

MERKBARE
MENSGERICHTE
ZORG IN 2018



Van mens
tot mens
met hart én hoofd

Voorwoord

Met veel plezier hebben we gewerkt aan ons tweede kwaliteitsverslag. De feedback die wij vorig jaar mochten ontvangen hebben wij ter harte genomen. De verbeteracties staan duidelijker vermeld en niet onbelangrijk: we hebben voor onze cliënten die daaraan behoefte hebben een eigen versie gemaakt met mooie illustraties.

We hebben afgelopen jaar afscheid genomen van onze clustermanagers, zodat de medewerkers meer ruimte krijgen de verantwoordelijkheden echt zelf als team op te pakken. Zij staan immers het dichtst bij de cliënt en zijn de dragers van de kwaliteit van onze zorg. Teams werken nu zonder direct leidinggevenden. Om hen zo goed mogelijk te ondersteunen heeft SWZ ontwikkelcoaches aangenomen. De twee directeuren Zorg zijn leidinggevenden op afstand. Door deze ontwikkeling kunnen teams meer verantwoordelijkheid nemen en meer zorg op maat geven vanuit hun professionaliteit en betrokkenheid. Dat is een spannend proces, maar we kunnen voorzichtig constateren dat het werkt!

Onze drie belangrijke bouwstenen comfort, regie en ontwikkelmogelijkheden krijgen volle aandacht in dit verslag. Op basis van deze bouwstenen blijven wij werken aan merkbare mensgerichte zorg: 'Van mens tot mens- met hart én hoofd' en blijven we leren van opgedane ervaringen, zodat we ons blijven ontwikkelen.

Ik wens u veel leesplezier!

Jody Cath

Voorzitter Raad van Bestuur

Leeswijzer

Graag nemen wij u mee in ons Kwaliteitsverslag dat vanuit de thema's uit ons Inspirerend Kader inzicht geeft hoe wij in 2018 aan de kwaliteit van onze zorgverlening gewerkt hebben. Ons Inspirerend Kader is ontwikkeld op basis van de visie van SWZ en onze kernwaarden. Het omschrijft waar wij naartoe willen werken op het gebied van merkbare mensgerichte zorg, deskundige en betrokken medewerkers en een gezonde bedrijfsvoering.

In dit Kwaliteitsverslag staat 'merkbare mensgerichte zorg' centraal. De thema's die bijdragen aan merkbare mensgerichte zorg zijn Comfort, Regie op eigen leven en Ontwikkelingsmogelijkheden. Binnen deze thema's hebben wij de bouwstenen van het Kwaliteitskader verwerkt. We gaan in elk hoofdstuk dieper in op hoe en waarom SWZ in 2018 actief gewerkt heeft aan de kwaliteit van elk thema. Een samenvatting van onze activiteiten staat steeds aan het einde van elk thema onder '2018 in vogelvlucht'. Deze samenvatting wordt meteen gevolgd door onze goede voornemens voor 2019.

Dit verslag start met een korte introductie van SWZ, waarna we in hoofdstuk 1 ingaan op het thema Comfort. Daarin komen de elementen uit de Bouwsteen 1 van het kwaliteitskader aan bod. We gaan daarbij onder andere in op hoe we het individuele zorgproces van de cliënt vormgeven, hoe we omgaan met risico's en veiligheid van onze cliënten en hoe we vrijwilligers betrekken bij onze zorg- en dienstverlening.

In het tweede hoofdstuk staat het thema Regie centraal. Hierin verwerken we Bouwsteen 2 van het Kwaliteitskader. We gaan in op hoe wij ervaringen van cliënten meten en hoe we verbeterpunten uit het cliëntervaringsonderzoek oppakken. Daarnaast laten we zien hoe SWZ invulling geeft aan het vergroten van de eigen regie en zeggenschap van cliënten. We sluiten het hoofdstuk af met informatie over de klachten(regeling).

In het derde hoofdstuk 'Ontwikkeling' verwerken we Bouwsteen 3 van het Kwaliteitskader. We nemen u mee in de veranderingen in onze organisatie om meer merkbare mensgerichte zorg te kunnen leveren. We laten daarbij ook zien hoe we de kwaliteit van zorg verbeteren door teams en medewerkers kritisch naar zichzelf te laten kijken. Ook nemen wij u mee hoe we de kwaliteit van bestaan van cliënten vergroten door het inzetten van innovatieve technieken. Tot slot lichten we toe hoe we in 2018 hebben 'gewerkt aan werk'.

SWZ wil merkbare mensgerichte zorg leveren. We realiseren ons dat medewerkers, vrijwilligers en naasten/vertegenwoordigers daarvoor moeten samenwerken en elkaar complementeren. Daarom staan in ieder thema persoonlijke verhalen en inspirerende voorbeelden.

In het laatste deel geven we inzicht in de gezamenlijke interne reflectie van de Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Raad van Toezicht en het externe visitatiebezoek van onze collega-instelling Cello aan SWZ. We sluiten ons Kwaliteitsverslag af met een bestuurlijke terug- en vooruitblik.

We willen ook onze cliënten goed informeren over wat er speelt in onze organisatie. Daarom hebben we voor hen een speciale cliëntversie van het kwaliteitsverslag gemaakt.

Inhoudsopgave

Voorwoord	03
Leeswijzer	04
Inhoudsopgave	05
Meer-waarde van ons werk	07
Onze visie	08
Ons werkgebied	08
SWZ in cijfers	09
Bouwsteen Comfort in je leven	12
Bouwen aan de basis	13
Cliënt centraal	14
Werk aan de woning	15
Veiligheid voorop	16
Waardevolle vrijwilligers	18
Inspirerend voorbeeld	20
2018 in vogelvlucht	23
Goede voornemens 2019	23
Bouwsteen Regie op je eigen leven	24
Ruimte voor regie	25
Meten is weten	26
Op eigen kracht	27
Mijn mening telt	28
Inspirerende voorbeelden	30
2018 in vogelvlucht	33
Goede voornemens 2019	33
Bouwsteen Ontwikkelingsmogelijkheden	34
Organisatie in ontwikkeling	35
Merkbare mensgerichte zorg	36
In de spiegel kijken	38
Weten wat werkt	40
Grensverleggende zorg	41
Werken aan werk	43
Inspirerend voorbeelden	44
2018 in vogelvlucht	47
Goede voornemens 2019	47
Reflectie	48
Externe Visitatie	50
Nawoord	54
Het verhaal van Steffie	56



Meer-waarde van ons werk

Kwaliteit van leven: daar wil SWZ wezenlijk aan bijdragen. Wat dat precies inhoudt, verschilt van persoon tot persoon. Daarom werken we altijd vanuit de persoonlijke wensen, individuele doelen en eigen regie van onze cliënten. Die leggen we samen vast in een Persoonlijk Plan. Zo is voor iedereen helder hoe we vanuit onze expertise

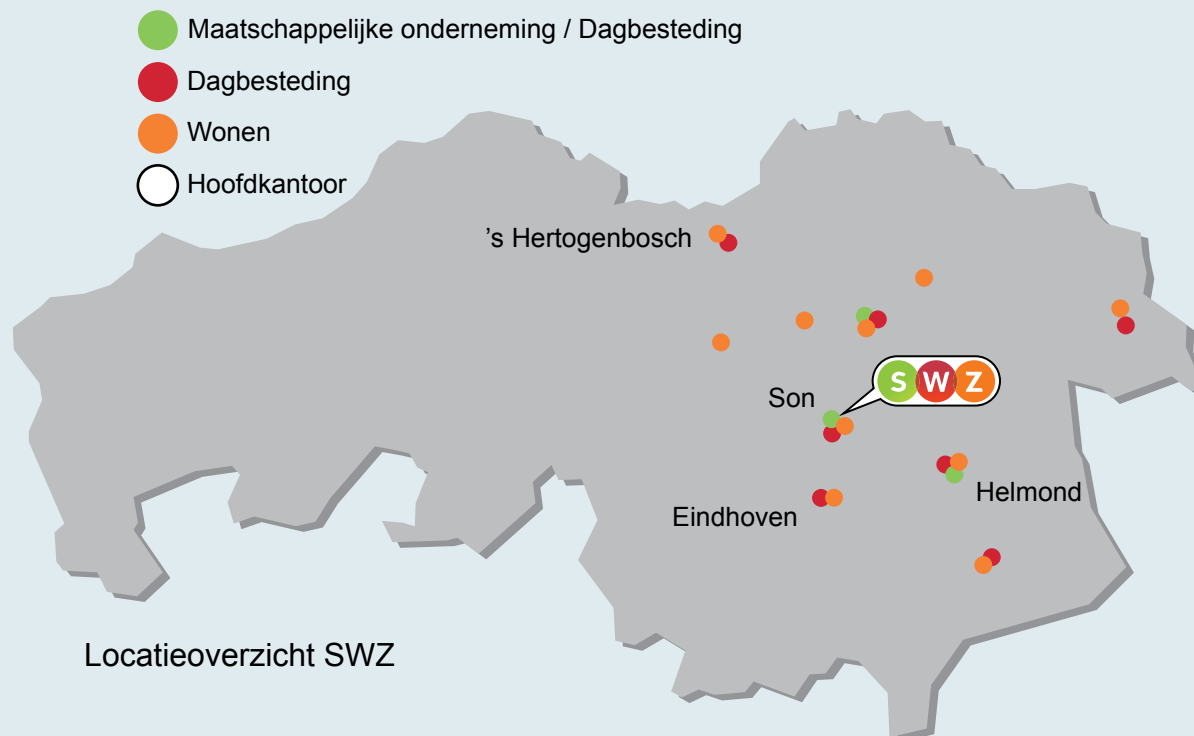
en ervaring een cliënt individueel ondersteunen. Daarbij durven we ook te vertrouwen op onze ogen, oren en gevoel. Wat we zien, horen en ervaren in ons contact met een cliënt geeft meer-waarde aan ons werk. Juist dit persoonlijke contact draagt bij aan onze zorg op maat.

Onze visie

SWZ voegt waarde toe aan het leven van volwassenen en kinderen met een (ernstig) meervoudige beperking (EMB), niet-aangeboren hersenletsel (NAH) of een lichamelijke beperking (LG). Dit doen we door merkbare mensgerichte zorg te bieden en samen de mogelijkheden van een cliënt te ontplooiën. Die toegevoegde waarde komt tot stand in de relatie tussen medewerker en cliënt, van mens tot mens - met hart én hoofd.

Ons werkgebied

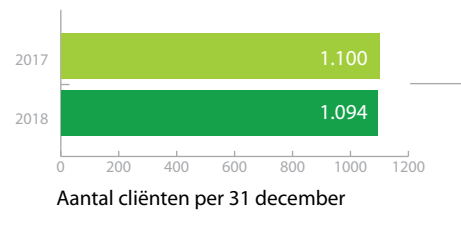
SWZ wil letterlijk en figuurlijk dicht bij de cliënten staan. We bieden intramurale en extramurale ondersteuning op de volgende plaatsen in Oost-Brabant:



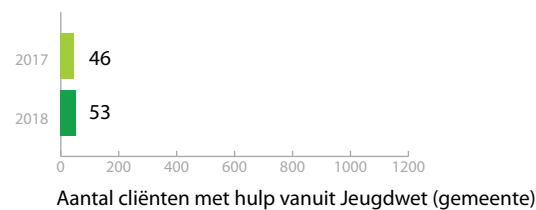
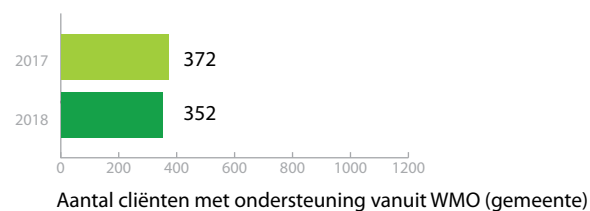
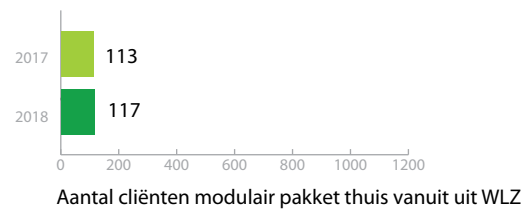
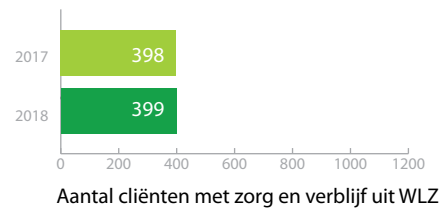
[De lokaties zien? Klik hier!](#)

SWZ in cijfers

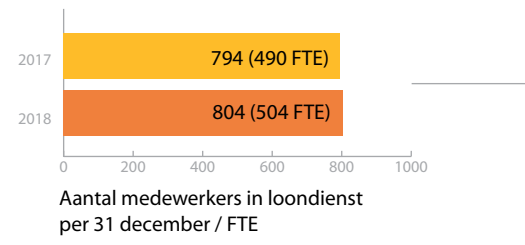
Clënten



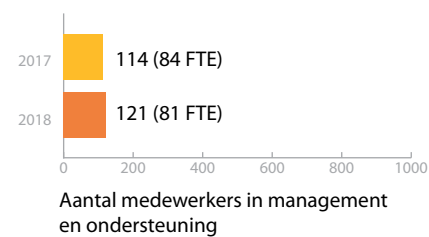
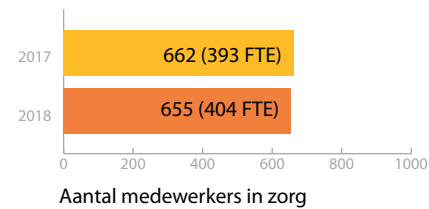
• Onderverdeling:



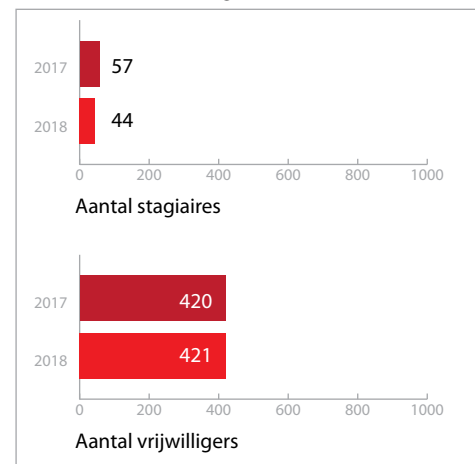
Medewerkers



• Onderverdeling:



nte)





*De
rapportage
door GWZ*



“Bouwen aan de basis”

Lekker in je vel zitten: dat is de basis om prettig te kunnen leven en om jezelf te kunnen ontwikkelen. Daarom staat bij SWZ comfort centraal. Cliënten moeten zich prettig en geborgd weten. Pas dan voelen ze zich vrij en vertrouwd genoeg

om te werken aan hun persoonlijke wensen en doelen. Daarom stonden veiligheid, welzijn en persoonlijke doelen en wensen van onze cliënten ook in 2018 aan de basis van onze ondersteuning.

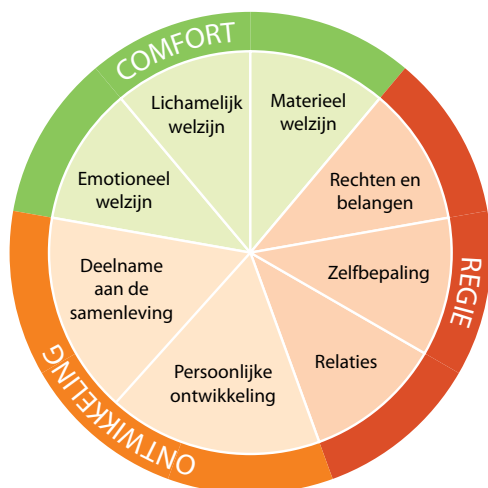
Clïent centraal

Bij SWZ willen we cliënten op maat begeleiden en zoveel mogelijk eigen regie geven. Daarom stelt de Persoonlijk Begeleider samen met de cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger een Persoonlijk Plan op.

Ruggengraat van onze zorg

Elke cliënt heeft een Persoonlijk Plan dat de ruggengraat is voor onze ondersteuning. Hierin wordt vastgelegd hoe we waarde kunnen toevoegen aan het leven van de individuele cliënt. De Persoonlijk Begeleider stelt het Persoonlijk Plan samen met de cliënt en/of vertegenwoordiger op. De eigen regie van de cliënt staat daarbij centraal.

De Persoonlijk Begeleider helpt de cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) met het formuleren van de persoonlijke doelen en wensen en legt die in het Persoonlijk Plan vast. Daarin staan ook de risico's en ondersteuningsafspraken voor de levensdomeinen waarop de cliënt ondersteuning nodig heeft.



Bij een interne controle in mei 2018 bleek dat niet alle cliënten inhoudelijk een kwalitatief goed Persoonlijk Plan hadden. We hebben afspraken gemaakt met de teams om dit te verbeteren. Bij een tweede controle in oktober zagen we sterke verbeteringen in de kwaliteit van de Persoonlijk Plannen, maar het blijft een aandachtspunt in 2019.

Vinger aan de pols

Mensen en situaties veranderen constant. Daardoor veranderen ook de persoonlijke doelen en ondersteuningsbehoefte. Om de beste ondersteuning te kunnen geven, zorgen wij ervoor dat het Persoonlijk Plan actueel blijft. De Persoonlijk Begeleider evalueert samen met de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger elke 6 maanden de doelen, ondersteuningsafspraken en beschreven risico's. Daarnaast is er minstens één keer per jaar een Persoonlijk Plan-bespreking, waarbij eventueel behandelaren aansluiten.

Waarde-vol werken

SWZ wil waarde toevoegen aan het leven van cliënten. Dat roept in de dagelijkse praktijk veel morele vragen op. Is ons professioneel handelen wel de juiste manier om zorg en begeleiding te geven? Welke waarde voegen we toe en is dat ook waarde-vol voor de cliënt? Reflecteren op zulke morele vragen vinden we belangrijk en

Elektronisch cliëntendossier (ECD)

2017

86% van de Persoonlijk Plannen staat in het ECD.

2018

Borging van controle op inhoudelijke kwaliteit (Persoonlijk Plan, rapportages, etc.) van het ECD.

2019

Verhogen inhoudelijke kwaliteit ECD en onderzoeken hoe we het ECD-systeem en de bijbehorende regelgeving kunnen vereenvoudigen.

doen we in alle lagen van de organisatie. De Commissie Ethiek ondersteunt ons daarin.

In 2018 heeft deze commissie nagedacht over het thema 'vertegenwoordiging'. Vanuit verschillende praktische morele vragen is hiervoor aandacht geweest. We vroegen ons onder meer af welke waarden op het spel staan voor de vertegenwoordiger, cliënt en medewerker. Ook de wettelijke kant van vertegenwoordiging heeft aandacht gekregen door een scholingsmiddag voor de leden van de Commissie Ethiek. Daarnaast is er ook voor de NAH-clïënten die bij SWZ wonen een geestelijk verzorger aangesteld.

Werk aan de woning

We willen dat elke cliënt zich thuis voelt bij SWZ. Dat houdt veel meer in dan een geschikte of aangepaste woning. Elke cliënt moet veilig, prettig, gezond, kleinschalig en comfortabel bij ons kunnen wonen. Een prettige plek draagt wezenlijk bij aan het comfort van onze cliënten. Met de juiste woonvoorzieningen helpt SWZ cliënten heel praktisch om zo zelfstandig mogelijk te leven.

Verbeterpunten uit het woonwensenonderzoek

In 2016 kon elke cliënt deelnemen aan een woonwensenonderzoek. Uit deze vragenlijst kwamen praktische verbeterpunten naar voren waarmee we in 2017 en 2018 aan de slag zijn gegaan. In 2018 hebben we voor de oudere locaties, woonvorm Eekelhof (uitvoering in 2019) en woonvorm De Munsel (uitvoering in 2020), ingrijpende verbouwingen in de steigers gezet. Daarmee komen we onder meer tegemoet aan de behoefte van cliënten aan meer privéruimte.

Strategisch Vastgoedplan

In maart 2018 is het Strategisch Vastgoedplan vastgesteld. In dit plan staat hoe we letterlijk en figuurlijk gaan bouwen aan

onze visie op zorgverlening en wonen.

Belangrijke uitgangspunten zijn:

- we stellen de cliënt centraal en betrekken hem actief bij het bespreken van woonwensen en bouwplannen;
- we streven naar een healing environment dat zichtbaar is in vastgoed;
- vastgoed moet flexibel en levensloopbestendig zijn;
- bestaande gebouwen hebben in 2021 energielabel B;
- nieuwbouw wordt bijna-energieneutraal (BENG).

Herontwikkeling Zonhove

Eind 2017 is het masterplan voor de herontwikkeling van Zonhove gepresenteerd. Bij de uitwerking van dit masterplan betrekken we zeer actief cliënten en hun naasten. Dat vinden we enorm belangrijk, want zij moeten zich straks helemaal thuis voelen op het vernieuwde terrein. 2018 stond dan ook in het teken van het inventariseren van de wensen van cliënten.

Dat deden we:

- Met bijeenkomsten

Bijeenkomsten van een speciale projectgroep en klankbordgroep waarin ook cliënten/verwanten zijn vertegenwoordigd. Tijdens speciale 'bouwdagen' werkten deze groepen aan de uitwerking van de plannen voor Zonhove.

- Het openen van het Inspiratiehuis

Op 28 mei 2018 openden cliënten het Inspiratiehuis in ontmoetingscentrum D'n Tref op Zonhove. Dit is het centrale informatiepunt over de nieuwbouw. Cliënten kunnen er vragen, ideeën, wensen en opmerkingen kwijt. In 2019 wordt het Inspiratiehuis gebruikt voor informatiebijeenkomsten en een inloopspreekuur.

- Powercafé

Tijdens het Powercafé kan iedereen meepraten over een zelfgekozen thema. Op 22 november 2018 was het thema de nieuwbouw van Zonhove. Iedereen kon kennismaken met de architecten en een technisch adviseur. Deze bijeenkomst was een groot succes. Het Powercafé zetten we ook in 2019 in om cliënten te betrekken bij de nieuwbouw.

- Uitgave Ambitieboek

In december 2018 verscheen het boekje 'Zonhove – een bijzonder verhaal'. Dit boek ontwikkelde SWZ speciaal voor EMB-clieñten. Ook medewerkers, omwonenden en stakeholders kregen dit boek. Het Ambitieboek is te downloaden via www.nieuwbouwzonhove.nl.

Prettig wonen

2017 

Woonwensenonderzoek met verbeterpunten als leidraad voor beleid.

2018 

Aantal verbeteringen doorgevoerd, zoals schilderwerk en klein onderhoud.

2019 

Start groot onderhoud (Eekelhof) of voorbereiding daarop (De Munsel).

Veiligheid voorop

Comfort is een basisvoorwaarde voor goede zorg. Het is de basis om met vertrouwen te kunnen werken aan meer regie en persoonlijke ontwikkeling. Je veilig voelen staat weer aan de basis van comfort. Daarom staat veiligheid voorop bij SWZ.

Incidentmeldingen

Sinds januari 2018 werkt SWZ met een ander incidentmeldingssysteem. Het is nu duidelijker voor medewerkers wanneer er sprake is van een incident dat gemeld moet worden, wanneer een team zelfstandig meldingen afhandelt en wanneer aanvullende deskundigheid geraadpleegd moet worden. Door deze duidelijkere procedure weten medewerkers beter of een gebeurtenis als incident gemeld moet worden. Dat heeft mede bijgedragen aan de daling van het aantal incidenten. Vanaf najaar 2018 volgt een ergo- of fysiotherapeut altijd de melding van een valincident op. Bij agressie, verdwalen, weglopen of (seksueel) overschrijdend gedrag volgt de gedragskundige de

incidentmelding op. Daarmee verhogen we de veiligheid en kwaliteit van onze ondersteuning.

Aantal en aard van de incidenten

Het aantal meldingen is in 2018 met 470 gedaald. Er zijn in 2018 geen incidenten geweest die we moesten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De daling kwam met name door:

- daling van 81 meldingen 'medicatie vergeten toe te dienen';
- daling van 271 meldingen van agressie, waarbij 247 meldingen te verklaren zijn door afname van meldingen van twee cliënten;
- afname valincidenten door daling van 44 meldingen bij woonvorm Silverenberg.

Incidentmeldingen

2017   

Werkwijze om een incident te melden is geoptimaliseerd.

2018   

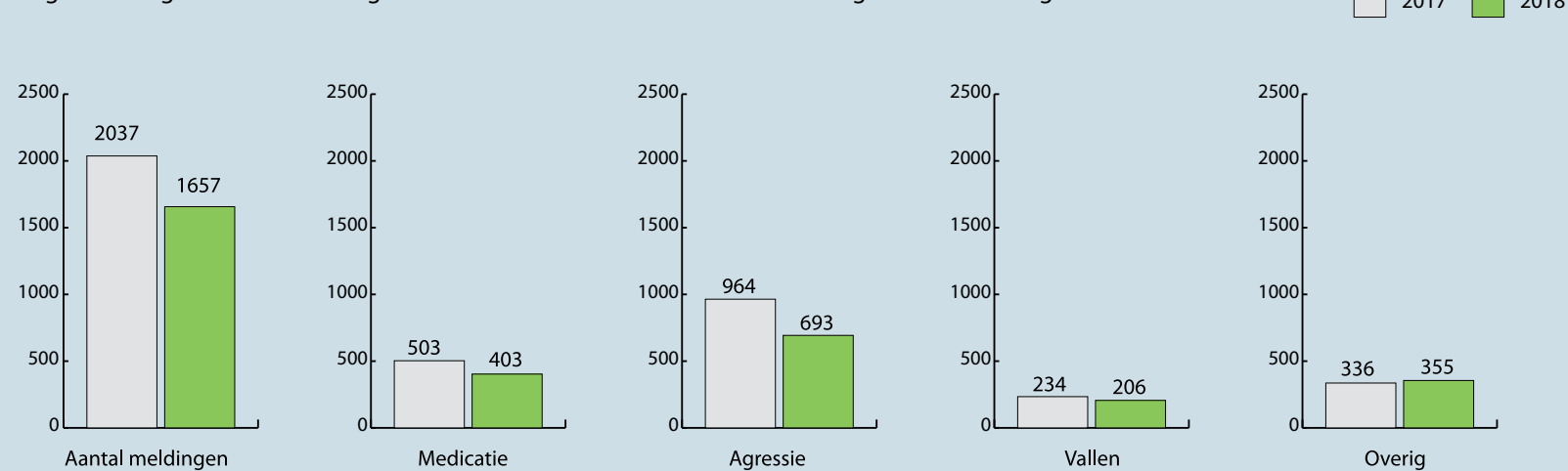
Teamrolhouders Veiligheid gingen met de Arbo- en veiligheidsadviseur in gesprek over het hoe en waarom van incidentmeldingen.

2019   

Meer bekendheid geven aan succesvolle verbeteracties door ze tussen teams te delen.

Onderstaande grafieken geven het aantal, de aard en getalsmatige ontwikkeling van incidentmeldingen weer.

De grote daling in incidentmeldingen komt vooral door een afname van meldingen van verbale agressie.



Teamrol Veiligheid en incidentmeldingen

De procedure rondom incidentmeldingen was in 2018 een vast agendapunt in het overleg van de teamrolhouders Veiligheid. Tijdens drie bijeenkomsten bespraken zij met de Arbo- en veiligheidsadviseur en de beleidsmedewerker Kwaliteit hoe hun teams op een praktische manier aandacht kunnen geven aan incidentmeldingen.

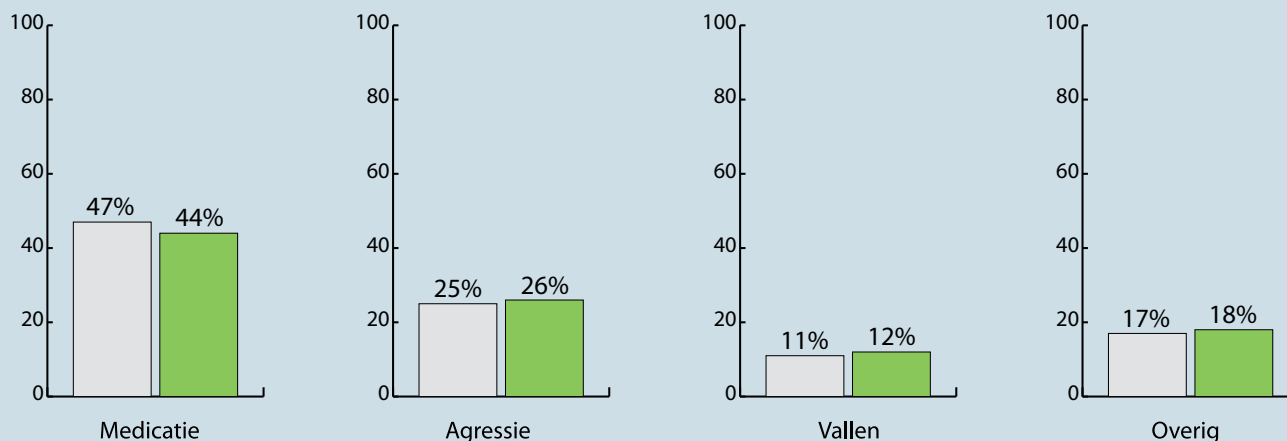
Erg positief is dat medewerkers hun team als een veilige basis zien om incidenten te melden. Vanuit hun eigen teams brachten de teamrolhouders Veiligheid praktische wensen in voor verdere verbetering van incidentmeldingen, zoals het delen van succesvolle verbeteracties met andere teams. Deze acties pakten we als verbeterpunten voor 2019 op.

Vorbehouden en risicovolle handelingen

Vanaf 2018 hebben we de beschikking over een vaste ruimte voor ons skillslab voor scholing en toetsing. In totaal hebben zo'n 200 medewerkers een praktijktraining gevolgd en zijn er ongeveer 2.000 praktijktoetsingen uitgevoerd. SWZ wil dat elke medewerker zich regelmatig kan bekwaamen in V&R-handelingen. Daarom plannen we twee keer per maand een V&R-scholing in, zodat alle modules minstens één keer per maand aangeboden worden. Vier keer per maand kunnen medewerkers zich inschrijven voor toetsing met behulp van het skillslab. Praktijktrainers en – toetsers voeren de toetsing uit en hebben ook een belangrijke rol bij de kwalitatieve doorontwikkeling van het beleid van de bekwaamheidsprocedure en de uitvoering daarvan.

Onderverdeling incidentmeldingen in procenten %

2017 2018



Waardevolle vrijwilligers

Vrijwilligers zijn enorm waardevol voor onze cliënten, omdat ze bijdragen aan hun comfort en kwaliteit van leven. Veel vrijwilligers ondersteunen bij dagbesteding, vrijetijdsbesteding, sportactiviteiten en recreatie. Bovendien brengen ze de 'buitenwereld' naar binnen of nemen ze juist cliënten mee naar buiten.

Ruim 400 vrijwilligers zetten zich in voor het welzijn en welbevinden van onze cliënten. Dat gebeurt op veel verschillende manieren. Van een gesprek van mens tot mens tot het samen ondernemen van allerlei activiteiten. Er zijn ook vrijwilligers die actief bijdragen aan een fijne omgeving van onze cliënten. Bijvoorbeeld door (samen met de cliënten) de tuinen van de woningen te onderhouden of spullen van cliënten te repareren. Bijzonder is dat ook elk jaar bedrijven vrijwillig aan de slag gaan, onder meer in het kader van de actiedag 'NL doet' of als vorm van teambuilding.

Goed zorgen

Vrijwilligers leveren een waardevolle bijdrage in het bieden van merkbare mensgerichte zorg. Daarom willen we goed voor onze vrijwilligers zorgen. Dat doen we door hen scholing, workshops en een gratis lidmaatschap van onze personeelsvereniging aan te bieden. In 2018 is het voornemen om een vrijwilligersraad op te starten helaas niet gerealiseerd. Dit punt zal in 2019 opgepakt worden.

Meer vrijwilligersbijeenkomsten en onderzoek naar vrijwilligersberaad

2017 

Bedankdag vrijwilligers

2018 

Geen nieuwe acties.

2019 

Opzetten vrijwilligersraad.

3 vragen aan ...

**Persoonlijk
Begeleider
Marjo van der Vliet**

Woonvorm Brink 14-16,
Zonhove

1 *Waarom zijn vrijwilligers voor medewerkers waardevol?*

Ze zijn onmisbaar! Dankzij hun inzet kunnen onze cliënten activiteiten ondernemen waar we zelf geen tijd voor hebben. Zwemmen, een uitstapje maken, spulletjes ophangen of repareren, lekker koffie drinken ... Ze geven onze cliënten extra aandacht en comfort.

2 *Waarom zijn vrijwilligers voor cliënten waardevol?*

Voor cliënten is het fijn om buiten de medewerkers en naaste familie iemand te hebben die oprecht geïnteresseerd is in hun wel en wee.

3 *Hoe betrekken jullie vrijwilligers bij je team?*

We hebben minimaal één keer per jaar een vrijwilligersbespreking en op verzoek doen we dat vaker. Verder nodigen we vrijwilligers nadrukkelijk uit voor bijvoorbeeld ouderdagen en andere activiteiten van ons team.

3 vragen aan ...

Loet van Eindhoven, vrijwilliger en ouder Zonhove

1 *Wat kun je extra doen voor cliënten waar medewerkers niet aan toe komen?*

Als ouders en vrijwilliger zijn we extra handen bij extra activiteiten. Dat kan bij de voorbereiding zijn, zoals het versieren van de kersttocht. Op onze groep organiseren we ook altijd een ouderdag om de tuin op te knappen. Die dag sluiten we af met een gezellig samenzijn met bijna alle ouders en cliënten.

2 *Merkte je het afgelopen jaar iets van de andere organisatie-structuur bij SWZ?*

Eigenlijk weinig, hoewel we wel meer betrokkenheid en verantwoordelijkheidsgevoel bij de medewerkers ervaren. We hebben trouwens veel respect voor hen. Wel hebben we het gevoeld dat de communicatie tussen woongroepen en dagbesteding soms beter kan. Dat gaat sinds de invoering van het

ECD beter. Fijn is dat we via het ECD ook dagelijks mee kunnen kijken en tijdig kunnen reageren.

3 *Op welke activiteit uit 2018 ben je als vrijwilliger trots?*

O, dat is moeilijk te zeggen. Er zijn weer zoveel leuke dingen gebeurd in 2018! Voor mij blijft de Bike Trike Dag het hoogtepunt van het jaar. Ik help al 12 jaar met de organisatie van deze dag. Zeker het eerste rondje met

mijn zoon blijft een kippenveldmoment. Ik ben ook trots op alle medevrijwilligers die met zoveel passie hun medewerking geven en op het 'thuisgevoel' dat ik als vrijwilliger heb. Verder vind ik het heel bijzonder en waardevol dat we als ouders mogen meedenken over de nieuwbouw en dat onze inbreng meegenomen wordt. Daar ben ik echt heel blij mee!

3 vragen aan ...

Erica van der Wielen, vrijwilliger AC Duinendaal

1 *Wat voor vrijwilligerswerk doe je bij SWZ?*

Vanwege mijn lichamelijke beperkingen ben ik arbeidsongeschikt geraakt. Ik vond het moeilijk te accepteren dat ik niet meer kon werken, omdat ik graag mijn bijdrage aan de maatschappij wil leveren. Dat lukt met vrijwilligerswerk bij SWZ. Het bleek voor mij een schot in de roos!

2 *Waarom past het vrijwilligerswerk bij het activiteitencentrum zo goed bij jou?*

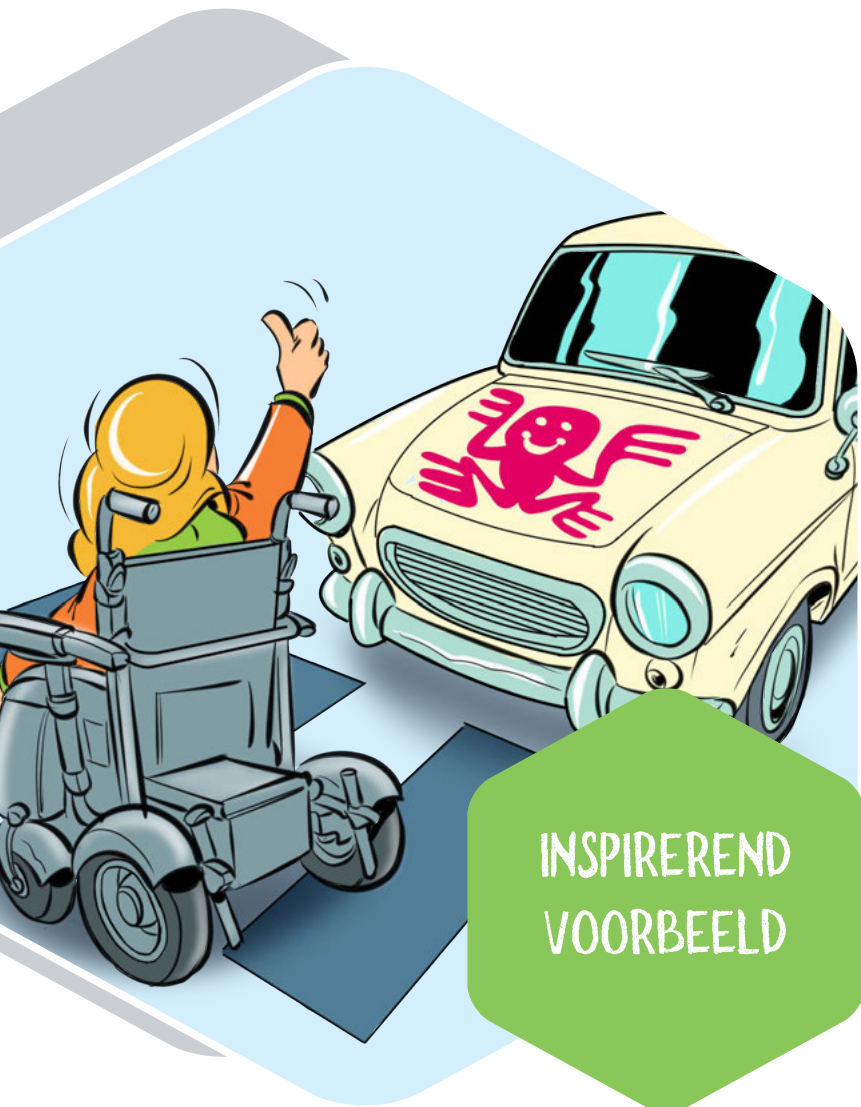
Ik heb vroeger de opleiding activiteitenbegeleider gevolgd, maar door omstandigheden niet afgemaakt. Eigenlijk heb ik altijd iets creatiefs willen doen. Daarnaast vind ik het heerlijk om met mensen te werken en ze te stimuleren. Dus ik zit bij activiteitencentrum Duinendaal helemaal op mijn plek.

3 *Waarom geeft dit werk je voldoening?*

Het is fijn dat ik hier echt onderdeel van het team ben en waardering krijg voor mijn werk. Vanaf de eerste dag hoor ik er helemaal bij. Er is hier echt een wisselwerking tussen cliënten en medewerkers. We leren van en met elkaar, denken niet in beperkingen en nemen mensen zoals ze zijn. Het is uitdagend om samen met cliënten te zoeken naar oplossingen. Ik leer

daarvan dat je soms je doel op een andere manier kunt bereiken of dat je je doel misschien moet bijstellen.

Verkeersweek op wielen wint Gouden Prokkel



INSPIREREND
VOORBEELD

Iedereen moet op Zonhove veilig van het terrein gebruik kunnen maken. Daarom zijn in 2017 zebrapaden aangelegd en witte lijnen langs de wegen aangebracht. Maar veilig verkeer maak je vooral samen! Bewoners van Zonhove gaven aan dat ze actief met dit thema aan de slag wilden. Daarom was er van 5 tot en met 10 juni 2018 op Zonhove 'De verkeersweek op wielen'. Bewoners hebben met veel enthousiasme meegewerkt aan deze week, die in 2019 opnieuw georganiseerd zal worden. De verkeersweek droeg ook wezenlijk bij aan het prokkelen (een prikkelende ontmoeting tussen mensen zonder en met beperking). We zijn trots dat we voor deze week De Gouden Prokkel in de categorie Innovatief hebben gekregen.

"Een autovrij Zonhove vind ik een veilig idee."

Medeorganisator en cliënt Mandy Swinkels:

Al een tijd zit ik in de organisatie van het Powercafé. Ik vind het fijn om mensen te helpen. Het is goed dat SWZ veel doet aan empowerment. De voorbereiding van de verkeersweek was best veel werk, maar heel leuk om te doen. Nog leuker was dat we de Gouden Prokkel gewonnen hebben.

De week heeft wel een beetje geholpen, maar nog steeds rijden sommige mensen te hard. En veel mensen parkeren verkeerd. Daarom vind ik een autovrij Zonhove een veilig idee. Dat gaat er met de nieuwbouw ook komen. Wat ik super vind is dat er goed naar ons geluisterd wordt. We gaven de tips om bezoekers straks buiten het terrein te laten parkeren en om goede, felle lampen op het terrein te zetten. Dan kan je in het donker alles goed zien. Dat is veiliger voor iedereen. Tot die tijd moeten we het samen veilig maken op Zonhove. Daarom ga ik ook in 2019 weer helpen met het organiseren van de Verkeersweek.

“De cliënten hebben geleerd én genoten.”

Medeorganisator en ouder

Hanny Simonis:

Vanuit het Regioberaad ben ik betrokken bij de organisatie van de verkeersweek. Cliënten gaven aan dat ze zich vaak opgejaagd voelden door het verkeer op het terrein. Zo'n week maakt iedereen weer bewust dat je veilig verkeer samen maakt.

Tijdens de verkeersweek waren er tal van activiteiten voor en door bewoners:

- goed geparkeerde auto's kregen een 'OKÉ-flyer.
- minder veilig geparkeerde auto's kregen een 'JAMMER-flyer'.
- bewoners gebruikten snelheidsmeters om de snelheid van auto's op het terrein te meten.
- er was een rolstoelwasplaats en een rolstoelcontrole, waar kleine mankementen meteen verholpen werden.
- tijdens het speciale Powercafé werd gepraat over verkeersveiligheid.
- met een speciale pub quiz testten bewoners hun verkeerskennis.
- bewoners konden een speciaal behendigheidsparcours afleggen met diverse ondergronden, verkeersborden, stoplichten en gevaarlijke situaties.
- de week werd afgesloten met een sponsorloop.

Voor cliënten is het enorm belangrijk dat ze zien en ervaren dat SWZ aan de slag gaat met hun zorgen over het verkeer. Ze merken dat we hun twee grootste zorgen – fout parkeren en opgejaagd voelen door autoverkeer – serieus nemen. Vanuit SWZ is er met veel enthousiasme medewerking verleend aan de mix van leren, denken en doen tijdens de week. De Gouden Prokkel stimuleert ons om de week ook in 2019 te organiseren. Ik hoop dat dan meer ouders met hun kind deelnemen aan onze activiteiten.”

“Leren kijken door de ogen van onze cliënten.”

Medeorganisator en Consulent Recreatie en Welzijn Carla den Otter:

De verkeersweek was voor mensen een eye-opener. We wilden medewerkers, ouders, bezoekers en leveranciers door de ogen van onze cliënten laten kijken. Sommige medewerkers probeerden onze speciale rolstoelroute uit. Zo merkten ze onder meer hoeveel ruimte je nodig hebt en dat daarom fout geparkeerde auto's vreselijk in de weg staan. De week draaide om bewustwording, óók bij cliënten. Het verkeersplein, de pub quiz en de rolstoelcontrole hielpen daar echt bij. Dankzij deze week staat verkeersveiligheid weer goed op het netvlies van medewerkers. Persoonlijk vind ik het jammer dat er vanuit ouders, bezoekers en leveranciers wat minder animo was. Maar het allerbelangrijkste is dat cliënten de week heel zinvol vonden en

Verkeersveiliger maken van terrein Zonhove

2017   

Aanleg zebrapaden.

2018   

Verkeersweek wint gouden Prokkel.

2019   

Definitief ontwerp verkeersvrij Zonhove.

er veel uitgehaald hebben. En we zijn nog niet klaar! Daarom herhalen we de verkeersweek in 2019. Dan nemen we de leermomenten van 2018 mee. Zo zullen we het verkeersplein realistischer maken en vragen we extra aandacht voor deze week bij ouders en gasten van ons terrein.

Uit het juryrapport

“Mooi dat het initiatief vanuit de doelgroep zelf komt, het is namelijk ontstaan vanuit de ‘Powercafés’. Het gaat echt om verbinding, want het terrein wordt door iedereen gebruikt als verkeersplek. Automobilisten letten daarbij niet altijd even goed op, dus het is belangrijk dat er bewustwording is. Er is ook een brede betrokkenheid van diverse partijen.”



2018 in vogelvlucht

Concreet hebben we in 2018 gewerkt aan de kwaliteit van:

- **Persoonlijke Plannen**
Na een interne audit bleek dat de inhoudelijke kwaliteit van de Persoonlijke Plannen beter kon. Dit is opgepakt en bij een tweede interne audit was een sterke, maar nog niet de gewenste, verbetering zichtbaar.
- **Huisvesting**
In mei 2018 is het Strategisch Vastgoedplan voor de komende jaren vastgesteld. We streven naar flexibel, levensloopbestendig vastgoed met energielabel B. Bij de herontwikkeling van Zonhove werden cliënten/vertegenwoordigers op diverse manieren betrokken bij de planvorming, onder meer tijdens Powercafés en met een Ambitieboek.
- **Veiligheid**
Er is een nieuw incidentmeldingssysteem geïntroduceerd en de opvolging van incidenten is aangepast. Mede daardoor daalde het aantal incidenten. Veilige zorg begint met veilig handelen. Daarom zit ons skillslab voortaan in een vaste ruimte en krijgen medewerkers zeer regelmatig de kans om V&R-handelingen te leren en te toetsen. In het kader van de veiligheid is – mede op verzoek van cliënten – een verkeersveiligheidsweek georganiseerd die een Gouden Prokkel in de categorie innovatie heeft gewonnen.
- **Vrijwilligers**
Het voornemen om in 2018 een vrijwilligersraad op te starten is niet gerealiseerd.

Goede voornemens 2019

- Alle Persoonlijk Plannen voldoen aan de kwalitatieve eisen die SWZ hieraan stelt.
- Onderzoeken hoe we het ECD kunnen vereenvoudigen en alleen doen wat we moeten doen (om te voldoen aan de wet- en regelgeving).
- Verbeteren van het instroomproces door de bijbehorende administratieve onderdelen zoveel mogelijk te laten uitvoeren door de zorgbemiddelaars. Dit ontlast medewerkers uit de zorgteams, waardoor zij meer tijd krijgen voor zorg en ondersteuning van de client.
- Uitvoeren van een conditiemeting en duurzaamheidsonderzoek naar het vastgoed.
- Onderzoeken of en hoe we de kwaliteit van onze incidentmeldingen kunnen vergroten door de meldcategorieën aan te passen. De aanleiding daarvoor zijn de meldingen in de categorie 'Anders'.
- Opzetten vrijwilligersraad.
- Organiseren van bijeenkomsten voor werknemers die met vrijwilligers samenwerken. We willen kijken hoe we de toegevoegde waarde van vrijwilligers nog beter kunnen inzetten voor merkbare mensgerichte zorg.
- We starten met de implementatie van de LACCS-methodiek voor EMB-clianten en 'Hooi op je vork' voor de NAH-clianten.
- Aansluiten bij het landelijke project 'Duurzaam en gezond aan tafel' om een hogere maaltijdtevredenheid, minder voedselverspilling, lagere kosten en meer duurzaam inkopen te realiseren.



Ruimte voor regie

SWZ wil dat elke cliënt zoveel mogelijk de regie heeft over zijn eigen leven. Dat betekent dat we ons bij SWZ constant afvragen wat de individuele wensen, behoeften en doelen van elke cliënt zijn.

We zijn ons er van bewust dat het voor cliënten en naasten soms lastig is om aan te geven wat zij willen. Daarom bouwen we bewust tijd en ruimte in voor empowerment en inspraak.

Meten is weten

SWZ voert elke drie jaar een cliëntervaringsmeting uit onder haar Wlz-cliënten (Wet langdurige zorg). Dit doen we door met cliënten persoonlijke gesprekken te voeren volgens de methodiek 'Ben ik tevreden'.

We stellen gerichte vragen aan de hand van de acht levensdomeinen die van invloed zijn op de kwaliteit van het bestaan. De uitkomsten van deze meting geven ons waardevolle informatie over wat goed gaat en wat nog beter kan.

De individuele meting nemen we op in het Persoonlijk Dossier. Het is ook een gespreksonderwerp voor het Persoonlijk Plan. Met de punten die voor meerdere

cliënten belangrijk zijn gaan we uiteraard op team- en beleidsniveau aan de slag.

In 2018 hebben we naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek 2016 de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- de leervraag van EMB-cliënten moet in het Persoonlijk Plan vermeld worden. We beschrijven ook hoe we deze leervraag ondersteunen. Bij een meting eind 2018

Mijn huis, mijn regels

2017 

Cliënten bespreken samen de huisregels.

2018 

Ingesteld bewonersoverleg en inloopuurtje worden slecht bezocht.

2019 

4 x per jaar thematische inspraakbijeenkomst.

Cliëntervaringsmeting 'Ben ik Tevreden?' - 2016

Gemiddelde waardering per domein binnen een schaal van 1 tot 5.

Lichamelijk welzijn	4,1
Emotioneel welzijn	4,2
Persoonlijke ontwikkeling	4,2
Zelfbepaling	4,6
Relaties	4,4
Deelname aan de samenleving	3,9
Materieel welbevinden	4,4
Rechten	4,3

De aandachtspunten zijn:

- 1. Gehoord worden**
- 2. Eigen regie**
- 3. Schoonmaak**
- 4. Nieuwe dingen leren**

voldeed 87% van de EMB-teams hieraan.

- bij alle NAH-cliënten nemen we in het Persoonlijk Plan op hoe het staat met zijn of haar emotioneel welbevinden en hoe we daarin ondersteunen. Bij een meting eind 2018 voldeed 94% van de NAH-teams hieraan.
- uit het onderzoek bleek dat NAH-cliënten van de locaties Silverenberg en Mondriaan ontevreden waren over de schoonmaak. Vanaf 2018 werkt op deze locaties een vaste schoonmaakmedewerker. Bewoners geven aan dat hierdoor hun klachten opgelost zijn.
- we hebben diverse initiatieven ontplooid op het gebied van gehoord worden en bevordering van de eigen regie, zoals de pilotcursus 'doelgericht werken aan empowerment'.

Op eigen kracht

Regie over je eigen leven begint met het versterken van je eigen kracht. Elk mens heeft kracht nodig om zijn wensen, dromen, doelen én klachten te kunnen uiten. Juist daarom heeft SWZ empowerment als speerpunt in haar beleid. In 2018 hebben we op een praktische manier empowerment een impuls gegeven.

Powercafé

Met ons Powercafé willen we EMB-cliënten in een ongedwongen sfeer meer regie over hun eigen leven geven. Dit doen we door samen in gesprek te gaan over onderwerpen die cliënten zelf aandragen. Het gevoel van eigenwaarde wordt vergroot doordat:

- cliënten met elkaar in gesprek gaan;
- we goed luisteren naar wat cliënten vertellen;
- we hun inbreng concreet meenemen in plannen en acties.

Het Powercafé bestaat inmiddels 4 jaar en voorziet duidelijk in een behoefte. In 2018 waren er 22 bijeenkomsten. De onderwerpen waren heel divers. Ze varieerden van opkomen voor jezelf, hoe er met je wordt omgegaan, het werk van de cliëntvertrouwenspersoon en spelregels over privacy tot meepraten over de nieuwbouw op Zonhove en uitleg over de gemeenteraadsverkiezingen. Uiteraard zetten we de Powercafés in 2019 voort.

Pilot cursus empowerment

NAH- en LG-cliënten gaven in de cliënt-ervaringsmeting aan dat zij behoefte hebben om te werken aan empowerment. In november en december 2018 volgden 4 cliënten een pilotcursus van 3 bijeenkomsten bij het activiteitscentrum in Den Bosch. Elke deelnemer had een 'ondersteuner' gevraagd om deel te nemen aan deze cursus. Belangrijk, want een essentieel onderdeel van de cursus is het werken in koppels.

De cursus is door de deelnemers als erg zinvol ervaren. Zij gaven belangrijke feedback om de cursus te evalueren en te verbeteren, waaronder:

- de cursus draagt bij aan het gevoel van common humanity (het besef dat elk mens onvolmaakt is en problemen op zijn levenspad tegenkomt).
- drie bijeenkomsten van twee uur is te kort.

In 2019 zullen we de cursus aanpassen en verder uitrollen.

Mijn mening telt

Bij SWZ willen we merkbare mensgerichte zorg geven. Dat betekent dat we elke cliënt moeten kennen en zijn wensen en mening moeten respecteren. Daarom vinden we het belangrijk dat cliënten, naasten en medewerkers hun mening kunnen geven. Over alledaagse zaken, maar nadrukkelijk ook over beleidszaken.

Cliënten kunnen op hun locaties meepraten en onderwerpen aandragen in de woonberaden en activiteitenraden. Hier bespreken we praktische en dagelijkse zaken, zoals huisregels of de behoefte aan activiteiten. Zo stond bijvoorbeeld bij het bewonersberaad van woonvorm Uden in 2018 de brandveiligheid op de agenda, inclusief een ontruimingsoefening.

Ondernemings- en Cliëntenraad

De Ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigt de overkoepelende belangen van medewerkers. Afgelopen jaar is de OR

vooral bezig geweest om zichtbaarder en laagdrempeliger te worden voor medewerkers. Dit gebeurde door 'on tour' te gaan en met medewerkers in gesprek te gaan. Binnen werkgroepen waar de OR bij betrokken is, is er op gehamerd dat medewerkers betrokken worden en om ze een stem te geven.

De Cliëntenraad (CR) vertegenwoordigt de gezamenlijke belangen van cliënten en hun naasten. Ook in 2018 heeft de CR meegedacht en – gepraat over beleidszaken. Belangrijke onderwerpen waren de nieuw-

Vergroten deskundigheid medewerkers klachtenbehandeling

2017 

Medewerkers hebben de behoefte om deskundige te leren omgaan met klachten.

2018 

Ontwikkeling scholing conflictantering.

2019 

Aanbieden scholing conflictantering en oplossingsgericht werken.

bouw Zonhove, de organisatie van SWZ en de financiële meerjarenprognose.

3 vragen aan ...

4 deelnemers aan het bewonersberaad van woonvorm Uden

1 *Helpt het bewonersberaad om je stem te laten horen?*

Roel vindt het goed dat er elke twee maanden een vergadering is. Wendy vindt het fijn dat je dingen met elkaar kunt bespreken. Door het beraad is zij goed op de hoogte van alles en weet ze wat er speelt. Een andere bewoner vond de vergaderingen te lang. Daar is naar geluisterd. Nu de vergaderingen korter

zijn vindt hij het goed gaan. Wel vindt hij dat er vaak dingen verteld worden die hij al weet. De vierde bewoner vindt het fijn dat je kunt zeggen wat je goed en minder goed vindt gaan.

2 *Wat doet het team met de punten die jullie aandragen?*

De meeste bewoners brengen wel eens punten in. Het team pakt die punten

goed op en gaat er ook mee aan de slag.

3 *Welke onderwerpen vond jij belangrijk om te bespreken?*

Wendy vond het bezoek van de Cliëntenraad heel leuk. En Roel vond de uitleg over wat te doen bij brand heel leuk én belangrijk.

Klachtenregeling

In 2018 is met instemming van de Cliëntenraad de klachtenregeling herzien. Deze nieuwe regeling sluit beter aan bij onze filosofie dat het de verantwoordelijkheid van de medewerkers is om met ontevredenheid en klachten om te gaan. Zij leren dat tijdens een scholing conflicthantering. In de nieuwe regeling worden klachten eenvoudig en snel opgelost op de plek waar ze ontstaan zijn. Daarnaast maken we voortaan gebruik van een klachtenfunctionaris die in dienst is bij het LSR (Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap). In overeenstemming met de wens van de Cliëntenraad houdt SWZ de bestaande klachtencommissie in stand. Cliënten kunnen bij deze commissie een onafhankelijk oordeel vragen voordat ze naar de landelijke geschillencommissie gaan. Samen met de stichtingen ORO en Severinus stellen we hiervoor een regionale klachtencommissie in.

Klachten en kwesties

In vergelijking met 2017 is het aantal klachten en kwesties nagenoeg hetzelfde gebleven. In 2018 zijn er 30 uitingen van ontevredenheid geregistreerd. 20 van deze kwesties zijn met de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) opgenomen. Er zijn 10 klachten gekomen, waarvan er 3 niet ontvankelijk waren. Het overgrote deel van de klachten ging over de zorg- en dienstverlening. Dat sluit aan bij het landelijke beeld van klachten bij organisaties die Wlz-zorg verlenen. Daarnaast was communicatie en bejegening rondom onvrede over de kwaliteit van zorg een belangrijk aandachtspunt. 1 cliënt deed daarbij een beroep op de klachtencommissie.

Aard kwestie/klacht	CVP	klacht	Totaal 2018	%	Totaal 2017
Dwang	0	0	0	0	0
Organisatie/regels/financiën	1	1	2	7%	4
Persoonlijk	1	0	1	3%	1
Verblijf	1	1	2	7%	3
Zorg/bemiddeling/dienstverlening	17	5	22	73%	22
Niet ontvankelijk (klacht)	0	3	3	10%	0
Totaal	20	10	30		30

Woonvorm Den Bosch gaat samen op vakantie

De woonvormen Simon Stevin/Dertien Loten kreeg vanuit de Stichting Buurtactiviteiten Boschveld (BAB) een flink bedrag om uitstapjes te maken. Daar waren de bewoners heel blij mee. Maar ze begonnen ook te dromen over een gezamenlijke vakantie. Samen lieten ze de droom uitkomen. De bewoners regelden zelf een vakantie in Baarlo. Dat klinkt simpel, maar daar kwam heel wat werk bij kijken!

“We hebben elkaar anders en beter leren kennen.”

Bewoner Michel:

Eigenlijk begon het als een grapje. We zeiden: “Als we nou eens geen uitstapjes gaan maken, maar samen op vakantie gaan?” We hebben toen besproken wie er allemaal mee wilde. In totaal wilden er 13 bewoners samen een midweek op vakantie. Toen zijn Kim, Lies en ik gaan zoeken naar een goede locatie. Want je moet wel zorgen dat er genoeg aangepaste slaapkamers en badkamers zijn voor een grote groep. Op internet zochten we naar geschikte vakantieadressen. Die zijn we ook gaan bekijken, want op internet ziet het er vaak toch anders uit dan in werkelijkheid. De eerste locatie die we op het oog hadden bleek toch niet zo geschikt. Zelf ben ik als ‘ervaringsdeskundige’ eerst op het vakantieadres in Baarlo gaan kijken. Die bleek wel geschikt en hebben we geboekt. Daarna begon de voorpret: de kamerindeling maken, bedenken wat we wilden gaan doen en wat we allemaal mee moesten nemen. Dat was heel wat! In een paardentrailer hebben we onze eigen tilliften, douchestoelen en scootmobiels meegenomen. In totaal heb ik zo’n 3 maanden aan de voorbereidingen gewerkt. Maar een goede voorbereiding is het halve werk. Ik heb echt enorm genoten van de vakantie. Het leuke is dat ik medewerkers en bewoners anders en

vooral veel beter heb leren kennen. Dat hebben we ook als souvenir mee naar huis genomen. Het contact met medebewoners is beter geworden en ik maak nu eerder en sneller een praatje met ze!

“Voor alles werd een slimme oplossing bedacht.”

Medewerker Renée van den Oetelaar:

Ik heb zo genoten van de vakantie in Baarlo. Het was super gezellig! Het mooie is dat we door de schenking van BAB durfden te dromen en ineens ook andere mogelijkheden zagen. Wat ik geweldig vind is dat bewoners zich niet lieten weerhouden door financiële of organisatorische hindernissen. Voor alles werd een slimme oplossing bedacht. Dat creatieve denken in mogelijkheden was een heel mooi proces. Ik ben er trots op dat bewoners de vakantie helemaal zelf tot in de puntjes hebben geregeld. Zo hebben ze vooraf samen een interessant vakantieprogramma samengesteld met verschillende activiteiten en genoeg rustmomenten. Net als Michel heb ik bewoners en collega’s op een andere manier leren kennen. Dat is heel waardevol, omdat je voortaan nog beter kunt aansluiten bij de behoeften van bewoners. Maar het allerbelangrijkste: ik kan terugkijken op een ontzettend geslaagde vakantie week!



Cliënt loopt dag mee met voorzitter Raad van Bestuur

Ook onze bestuurder deed met veel plezier mee aan de Prokkelweek 2018. Cliënt Dhiradj Kalloe liep een dag met Jody Cath mee. Dat beviel haar zo goed dat ze Dhiradj uitnodigde om op een later tijdstip een vergadering van het Strategisch Team bij te wonen. Voor beiden werd dat een leerzame ervaring!

“Dhiradj hield ons echt een spiegel voor.”

Jody Cath:

Wat heb ik genoten én veel geleerd van Dhiradj. Voor zijn stagedag had ik bewust een ‘doorsnee’ dag uitgekozen. In mijn functie zitten daar behoorlijk wat bijeenkomsten bij. Door zijn aanwezigheid werd ik op een natuurlijke manier gedwongen om moeilijke woorden en managementtaal in te slikken. Ik merkte dat ik meer van ‘mens tot mens’ sprak. En dat is nou net wat we bij SWZ nastreven! Dhiradj observeerde heel goed en stelde recht vanuit zijn hart hele rake vragen. Hij focuste op het proces: hoe gaan mensen met elkaar om, hoe reageren ze en doen ze ook wat ze zeggen? Ook tijdens het overleg van het Strategisch Team vertelde hij frank en vrij wat hij zag gebeuren.

Hij heeft ons echt een spiegel voorgehouden en laten inzien dat we soms onnodig ingewikkeld doen. Met zijn vragen bracht hij ons terug naar de kern waar het om draait: waarom doen we dingen zoals we ze doen bij SWZ? Zijn bijdrage was zo inspirerend dat ik zeker vaker cliënten als tafelgast ga uitnodigen.

“Er wordt veel gepraat, maar er moet meer geluisterd worden.”

Dhiradj Kalloe:

Ik werk met veel plezier bij lunchroom De Komeet en bij het Serviceteam van Zonhove. Dat past bij mij, want ik vind het fijn om onder de mensen te zijn. Tijdens de Prokkelweek kun je meekijken op de werkplek van een ander. Ik was wel benieuwd hoe het is om directeur bij SWZ te zijn. Ik dacht dat het heel saai zou zijn, met veel vergaderingen en gepraat over geld. Maar het was juist heel interessant en leuk!

Vooraf de gesprekken die Jody had met mensen die bij SWZ wilden gaan werken of die samen wilden gaan werken vond ik goed. Ze vroegen echt waarom mensen hier willen werken en ze was heel geïnteresseerd in deze mensen.

Ik vond het heel leuk dat Jody me uitnodigde bij een bijeenkomst van het Strategisch Team. Daar viel het me op dat afspraken niet altijd voor iedereen even duidelijk waren. Daarom vind ik het belangrijk dat afspraken zwart op wit staan. Dan is voor iedereen duidelijk wat er afgesproken is. Verder viel het me op dat er veel gepraat wordt, maar dat mensen meer naar elkaar

moeten luisteren. Trouwens: bij SWZ wordt goed naar cliënten geluisterd hoor. Ik heb het hier heel erg naar mijn zin. Maar mijn Persoonlijk Begeleider weet dat ik me wil ontwikkelen in mijn werk en helpt me om steeds verder te komen.

Mijn werk bij het Serviceteam is een mooie manier om zelfstandiger te leren werken en te groeien in mijn werk. Dat is voor mij een belangrijke stap, zodat ik eventueel kan doorgroeien naar een betaalde baan.

REGIE

2018 in vogelvlucht

Concreet hebben we in 2018 gewerkt aan de kwaliteit van:

- Verbeterpunten uit cliëntervaringsmeting

Deze verbeterpunten hadden met name betrekking op het verbeteren van de inhoudelijke kwaliteit van de Persoonlijke Plannen. Bij een EMB-cliënt wordt voortaan de leervraag in dit plan opgenomen. In de Persoonlijke Plannen van NAH-cliënten nemen we op hoe het staat met emotioneel welbevinden en hoe we daarin gaan ondersteunen.

- Empowerment

De succesvolle Powercafés voor cliënten met EMB op Zonhove zijn voortgezet. Cliënten bespreken tijdens een Powercafé een onderwerp dat bij hen leeft. Daarnaast hebben we een pilotcursus Empowerment voor NAH- en LG-cliënten gegeven.

- Medezeggenschap en inspraak

We hebben de inspraak via bewonersraden en activiteitenraden voortgezet, waardoor cliënten kunnen meepraten over de dagelijkse gang van zaken. Uiteraard blijven de OR en CR medezeggenschap houden op beleidsniveau. De klachtenregeling is in 2018 herzien. Daarmee streven we na dat dat klachten sneller opgelost worden op de plek waar ze ontstaan zijn.

Het aantal klachten was in 2018 nagenoeg gelijk aan dat van 2017.

Goede voornemens 2019

- Uitvoeren cliëntervaringsmeting onder cliënten uit de Wlz.
- Aanpassen van de cursus Empowerment voor NAH- en LG-cliënten op basis van de ervaringen uit de pilot en verder uitrollen van deze cursus.
- Onderzoeken of empowerment geïntegreerd kan worden in de methodische ondersteuning van NAH-cliënten.
- Implementeren van een conflictmanagementsysteem voor de teams en het opleiden van twee interactiemedewerkers per team op het gebied van 'conflictbestendigheid'.
- Goed voorbereiden op de komst van de nieuwe Wet zorg en dwang.



ONTWIKKELING

Organisatie in ontwikkeling

Mensen maken de zorg! Daarom investeren we bij SWZ heel bewust in de kennis van onze medewerkers. We willen dat onze medewerkers hun talenten op hun eigen manier en in hun eigen tempo kunnen ontwikkelen. Simpelweg omdat ze onze cliënten dan beter kunnen begeleiden in hun ontwikkeling. Tegelijkertijd staan we voor

de uitdaging om in een krappe arbeidsmarkt de juiste mensen te werven en te behouden. Eigen regie en verantwoordelijkheid, extra aandacht voor de balans werk-privé, duurzame inzetbaarheid en voldoende ontwikkelingsmogelijkheden hebben daarom onze volle aandacht.

Merkbare mensgerichte zorg

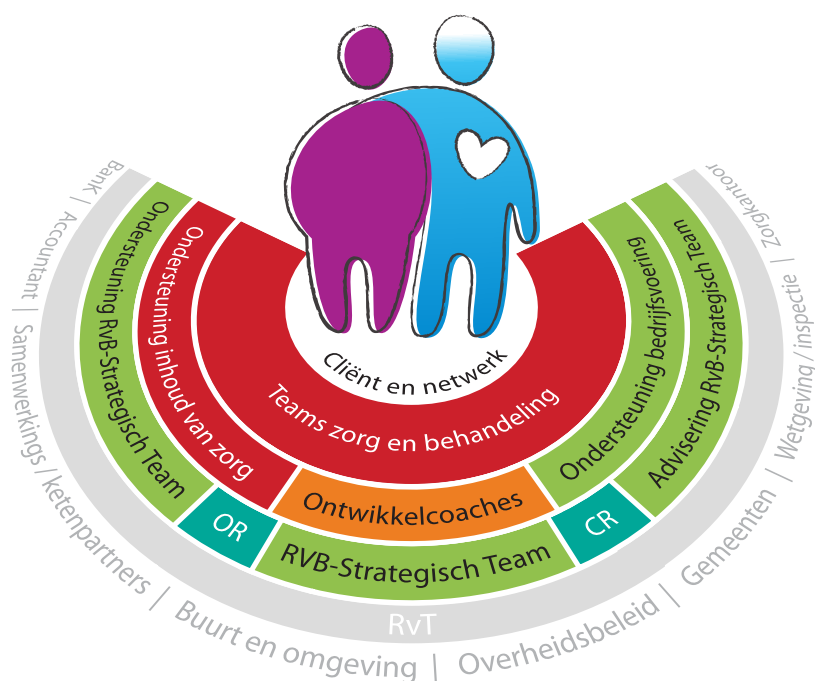
Vanaf 2016 werkt SWZ aan merkbare mensgerichte zorg. We zoeken samen met elke cliënt naar de beste aanpak en bepalen samen welke inhoudelijke zorg daar optimaal bij aansluit. Om die ambitie in maatwerk te kunnen realiseren, hebben we onze manier van werken onder de loep genomen en flink aangepast. Elk team heeft de eigen regie en geeft vanuit vakkundigheid en professionaliteit invulling aan merkbare mensgerichte zorg.

Andere organisatiestructuur voor meer merkbare mensgerichte zorg

Elk team is zelf verantwoordelijk voor een goede dagelijkse gang van zaken. Om deze verantwoordelijkheid goed te verdelen en te kunnen dragen, hebben we binnen een team 8 teamrollen benoemd. Elk team bepaalt zelf wie welke teamrol op zich neemt.

In 2018 focusten we ons op de vraag hoe we samen meer merkbare mensgerichte zorg kunnen geven en hoe onze nieuwe organisatiestructuur daarin kan ondersteu-

nen. De clustermanagers maken vanaf september 2018 geen onderdeel meer uit van deze organisatiestructuur. Nieuw is de functie van ontwikkelcoach. Deze 4 coaches ondersteunen teams in hun teamontwikkeling. Ook de behandelaars hebben een andere rol gekregen. Zij ondersteunen met hun kennis de teams zorginhoudelijk. Tot slot richtten we de ondersteuning opnieuw in om de teams zorg en behandeling beter te kunnen faciliteren. Met deze aanpassingen scheppen we de voorwaarden om een impuls te geven aan meer merkbare mensgerichte zorg.



Blijf toetsen of de organisatiestructuur aansluit bij de praktijk

2017 ☹️ 😐 😊

Zelforganiserende zorgteams.

2018 ☹️ 😐 😊

Voorwaarden creëren om de teams meer in hun kracht te zetten.

2019 ☹️ 😐 😊

Focus leggen op wat echt nodig is om goede zorg te leveren..

Werken aan TOP-pers

Elk team wil goede zorg leveren. Dat betekent dat we kritisch kijken naar wat goed gaat en wat nog beter kan. Ieder team maakt elk jaar een Team Ontwikkel Plan (TOP) met afspraken over de gewenste teamontwikkeling. In het TOP staan ook concreet de gewenste prestaties en verbeteringen op de kaders die SWZ voor de hele organisatie stelt.

Het doel is dat elk team minimaal één keer per jaar een TOP-bespreking heeft. In 2018 geeft 90% van de teams aan dit ook gedaan te hebben.

3 vragen aan ...

de Persoonlijk Begeleiders van Woonvorm De Rietbeemd

1 *Hoe helpt het TOP om je als team verder te ontwikkelen?*

Het TOP ondersteunt ons omdat we nu regelmatig in ons teamoverleg stilstaan bij onze gestelde doelen en de voortgang hiervan. Ook stimuleert het TOP ons om afspraken en acties te verdelen onder de verschillende teamrollen en daarmee de samenwerking tussen collega's te bevorderen.

2 *Hoe kun je in de nieuwe organisatiestructuur praktisch meer merkbare mensgerichte zorg geven?*

We ervaren niet dat we door de organisatiestructuur wezenlijk anders zijn gaan werken. Mogelijk komt dit omdat onze werkwijze al goed aansloot of paste bij de nieuwe organisatiestructuur.

3 *Waar zijn jullie trots op in 2018?*

Dat er naast het werken in het team ook ruimte is om mee te denken aan vragen die gesteld worden uit de organisatie. En we zijn trots dat we in een team werken waarin ruimte is voor mooie initiatieven om de zorg, begeleiding en welzijn van de cliënten zo goed mogelijk vorm te geven. We hebben oog voor elkaar en kunnen op elkaar bouwen bij minder goede momenten én leuke momenten.

3 vragen aan ...

Gerard Mienis, ouder

1 *Hoe helpt de nieuwe organisatiestructuur om in de praktijk meer merkbare mensgerichte zorg te leveren?*

De cliënt staat echt centraal en iedereen handelt in het belang van de cliënt. Daarmee is de bedoeling van de zorg het uitgangspunt en niet de regels, protocollen en het systeem.

2 *Waar word je blij van als vertegenwoordiger van een cliënt?*

Dat het personeel meer is gaan opereren als team en daarbij de cliënt en zijn belangen centraal stelt. Ik merk dat teamleden elkaar opvangen en helpen als dat nodig is. Gechargeerd zou je kunnen beweren dat men in het nabije verleden meer werkte

als individuen met ieder een eigen beleving aangestuurd door managers.

3 *Wat staat er nog op het wensenlijstje om zorg nog meer merkbaar en mensgericht te maken?*

Het ingezette veranderingsproces voltooien en borgen en meer stabiliteit bieden door personeelwisselingen tot het minimum te beperken. En ook heel belangrijk: het drastisch verminderen van de administratieve lasten, zodat er meer tijd is voor de daadwerkelijke zorg.

In de spiegel kijken

Hoe zorg je dat de zorg goed blijft? Door regelmatig in de spiegel te kijken en te reflecteren op wat goed gaat, wat beter kan en hoe je dat praktisch als team kunt realiseren. Daarom was het verder ontwikkelen van teamreflectie in 2018 een belangrijk aandachtspunt.

Van elk team (zorg én ondersteuning) verwacht SWZ dat ze structureel evalueren en reflecteren. Hoe ze dat doen, bepalen ze zelf. Verschillende teams hebben handige hulpmiddelen ingezet om structureel en doelgericht te werken aan teamreflectie.

Enkele voorbeelden zijn:

- het verbeterbord.
- een gezamenlijke, dagelijkse start en afsluiting waarin kort besproken wordt wat goed ging en wat beter kan.
- werken met het 'karrewiel van Vroemen' dat succesfactoren inzichtelijk maakt en ook duidelijk maakt waar verbeterpunten in een team kunnen zitten.

- werken met het Kwaliteitspel en van daaruit doelen en acties integreren in het Team Ontwikkel Plan (TOP).
- functioneringsgesprekken waarin twee teamleden een ander teamlid beoordelen en de uitkomsten delen in het teamoverleg. Deze uitkomsten zijn de basis voor het afspreken van concrete ontwikkelacties.

De ontwikkelcoaches constateren dat teams nog vooral focussen op 'hoe ze iets doen' in plaats van 'waarom ze iets doen'. Ook kunnen ze nog beter de link leggen tussen uitkomsten van een cliënttevredenheidsonderzoek en hun eigen acties en verbeterpunten. Andersom moet op beleidsniveau de gemene deler vanuit de teamreflecties helder worden, zodat we nog beter kunnen sturen op de ontwikkeling van onze organisatie. Dat zijn verbeterpunten voor 2019.

Ondersteuning geven in verdieping van teamreflectie

2017 

Teams maken kennis met teamreflectie en het geven van feedback.

2018 

Introductie inspiratiekaarten als praktisch verdiepingsmiddel.

2019 

Teamreflectie vast onderdeel laten zijn van de ontwikkeling van het nieuwe TOP. Bij deze evaluatie zijn naast het team ook de gedragskundige en de ontwikkelcoach betrokken.

3 vragen aan ...

Marlies Kusters, ontwikkelcoach

1 *Wat doet de ontwikkelcoach?*

De essentie van mijn functie is om de teams te laten groeien en bloeien. Ik wil de teams ondersteunen in de dialoog met cliënt, ouders en collega's onderling en ze stimuleren trouw te blijven aan zichzelf en de visie van SWZ. Dat brengt de teams in hun kracht. Ik kom veel in de praktijk. Daar zie en ervaar ik dat de ontwikkelcoaches ook de thermometer voor de ontwikkeling van de teams in zijn algemeenheid zijn. Dit vertalen we naar het Strategisch Team en de ondersteunende diensten.

2 *Hoe draagt de ontwikkelcoach bij aan merkbare mensgerichte zorg?*

Bij alle zaken die ik doe, denk ik aan merkbare mensgerichte zorg: echt met aandacht luisteren naar elkaar, elkaar proberen te begrijpen en eerlijk durven te zijn tegen elkaar. Ik wil zorgen dat iedereen zich gehoord, gezien en begrepen voelt vanuit de overtuiging dat dit als rode draad door de hele organisatie gaat lopen.

3 *Waar ben je trots op in 2018?*

Het zijn vooral de kleine dingen en de kleine stapjes waar ik trots op ben. Bijvoorbeeld als ik zie dat medewerkers de cliënten op de eerste plaats hebben staan. Of als medewerkers soms tot hun eigen verbazing tijdens het bespreken van het TOP ontdekken dat ze de zaken best goed op orde hebben. Ik ben er vooral trots op als medewerkers dat moeilijke gesprek aangaan met elkaar en elkaar feedback geven. Dan ontstaat er groei!

3 vragen aan ...

Team nachtdienst Zonhove

1 *Hoe helpt het TOP om je als team verder te ontwikkelen?*

Het TOP daagt uit om onszelf te blijven verbeteren en geeft ons houvast. We kijken namelijk regelmatig of de plannen die we hebben gemaakt ook naar de gewenste resultaten leiden. In 2018 hebben wij als nachtdienstteam heel bewust gekeken naar wat al goed gaat en wat we kunnen verbeteren. Zo hebben wij bijvoorbeeld afgelopen jaar een plan gemaakt om meer in contact te komen met mensen die overdag werken, zoals het opzetten van een Meet & Greet.

2 *Hoe kun je in de nieuwe organisatiestructuur praktisch meer merkbare mensgerichte zorg geven?*

Alle plannen in ons TOP hebben uiteindelijk de bedoeling om meer merkbare mensgerichte zorg te verlenen. Hoe de nieuwe organisatiestructuur ons daar bij helpt kunnen we op dit moment nog niet concreet benoemen.

3 *Waar zijn jullie trots op in 2018?*

Wij zijn bijzonder trots op de goede nachtrust van alle cliënten op Zonhove! Ook zien wij het als een lichtpunt dat we ons in 2018 meer in het 'daglicht' hebben geplaatst. Ons team werkt goed samen en we hebben elke nacht plezier in ons werk. Dat is nou precies de bedoeling!

Weten wat werkt

SWZ staat voor zorg van mens tot mens, met hart én hoofd. Dat betekent dat we nadrukkelijk oog hebben voor de menselijke kant van onze zorg. Bejegening, eigen regie en merkbare mensgerichte zorg zijn belangrijke pijlers voor onze zorg. Tegelijkertijd willen we ook dat onze mensen professionele, innovatieve zorg geven.

Kennis delen en leren van elkaar

In de praktijk weten onze medewerkers wat werkt. Ze delen actief hun kennis en beseffen dat zij altijd hun eigen kennis kunnen uitbreiden: in de praktijk én in de schoolbanken. SWZ investeert nadrukkelijk in een open leerhouding en het aanbieden van relevante scholingen. In 2018 hebben we een verbeterplan beroepspraktijkvorming (BPV) opgesteld en zijn we gestart met de implementatie daarvan.

Andere speerpunten waren de groei van het aantal opleidingsplaatsen met 15%, ondersteuning van praktijkleren en het aantrekken van zij-instromers door actief in de arbeidsmarktcampagne te focussen op deze groep.

Daarnaast hebben we een vervolg gegeven aan de eendaagse training in de REPOS-methode. In 2018 waren er twee interne REPOS-trainingen waarbij we 30 medewerkers traiden in het herkennen van pijnsignalen. Drijvende kracht achter deze training is het pijnteam, dat overigens in 2018 de gouden standaard heeft behaald.

LEAN werken

De regeldruk in de zorg ervaren cliënten en medewerkers als een knelpunt. SWZ wil verspilling van (negatieve) energie, tijd en middelen zoveel mogelijk terugdringen. Dat is namelijk een belangrijke voorwaarde om meer merkbare mensgerichte zorg te kunnen geven. Daarom is LEAN werken een speerpunt in ons beleid.

In 2018 hebben 28 medewerkers een LEAN-training gevolgd en is er een scala aan praktische verbeterpunten gerealiseerd, waaronder:

- betere nachtoverdracht van het Logeershuis in samenwerking met Centrale 24.
- vereenvoudiging van de aanvraagprocedure facilitaire zaken, waarmee we de wachttijd van een montageklus 18 dagen verkort hebben en 26.000 euro bespaarden.
- aanzet tot verbetering van de aanvraagprocedure hulpmiddelen.
- gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken van de elektronische leeromgeving (ELO).

Meer medewerkers opleiden in de REPOS-methode

2017   

10 teams volgden REPOS-scholing.

2018   

30 medewerkers geschoold.

2019   

Meer interne bekendheid aan pijnteam geven.

Verminderen regeldruk door LEAN te werken

2017   

Regeldruk is een knelpunt.

2018   

28 medewerkers volgden praktische LEAN-training en voerden praktische verbeterpunten door.

2019   

Vaststellen welke processen we als eerste willen verbeteren en hoe we door LEAN te werken daarbij verspilling tegen kunnen gaan.

Grensverleggende zorg

Bij SWZ zijn we er ons van bewust dat onze zorg altijd beter kan. Onder meer omdat er nieuwe methoden en technieken ontwikkeld worden die onze cliënten ondersteunen om zo zelfstandig mogelijk te leven op hun eigen manier. Tegelijkertijd is innovatie een belangrijk hulpmiddel bij de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Daarom is innovatie een belangrijk aandachtspunt in ons ontwikkelingsbeleid.

Ondersteuning cliënten en naasten

SWZ is aangesloten bij het innovatieve behandelnetwerk Hersenz. NAH-clieënten kunnen met deze behandelmethode gericht werken aan het leren omgaan met hun aandoening. In 2018 heeft SWZ voor het eerst de partnermodule van Hersenz aangeboden waarbij partners leren omgaan met de impact van een naaste met NAH.

In 2018 hebben we twee keer een gratis workshop fysieke belasting voor ouders en mantelzorgers georganiseerd. Tijdens deze workshop lag het accent op het praktisch omgaan van de fysieke belasting in de thuissituatie door voorlichting en instructie.

ICT als hulpmiddel bij zelfstandig leven

ICT draagt bij aan de regie en zelfstandigheid van onze cliënten. Vanaf 2018 zetten we drie mobiele oogbesturingssystemen voor EMB-clieënten functioneel in op woningen en dagbesteding. In de nabije toekomst willen we de mogelijkheden die ICT biedt laten zien en testen door cliënten en medewerkers in een 'living lab'.

Innovatie als hulpmiddel voor medewerkers

Op 29 oktober 2018 woonden 4 teamrolhouders Veiligheid de 'Gezond en Zeker Innovatiedag' in Nieuwegein bij. Op deze dag stond de fysieke veiligheid en belasting in de zorg centraal. Een cliënt van SWZ was tijdens deze dag trainingsacteur op de praktijkmarkt. Een mooi voorbeeld hoe wij en andere zorgverleners kunnen leren van onze cliënten!

Behandelaars die NAH-clieënten begeleiden zijn in 2017 en 2018 getraind in de Yucel-methode. Cliënten bouwen met gekleurde blokken hun huidige en gewenste levenssituatie. Voor mensen voor wie taal, overzicht en motivatie ingewikkeld zijn, is deze visuele methode een goede aanvulling. De methode maakt ook visueel de effecten van behandeling zichtbaar. SWZ heeft de Yucel-methode ook ingezet om de krachten en lasten binnen NAH-teams in kaart te brengen.

Grensverleggende zorg

2017 

Nieuwe ruimtes voor belevingsgerichte zorg en introductie Mijn SWZ.

2018 

Training in Yucel-methode, introductie partnermodule Hersenz voor NAH-clieënten en functionele inzet 3 mobiele oogbesturingssystemen voor EMB-clieënten.

2019 

Deelname aan living lab onderzoeken.

Innovatie en expertise bevorderen

NAH-behandelaars hebben de jaarlijkse en landelijke Hersenzdag bezocht. Vanuit het behandelteam Emiliusschool deelden behandelaars hun expertise via werkgroepen en expertteams. In de expertteams Revalidatie worden momenteel behandelstandaarden ontwikkeld, waarbij extra aandacht is voor diagnostische middelen. In het kader hiervan zijn enkele innovatieve meetinstrumenten aangeschaft, waaronder Movakic om de motorische vaardigheden van kinderen met EMB goed in kaart te brengen.

3 vragen aan ...

Mark van Zutven, cliënt van SWZ

1 *Waarom mocht je meedoen aan de Innovatiedag in Nieuwegein en wat was jouw rol?*

Ik mocht met de ergotherapeuten mee naar de Innovatie, Gezond en Zeker Beurs in Nieuwegein. Als trainingsacteur mocht ik andere mensen laten zien hoe bepaalde hulpmiddelen werken, zoals de tilliften en een speciale handschoen om een jas en schoenen makkelijker mee aan en uit te doen. Het was een drukke dag en leuk om te doen. Ik was dus een soort proefkonijn, maar zo voelde het niet hoor!

2 *Wat vond je gaaf om te doen?*

Wat ik gaaf vond is dat je mensen goed kunt uitleggen hoe dingen moeten, dat je kunt laten zien, hoe je iets gemakkelijk kunt doen. Het is fijn om mensen daar wegwijs in maken. Ik vind het belangrijk dat ze met een echte cliënt oefenen, want dat is realistischer. Als je als zorgverlener op elkaar oefent, ga je toch onbewust meehelpen. En mensen met een beperking kunnen dat nou eenmaal niet; wij 'geven niet mee'. Eigenlijk zouden medewerkers dit zo altijd moeten doen. Daar zijn altijd wel cliënten voor te vinden!

3 *Hoe reageerden de bezoekers van de beurs?*

Zij vonden het heel leuk dat ik er was en waren blij dat ze met mij konden oefenen. En ik had ook een leuke dag. Het was weer toch heel anders dan een dag op het activiteitencentrum.

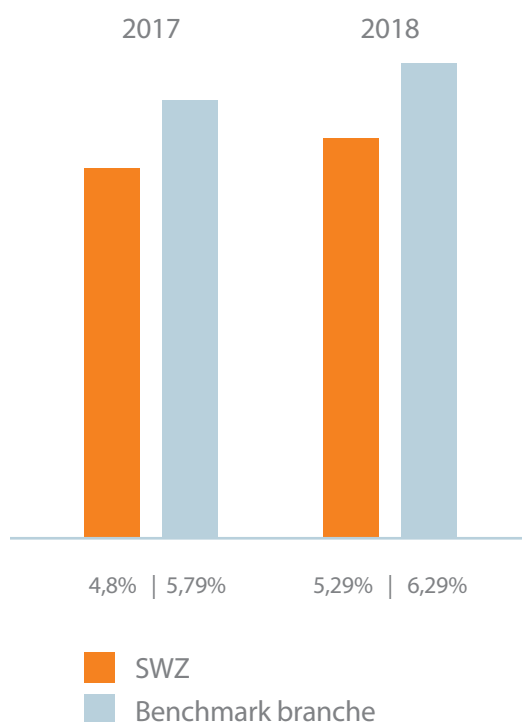
Werken aan werk

SWZ wil dat cliënten merkbare mensgerichte zorg krijgen. Maar dan moeten we er ook voor zorgen dat de mensen die bij ons werken zich prettig voelen in hun werk. Daardoor kunnen ze beter hun werk doen en wordt onnodig verzuim zoveel mogelijk voorkomen. In 2018 hebben we op verschillende manieren gewerkt aan werk.

Lekker in je vel

Bij SWZ willen we dat medewerkers lekker in hun vel zitten. In november 2018 heeft SWZ daarom meegedaan aan de 'Sterk in je werkweek'. Tijdens deze week konden medewerkers gratis deelnemen aan allerlei activiteiten om blij van te worden, hun netwerk te verbreden en ervaringen te delen. Vanwege onze personeelssamenstelling hebben we ook bijeenkomsten met een overgangsconsulent georganiseerd.

Het ziekteverzuim steeg in 2018 licht, maar bleef wel lager dan het gemiddelde in de zorg:



Mensen maken onze zorg.

Maar voor SWZ is het een hele zorg om voldoende gekwalificeerde medewerkers te werven die zich thuis voelen bij onze manier van werken. Simpelweg omdat we opereren op een erg gespannen arbeidsmarkt. Daarom hebben we 2018 uitgeroepen tot 'Het jaar van nieuwe collega's'. We besteedden op diverse manieren aandacht aan het werven, boeien en binden van medewerkers. We hebben:

- een eerste arbeidsmarktcampagne uitgevoerd waardoor het aantal sollicitanten sterk gegroeid is: van 105 aan het begin van 2018 naar 325 tijdens de campagne.
- een tijdelijke recruiter aangesteld.
- de beroepspraktijkvorming verbeterd en dit verbeterde plan ingevoerd.
- er is één loket gemaakt voor werving en selectie: Werknet SWZ.
- Vanuit het project 'SWZ versterken op de arbeidsmarkt' is geconstateerd dat teams onvoldoende ondersteuning en begeleiding krijgen om de capaciteitsplanning goed in te richten. Dit wordt in 2019 opgepakt.

Gaan of blijven werken bij SWZ aantrekkelijker maken

2017   

Het wordt moeilijker om voldoende gekwalificeerde medewerkers aan te trekken door de krapte op de arbeidsmarkt.

2018   

Uitzetten campagne 'Het jaar van nieuwe collega's'.

2019   

Actualiseren van de functies en bijbehorende waarderingen.

Teamreflectie met cliënten bij Lunchroom De Keyser

De medewerkers van Lunchroom De Keyser in Helmond werken intensief samen met de drie begeleiders. Zij zijn hét gezicht van de lunchroom en werken zo zelfstandig mogelijk in de bediening, keuken of de administratie. Daarom vindt bedrijfsleider Willem Snijders het logisch dat hij samen met de cliënten nadenkt over het functioneren van het team.

“We kunnen zoveel leren van elkaar!”

Bedrijfsleider Willem Snijders:

We hebben een open en veilige sfeer binnen ons team en beseffen dat we veel van elkaar kunnen leren. Tijdens de teamreflectie hebben we, naast een gezamenlijk overleg, in groepjes van 4 cliënten en 1 begeleider een aantal stellingen besproken. Het voordeel van deze kleine groepjes is dat iedereen aan bod komt en zich durft uit te spreken. Waar nodig stelt de begeleider gerichte vragen. Daarnaast lagen er notitieblaadjes waarop iedereen een vraag of opmerking kan schrijven. Dat verlaagt de drempel extra. Uit de teamreflectie kwamen vooral praktische tips, zoals het invoeren van een communicatieschriftje waarin afspraken en taken duidelijk genoteerd worden. Extra winst is dat je door onderlinge discussies ook extra informatie krijgt over cliënten. In een persoonlijk gesprek wordt soms gezegd dat iemand helemaal tevreden is met zijn taken. Tijdens de teamreflectie kwam naar voren dat sommige mensen eigenlijk best andere taken willen proberen. Tijdens de bijeenkomst kijken we naar wat goed gaat en hoe dat komt. Want naast verbeterpunten is het ook heel motiverend en belangrijk om stil te staan bij de successen.

“Ik vind het belangrijk ook mijn mening te kunnen geven.”

Allround medewerker José Kocken:

Elk jaar hebben we een teambijeenkomst in combinatie met een uitje. Het is goed dat wij ook mee mogen praten. Ik vind het belangrijk dat ik hoor hoe de lunchroom er voor staat. Tijdens deze bijeenkomsten leer ik mijn collega's beter kennen. En ik vind het belangrijk om ook mijn mening te kunnen geven. Tijdens deze bijeenkomst worden we betrokken en er wordt heel serieus naar ons geluisterd. In het begin vind ik het altijd een beetje spannend. Dat komt omdat bijna iedereen bij het overleg aanwezig is, ook mensen die ik niet zo goed ken. Ik moet dan even wennen aan de situatie. Maar als we wat gekletst hebben, is dat zo over. En dan durf ik best mijn mening te geven. Afgelopen keer heb ik wat gezegd over het telefoongebruik in De Keyser en ook over de communicatie tussen de begeleiding op de werkvloer in de keuken. Er veranderen soms dingen in de receptuur of garnering en dat wist niet iedereen. Daarom is er een communicatieschriftje gekomen in de keuken. Dat heeft echt geholpen. Super dat we zo serieus genomen worden. Zo maken we samen ons werk steeds beter.



INSPIRERENDE
VOORBEELDEN

Woonvorm Someren gaat 'on tour'!

SWZ heeft veel verschillende locaties in verschillende plaatsen. Hoe zou het er bij een andere locatie aan toe gaan? Wie wonen of werken daar? Dat vroegen cliënten van de woonvorm Someren zich af. Samen met begeleiders gaan ze op zoek naar de antwoorden. Hoe? Nou, gewoon door bij die locaties op bezoek te gaan. Vanaf 2018 bezoekt de woonvorm Someren elk half jaar een andere locatie. En natuurlijk zijn andere locaties van harte welkom om in Someren op de koffie te komen!

“De bezoeken brengen ons op goede ideeën.”

Bewoner Lisa Santegoeds:

Jody Cath kwam zich een keer aan ons voorstellen. Van te voren hadden we onze vragen aan haar op papier gezet. Mijn vraag was of we andere locaties konden bezoeken. Dat wilde ik graag omdat flexwerkers die bij ons komen vaak verhalen vertellen over andere locaties. Dat maakte me nieuwsgierig. Je kunt je wel een beeld proberen te vormen, maar dat lukt pas goed als je er zelf geweest bent. Jody en onze begeleiders vonden dat een leuk idee. En dus zijn we dat gaan doen. We zijn al in Den Bosch, bij de lunchroom in Helmond en op Zonhove geweest. Daar heb ik gezien waar Jody werkt! Ik had uit de verhalen een heel ander beeld van Zonhove. Mijn vooroordelen waren na het bezoek helemaal verdwenen! De bezoeken brengen ons ook op goede ideeën. Zo gaan we in Someren een beetje verbouwen. Het

kantoor komt in de gezamenlijke ruimte. Zo krijgen we een extra appartement voor een bewoner. In Den Bosch vertelden ze ons dat ze een vrijwilliger hebben gevonden door op de markt te flyeren. Dat hebben wij daarna ook gedaan! Verder willen we nog een keer bij een woonvorm gaan kijken hoe zij de gezamenlijke ruimte huiselijk hebben ingericht. Dat brengt ons vast op goede ideeën. Mijn wens voor 2019? Dat we tips krijgen waar we kunnen gaan kijken én dat andere locaties bij ons op de koffie komen!

“We kunnen zoveel leren van elkaar!”

Persoonlijk Begeleider Saskia van Rooij:

Het is super leuk om samen met de bewoners on tour te gaan. Er zijn zoveel locaties binnen SWZ die voor onze bewoners onbekend zijn. De bewoners geven aan wat ze graag willen zien en waar ze heen willen. Het is gewoon leuk om andere cliënten en medewerkers te ontmoeten.

Wij zijn heel enthousiast over de bezoeken aan andere locaties. We zijn ook altijd welkom om ergens te gaan kijken. Persoonlijk vind ik het wel jammer dat er nog niemand bij ons op bezoek is gekomen. Iedereen is van harte uitgenodigd! Zelf blijven we voorlopig nog on tour gaan, want we hebben nog lang niet alles van SWZ gezien!



2018 in vogelvlucht

Concreet hebben we in 2018 gewerkt aan de kwaliteit van:

- Ontwikkeling van onze organisatie

Onze organisatie is in 2018 veranderd. De clustermanagers maken daar vanaf september 2018 geen onderdeel meer van uit en teams functioneren zelforganiserend. In 2018 is de ondersteuning anders georganiseerd, zodat de teams Zorg en Behandeling beter ondersteund worden. Nieuw is de functie van ontwikkelcoach, die teams ondersteunt in hun ontwikkeling. Teams stellen voortaan Team Ontwikkel Plannen op en reflecteren zelf op hun functioneren. Deze teamreflectie is volop in ontwikkeling. We constateren dat teams in 2018 vooral nog focussen op 'hoe' ze iets doen in plaats van 'waarom' ze iets doen.

- Ontwikkeling van onze medewerkers

In 2018 is er een verbeterplan Beroepspraktijkvorming opgesteld en hebben we het leren van elkaar gestimuleerd, onder meer met REPOS-trainingen. Daarnaast hebben medewerkers LEAN-trainingen gevolgd, waaruit concrete verbeteracties zijn gekomen die leiden tot minder verspilling in processen.

- Innovatie en kennisdeling

We boden voor het eerst de partnermodule van Hersenz aan en gaven twee keer een gratis workshop fysieke belasting voor naasten/vertegenwoordigers. Een van onze cliënten was trainingsacteur op de landelijke 'Gezond en Zeker-dag' in Nieuwegein, waar ook 4 medewerkers aanwezig waren. Behandelaars zetten bij NAH-cliënten de Yucell-methode in om beter inzicht in hun situatie, wensen en behoeften te krijgen. Voor EMB-cliënten zijn drie mobiele oogbesturingssystemen in gebruik genomen. Tot slot hebben divers teams actief hun expertise intern gedeeld.

- Ontwikkeling van onze positie op de arbeidsmarkt

We opereren in een gespannen arbeidsmarkt en willen medewerkers werven, binden en boeien. In 2018 zijn daarvoor aan aantal acties ingezet. Zo deed SWZ mee aan 'Sterk in je werkweek', zijn we met een arbeidsmarktcampagne gestart, is er een (tijdelijke) recruiter aangesteld en hebben we één loket gemaakt voor werving en selectie: Werknet SWZ. We constateren dat het ziekteverzuim in 2018 licht is gestegen, maar onder het landelijke gemiddelde blijft.

Goede voornemens 2019

- Teams tools geven en ondersteunen bij teamreflectie, zodat ze meer gaan focussen op waarom ze dingen doen in plaats van hoe ze dingen doen. Daarbij delen we goede voorbeelden van teamreflectie met elkaar.
- Op beleidsniveau actief de gemene deler vanuit teamreflecties destilleren en deze waardevolle informatie gebruiken om te werken aan de ontwikkeling van onze organisatie.
- Integreeren van LEAN denken in processen om zo de regeldruk – en in het verlengde daarvan de werkdruk - te verminderen.
- Mogelijkheden onderzoeken om een gezamenlijk living lab te ontwikkelen, waarin de ICT -mogelijkheden voor EMB-cliënten gezien en getest kunnen worden door cliënten en medewerkers.
- Beleid ontwikkelen om voldoende gekwalificeerde medewerkers op korte en lange termijn aan te trekken en te behouden.
- Ontwikkelen en implementeren van tools en randvoorwaarden om beter te kunnen roosteren.
- Competenties verbeteren van medewerkers die roosteren, zodat zij de formatie nog beter kunnen afstemmen op de behoefte.
- Invoeren exitgesprekken, zodat we inzichtelijk krijgen om welke reden medewerkers onze organisatie en/of de zorg verlaten. Dit geeft waardevolle informatie om medewerkers te werven en te behouden.



REFLECTIE

Goede zorg maken we samen!

Daarom koos SWZ er voor om de Ondernemingsraad (OR), Cliëntenraad (CR) en Raad van Toezicht (RvT) gezamenlijk te laten reflecteren op het kwaliteitsverslag 2018. Vanuit ieders kennis en achterban is waardevolle en opbouwende feedback gegeven op het verslag. Een aantal praktische verbeterpunten is meteen na de reflectie in dit verslag verwerkt. Zo is er een extra leeswijzer toegevoegd, zijn enkele verbeteracties voor 2019 verder aangescherpt en is de introductie van elk thema uitgebreid met een kort overzicht van de onderwerpen binnen het thema. De inspirerende voorbeelden en ervaringsverhalen worden als waardevolle aanvulling gezien. Het verheugt de RvT dat deze persoonlijke verhalen duidelijk maken dat medewerkers echt vanuit de bedoeling van merkbare mensgerichte zorg werken. Ook blijkt eruit hoe zorgvuldig en afgewogen keuzes binnen SWZ worden gemaakt. Dat vinden we bij SWZ normaal, maar dat is eigenlijk heel bijzonder. De CR geeft aan dat in 2018 merkbaar is geworden dat teams zichzelf ontwikkelen en zichzelf versterken. Dat vindt zij een heel positieve ontwikkeling, omdat dit essentieel is voor goede zorg. De OR sluit zich hierbij aan.

Vorm en inhoud van het verslag

Tijdens de gezamenlijke reflectiebijeenkomst was ook nadrukkelijk aandacht voor de gekozen vorm en inhoud van het verslag. De CR vindt het positief dat er een speciale cliëntenversie is gemaakt. De gekozen verhalende vorm vindt het merendeel van de leden van de CR minder geschikt voor de achterban, omdat de voor de cliënten wezenlijke thema's te kinderlijk worden beschreven. Zij adviseert om volgend jaar een zakelijkere en beknopte samenvatting te maken. Een samenvatting is voor cliënten namelijk noodzakelijk om de essentie van het verslag te kunnen begrijpen.

Daarbij tekent de CR aan dat het vanwege de diversiteit van de cliënten haast niet mogelijk is om een cliëntversie van het verslag te maken die aan ieders verwachtingen voldoet. De CR geeft verder aan dat het SWZ siert dat ze nadrukkelijk cliënten

en medewerkers op een prettige en leesbare manier wil informeren over het kwaliteitsbeleid in 2018.

De aanbeveling is om voor de duidelijkheid meer gebruik te maken van pictogrammen. De RvT zou het een meerwaarde vinden als de koppeling naar de kwaliteitsbouwstenen duidelijker en zichtbaarder zou zijn en als verbeterpunten nog nadrukkelijker naar voren zouden komen. De RvT pleit ook voor een bronnenlijst, waardoor duidelijk is waar welke informatie is opgehaald. Dit helpt ook om te kunnen beoordelen of het verslag volledig is en ingaat op alle kwaliteitsaspecten waaraan SWZ in 2018 heeft gewerkt. Deze informatie is nu in het verslag verwerkt en dat kan voor lezers soms onduidelijk zijn. Dit is een duidelijk verbeterpunt voor het kwaliteitsverslag over 2019.

Alle deelnemers gaven aan dat het verslag genoeg informatie in afwisselende vorm biedt. Daarmee is het verslag interessant en ziet het er aantrekkelijk uit, maar het zorgt ook voor een relatief lijvig verslag. De balans hierin moeten we gezamenlijk blijven zoeken. Dit geldt ook voor de externe visitatie, waarbij gekozen is om dit de eerste twee jaar in carouselvorm met collega-instellingen te doen. Hierna zal SWZ de gekozen vorm evalueren en afwegen of het betrekken van externe organisaties uit andere branches meerwaarde biedt.

Organisatie in ontwikkeling

Tijdens de reflectie werden drie belangrijke thema's uit het verslag uitvoeriger besproken, omdat ze in de praktijk een grote weerslag hebben op onze manier van werken. Dat waren de veranderingen in de organisatiestructuur, de Team Ontwikkel Plannen en teamreflecties, en het arbeidsmarktvragestuk in de zorg. De OR signaleert dat SWZ op veel fronten in ontwikkeling is. De uitdaging is om gezamenlijk goed te blijven focussen op de eindbestemming en daarbij de eigen verantwoordelijkheid van de teams te laten groeien. De RvB erkent dit en geeft aan te zoeken naar een werkbaar maar continu reflectiepatroon bij cliënten en medewerkers om zo – op elk niveau van de organisatie – van elkaar te kunnen blijven leren. De CR constateert dat cliënten door de andere organisatiestructuur geconfronteerd zijn met veel personeelwisselingen. Dat wordt als onprettig ervaren. De CR plaatst daarbij wel de kanttekening dat in de praktijk al de eerste positieve kanten van meer zelfstandigheid en

verantwoordelijkheid van de teams merkbaar zijn en dat de enorme toewijding van medewerkers erg positief is.

Leren van reflecteren

De Team Ontwikkel Plannen en teamreflecties dragen in de optiek van CR, OR en RvT bij aan een betere kwaliteit van onze dienstverlening. Duidelijk is wel dat we hierin nog zoekende en lerende zijn. De RvT adviseert om op beleidsniveau oog te hebben voor de rode lijn die uit de teamreflecties naar voren komt, omdat dit waardevolle informatie geeft over hoe je op strategisch niveau de kwaliteit verder kunt verbeteren. De OR deelt deze zienswijze, maar tekent wel aan dat we ervoor moeten waken dat we terugvallen in het oude patroon. De eigen zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van teams zorgt dat we beter zorg op maat kunnen geven. Dat brengt diversiteit in de uitvoering van onze taken met zich mee. Het is dus zoeken naar een manier om ervaringen in teamreflecties met elkaar te delen om zo van elkaar te leren. De RvT voegt hier expliciet aan toe dat verschillen zichtbaar mogen zijn, zodat je van elkaar kunt leren. De CR is van mening dat de TOP's en teamreflecties een goede ontwikkeling zijn, maar geeft ook aan dat het meerwaarde heeft om cliënten actiever en nadrukkelijker bij deze reflecties te betrekken.

Arbeidsmarktvragestuk

De CR vraagt nadrukkelijk aandacht voor het arbeidsmarktvragestuk. Zij constateert dat er een personeelstekort is en dat dit een bedreiging kan vormen voor de veiligheid en kwaliteit van de zorg. De

krachte op de arbeidsmarkt is in de praktijk soms ook voor cliënten merkbaar. Zo komt het voor dat er een echt minimale bezetting is, wat niet bijdraagt aan het gevoel van veiligheid voor cliënten. Daardoor draaien veel medewerkers extra uren, wat het risico op uitval vergroot. De OR vult aan dat het zaak is om de medewerkers te koesteren, omdat zij kundig en gemotiveerd zijn. Het verder uitbreiden van LEAN-processen en het aanreiken van tools waarmee bijvoorbeeld beter geroosterd kan worden, dragen bij aan vermindering van de werkdruk.

De RvB erkent dat voldoende, gekwalificeerde medewerkers belangrijk zijn om voldoende comfort aan onze cliënten te bieden. Ze realiseert zich dat het lastig is om bepaalde vacatures in te vullen, maar zoekt ook naar praktische mogelijkheden om werken bij SWZ aantrekkelijk te maken en houden. De RvB is voornemens om nog nadrukkelijker te zoeken naar de oorzaak van het personeelstekort. Het vermoeden bestaat dat mensen niet SWZ maar de zorgsector verlaten. Dit zal duidelijk worden uit de exitgesprekken die vanaf 2019 gevoerd worden. In dat jaar zal ook blijken of de arbeidsmarktcampagne en de mogelijkheid om gecombineerde diensten te draaien een positief effect hebben.

Hoewel de personeelskrachte een punt van zorg is, constateren de CR, OR en RvT dat de SWZ-medewerkers enorm betrokken en professioneel hun werk doen. Daarmee zijn zij een wezenlijke factor voor de kwaliteit van onze dienstverlening.



EXTERNE VISITATIE

Cello bezoekt SWZ

Aanpak visitatie

Samen met collega-organisaties Cello en Severinus geeft SWZ invulling aan de externe visitatie. Na goede ervaringen in 2018 met de driehoeksbezoeken is besloten ook in 2019 op deze manier en met elkaar de externe visitatie vorm te geven. Dit jaar bracht SWZ een bezoek aan Severinus en Cello bezocht SWZ. Cello stelde onderstaand verslag op.

Verslag visitatie kwaliteitsrapport SWZ 2018

Datum visitatie: 15 mei 2019

Doel van de visitatie is een externe reflectie op enerzijds een gedegen aanpak onder het kwaliteitsrapport (Zijn de verschillende bouwstenen benut: zorgproces rond de individuele cliënt, cliëntervaringen en teamreflectie?), anderzijds op het informatiegehalte van de kwaliteitsrapportage (een geobjectiveerd beeld vanuit de relevante informatiebronnen, volledigheid op de vastgelegde thema's, en de logica van gekozen verbetertrajecten).

Tijdens de visitatie is er extra aandacht voor een thema dat voor SWZ heel belangrijk is: 'merkbare mensgerichte zorg'. De concrete vraag van SWZ aan Cello is: 'Of en hoe we deze 'merkbare mensgerichte zorg' terug zien in de praktijk en hoe de werkwijze (op basis van zelforganisatie) daar aan bijdraagt?'

Het programma van de middag:

- 13:00 Ontvangst en kennismaking
- 13:15 Bezoek team Nachtdienst en bezoek Inspiratiehuis (Powercafé)
- 14:15 Verdiepingsgesprek met vragen over het bezoek en het rapport
- 15:15 Opstellen / aanvullen visitatierapport door de visitatiecommissie
- 16:00 Terugkoppeling bevindingen aan SWZ
- 17:00 Einde bezoek

Op de volgende pagina's staan de reacties op het kwaliteitsrapport puntsgewijs weergegeven. Er is een algemene reactie (ook op de bezoeken), feedback op het thema 'merkbare mensgerichte zorg', er wordt nader ingegaan op de aanpak en het informatiegehalte. Het verslag besluit met enkele tips.

Algemeen:

Een algeheel beeld van het kwaliteitsverslag:

- Mooi kwaliteitsverslag, aantrekkelijk vormgegeven.
- Makkelijk leesbaar, heldere inleidingen en samenvattingen.
- De smiley's geven op een eenvoudige manier weer waar je staat, ook t.o.v. 2017.
- Mooie vondst om de cliëntversie vanuit een verhaal van een cliënt weer te geven.
- De visie en belangrijke thema's die daaruit voortvloeien komen nadrukkelijk aan bod: het rapport 'ademt' deze visie.
- Algemene opmerkingen n.a.v. de bezoeken en het verdiepingsgesprek:
- Het Powercafé is een mooi initiatief.
- We ontmoeten gemotiveerde medewerkers.
- We zien veel gerichtheid op het versterken van regie van cliënten.
- Robert kreeg nog wat weinig ruimte in de presentatie. Hart zit goed van de medewerker, maar hoofd en handen kunnen nog wat meer in lijn.
- Mooie visie op het omgaan met klachten. Klachten: zo veel mogelijk aan de bron oplossen. Eventueel met coaching.
- Mooi verhaal van Dhiradj.

Thema

De concrete vraag van SWZ aan Cello: 'Of en hoe jullie deze 'merkbare mensgerichte zorg' terug zien in de praktijk en hoe onze werkwijze (op basis van zelforganisatie)

daar aan bijdraagt?

- 'Merkbare mensgerichte zorg' komt nadrukkelijk terug in het kwaliteitsverslag.
- We vinden 'merkbaar' een mooie toevoeging, want alleen dan is het geslaagd.
- Dit merkbare is mooi uitgewerkt in jullie inspirerend kader.
- Door de interviews die in het verslag staan krijg je een beeld van 'merkbaar'.
- Met name in het verhaal van de medewerker van de nachtzorg werd duidelijk hoe zij werken aan zelforganisatie. Zij gaf aan dat door deze manier van werken sneller ingespeeld kan worden op vragen van cliënten. Ook Dhiradj gaf later in de bespreking aan dat hij dit merkte.
- We zien een mooie gerichtheid op verandering in alle lagen.
- In het verdiepingsgesprek is het gegaan over 'Wat als iemand niet met hoofd en hart kan werken?'. Net als bij klachten wordt ook dit als uitgangspunt in het team opgelost: eerst feedback geven, waar nodig vragen de teamrolhouders 'medewerkers' ondersteuning van de teamcoach. Eventueel opschalen met P&O en eventueel zorgdirecteur.

Gedegen aanpak

Hier zoomen we in op de verschillende bouwstenen van het kwaliteitskader.

Zorgproces rond de individuele cliënt

- Het Persoonlijk Plan is de ruggengraat van de zorg bij SWZ.
- We zien veel aandacht voor het versterken van eigen regie.
- Het rapport riep nog vragen op over de verbetering op het gebied van het Persoonlijk Plan en hoe SWZ dit gaat aanpakken. Hier zijn we in het verdiepingsgesprek niet aan toegekomen.

Cliëntervaringen

- SWZ gebruikt Ben ik tevreden als cliëntervaringsonderzoek. Deze is in 2016 afgenomen.
- Er wordt in het rapport vermeld hoe aan de verbeteracties in 2018 is gewerkt.
- Op basis van de informatie in het kwaliteitsverslag is het moeilijk een oordeel te vormen wat er uit het ervaringsonderzoek kwam en wat er in de verschillende jaren mee gedaan is.

Teamreflectie

- SWZ verwacht van elk team dat zij structureel evalueren en reflecteren. Er zijn hiervoor verschillende hulpmiddelen beschikbaar, maar hoe ze het doen, bepalen ze zelf.
- Bij de nachtzorg geven ze aan dat ze dat doen. We zien trots over de voortgang die ze als team hebben geboekt.
- Het meten van de voortgang van de teamontwikkeling (van fase 1-4) is losgelaten. In het verdiepingsgesprek

EXTERNE VISITATIE

VERVOLG

wordt aangegeven dat uiteindelijk de maatstaf de cliënt- en medewerkertevredenheid is. Hier hadden we in dat geval meer informatie over verwacht in het verslag, met name over de medewerkertevredenheid.

Informatiegehalte van de kwaliteitsrapportage

- Het verslag is zeer informatief. Om een goed oordeel te kunnen vormen over hoe de bouwstenen zijn benut, zou nog wat meer informatie wenselijk zijn. Gevaar is dat dit afdoet aan de leesbaarheid. We missen vanuit het kwaliteitskader informatie over hoe SWZ omgaat met vrijheidsbeperkingen.
- Mooi hoe de verhalen van betrokkenen en inspirerende voorbeelden de boodschap versterken. Hier missen we de kritische geluiden. Die zullen er zeker ook zijn, bijvoorbeeld met alle organisatieontwikkelingen. De zelfkritische houding zien we wel in de verbeterpunten en in het gesprek.
- De gekozen verbeteracties volgen logisch op de terugblik. Het zou nog scherper kunnen door aan te geven met welke resultaten (ook kwantitatief) je tevreden bent.

Tips:

- In links in de digitale versie zou je verdiepende informatie, bijvoorbeeld t.a.v. de bouwstenen kunnen opnemen.
- Jullie willen vrijwilligers meer inzetten. Laat hier ook cliënten in meedenken.

Terugblikkend op de visitatie klopt de sfeer in het kwaliteitsverslag bij wat we tijdens de visitatie hebben aangetroffen. We hebben

veel waardering en respect voor de visie en de manier waarop jullie met de organisatieverandering bezig zijn. Merkbare mensgerichte zorg staat centraal in het denken en doen. We zijn benieuwd wat de organisatieverandering nog verder op gaat leveren in merkbare mensgerichte zorg.

Deelnemers aan de visitatie

Ontvangende organisatie (SWZ):

- Dhiradj Kallou, cliënt
- Marlies Kusters, ontwikkelcoach
- Bertine van Winkel, strategisch adviseur besturende processen
- Rianne Kessels, adviseur marketing & communicatie
- Jody Cath, Raad van Bestuur

Externe visitatiecommissie (Cello)

- Sonja Kroese, cliënt en ervaringsdeskundige
- Rosita Beljaars, cliënt en ervaringsdeskundige
- Annemieke Bock, begeleider ervaringsdeskundigen
- Bas Vetten, senior beleidsadviseur kwaliteit Cello
- Wilma aan den Toorn, manager innovatie (voorheen gids vitale teams)
- Frank van Beers, lid van de Raad van Bestuur Cello



NAWOORD

Nawoord

Terugkijken

Als ik terugkijk op het jaar 2018 dan ben ik vooral trots op de ontwikkelingen en resultaten die zijn behaald.

- Zo ben ik blij met onze ethische commissie en de geestelijk verzorgers. Dit helpt teams om beter om te gaan met dilemma's.
- Het Powercafé waar cliënten met medewerkers in gesprek gaan over allerlei thema's, waaronder de nieuwbouwplannen van Zonhove. Eén van onze cliënten wil dat er een moskee gebouwd wordt, wat is de vraag achter de vraag en in welke vorm kunnen we tegemoet komen aan deze wens?
- Ik vind het mooi te merken dat medewerkers geen schroom kennen om incidenten te melden en bereid zijn met elkaar te reflecteren en te leren.
- In onze visie is eigen regie belangrijk, dit geldt voor cliënten én voor medewerkers. Ruimte om zelf initiatief te nemen, je verantwoordelijk te voelen. Vanuit deze gedachte is het initiatief in de woonvorm Den Bosch om samen op vakantie te gaan.
- De OR neemt steeds meer een andere rol in: "Hoe meer medezeggenschap medewerkers hebben en betrokken worden bij besluiten, hoe minder wij deze rol hebben". Hier is moed voor nodig en dat heeft onze OR.

Pas op de plaats

Binnen SWZ werken mensen die enorm gemotiveerd en bevlogen zijn om zich te blijven ontwikkelen. Dit hoge ambitieniveau heeft een keerzijde. Vanuit dit enthousiasme nemen we regelmatig teveel hooi op onze vork, waardoor we met teveel zaken tegelijk bezig zijn. Dit zie ik in alle teams terug, bijvoorbeeld Teamontwikkelplannen (TOP) met teveel verbeteracties en in het Strategisch Team wordt het zoveelste project gestart. Dit signaleerde ook de OR tijdens de interne reflectie. Een pas op de plaats in 2019 is daarom belangrijk.

Wat is echt nodig?

De Persoonlijk Plannen zijn de ruggengraat van onze zorg, deze moeten actueel en van goede kwaliteit zijn, dit was niet altijd het geval. Veelal is het verwerken van gegevens te ingewikkeld en tijdrovend. Hier ligt een grote uitdaging: hoe kunnen we de administratieve werkzaamheden zo simpel mogelijk maken? Dit geldt voor alle systemen. In 2019 sluiten we aan bij de zogenaamde "schrapsessies" van de VGN en willen wij kritisch blijven kijken naar wat echt nodig is.

Ruimte en vertrouwen

Vanuit onze visie willen we waarde toevoegen aan het leven van mensen met een beperking. Hiervoor hebben onze medewerkers ruimte en vertrouwen nodig om hierin zelfstandig keuzes te maken. In 2018 hebben we afscheid genomen van de clustermanagers en zijn vier ontwikkelcoaches gestart om teams te ondersteunen. Deze verandering vraagt veel van medewerkers. Als je tot voor kort ieder moment kon terugvallen op je clustermanager, dan is dit een grote verandering. Dit blijft aandacht vragen en zeker voor de medewerkers in de ondersteuning. Zij hebben nog onvoldoende support en scholing ontvangen om hun rol anders in te vullen om medewerkers in de zorg nog beter kunnen ondersteunen. Ook een aandachtspunt voor 2019.

Beter omgaan met verschillen en conflicten is van essentieel belang, het goede gesprek waarin ieders belang besproken wordt. De cultuur van onze organisatie is conflict mijdend, hierin ligt nog een grote uitdaging.

We willen meer aandacht geven aan ontmoeten, het delen van verhalen, in gesprek met elkaar en successen vieren.

Even een rustmoment, samen reflecteren en elkaar inspireren. In 2019 willen we teams daarom meer en beter ondersteunen in het uitvoeren van teamreflecties en op organisatieniveau meer aandacht hebben voor de 'trends' die daaruit voortkomen. Een terecht punt van aandacht dat tijdens de interne reflectie met de RvT, OR en CR naar voren kwam.

Arbeidsmarkt en werkgeluk

De grootste uitdaging is het arbeidsmarkt vraagstuk. Zowel hoe komen we aan nieuwe medewerkers, maar nog belangrijker hoe behouden we ze en proberen we personeelwisselingen voor onze cliënten en medewerkers te beperken. Aandacht voor werkgeluk zal een belangrijk thema zijn in 2019. De OR heeft samen met medewerkers besproken waar zij blij van worden. Het bedrag per persoon voor een teambuildingsdag is verhoogd, 50 medewerkers kunnen meedoen aan workshops bij Lab of Life voor meer werkplezier, betere balans tussen werk en privé en lagere werkstress. Ook wordt er expliciet aandacht gegeven aan vrouwen in de overgang; een derde van onze medewerkers zit in deze fase van hun leven.

We hebben geprobeerd om zo goed mogelijk een eerlijk verhaal te schetsen over de kwaliteit die we binnen SWZ bieden, de mooie verhalen en onze uitdagingen.

Vol goede moed en enthousiasme gaan we hier in 2019 mee verder.

Jody Cath
Raad van Bestuur



Het verhaal van Steffie

Hoi, ik ben Steffie. Dit is mijn fotoalbum van 2018.
Wat heb ik veel gedaan en meegemaakt!

Kijk je met me mee?



O ja, achter me staan mijn moeder en Persoonlijk Begeleider.
Samen hebben we nagedacht over wat ik wil leren en doen
in 2018. Dat is opgeschreven in mijn Persoonlijk Plan.



Ik weet wat ik wil leren en doen. Maar ik weet niet precies hoe SWZ mij daarbij kan helpen. Dat weet mijn Persoonlijk Begeleider. Twee keer per jaar kijken we of mijn Persoonlijk Plan nog past.

Het is belangrijk dat iedereen weet wat ik wil en nodig heb. Daarom staat mijn Persoonlijk Plan met alle afspraken ook in de computer.

Ook belangrijk: mijn begeleider heeft in 2018 geleerd hoe je de afspraken nog beter in het Persoonlijk Plan zet.



De Bike Trike Dag op Zonhove was zo gaaf! Ik ging samen met Loet op de motor.

Met Loet doe ik vaak leuke dingen, zoals wandelen, zwemmen of een spelletje. Het is fijn dat er vrijwilligers zijn met wie ik leuke dingen kan doen of gewoon lekker kan kletsen. Ik vind dat SWZ goed voor de vrijwilligers moet zorgen en nog beter naar ze moet gaan luisteren.



Brr, ik houd niet van spuitjes, maar soms krijg ik zo medicijnen. Dat doet Zoë. Zij heeft eerst op een soort pop geïfend. Pas toen ze het heel goed kon, mocht ze mij een spuitje geven. Dat vind ik een veilig idee.

Trouwens: er wordt bij SWZ goed gelet op veiligheid.

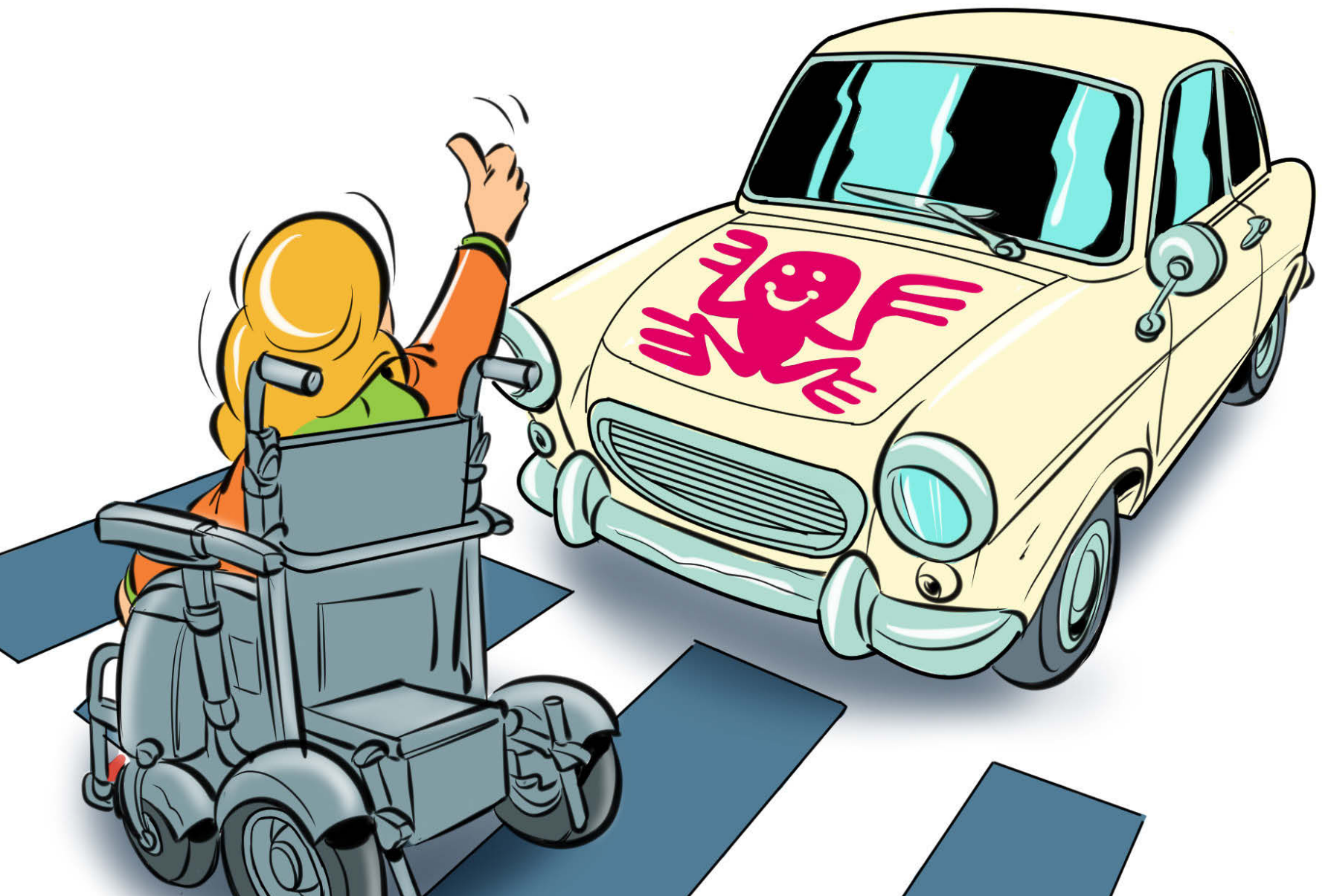
Toen ik viel, is de fysiotherapeute komen kijken hoe dat kwam.

Zij gaf ook tips aan mij en de begeleiders hoe we kunnen zorgen dat ik niet meer val.



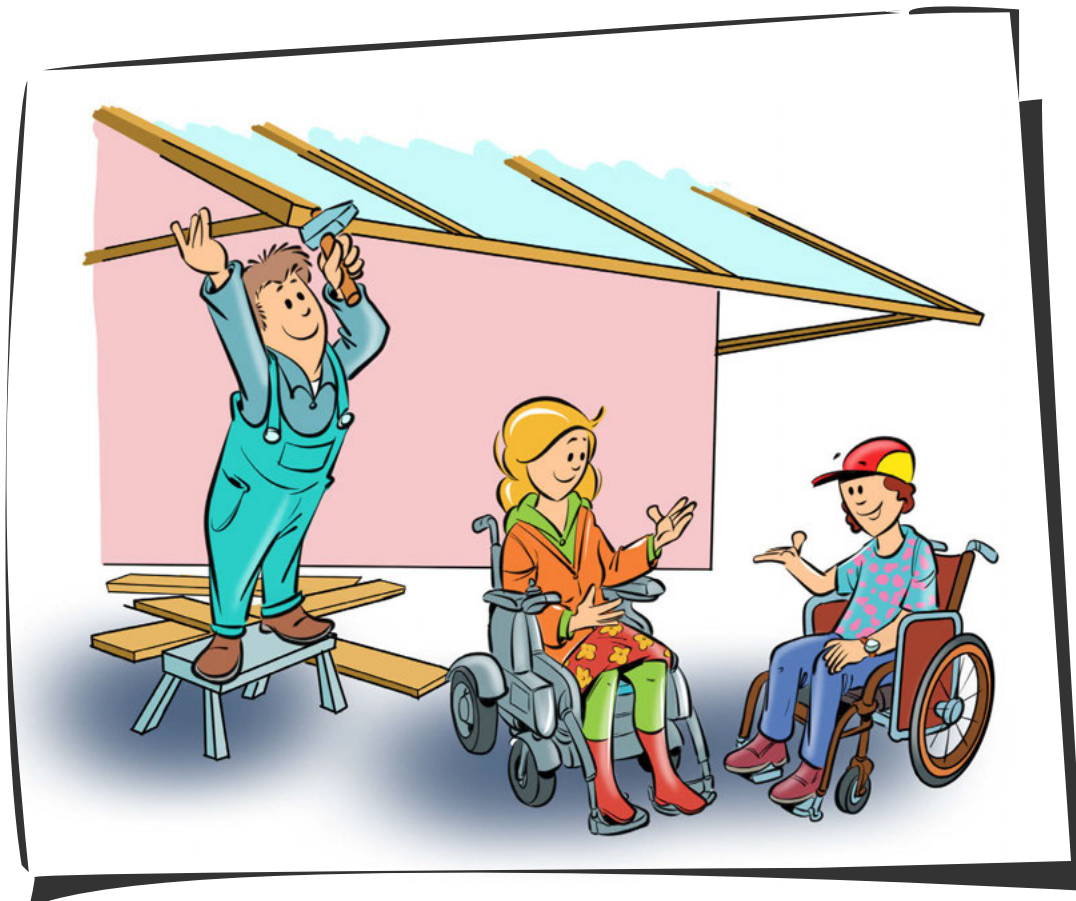
De Verkeersweek op Wielen vond ik heel goed. Auto's die op Zonhove komen, houden nu beter rekening met ons. Ze rijden minder hard, parkeren op de goede plek en stoppen voor de zebrapaden.

Die zebrapaden zijn nieuw. Ik ben er heel blij mee, want nu kan ik veiliger oversteken. Met de Verkeersweek wonnen we zelfs de Gouden Prokkel.



Ik heb het naar mijn zin op Zonhove. Daar woon en werk ik. Ik heb er veel vrienden, zoals Joris. Zijn droom over de nieuwbouw van Zonhove staat in een mooi Ambitieboek.. Ik kijk er best vaak in.

Ik droom van een heel mooi huis met een grote kamer. Bij het Powercafé heb ik mijn droom verteld aan de mensen die het nieuwe Zonhove gaan maken. Gelukkig hebben vrijwilligers een fijne overkapping bij mijn huis gemaakt. Kan ik vaker lekker buiten zitten!

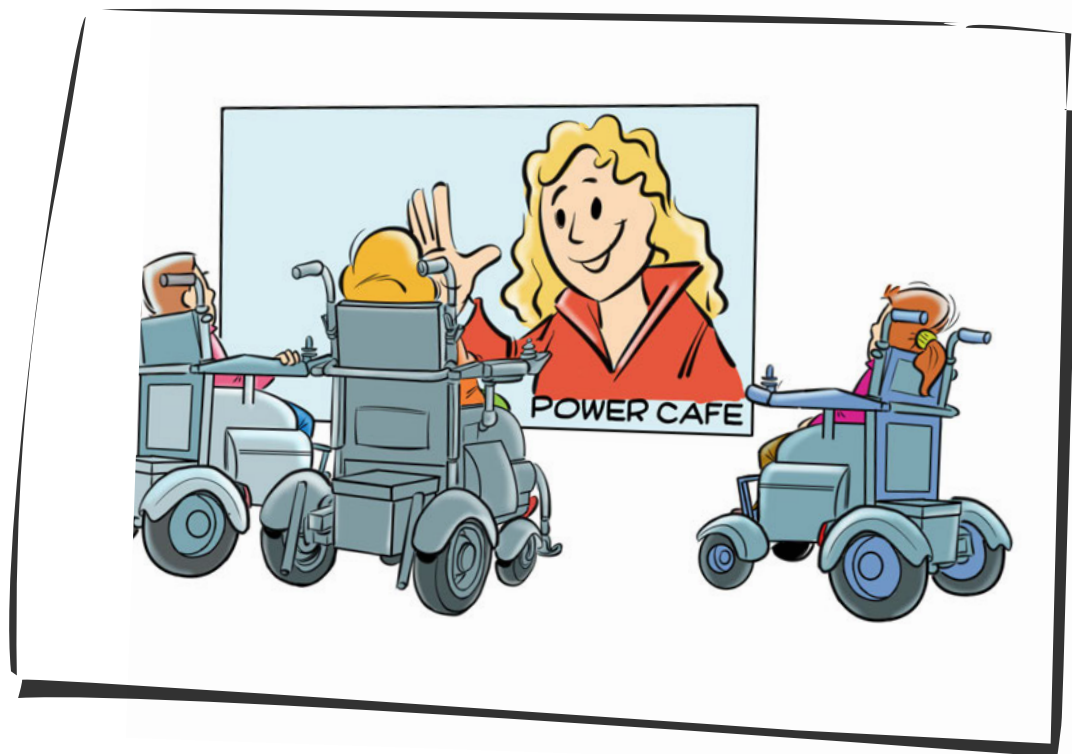


Ik wil graag nieuwe dingen leren en zo groeien in wie ik ben en wat ik kan. Daarom staan voortaan mijn leerdoelen ook in het Persoonlijk Plan.

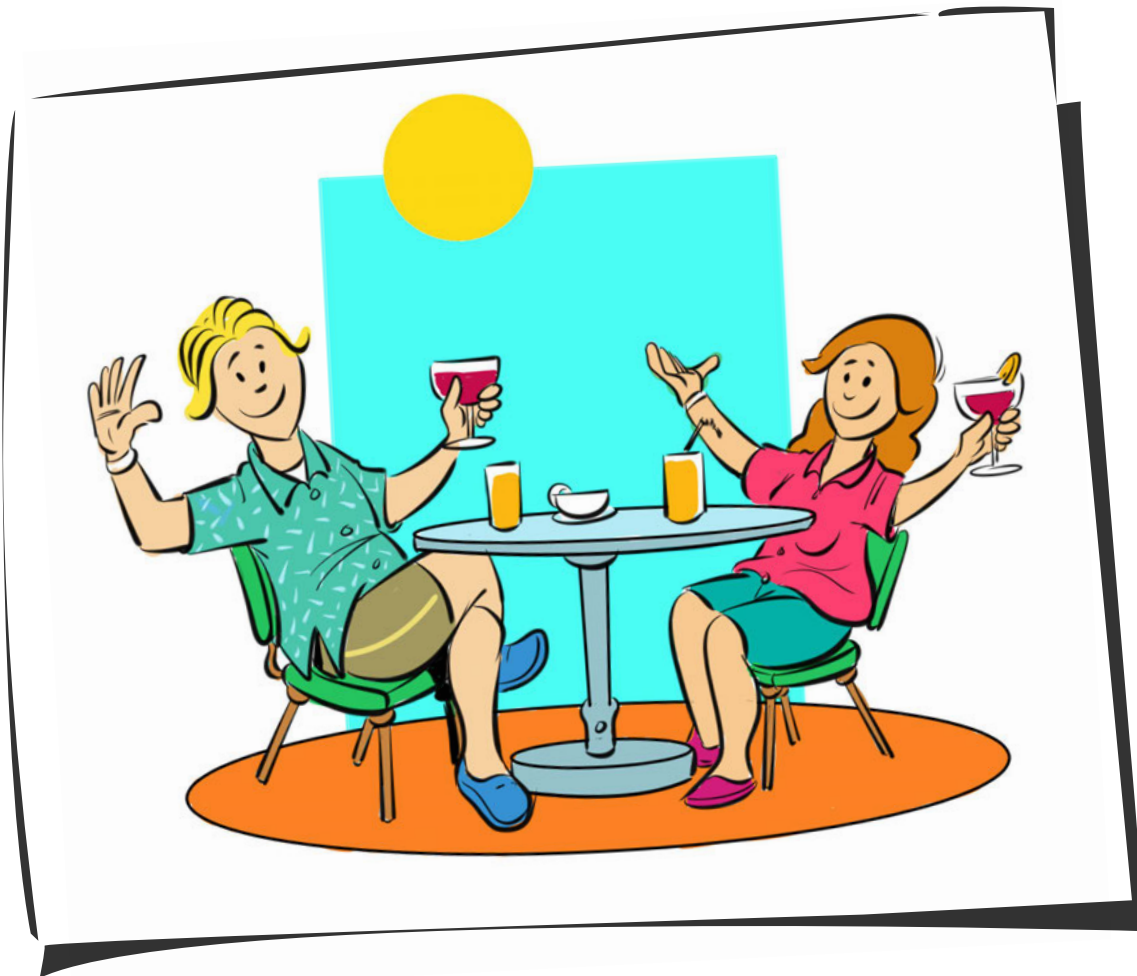
Bij mijn groepsgenoot Wessel is dat nog niet zo. Gelukkig gaat SWZ dat volgend jaar bij hem ook doen!



Ken jij Marieke al? Ik heb haar ontmoet bij het Powercafé. Ze heeft goed uitgelegd wat ze als cliëntvertrouwenspersoon doet. Je kunt altijd in vertrouwen met haar praten. Bijvoorbeeld als je een klacht hebt. Marieke gaf de tip om altijd eerst samen tot een oplossing te komen. Als dat echt niet lukt, kun je haar inschakelen.



Ik ben in 2018 heel vaak naar het Powercafé geweest. Daar kun je praten over allerlei belangrijke dingen, zoals de nieuwbouw van Zonhove. En het is er altijd keigezellig!



Zeno stuurde mij deze foto op. Hij woont in de woonvorm Simon Stevin in Den Bosch. Hij is met 15 bewoners samen op vakantie geweest. Dat zou ik ook wel willen!

Zeno had die vakantie trouwens echt verdiend. Want hij had samen met zijn zus heel hard gewerkt tijdens een cursus om beter te durven zeggen wat je wilt en denkt. Ook fijn: SWZ vraagt nu aan Zeno zelf of hij lekker in zijn vel zit.

Dit is mijn vriendin Wendy. Ze heeft bij de woonvorm Uden haar eigen huisje. Samen met andere bewoners vergadert ze over dingen die ze belangrijk vindt in en om haar huis.

Een van die dingen was oefenen wat je moet doen als er brand is. Dat was een goede én leuke oefening!







Ook ik heb met mijn groep en onze begeleiders
gepraat over de huisregels. Het is fijn dat er naar
ons geluisterd wordt.

Gelukkig zijn er ook cliënten die met de directeur
praten over wat wij vinden. Vaak gaat dat over hoe
SWZ kan zorgen dat wij goede zorg blijven krijgen.

Ik ben heel blij met alle mensen die me helpen. Ze zorgen dat ik steeds meer zelf kan en durf.

Wilma werkt bij mij op de groep. Ze vertelde me dat zij ook iemand heeft die zorgt dat ze steeds meer zelf kan en durft. Dat is de ontwikkelcoach. Zij helpt te bespreken wat al goed gaat en te bedenken wat nog beter kan. Maar ik vind het nu al een TOP-team hoor!



Dit is Ziyad. Hij is in 2018 bij onze groep komen werken. Hij had eerst een heel andere baan, iets met computers. Hij moet nog veel leren. Dat is niet erg, daar helpen we hem bij.

Ziyad is blij dat hij bij ons werkt. En ik ben heel blij met hem. Hij is heel grappig én weet veel over computers.

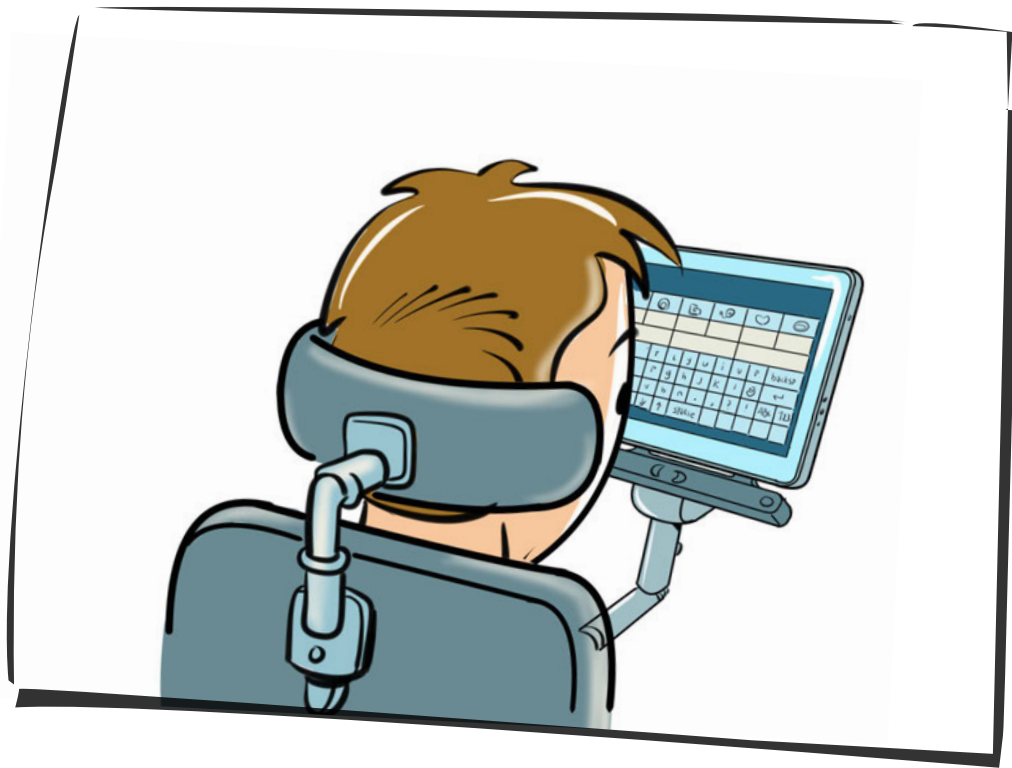
Sanne werkt al lang bij ons. Eerst kwam ze alleen als er iemand op vakantie of ziek was, maar nu komt ze veel vaker bij ons werken. Dat vind ik fijn, want ik ken haar goed.



Tjonge, wat moeten onze begeleiders toch veel opschrijven en lezen. Dat kost veel tijd. Jammer, want ik vind het leuker als ze met mij iets leuks gaan doen.

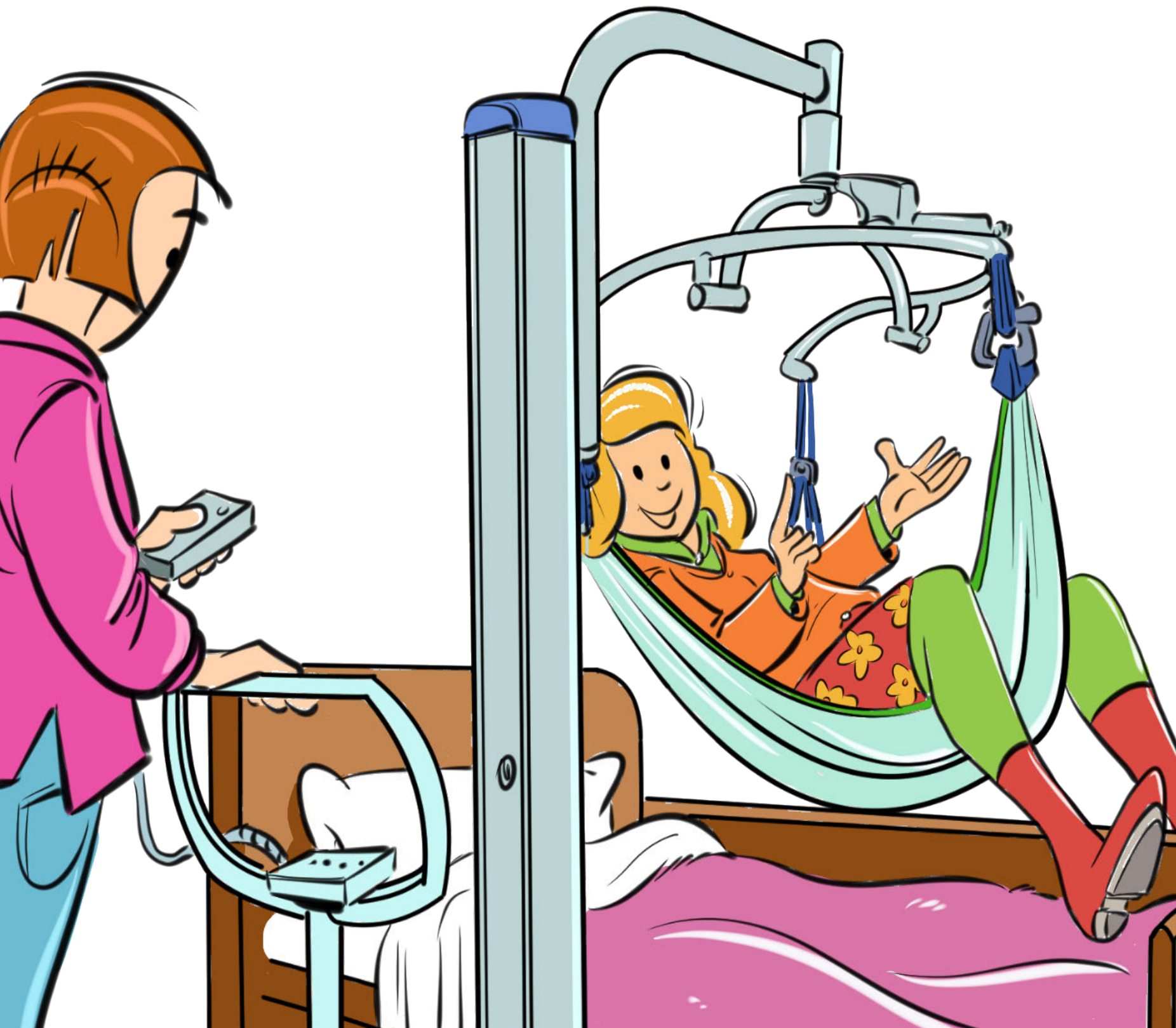
Wendy vertelde me dat SWZ met minder regels toch goed wil werken. Iedereen met een goed idee mag dat zeggen. Dat lukt best goed. Iemand bij SWZ had een goed idee waardoor sneller klusjes gedaan worden, zoals het ophangen van gordijnen!





Ik vind het leuk om op de tablet spelletjes te doen.
Maar het is ook handig als wekker!

Zack kan zijn computer niet missen.
Hij bestuurt met zijn ogen de computer.
Die vertelt dan wat Zack wil zeggen.
Er zijn nog veel meer van die handige apparaten.
Die wil ik best met Zack uitproberen hoor!



Ik vind het fijn om naar huis te gaan. Voor mijn moeder is het wel eens zwaar om me te helpen. Daarom heeft SWZ haar uitgelegd hoe ze me het beste uit bed kan helpen en douchen. Trouwens: op mijn groep leert Wilma de andere begeleiders hoe ze me veilig kunnen helpen.

Dit is Zorro. Hij woont woonde vroeger bij mijn oma, maar nu bij mijn moeder. Hij zegt heel vaak: 'toppie klauw'. Dan antwoordde mijn oma altijd: 'Nee, het is koppie krauw. Je moet wel je koppie er bij houden, Zorro.' Daar moet ik heel hard om lachen. Maar oma had wel gelijk. Je moet altijd goed nadenken wat je weet en wat je van iemand anders kunt leren.



Dat doen ze bij SWZ ook. Wilma heeft op een speciale dag in Utrecht geleerd hoe je het beste kunt bukken. En Sanne heeft weer van Wilma geleerd hoe ze kan zien of iemand pijn heeft.

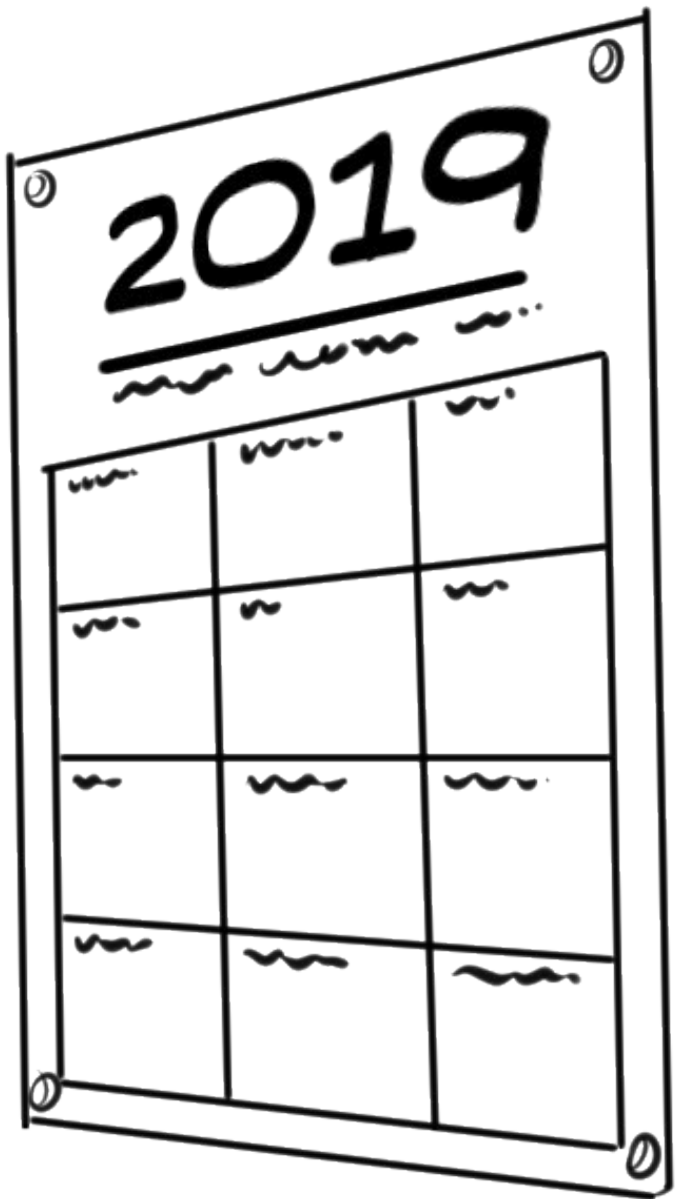


Sander woont in de woonvorm Sonnehoek in Someren.
Hij wilde wel eens zien hoe het is om op Zonhove te
wonen. Daarom kwam hij bij ons op bezoek.

Ik vond het leuk om hem Zonhove te laten zien.
Ik zou ook best eens bij Sander in Someren willen
gaan kijken!







Het is leuk om nog eens te zien wat ik in 2018 allemaal heb meegemaakt. Maar ik heb nu zin om iets te gaan doen.

Ga je mee naar D'n Tref? Daar is altijd iets leuks te beleven!

Colofon

Dit kwaliteitsverslag is een uitgave van SWZ.
©mei 2019

**Met speciale dank aan alle cliënten, verwanten,
vrijwilligers en medewerkers van SWZ die een
bijdrage aan dit verslag hebben geleverd.**

Tekst:
Bertine van Winkel,
strategisch adviseur Besturende Processen

Rianne Kessels,
adviseur Marketing & Communicatie

Jody Cath,
Raad van Bestuur

Interviews en tekstontwikkeling:
Hubertine van den Biggelaar,
Tekst en Tekenen
Illustraties: Arjen Vriezokolk
Vormgeving: Dino Design



ontplooi je mogelijkheden