat zij vinden.
- Visie op wonen: cliënten en verwanten gaven hun mening over wonen. Past de woning bij de cliënten? Wat zijn de wensen van ouder wordende cliënten?
- Bouwprojecten: ideeën en wensen van cliënten en verwanten worden meegenomen.

5.4 Samenzeggenschap

Samenzeggenschap is een manier om meer invloed en inspraak te geven aan medewerkers. Door corona kon de Ondernemingsraad niet zo vaak naar locaties toe, als ze hadden gewild.

5.5 Ervaringsdeskundigen

Het is belangrijk om cliënten te helpen. Soms kunnen andere cliënten met veel ervaring dat doen. Dat heet een ervaringsdeskundige. Door te praten over een moeilijk onderwerp. Bijvoorbeeld pesten, depressie of verslaving. We hebben 13 ervaringsdeskundigen en 6 coaches.

De ervaringsdeskundigen deden het afgelopen jaar veel activiteiten:

- Presentaties geven over licht verstandelijke beperking (lvb).
- Nieuwe medewerkers informeren op introductie-bijeenkomsten.
- Begeleiden van Prokkel-activiteiten.
- Gastlessen op een hogeschool.



We zijn **trots** op onze ervaringsdeskundigen.



6

Medewerkers

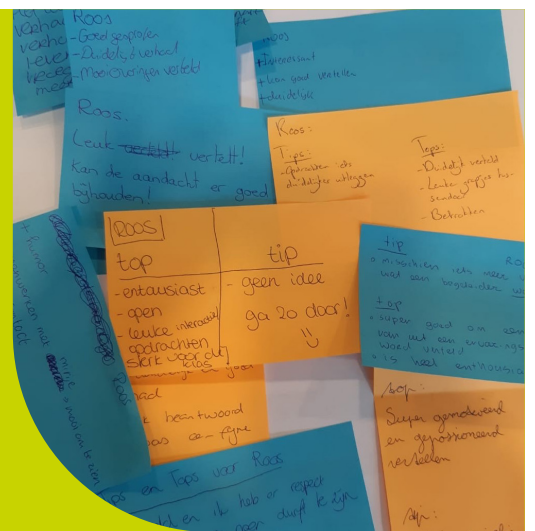
Met elkaar willen we goede zorg geven aan cliënten.
 Zo hebben we met elkaar gepraat over wat goed ging en wat minder goed.
 Dat deden we door intervisie, audits, het jaargesprek en nabespreken van incidenten.
 Medewerkers hadden een druk jaar.
 Iedereen moest op een andere manier contact maken.
 Er waren gelukkig niet veel medewerkers ziek.
 Dat is heel goed.



We wilden goed voor de medewerkers zorgen.

Dat deden we door:

- 1 Begeleiders van de dagbesteding laten helpen op de woning toen de dagbesteding dicht moest.
- 2 Invalkrachten op de woning laten werken.
- 3 Beschermende kleding gebruiken als er corona op de woning was.
- 4 Begeleiders snel laten testen op corona.
- 5 Managers laten helpen op de woning.



2020 was een coronajaar.

We hebben met elkaar veel geleerd.

- * Hoe hebben we contact met elkaar terwijl we op afstand moeten blijven? Daar gaan we verder over praten.
- * Hoe blijven we na de crisis van elkaar leren en vallen we niet terug in oude gewoontes?
- * Hoe kijken we altijd met elkaar of we de goede dingen doen? En hoe bespreken we dat met elkaar?

We spraken ook met cliënten, medewerkers, verwanten en het bestuur van Sherpa over kwaliteit. Dit was een leerzame bijeenkomst. We willen meer gaan samenwerken. En we kunnen veel van elkaar leren.



Aandachtspunten voor 2021

- 1 We worden beter met het werken met de computer.
- 2 Het leerportaal voor medewerkers wordt verbeterd.
- 3 We leggen afspraken nog beter vast.
- 4 We zorgen dat de medewerkers graag bij ons werken.
- 5 We zoeken naar een goede manier om cliënten en medewerkers naar hun mening te vragen.
- 6 Werken en leren voor cliënten gaan we verder verbeteren.