Eenvoudige taal voorin

Eenvoudige Taal

syndion

Dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking



Syndion, altijd in ontwikkeling

Kwaliteitsrapport Syndion 2017

Syndion. Doen we samen.



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting in eenvoudige taal	4
Reflectie van de bestuurder	16
1. Individuele zeggenschap – cyclisch werken – het cliëntportaal	20
2. Nieuwe begeleidersfuncties	22
3. Driehoekskunde	23
4. Afspraken over medicatie	24
5. Afspraken over vrijheidsbeperking	25
6. Medezeggenschap	26
7. Ervaringsonderzoek ‘Zeg het maar’	27
8. Zelfstandige teams en teamreflectie	29
Waar we trots op zijn	32
Waar we minder trots op zijn	34
Reflectie vanuit de medezeggenschap	35
Syndion in cijfers	36



Inleiding

Vanaf 2017 werkt Syndion met het nieuwe kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Het kwaliteitskader is een lijst met afspraken over wat goede zorg is.

Het kwaliteitskader heeft drie belangrijke bouwstenen:
Bouwsteen 1: de afspraken met de cliënt; afgesproken zorg
Bouwsteen 2: de ervaringen van de cliënten over de verleende zorg
Bouwsteen 3: de teamreflectie

Het kwaliteitskader maakt met deze bouwstenen duidelijk wat onze cliënten mogen verwachten van de zorg. Het helpt onze medewerkers om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en het helpt onze leidinggevenden bij het leveren van goede zorg. Ook helpt het Syndion om aan anderen te laten zien dat wij kwaliteit van zorg leveren volgens de afspraken van het kwaliteitskader.
In dit rapport komen alle bouwstenen bij elkaar. We besteden veel aandacht aan het leren en verbeteren. Bij elk onderwerp lees je daarom het antwoord op de vragen: “Wat gaat goed?” en “Wat kan beter en hoe gaan we dat doen?” Uiteindelijk draait het immers om steeds betere zorg voor onze cliënten.

Wie zijn wij?

“Syndion kiest ervoor geen vastomlijnde organisatie te zijn, maar een organisatie waarin de visie en waarden direct terug te zien zijn in het handelen van de betrokken medewerkers. De kernwaarden zijn het vertrekpunt. Bij het werken binnen Syndion vraagt dit van alle medewerkers te werken vanuit deze kernwaarden.” Zo staat het beschreven in alle arbeidscontracten van Syndion.

In 2016 hebben cliënten en medewerkers uitgebreid stilgestaan bij de kernwaarden die bij onze visie en missie horen. Onze kernwaarden zijn: **Zeggenschap. Verbindend. Maatwerk met lef!**

Onze medewerkers werken oplossingsgericht, vanuit hostmanship. Concreet is dit terug te zien doordat medewerkers afstemmen, afspreken en elkaar aanspreken.

De ambitie

Syndion. Doen we samen! is de ambitie van Syndion. Het gaat over wie we willen zijn als organisatie. Een ambitie die we met elkaar invulling geven. De ambitie luidt als volgt:
Elke medewerker van Syndion draagt bij aan het optimaliseren van de kwaliteit van ondersteuning binnen de belangrijkste eenheid: cliënt - verwant - begeleider.
Elke medewerker neem hierin zijn/haar eigen verantwoordelijkheid.

Dat betekent dat elke medewerker:
- werkt vanuit de kernwaarden van Syndion;
- zich bewust is van het effect van zijn/haar handelen op de kwaliteit van ondersteuning;
- zich verantwoordelijk voelt en ook verantwoordelijkheid neemt;
- in gesprek blijft: luisteren, vragen stellen, input geven, ideeën delen.

De projecten van ***Syndion. Doen we samen!*** staan niet los van elkaar, maar vloeien in elkaar over.

Afspraken met de cliënt





Individuele zeggenschap - cyclisch werken

In 2017 zijn alle begeleiders gestart met ‘cyclisch werken’.

De begeleider en de cliënt maken afspraken:

Hoe ga jij je doelen halen?

Die afspraken staan in het ondersteuningsplan.

Het ondersteuningsplan staat in het ECD.

ECD betekent Elektronisch Cliënt Dossier.

Dat is een programma op de computer.

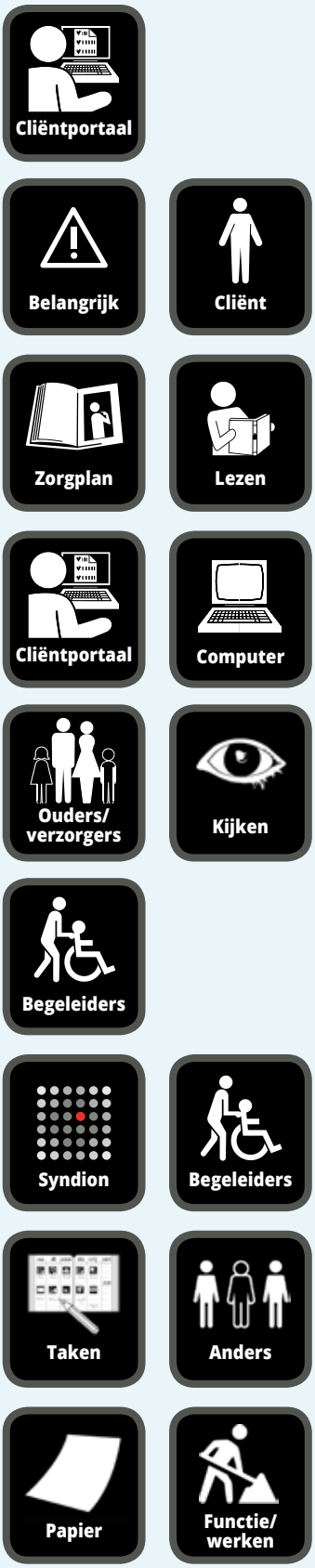
Soms vonden begeleiders het moeilijk om te werken met het ECD.

Het kostte veel tijd het om het te leren.

In 2018 krijgen begeleiders hier meer tijd voor.

Afspraken met de cliënt





Het cliëntportaal

Syndion vindt het belangrijk dat een cliënt zelf zijn zorgdossier kan bekijken.

Daarom is er een cliëntportaal gemaakt.

Met een naam en wachtwoord kan de cliënt inloggen.

Ook ouders en vertegenwoordigers kunnen zo het zorgdossier inzien.

Nieuwe begeleidersfunctie

In 2017 heeft Syndion de begeleiders voorbereid op zelfstandig werken.

De taken van de begeleiders worden anders.

Deze zijn opgeschreven in nieuwe functiebeschrijvingen.

Afspraken met de cliënt





(vervolg) Het cliëntportaal

Daar staat in wat de taken van de begeleiders zijn.

Vanaf 1 januari 2018 zijn deze nieuwe functies ingegaan.

Driehoekskunde

Het is belangrijk dat een cliënt, zijn ouders en de begeleider met elkaar samenwerken.

Met ‘Driehoekskunde’ wordt uitgelegd hoe dit zo goed mogelijk kan.

De begeleiders leren hoe ze betere gesprekken kunnen houden met cliënten of hun ouders.

In 2018 worden er nog meer cursussen gegeven.

Ook mogen de ouders van cliënten meedoen aan de cursussen.

Afspraken met de cliënt





Afspraken over medicatie

Cliënten die dat kunnen, zijn zelf verantwoordelijk voor hun medicijnen.

Cliënten die dat niet kunnen,
krijgen hulp van begeleiders.

Als er een fout gemaakt wordt, moeten begeleiders dit melden.

Ook als er iets *bijna* fout ging moet dit worden gemeld.

Zo kunnen begeleider hiervan leren.

De fouten en *bijna* fouten worden besproken in het teamoverleg.

Afspraken met de cliënt





Afspraken over vrijheidsbeperking

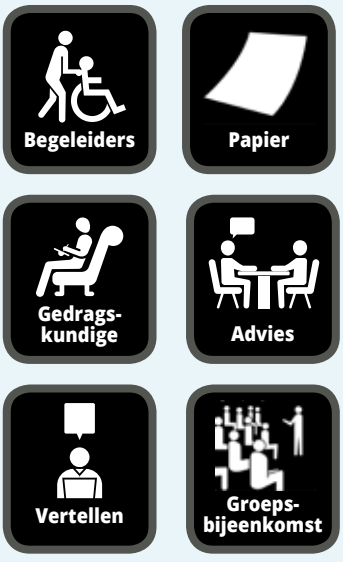
Vrijheidsbeperking betekent dat je niet alles mag doen wat je wilt.

Syndion maakt altijd afspraken met de cliënt of zijn ouders over wat wel of niet kan of mag.

Syndion wil dat vrijheidsbeperking niet nodig is.

Soms staan er in de huisregels van locaties afspraken die daar niet horen.

Huisregels zijn niet bedoeld voor dit soort afspraken.



Voor begeleiders is er een document: ‘Omgaan met vrijheidsbeperking’.

Gedragsdeskundigen van Syndion geven begeleiders hier advies over.

Het thema Vrijheidsbeperking is besproken in de CCR en in verschillende Locatieraden.

Ervaringen van cliënten





Medezeggenschap

Syndion heeft verschillende cliëntenraden:

- Centrale Cliëntenraad (CCR)
- Locatieraden
- Themaraden

De cliëntenraden worden ondersteund door een coach.

In 2017 is in bijna alle locaties een Locatieraad gestart.

Sommige locaties hebben nog geen Locatieraad.

Syndion wil dat in 2018 op elke locatie cliënten mee kunnen praten.

Dat kan zijn in een Locatieraad,
maar ook in huiskamergesprekken.

Ervaringen van cliënten





Ervaringsonderzoek ‘Zeg het maar’

Eind 2016 vulden veel cliënten het onderzoek ‘Zeg het maar’ in.

De uitkomst is dat in 2016 iets meer cliënten tevreden waren dan in 2013.

De verbeterpunten zijn in 2017 besproken op de locaties.

Syndion wil elk jaar meten hoe tevreden de cliënten zijn.

In 2018 start Syndion daarom met een proef.

De uitkomst bespreekt de begeleider met de cliënt.

Teamreflectie





Zelfstandige teams

Syndion vindt het belangrijk dat begeleiders zelfstandig werken.

Begeleiders vinden het prettig dat ze meer zelf mogen beslissen.

Binnen de teams maken begeleiders afspraken met elkaar.

Deze afspraken schrijven ze op in het locatiewerkplan.

Begeleiders moeten nog wennen aan dit locatiewerkplan.

En aan het zelfstandig werken.

Daarom zijn er begin 2018 gesprekken met de teams.

Dit zijn de startgesprekken.

Er wordt besproken wat nodig is voor de nieuwe manier van werken.

Teams en begeleiders kunnen hierbij hulp vragen van een coach van Syndion.

Teamreflectie

Een paar keer per jaar komt het team bij elkaar.

Ze bespreken samen hoe het gaat.

Dit noemen we de teamreflectie.

Hierdoor kunnen de teams hun werk steeds een beetje verbeteren.

Waar we trots op zijn

Eenvoudige taal































Het Tweede Thuis

In Altena is Het Tweede Thuis gestart.

Dit is een bijzondere woonvorm.

De bewoners vormen met elkaar
een ‘groot gezin’.

Twee echtparen geven de begeleiding.

Zij worden de ‘huisouders’ genoemd.

Naast de huisouders is er een klein team van
vaste begeleiders.

De zorg is dus altijd vertrouwd en dichtbij.

Dit is voor de bewoners heel waardevol.

Beeldbellen

Sommige ambulante cliënten kunnen via de iPad
contact hebben met hun begeleider.

Dit doen ze door beeldbellen.

De begeleider komt ook nog thuis bij de cliënt
op de afgesproken momenten.

Het beeldbellen is een extra moment
van contact.

Waar we trots op zijn





Samenwerking met Avres

Syndion vindt het belangrijk dat ook cliënten werk doen dat zij kunnen en willen.

Daarom is Syndion met leer-werkbedrijf Avres in Gorinchem een proef gestart.

Dit is gedaan op de locaties GoedPunt, Bakkerij Syn in Zoet, Houtnijverij, Metropole, OutsiderArt, Pand18 en het Emmahuis.

Sinds begin 2017 werken er ook cliënten van Syndion voor het bedrijf Hermeta.

Dit doen ze met begeleiding van Syndion.

De samenwerking is een groot succes.

Ouder wordende ouders

Ouders van cliënten maken zich soms zorgen.

Ze vragen zich af:
“Wat als ik er straks niet meer ben?”

Waar we trots op zijn





Met het project ‘Ouder wordende ouders’ zijn in 2017 ouders bij elkaar gebracht.





Ook kwamen er broers, zussen en andere familieleden naar de bijeenkomsten.



In 2018 gaat Syndion verder met dit project.

Brandveiligheid





In 2017 is er veel aandacht geweest voor brandveiligheid.





De teams weten nu waar ze op moeten letten.





Er komt meer training en meer oefeningen op de locaties.





Op het intranet van Syndion staat informatie over brandveiligheid.





Alle begeleiders kunnen dit bekijken en ervan leren.

Waar we minder trots op zijn



Verzuim



Soms kan een medewerker niet komen werken, omdat hij of zij ziek is.

Dit noemen we verzuim.





Bij Syndion is het verzuim te hoog.





Syndion wil dat het verzuim omlaaggaat.

In 2017 zijn verschillende dingen gedaan om hiervoor te zorgen.





Eind 2017 was het ziekteverzuim minder hoog.





In 2018 blijft Syndion op deze weg doorgaan.





Zodat het verzuim nog lager kan worden.



Reflectie van de bestuurder

Kwaliteitskader en Governancecode

Het kwaliteitskader is nieuw en dat geldt ook voor de zorgbrede Governancecode. Best spannend om dan als bestuurder met deze twee uitgangspunten in het achterhoofd een bespiegeling te geven op het kwaliteitsrapport. Levert Syndion goede zorg? Staat de relatie tussen de cliënt en de begeleider echt centraal? Hebben cliënten en medewerkers voldoende invloed? Doen we wat is afgesproken en vragen we dat ook steeds opnieuw aan elkaar? Denken we goed na over onze samenwerking en doen teams dat ook? Houden we ons aan de normen en waarden die we zeggen centraal te stellen? Is Syndion een goed werkgever en werken de “checks en balances” goed als het gaat om besturing en toezicht? Mijn hemel, wat moeilijk om hier goed op te reageren. Maar ik ga mijn best doen. Als je zegt dat onze organisatie uitgaat van openheid en transparantie, dat leren en ontwikkelen centraal staan, dan heb je als bestuurder geen andere keuze dan in dit gedrag voorop te gaan.

Balans

In ons werk draait het om de dagelijkse zorg voor soms kwetsbare, maar zelfstandige mensen. Mensen die zelf keuzes maken en zoveel mogelijk zelf bepalen hoe ze hun leven inrichten. Waar ze daar zelf onvoldoende toe in staat zijn, ligt deze belangrijke rol bij ouders en verwanten.
In ons werk gaat het om de balans. Tussen het hoofd (doen we de goede dingen, handelen we professioneel) en het hart (zingeving bieden in je werk, met passie en betrokkenheid en ruimte voor je talent zorg bieden). Het hoofd en het hart zetten de zorg om via onze handen.

Aan de ene kant moeten we bewaken dat we wettelijke taken goed uitvoeren. Aan de andere kant willen we ook ruimte en vertrouwen bieden. Want vertrouwen is de basis voor een goede relatie tussen zorgvrager en professioneel begeleider. Dat kan alleen als je zelf zoveel mogelijk eigenaar kunt zijn van je werk. We willen tenslotte zorg die zoveel mogelijk op de persoon en diens ontwikkeling is gericht, met personeel dat deskundig is en zich op de juiste wijze inzet en bereid is om zich periodiek bij te scholen.
Zonder te vervallen in een protocollenfabriek die knelt, willen we natuurlijk wel de kwaliteit en de veiligheid op zo goed mogelijke manier waarborgen. Dat vraagt periodiek kijken of we daar goed mee bezig zijn. En dat in een situatie waarbij Syndion niet gezien kan worden als een standaard organisatie. Onze wortels liggen bij oudervereniging. Er is gebouwd aan een semimurale zorgverlener die zoveel mogelijk zorg om de vraag heen organiseert. Daarom leveren we zulke uiteenlopende vormen van dienstverlening en zorg, in allerlei verschijningsvormen, verspreid over kleinschalige locaties of bij mensen thuis. Met kleine teams die op elkaar zijn aangewezen. In alle domeinen van het leven, wat een enorme verantwoordelijkheid inhoudt voor de kwaliteit van leven van mensen die onze zorg en begeleiding nodig hebben.

Cliëntervaring

Als het gaat om ervaringen van mensen aan wie wij zorg bieden, dan zijn er met methodisch en cyclisch werken belangrijke stappen gezet om dit als uitgangspunt te nemen. Zeggenschap in de eigen leefwereld, het bieden van persoonlijke ontwikkeling en het regelmatig bespreken van de voortgang met de

mensen om wie het gaat. Daarom ben ik ook blij met driehoekskunde, die de dialoog en de relatie centraal stelt tussen mensen die zorg en dienstverlening krijgen, hun verwanten of ouders en de professionals. Ook de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoeken zijn goed. Zorgen maak ik me echter over de keuzevrijheid van mensen die van ons zorg of begeleiding krijgen. Ze geven aan dat die is gedaald, omdat Syndion de dagbesteding heeft moeten aanpassen. Ook is er nog niet voldoende tijd van begeleiders, geeft men aan. Dit is waarschijnlijk voortgekomen uit alle veranderingen en het onder de knie krijgen van het ECD en daarom mag het alleen tijdelijk zijn. De komende periode breiden we de formatie in de zorg uit en faciliteren we begeleiders in extra tijd.

Stakeholders en zeggenschap

Waar we werken aan steeds meer zeggenschap van mensen die zorg krijgen, gaat het steeds beter als het om hun eigen leefwereld gaat. Ook medezeggenschap loopt naar behoren, zowel van de CCR als de OR. Maar hebben belangrijke stakeholders ook strategisch wat te vertellen? Hebben zij de inbreng die genoemd wordt in de nieuwe Governancecode? Nee, en dat verdient aandacht. Daarom is een groep onafhankelijke mensen gevraagd hiernaar te kijken. Ze zijn in 2017 gestart en hebben in het voorjaar van 2018 een advies aan mij uitgebracht. Daar ga ik snel mee aan de slag.

Gelukkig hebben steeds meer locaties eigen adviesraden en is er zoveel mogelijk direct overleg met mensen om wie het gaat over hun ondersteuning, zorg en begeleiding. Helaas is er niet overal belangstelling om in dit soort raden zitting te nemen, ook niet vanuit verwanten.
Het cliëntportaal is gestart en dat is een mooie stap om iedereen zo veel mogelijk inzage te geven in zijn zorgdossier. Zelfstandig of via ouders en verwanten. Ook zijn er mooie bijeenkomsten geweest waarbij ‘ouder wordende ouders’ met elkaar in gesprek gingen over de spannende vraag hoe het straks verder moet, ‘als ik er niet meer ben’.

Nieuwe begeleidersfuncties

In 2017 is er veel werk gemaakt van het tot stand brengen van nieuwe begeleidersfuncties. Daar is veel over gepraat en overlegd. Soms ontkom je niet aan organisatiegedoe, ook wel plagerig de ‘systeemwereld’ genoemd. Zaken moeten goed en duidelijk georganiseerd zijn. We moeten weten wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe we taken zo goed mogelijk verdelen. Doen we ons werk zo, dat de ‘leefwereld’ zo veel mogelijk centraal staat? Daarom introduceren we zaken als methodisch en cyclisch werken met het ECD, maar ook de nieuwe begeleidersfuncties.

Governance

Syndion wil dat cliënten, ouders en verwanten participeren in de besluitvorming en verantwoording over de kwaliteit van de geleverde zorg. Wij willen dat de zorg letterlijk van hen wordt, wat betekent dat ze niet alleen eigenaar maar ook medeverantwoordelijk zijn. De manier waarop we deze vorm van toezicht, sturing en verantwoording het beste kunnen organiseren, is onderwerp van de opdracht aan de Commissie Governance.

Eindresultaat adviescommissie Governance

Het eindresultaat van de opdracht is een advies aan de bestuurder met betrekking tot de vraag óf en hóé zeggenschap van de cliënten, ouders en verwanten geborgd kan worden in de governancestructuur van Syndion. Dit advies is gebaseerd op de genoemde randvoorwaarden en op de deelvragen zoals beschreven in de opdracht. Het advies bestaat uit een aantal scenario’s met risico’s/aandachtspunten, inclusief waar mogelijk een voorkeursscenario.

Wanneer gereed

April 2018

Ook al zijn de functies pas op 1 januari 2018 ingegaan, het hield veel mensen bezig. Daarom is het jammer dat mensen die zorg kregen aangaven dat ze dit hebben gemerkt. Ook waren ze ongerust dat hun vertrouwde teams anders zouden worden samengesteld Wisselingen in de teams waren beperkt, maar zijn helaas voorgekomen. De komende periode zit iedereen op zijn plek en werken we aan het behouden van stabiliteit.

Vrijheidsbeperking

Wat zeker nog verbetering behoeft is de omgang met onvrijwillige zorg. Er komt een nieuwe wet aan, de wet zorg en dwang. Maar die is er nog niet. Syndion hanteert strikte uitgangspunten, namelijk dat vrijheidsbeperking alleen aan de orde kan zijn als daar afspraken over zijn gemaakt met de mensen om wie het gaat of hun vertegenwoordigers. Altijd afgestemd op een tijdelijke situatie en zo snel mogelijk afgebouwd. Dat hebben we vastgelegd in ‘middelen en maatregelen’.

In 2017 heeft Syndion een behandelstatus aangevraagd. Dit vraagt om nadenken over de vraag hoe we verder moeten, want vrijheidsbeperking moet strak binnen onze eigen visie blijven. Inmiddels loopt er wel een discussie over het aanvragen van een BOPZ status. Zodat we waar onvrijwillige zorg tijdelijk niet is te voorkomen, ter bescherming van mensen die zorg of begeleiding krijgen, binnen wettelijke kaders blijven en goed letten op de rechtspositie van de mensen om wie het gaat.

Kennisontwikkeling

We hebben in 2017 veel geïnvesteerd in teams, in teamcoaching en in kennis. Ook zorginhoudelijk en rond veiligheid is veel gedaan. Steeds weer cursussen en trainingen, ook nog eens om het nieuwe ECD te leren gebruiken.
Veel uren ter vervanging waren nodig en dat heeft terecht ook nog wel eens klachten opgeleverd. Het heeft ook veel geld gekost om die vervanging in te vullen. Maar de nieuwe begeleidersfuncties, het methodisch en cyclisch werken en de opleidingen zijn nodig om onze zorg op peil te houden. Dat is immers de reden waarom Syndion is opgericht. Dat is ons bestaansrecht. Daarom vind ik dat het bij innovaties, het omgaan met nieuwe eisen in de samenleving, nog wel een tandje beter kan. Als het gaat om keuzevrijheid, inclusief deelnemen aan de samenleving, nieuwe inzichten over EMB (ernstige meervoudige beperking) en NAH (niet aangeboren hersenletsel), het hanteren van zorg via beeldbellen, noem maar op. Daarin moeten we bijblijven.

Syndion, doen we samen

2017 was het jaar van Syndion, doen we samen. Nieuwe kernwaarden, bewust omgaan met regelruimte, verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen. De ondersteunende diensten hebben veel werk verzet om klantgericht zo veel mogelijk de teams in de zorg te ondersteunen en ontzorgen.
Openheid, vertrouwen en transparantie centraal stellen. Door elkaar aan te spreken als datgene wat we hebben afgestemd en afgesproken toch niet gaat zoals verwacht. Dit klinkt makkelijk maar is heel ingewikkeld. Fouten maken doet iedereen, het gaat erom dat je daarvan leert. Je faalt niet als persoon, maar je leert ervan.
De cultuur van de organisatie moet bewustzijn stimuleren maar ook de veiligheid bieden dat we hier open over spreken. Want de mensen die zorg en begeleiding krijgen hebben er geen baat bij als we zaken onder de pet houden. In die zin zijn we nog te voorzichtig om elkaar aan te spreken. Dat hoort echter wel bij professioneel werken en zegt niets over je inzet als persoon.



Werkdruk

We vragen veel van onze medewerkers, zeker als je kijkt naar het doorontwikkelen van de eigen rol als begeleider; het steeds meer werken met zelfstandige teams, het invoeren van een ECD en het bijhouden van kennis door scholing en training. En dat terwijl je al druk genoeg bent in je dagelijkse werk. Werkdruk is daarom een veel gehoord probleem. Daarom moeten we gerichter kijken hoe we dit kunnen verbeteren. Het vraagt ook om coachend leiderschap van de clustermanagers. Dit lukt nog lang niet overal. Ook zou het goed zijn als teams bij het leren en ontwikkelen niet alleen kijken naar hun onderlinge samenwerking binnen het team. Nog te weinig kijkt men bij andere teams in de keuken. Wat werkt er bij jullie?
De personeelssamenstelling van Syndion vergrijst deels en er zijn traditioneel veel vrouwen aan het werk, die vaak nog mantelzorgtaken in de privésfeer moeten combineren met hun werk. Dit alles in combinatie met ervaren werkdruk leidde in 2017 tot een veel te hoog ziekteverzuim. Dat zal in de komende periode veel inzet vragen. Goed ondersteunen bij het bewaken van de balans betrokkenheid en grenzen aangeven. Mensen wijzen op het uitgebreide vitaliteitpakket en er zijn preventieworkshops ontwikkeld.
Gelukkig hebben we veel stappen gezet om hier werk van te maken, maar we zijn er nog lang niet. Voor mij is wel belangrijk dat Syndion goed werkgever wil zijn en blijven. We trekken veel extra geld uit om teams te ondersteunen en zijn zeer actief met teamcoaching.
We laten onze mensen dus zeker niet alleen staan in hun dagelijkse werk en zijn ook structureel beter gaan

belonen. Als gevolg van de nieuwe begeleiderfunctie is 60% van de medewerkers in de zorg er in salaris op vooruitgegaan en niemand is er op achteruit gegaan.

Openheid en vertrouwen

Als ik door mijn oogharen het kwaliteitsrapport lees en ik leg dat naast mijn eigen observaties, dan rolt er het beeld uit dat u hebt gelezen. Natuurlijk is het ook heel belangrijk dat de zorg geleverd wordt in een stabiele en financieel gezonde organisatie. Dat is niet iets wat in deze bespiegeling thuishoort, maar ik noem het toch even.
Als bestuurder hoor je goed naar alle belangen te kijken. Waarbij de mensen aan wie zorg en begeleiding geboden worden voor mij op 1 staan. Op 2 staan de medewerkers en op 3 de organisatie. We sturen steeds minder op regels, maar op gedrag. Dat is heel ingewikkeld. Daarom ook een nieuw kwaliteitskader en een nieuwe governancecode. Het belang van de mensen die zorg en begeleiding krijgen staat voorop.
Een bestuurder moet openstaan voor inspraak, voor tegenspraak en kritiek, die gericht is op de vraag hoe het beter kan. Daarom is openheid en vertrouwen zo belangrijk. Beslist niet vrijblijvend, want als we bereid zijn om open en eerlijk aan te geven wat er niet goed gaat, dienen we het belang van de mensen om wie het gaat. En dat is heel spannend. Openhartigheid maakt kwetsbaar. Maar dat is nodig omdat we een grote verantwoordelijkheid dragen, voor vaak heel kwetsbare mensen, die soms heel afhankelijk zijn, terwijl hun keuzes en blikveld ons dagelijks moeten bezighouden. Wij willen hen zien en begrijpen. Hen laten weten dat we hen herkennen en erkennen. Maar de tijden dat we voor iedereen konden zorgen is ook voorbij. Het gaat om de dialoog wat er kan en wat er moet. Mensen met een lichtere zorgvraag hebben andere behoeften dan mensen voor wie we 24 uur per dag, levenslang en levensbreed zorg garanderen.

Veilig en verantwoord samenwerken

Mijn opdracht als bestuurder is eigenlijk niet meer dan het bewaken dat we goed samenwerken. Zorgen dat we een professionele organisatie zijn, met gemotiveerde medewerkers die goed zijn opgeleid en met passie in de gelegenheid zijn om vanuit ruimte en verantwoordelijkheid hun werk te doen.
Een organisatie draait voor een deel op afspraken en processen, waarbij periodiek gekeken wordt of de doelen die we stellen gehaald worden en of de zorg veilig en verantwoord plaatsvindt. Hiervoor zijn er vaste “checks en balances”. Op die manier bewaak je de voortgang.
Aan de andere kant gaat het doorlopend om gedrag. Dagelijks moet merkbaar zijn dat we in een veilige organisatie werken, waar we op een professionele en open manier met elkaar samenwerken. Waar we investeren in het gesprek met elkaar als het beter moet. Centraal staat hierbij integriteit, juist als het spannend wordt.
Goed bestuur houdt voor mij in dat je hiervan als bestuurder de hoeder bent. Net als van de waarden die we centraal stellen. Daarop ben ik aanspreekbaar en daarover leg ik in deze reflectie graag verantwoording af.

Gorinchem, 28 mei 2018

Harry Vogelaar





BOUWSTEEN 1
Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Persoonsgerichte zorg is dienstverlening die aansluit op de wensen en voorkeuren van de bewoner, die is afgestemd op het leven van de individuele cliënt en die gepaard gaat met echte betrokkenheid van nabije verwanten en vrienden. Persoonsgerichte zorg komt voort uit de dialoog tussen de medewerkers en de cliënt of de directe vertegenwoordiger.

1. Individuele zeggenschap – cyclisch werken – het cliëntportaal

Individuele zeggenschap en cyclisch werken

Om individuele zeggenschap en persoonsgerichte zorg te borgen in de dagelijkse praktijk heeft Syndion het cyclisch werken met het Elektronische Cliënt Dossier ECD geïntroduceerd.

Bij Syndion willen we dat cliënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders, samen werken aan de ontwikkeling van de cliënt. Onze organisatie is erop gericht deze samenwerking zo goed mogelijk te ondersteunen. Vanuit deze visie gebruiken we de begeleidingsmethode cyclisch werken. Cyclisch werken is een werkwijze die zorgt voor een doorlopende kwaliteitscontrole op de dienstverlening aan onze cliënten. Overal in de organisatie werken we zo op eenzelfde manier aan doelen en ontwikkeling van onze cliënten.

Introductie Cyclisch werken: KLIK HIER

De Cirkel van ontwikkeling: KLIK HIER

Cliënten aan het woord over het cyclisch werken met het ondersteuningsplan:

"Dit vind ik goed. We hebben het plan eerst besproken en het is goed en ook verstandig om het juist goed aan te pakken."
"Het is erg dik. Een invaller kan het nooit allemaal lezen. Het is puur administratie."
"Ik ben er tevreden mee, aangezien ik alles met mijn persoonlijk begeleider doorneem, voordat er een uiteindelijke versie op tafel komt te liggen."

Begeleider aan het woord:

"De kwartaalevaluatie is een goede zet. Hierdoor ontstaat er meer overzicht, zowel voor de cliënten als voor de ouders en begeleiders."

Het cliëntportaal

Begin 2018 presenteert Syndion het cliëntportaal. We vinden het belangrijk dat cliënten en hun vertegenwoordigers rechtstreeks toegang hebben tot hun eigen zorgdossier. Het cliëntportaal maakt dit mogelijk zonder tussenkomst van een medewerker van Syndion.

Klik **HIER** om een kort filmpje te bekijken waarin je in vogelvlucht meegenomen wordt door het cliëntportaal.

Wat gaat goed?

- Het was even wennen maar inmiddels staan medewerkers positief tegenover het cyclisch werken met het ECD. De vraag is niet langer waarom dit systeem is ingevoerd, maar hoe ermee gewerkt kan worden. Het cyclisch werken wordt dan ook in de teams serieus opgepakt.
- De pilot van het cliëntportaal is goed verlopen. Leden van de CCR hebben meegekeken en vooraf en tijdens de proef in 2017 verbetersuggesties gedaan. Ook de ervaringen van cliënten en ouders hebben nuttige inzichten opgeleverd, die we direct verwerkt hebben in het implementatieplan.

Wat kan beter?

De voortgang van de borging van het ECD gaat trager dan verwacht. Tijdens de voorbereidingen op de invoering waren bepaalde ontwikkelingen binnen de organisatie nog onvoldoende in beeld om hier adequaat rekening mee te kunnen houden. Onder andere Syndion, doen we samen, de nieuwe begeleidersfunctie, een hoog ziekteverzuim en de algeheel ervaren werkdruk hebben hier invloed op gehad.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Om het cyclisch werken met het ECD tot een succes te maken wordt de ondersteuning van teams in 2018 verder ontwikkeld. Er worden verschillende bijeenkomsten georganiseerd voor superusers, clustermanagers en gedragsdeskundigen. Door hierop in te zetten bieden we een relatief kleine groep sleutelfiguren de handvatten om de teams nog beter te ondersteunen. Eind 2018 is het cyclisch werken in de gehele organisatie geborgd in het dagelijkse werk.

Wat kan beter?

Het is gebleken dat medewerkers na de eerste trainingen nog niet voldoende kennis hebben om de uitgangspunten van het cyclisch werken met het ECD op de juiste uit te voeren in het dagelijkse werk.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Begeleiders krijgen de mogelijkheid om de trainingen nogmaals te volgen. De senior medewerkers cyclisch werken gaan aan de slag vanuit de slogan “komen ze het niet halen, dan gaan we het brengen”. Met andere woorden: in 2018 zullen ze proactief teams benaderen om ervaringen en kennis te delen. Eind 2018 zal er een ervaringsonderzoek uitgevoerd worden om te meten wat het resultaat is van de proactieve inzet.



2. Nieuwe begeleidersfuncties

Nieuwe functiebeschrijvingen

De nieuwe werkwijze cyclisch werken vraagt andere verantwoordelijkheden van medewerkers. Het uitgangspunt van de nieuwe functiebeschrijvingen is om recht te doen aan persoonsgerichte zorg. Voor de cliënten moet duidelijk zijn met wie ze afspraken maken en wie cliënten daarop mogen bevragen ter verantwoording.

Wat kan beter?

De oude functiebeschrijvingen waren te algemeen beschreven waardoor begeleiders niet goed wisten wat de organisatie van ze verwachtte. Functies en verantwoordelijkheden liepen door elkaar.
In 2017 zijn de voorbereidingen getroffen voor nieuwe begeleidersfuncties. In de gehele organisatie is input opgehaald bij begeleiders. Wat is belangrijk in je functie en waar liggen volgens jou de verantwoordelijkheden? waren onder andere vragen die gesteld zijn. Vanuit deze input zijn de functienamen en functiebeschrijvingen vernieuwd. De functiebeschrijvingen zijn resultaatgericht beschreven. Daarna zijn de beschrijvingen gewogen door FWG. Uit de weging is gebleken dat 60% van de begeleiders vooruitgaat met salaris bij invoering van de nieuwe functies. Om alle begeleiders te informeren over de veranderingen zijn er vijf bijeenkomsten geweest in het werkgebied van Syndion. In het laatste kwartaal werd duidelijk hoe de teams vanaf 1 januari 2018 samengesteld zouden zijn.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Er worden in 2018 indicatoren ontwikkeld en vastgesteld om in 2019 te meten of de nieuwe functies het gewenste resultaat hebben opgebracht.



3. Driehoekskunde

De driehoek cliënt – ouders – begeleiders

Naast de individuele zeggenschap van de cliënten is en blijft de ouder een belangrijke spil bij de ondersteuning van de cliënt. In de praktijk loopt men er geregeld tegenaan hoe de rollen nu liggen tussen cliënt, ouder en begeleiding. Om bewustwording te creëren hoe het beste kan worden samengewerkt in de driehoek, heeft Syndion er oor gekozen om het gedachtegoed van Driehoekskunde (Chiel Egberts en Sjoerd Egberts, Drienamiek) als methodiek te gebruiken binnen de organisatie.

Driehoekskunde beschrijft wat er in die driehoeks-verhouding van cliënt, ouders en begeleiders gebeurt en wat er hoort te gebeuren. Syndion gelooft in deze belangrijkste driehoek en wil deze eenheid ondersteunen.

Wat gaat goed?

Begeleiders krijgen meer inzicht in de driehoek, waardoor zij bewustere keuzes maken in hun gesprekken met cliënten of ouders. Hierdoor verbetert de relatie binnen de driehoek. Daarnaast ontstaat er meer begrip bij de begeleiders, doordat de driehoek helder maakt wie welke positie heeft.

Wat kan beter?

De volgende stap in het proces is om de driehoek als uitgangspunt te kunnen gebruiken, de borging van Driehoekskunde en de introductie bij de ouders.

Hoe gaan we dat verbeteren?

In 2017 zijn 5 gedragsdeskundigen opgeleid tot trainer Driehoekskunde door Sjoerd Egberts. Zij ontwikkelden samen een cursus Driehoekskunde, bestemd voor alle (persoonlijk) begeleiders van Syndion en ouders.
Het jaar 2018 staat in het teken van verdere verspreiding van Driehoekskunde onder woonlocaties en ouders. Bij startende woningen of wanneer Syndion wordt betrokken bij een ouderinitiatief, wordt de training Driehoekskunde direct aangeboden.
Het doel is om alle teams van de woonlocaties en zoveel mogelijk ouders te scholen binnen de komende drie jaar.

Ouders aan het woord:

"De sleutelwoorden hierin zijn vertrouwen en wederzijds begrip. Ik heb het gevoel dat dit nu verbeterd is."



4. Afspraken over medicatie

Als het om medicatie gaat is het uitgangspunt van Syndion dat cliënten waar mogelijk zelf verantwoordelijk zijn voor hun medicatiegebruik. Dus alleen daar waar dit nodig is ondersteunt Syndion cliënten bij hun medicatiegebruik. Verantwoordelijkheden en afspraken worden vastgelegd in het individuele ondersteuningsplan.
Binnen Syndion houden alleen bekwame medewerkers zich bezig met medicatie. Bekwame medewerkers hebben scholing gevolgd bij het verpleegkundig team en herhalen dit elke twee jaar.
Op elke locatie is binnen het team een taakhouder medicatie aangesteld, die het medicatieproces in de gaten houdt.

Medicatie en medicatieveiligheid vraagt continue aandacht. Een foutje is snel gemaakt en kan soms voor een cliënt vervelende gevolgen hebben. Om deze fouten zoveel mogelijk te voorkomen is het belangrijk om vooral te leren van de momenten dat het bijna fout ging. Veel locaties melden deze bijna fouten in het digitale systeem. Een melding betekent dus niet altijd dat dit gevolgen heeft gehad voor de cliënt.

Wat gaat goed?

De samenwerking tussen het verpleegkundig team en de taakhouders. De bijeenkomsten in 2017 voor de taakhouders medicatie werden als zinvol ervaren.

Wat kan beter?

De bewustwording bij medewerkers van de verantwoordelijkheid omtrent het medicatiebeleid blijft een aandachtspunt. Denk hierbij aan het aftekenen van medicatie, het vergeten te geven van medicatie of het afsluiten van de medicatiekast.

Hoe gaan we dit verbeteren?

De bijna medicatiefouten worden structureel besproken in het teamoverleg met het resultaat leren van de (bijna) fout. De taakhouder medicatie heeft hier een verantwoordelijkheid in. Een verhoging van het aantal meldingen hoeft niet te betekenen dat er ook meer (bijna) fouten gemaakt worden. Een team kan ook bewuster worden en juist meer gaan melden. De daadwerkelijke fouten met gevolgen voor cliënten zijn meetbaar en zichtbaar afgenomen eind 2018.



5. Afspraken over vrijheidsbeperking

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft een onaangekondigd bezoek gebracht aan een locatie van Syndion. Zij hebben geconstateerd dat de gedragsdeskundigen binnen Syndion onvoldoende gepositioneerd zijn wat betreft vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarnaast ziet de Inspectie dat de uitvoering van het beleid voor vrijheidsbeperking in deze woning niet in overeenstemming is met de Wet Bopz. De Inspectie verwacht dat Syndion op deze twee onderwerpen beleid (her)formuleert en dit implementeert.
De Inspectie heeft landelijk aandacht gevraagd voor vrijheidsbeperking opgenomen in huisregels.

Wat gaat goed?

De bewustwording over vrijheidsbeperkende maatregelen bij medewerkers is vergroot. Dit is terug te zien in de ondersteuningsplannen. Om de bewustwording van clienten te bevorderen is er een presentatie in de CCR gehouden en thema besprekingen over vrijheidsbeperking in locatieraden.

Wat kan beter?

De rol en positionering van de gedragsdeskundigen rondom vrijheidsbeperking. Er moet een visie komen op verzet bij vrijheidsbeperking. Meer bewustwording bij begeleiders dat vrijheidsbeperking geen onderdeel van huisregels mag zijn.

Hoe gaan we dit verbeteren of hebben we dit aangepakt?

Eind 2017 is de positie van de gedragsdeskundige aangescherpt in de functiebeschrijvingen. Het beleid rondom vrijheidsbeperking is aangescherpt en beschreven volgens de nieuwe wet zorg en dwang. In 2017 is een samenwerkingsovereenkomst voor acht uur per week vastgesteld met een AVG-arts.
Vanuit het zorgkantoor heeft Syndion meer financiering gekregen voor behandeling. Dit vraagt om na te denken over de vraag hoe we verder moeten. Want vrijheidsbeperking moet strak binnen onze eigen visie blijven. Syndion gaat onderzoeken in 2018 wat het betekent voor de cliënten als wij de BOPZ-status aan zouden vragen.

Een begeleider aan het woord:

"In de huisregels staat dat cliënten om 22.00 uur thuis moeten zijn. Eigenlijk is dit een vorm van vrijheidsbeperking. Ik vind het raar dat dit in de huisregels is opgenomen."





BOUWSTEEN 2
Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

De tweede bouwsteen van het kwaliteitskader stelt de stem van de cliënt op de voorgrond, op basis van systematisch onderzoek naar de ervaringen van cliënten.

Daarbij vertellen cliënten wat ze vinden van de geboden zorg en ondersteuning en vertellen ze over hun kwaliteit van bestaan.

6. Medezeggenschap

"Zeggenschap is een van de belangrijkste waarden in ons werk. Dat betekent dat in de eerste plaats de cliënt gaat over de zorg en ondersteuning die begeleiders bieden. Zij hebben het recht om hier hun mening over te geven en hier zelf over te beslissen. Zo houden zij de regie op hun eigen leven. Logisch vervolg hierop is dat cliënten ook kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen over de organisatie. Dit noemen we medezeggenschap."

De Centrale Cliëntenraad

Eind2017isereennieuwesamenwerkingsovereenkomst vastgesteld tussen Syndion en de Centrale Cliëntenraad. Beide hebben deze getekend en gaan hierbij akkoord met de vastgestelde afspraken die opgenomen zijn in de samenwerkingsovereenkomst.

Locatieraden

Inmiddels zijn er ongeveer 55 Locatieraden actief. De Locatieraad is een cliëntenraad die verbonden is aan de locatie waar de cliënt woont of werkt. In de Locatieraad wordt gesproken over onderwerpen die voor alle cliënten van de locatie belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over de dagelijkse maaltijden, huisregels of de brandveiligheid. De cliënten zijn zoveel mogelijk zelf actief in de Locatieraad. Zij krijgen ondersteuning van een coach. Als op de locatie cliënten van jonger dan 18 jaar wonen, dan kunnen ouders of vertegenwoordigers van deze cliënten lid worden van de Locatieraad.

"Cliënten hebben recht op goede zorg, maar ook op zeggenschap. In de praktijk botsen deze rechten nog weleens met elkaar."

Coaches van de cliëntenraden aan het woord:

"We merken dat begeleiders (en soms ook clustermanagers) onvoldoende op de hoogte zijn van de rechten van de cliënten."

Wat gaat goed?

- De gekozen medezeggenschapsstructuur blijkt in de praktijk goed te werken. Inmiddels zijn er 55 Locatieraden actief en er worden regelmatig Themaraden ingesteld. Syndion vraagt vaker advies aan de Locatieraden dan enkele jaren geleden.

- De Centrale Cliëntenraad heeft in 2017 afscheid genomen van een aantal raadsleden (onder andere in verband met de verstreken zittingstermijn), maar er waren voldoende aanmeldingen (van zowel cliënten als familieleden of vertegenwoordigers) om de CCR weer te 'bemensen'.

Wat kan beter?

Nog niet bij alle locaties is er medezeggenschap gerealiseerd.

Hoe gaan we dit verbeteren?

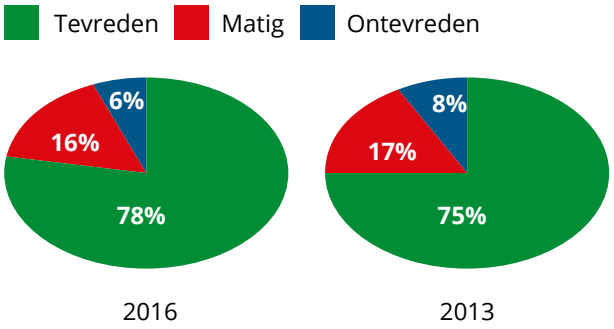
Het doel is dat eind 2018 alle locaties een vorm van medezeggenschap hebben in de vorm van een locatieraad of huiskamergesprekken.

7. Ervaringsonderzoek ‘Zeg het maar’

Cliënttevredenheid

In de laatste maanden van 2016 is onder alle cliënten het ervaringsonderzoek ‘Zeg het maar’ gehouden. Meer dan de helft (55%) van alle volwassen cliënten heeft met het onderzoek meegedaan. De resultaten zijn in 2017 verwerkt. Alle locaties die hebben meegedaan met het onderzoek hebben de resultaten van hun eigen locatie ontvangen.

Syndion mag tevreden zijn met de uitkomsten. Ondanks alle veranderingen en ontwikkelingen scoorden we iets beter dan bij het vorige onderzoek in 2013. Het resultaat ziet er als volgt uit:



Wat gaat goed?

- Als het gaat om dagbesteding is 90% van de cliënten is tevreden over zijn of haar werkplek. Punten die worden genoemd zijn: gezellig, leuke collega’s en leuk werk.
- 91% van de cliënten vindt dat er in het ondersteuningsplan goed is afgesproken waar de begeleiding mee moet helpen op de dagbesteding.
- Binnen ‘wonen’ geeft 92% van de cliënten aan dat er voldoende mogelijkheden zijn om nieuwe dingen te leren, als zij dat willen. 94% is tevreden over de lichamelijke verzorging en 90% is tevreden over de afspraken die gemaakt zijn in het ondersteuningsplan.

Wat kan beter?

63% van de cliënten heef het gevoel dat ze binnen de dagbesteding hun eigen keuzes kunnen maken. Door de dalende tarieven en de invoering van het 15 kilometerbeleid heeft Syndion moeten inleveren op de kleinschaligheid van sommige dagbestedingsprojecten. Hierdoor is de keuzevrijheid van de cliënten gedaald.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Om de keuzevrijheid uit te breiden is Syndion in overleg met collega-organisaties om passend aanbod aan te blijven bieden voor de cliënten. Hierin is de wens van de cliënt leidend. Wanneer blijkt dat er buiten Syndion een plek is die beter aansluit bij de cliënt, zal Syndion dit alternatief als voorstel geven.

Een ouder aan het woord:

“Mijn dochter geniet van de duidelijkheid door de dagindeling. In de relatief kleine groep kent ze iedereen, waardoor ze zich veilig voelt. Ze heeft wel moeite met de variatie in begeleiding van de eigen groep.”

Wat kan beter?

Wanneer het gaat om voldoende tijd krijgen van de begeleiding in de woonvormen, geeft 10% aan dat ze hier niet tevreden over zijn. 36% van de cliënten zegt dat het wel gaat. 54% vindt dat de begeleiding genoeg



tijd heeft voor hem of haar. In veel Locatieraden verklaart de clustermanager deze score door het invoeren van het ECD ten tijde van het invullen van het tevredenheidsonderzoek.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Door het invoeren van de cirkel van ontwikkeling van de cliënt (cyclisch werken) zal de zeggenschap en de samenwerking tussen persoonlijk begeleider en cliënt vergroten. Begin 2019 zal er een ervaringsonderzoek uitgevoerd worden of dit resultaat behaald is.

Wat kan beter?

Niet alle cliënten vinden de informatie die zij vanuit Syndion krijgen belangrijk. Dit kan samenhangen met het feit dat 46% van de cliënten aangeeft de informatie ook echt te begrijpen. 26% zegt zelfs vrijwel niets te begrijpen, hoewel er ook wordt aangegeven dat het kijken naar de plaatjes leuk is ('Soms zie ik een bekende'), of dat er hulp wordt gevraagd aan ouders en begeleiders om de informatie uit te leggen.

Hoe gaan we dit en zijn we dit aan het verbeteren?

Om informatie begrijpelijker te maken voor de cliënten wordt er bij iedere nieuwe folder en nieuwsbrief een tekst in eenvoudige taal bijgevoegd. Vanuit de locatieraden zijn er tips gekomen om meer te doen met video en voor begeleiders om bijvoorbeeld tijdens de koffie op de locatie met de cliënten de nieuwsbrief door te nemen.

Cliënten aan het woord:

"Wat ik prettig vind aan het wonen bij Syndion is dat ik hier ondanks mijn handicap toch nog redelijk zelfstandig kan wonen. Ik heb lang genoeg in een zorginstelling gezeten om te weten dat zelfstandigheid een groot goed is!"

"Ik weet niet zoveel van mijn ondersteuningsplan. Volgens mij heb ik al lang geen gesprek gehad. Er staat geen doel in, denk ik."





De derde bouwsteen van het kwaliteitskader is de reflectie in teams en op locaties.

De kern is dat de teams naast hun reguliere werkoverleg ook tot systematische reflectie komen.

BOUWSTEEN 3
Zelfreflectie in zorgteams

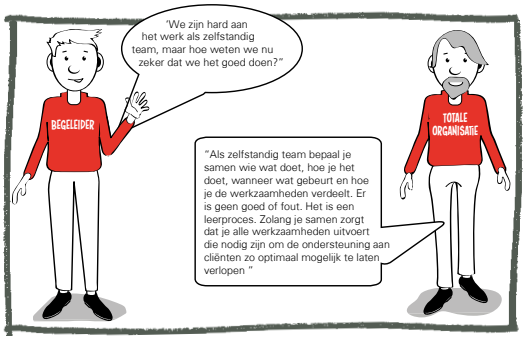
8. Zelfstandige teams en teamreflectie

Visie op een zelfstandig team

Als zelfstandige medewerker heb je het lef om aan te geven wat je kunt en vooral ook wat je niet (aan)kunt. Je bent verantwoordelijk voor je eigen ontwikkeling, de teamontwikkeling en uiteraard de ondersteuning van onze cliënten.

Een zelfstandige medewerker ben je in je hart (motivatie en talent), hoofd (maken van keuzes) en laat je zien via je handen (dagelijks handelen).

1. Wanneer doen we het goed als zelfstandig team?



2. Hoe gaan we om met het werkoverleg?



3. En hoe zit het met ziekte en afwezigheid?



4. En welke rol heeft een clustermanager?



Randvoorwaarden zelfstandig team

Een zelfstandig team is te herkennen aan onder andere de volgende gedragsvoorbeelden:
Het team...

- heeft vertrouwen in elkaar.
- staat achter elkaars beslissingen.
- stemt met elkaar af.
- spreekt elkaar aan.
- toont lef.
- benut elkaars talenten.
- is continu in gesprek over 'vanwaar maak je deze keuzes in het dagelijks handelen?'.

Locatiewerkplan

Voorheen werd er een werkplan op clusterniveau gemaakt door de clustermanager. Met de invoering van het werken met zelfstandige teams is er besloten om in 2017 een format voor het locatiewerkplan te ontwikkelen. Dit is een instrument voor het team om ontwikkelafspraken in vast te leggen.

Het locatiewerkplan wordt gezamenlijk gemaakt door het team. Per kwartaal wordt het locatiewerkplan geëvalueerd in het team. Op deze manier vindt reflectie plaats op de doelen en ontwikkelingen van de locatie en het team.

Teamreflectie

Syndion heeft ervoor gekozen om in 2017 nog geen omlijnd reflectiebeleid te ontwikkelen en in te voeren. Dit omdat er al veel op het bordje van de begeleiders lag door alle interne ontwikkelingen.

Dit wil niet zeggen dat er in 2017 geen teamreflecties gehouden zijn in teams. Er zijn teams waar de reflectie al goed verloopt.

Coachbureau

Ter ondersteuning aan de ontwikkeling van zelfstandige teams is het interne coachbureau opgezet. In de tijd dat het coachbureau nu bestaat, is door de evaluatie duidelijk geworden dat er een behoefte groot is, zowel voor teams als voor individuele medewerkers.

Begeleiders aan het woord:

"Ik vind het nog onduidelijk wat ieders taken zijn. De een neemt hierin het voortouw, de ander leunt achterover."
"We hebben meer taken gekregen en we werken als team zelfstandiger. Dit ervaren we als positief. We weten dat we altijd de clustermanager kunnen bereiken en om hulp kunnen vragen."

Begeleiders aan het woord:

"Het werken vanuit het werkplan is nu nog een opgave. Het is nog geen hulpmiddel om het geheel te overzien."
"Het mooie van het werkplan is dat je weer op een andere manier naar zaken kijkt en meer te weten komt, of het juist merkt als je iets niet weet."

Een team aan het woord:

"Nadat de visie duidelijk was, zijn we als team de weg ingeslagen om toe te werken naar een zelfstandig team. Wat we als eerste opgepakt hebben is de regel: eerst zelf proberen het probleem of de vraag op te lossen, daarna pas de clustermanager inschakelen. Onderling besloten we: afspraak is afspraak, ieder is hier zelf verantwoordelijk voor. Maar daarnaast helpen we elkaar waar het nodig is."

Begeleider aan het woord:

"Ik dacht: 'coaching, dat is psychologisch gedoe', maar dat had ik mis. Het heeft me erg geholpen in mijn persoonlijke ontwikkeling."

Wat gaat goed?

- Medewerkers zijn positief over het werken in een zelfstandig team. Ze **ervaren de verantwoordelijkheid als een meerwaarde** bij hun werkzaamheden. De onderlinge betrokkenheid is groter en er is meer verbinding bij de begeleiders binnen een team.
- In het vierde kwartaal van 2017 is er een evaluatie gehouden onder de teams wat betreft de ervaring met het werken met het locatiewerkplan. Vanuit de evaluatie is de volgende input gegeven als het gaat om wat er goed is aan het werkplan:
  - Zaken blijven onder de aandacht.
  - De voortgang van afspraken is goed te toetsen.
  - Er is continuïteit: vier keer per jaar is er een evaluatie van het jaarplan met het team.
  - Meer aandacht voor de verbeterpunten vanuit de interne audit en RI&E.

Wat kan beter?

Een aantal verbeterpunten en vragen vanuit teams over de ontwikkeling tot zelfstandige teams zijn:

- Hoe krijg je een beter beeld van elkaars kwaliteiten?
- Hoe zien we een zelfstandig team in de ambulante ondersteuning?
- Hoe houden we overzicht over alles wat er moet gebeuren?
- Wanneer vraag je ondersteuning van cluster-manager en ondersteunende diensten?
- Wat als je als team niet qua visie / werkwijze op één lijn staat?
- Is er wel voldoende tijd voor alle taken die erbij komen als zelfstandig team?
- Er is nog onduidelijkheid bij medewerkers over wanneer zij nu een zelfstandig team zijn.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Met de invoering van de nieuwe functies en de visie op zelfstandig team zal op 1 januari 2018 elk team een startgesprek krijgen. Dit betekent dat je als team in gesprek gaat met de clustermanager, gedragsdeskundige en coach. Het doel van het startgesprek is; als team vaststellen waar staan we, waar willen we naar toe en wat is daarvoor nodig. De afspraken worden vastgelegd in het locatiewerkplan.

Wat kan beter?

In de praktijk blijkt dat niet iedereen binnen het team zich eigenaar voelt van het locatiewerkplan. Eén of twee begeleiders zijn de trekker en de andere teamleden voelen zich niet of nauwelijks verantwoordelijk. Na het opstellen van het plan verslapt de aandacht om ermee te werken. De evaluaties worden nog onvoldoende of niet uitgevoerd.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Om het werken met het locatiewerkplan meer te integreren in de dagelijkse praktijk zal er in 2018 meer ondersteuning aangeboden worden aan teams door clustermanagers, gedragsdeskundigen, coaches en de afdeling kwaliteit. In 2019 wordt de evaluatie van het locatiewerkplan weer uitgevoerd.



Waar we trots op zijn

Het Tweede Thuis

In Het Tweede Thuis in Altena kunnen cliënten met een hoge zorgvraag écht kleinschalig wonen. Acht jongvolwassen bewoners met een beperking wonen er in hun eigen, aan hun beperking aangepaste appartement. Bijna alle bewoners hebben een ernstige meervoudige beperking. Het bijzondere aan deze woonvorm is de ondersteuning. De bewoners vormen met elkaar een 'groot gezin', voor wie de vier huisouders (twee echtparen) afwisselend (week-op-week-af, 24 uur per dag) het vaste gezicht en aanspreekpunt zijn.

Beeldbellen binnen de ambulante ondersteuning Drechtsteden

Aan cliënten die in staat zijn om informatie te delen via de iPad wordt beeldbellen aangeboden als ondersteuningsmoment. Voor een aantal cliënten betekent het dat ze door het gebruik van beeldbellen meerdere korte momenten per week contact met begeleiding hebben, naast de persoonlijke begeleidingsmomenten.

Samenwerking vanuit de participatiewet

Naar aanleiding van de Participatiewet heeft Syndion onder meer samenwerking gezocht met leer-werkbedrijf Avres in Gorinchem. Bij deze sociale werkvoorziening staat het arbeidsperspectief centraal. Een jaar geleden zijn Avres en Syndion een pilot gestart. De doelgroep is mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het welbevinden van deze doelgroepen staat voorop, zodat zij zo goed mogelijk kunnen participeren in de samenleving.

Cliënt aan het woord:

"Ik vind het een prettige manier van contact hebben. In het begin was het wel wennen; hoe ga je zitten, want je ziet jezelf. En wat ga je bespreken. Ik gebruik de iPad ook voor andere dingen, zoals informatie zoeken, apps om te oefenen met rekenen of recepten zoeken."

Ambulant begeleider aan het woord:

"Bij het contact via beeldbellen is er minder reistijd. Hierdoor zijn meerdere korte momenten te plannen. Ook was het wel even wennen, het is belangrijk dat de momenten goed ingepland worden, samen met de cliënt. Soms doet de wifi het niet, dan is er een plan B: telefonisch contact. Het voordeel van beeldbellen is dat we de cliënt kunnen zien en daardoor beter kunnen inschatten of de boodschap is overgekomen en hoe de cliënt in zijn vel zit."

Sinds begin 2017 stelt Hermeta (www.hermeta.nl) een ruimte beschikbaar waar cliënten van Syndion dagbesteding hebben. Met begeleiding van Syndion verrichten zij diverse werkzaamheden voor Hermeta. De samenwerking is een groot succes.

Groen en Duurzaam

Op de dag van de Duurzaamheid liet Syndion weten dat de organisatie haar verantwoordelijkheid wil nemen als het gaat om een duurzame manier van werken. In 2020 wil Syndion besparen op energie, op het verbruik van papier en moeten we bij Syndion het afval scheiden.

Niet alles kan tegelijk. Daarom is er een poster gemaakt voor alle locaties waarop 10 acties benoemd zijn. Op de poster kunnen de begeleiders aanvinken welke acties ze samen met de cliënten willen gaan aanpakken op de locatie. En ze kunnen natuurlijk ook eigen ideeën toevoegen. Verschillende locaties zijn direct aan de slag gegaan.

Locatie Leerpark

"Samen hebben we afgesproken om te kijken hoe we creatief met afval kunnen omgaan en hoe we verspilling van eten tegengaan. We letten nu bijvoorbeeld op dat we niet te veel boodschappen doen en dat er niet te veel wordt gekookt. Op deze manier gooien we minder weg."

Ook Syndionbreed zijn er al acties ondernomen. Zo zijn de eerste zonnepanelen geplaatst op een locatie. En alle printers printen nu standaard dubbelzijdig. Het aantal printjes is bijna gehalveerd (een daling van 47%, om precies te zijn).

Ouder wordende ouders

"Wat als ik er straks niet meer ben?" Ouders van kinderen met een beperking worstelen vaak met de vraag: "Wat als ik er straks niet meer ben?" Vanuit de vereniging Samen Leven, die begin 2016 door Syndion is opgericht is het project 'Ouder wordende ouders' gestart. Het doel van dit project is om de ouders die met deze vraag worstelen bij elkaar te brengen en hen te ondersteunen bij het vinden van een antwoord hierop. Nadat was begonnen met een geselecteerde groep van zes ouderkoppels, bleek dat deze vraag bij vrijwel iedere ouder speelt en is het project Syndion-breed uitgerold.

Vergroten van de bewustwording rondom brandveiligheid

In 2017 is concept Plan van Aanpak Syndion Brandveilig is aangeboden aan de Resultaatgroep Facilitair. Dit plan van aanpak beoogt vanuit een drietal invalshoeken (wettelijk kader, technische aspecten en organisatorische aspecten) inzicht te geven in de huidige situatie en van daaruit een vertaalslag te maken naar maatregelen en acties die in 2017 en 2018 genomen (kunnen) worden om de brandveiligheid te vergroten. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Streven naar uniformiteit;
- Voldoen aan wettelijk kader;
- Uiting geven aan de door Syndion zelf gestelde normen;
- Brandveiligheid als standaard agendapunt bij verbouwingen en nieuwbouw.



Marcel van der Sluis, directeur van Hermeta, is enorm trots op de medewerkers van Syndion. Hij zegt:

"Er wordt wel eens gesproken over 'mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt', maar ik kan volmondig zeggen dat zij midden in deze arbeidsmarkt zitten, waar zij een baan hebben op hun eigen niveau. Wat mij betreft wordt dit in heel Nederland doorgevoerd."

Begeleiders aan het woord:

"Veel deuren van slaapkamers vallen niet in het slot. Dat zouden ze wel moeten doen als er een brandalarm afgaat. Dit is een punt van aandacht dat na de jaarlijkse controle op locatie aan het licht kwam.



Waar we minder trots op zijn

Verzuim

Het verzuim binnen Syndion is al enige tijd te hoog. In 2017 zijn er verschillende maatregelen ingevoerd om het verzuim binnen Syndion omlaag te krijgen:

- Het aanscherpen en implementeren van de visie op verzuim, het preventie & verzuimbeleid en het preventie & verzuimprotocol.
- Het analyseren van het (voortschrijdend) verzuim, zodat de interventies zich kunnen richten op de oorzaken van het verzuim (in plaats van ad hoc interventies op specifieke verzuimcasussen).
- Verbeteren van de verzuimgesprekken in samenwerking met de verzuimcoach en leidinggevenden.

Wat gaat goed?

- Eind 2017 is er een daling te zien van het ziekteverzuim. Ondanks deze daling zal er in 2018 nog veel aandacht gevraagd worden voor het verzuimbeleid.
- De interne invalpoule Fleksybel zorgt voor continuïteit in de zorg voor de cliënt, met vertrouwde invalbegeleiders die over de juiste kwaliteiten beschikken voor de specifieke locaties waar zij invallen.

Wat kan beter?

Het leereffect onder de clustermanagers kan worden vergroot.

Hoe gaan we dit verbeteren?

Bij besprekingen met het sociaal medisch team werden eerst alleen de clustermanagers betrokken bij wie een hoog verzuim in het cluster was geconstateerd. In 2018 worden ook de clustermanagers met een laag verzuim in het cluster uitgenodigd, zodat de clustermanagers met elkaar in dialoog gaan onder andere door het bespreken van casussen.

Wat kan beter?

Bewustwording en inzicht van medewerkers van het verzuim in eigen team kan worden vergroot. Ook zijn niet alle medewerkers op de hoogte van de preventieve maatregelen binnen Syndion. Dit zijn onder andere het preventief spreekuur bij de arbo-arts, het vitaliteitsbeleid en de training Balans werk en privé.

Hoe gaan we dit verbeteren?

De verzuimcoach en HR-adviseur gaan in gesprek met alle teams om meer inzicht te krijgen in de factoren die verzuim beïnvloeden en bewustwording van preventie te creëren. Daarnaast wordt bij het teamoverleg wordt het verzuim besproken. Het managementdashboard is hier hierbij een hulpmiddel.



Reflectie van de Centrale Clientenraad

- We vinden het een duidelijk rapport. De onderwerpen die er in beschreven worden zijn herkenbaar en we missen niks.
- Er staan ook verbeterpunten in het rapport. Dingen die Syndion anders kan doen, zodat het nog beter wordt. We herkennen die punten. We zien nu al dat er aan de verbeterpunten gewerkt wordt.
- Als alle verbeterpunten op één pagina staan, wordt het rapport overzichtelijker. Nu staan ze verspreid door het rapport. Als ze bij elkaar staan, kunnen we beter volgen waar Syndion aan wil werken.
- Er is ook een samenvatting van het rapport gemaakt in eenvoudige taal. Dat is fijn. Wel missen we in die samenvatting de verbeterpunten. Dat is jammer. Als je alleen de samenvatting leest, mis je dus belangrijke informatie.

Reflectie van de Ondernemingsraad

De OR blikt terug op een spannend jaar waarin veel thema's zijn gepasseerd. Met elkaar is op allerlei fronten hard gewerkt. Wij herkennen de punten die benoemd staan in het kwaliteitsrapport. Het is goed om te lezen dat in 2019 gemeten wordt of de nieuwe functies het gewenste resultaat opleveren. Als OR willen we graag benoemen dat zij van plan is om nog in 2018 te starten met een eerste evaluatie. Verder is het goed dat de teams meer inzicht krijgen in de factoren die verzuim beïnvloeden en bewustwording van preventie creëren. De OR heeft de thema's ziekteverzuim en werkdruk als speerpunten en wil het mogelijke verband hiertussen benadrukken. Er was ruimte voor medezeggenschap van medewerkers het afgelopen jaar en de inbreng van de OR is serieus genomen.

De start van 2017 voelde spannend, terugkijkend is de OR trots op de gelopen processen en wat er is bereikt.

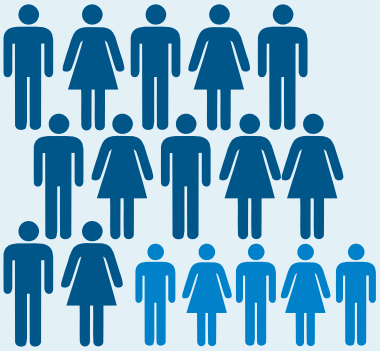


Syndion in cijfers

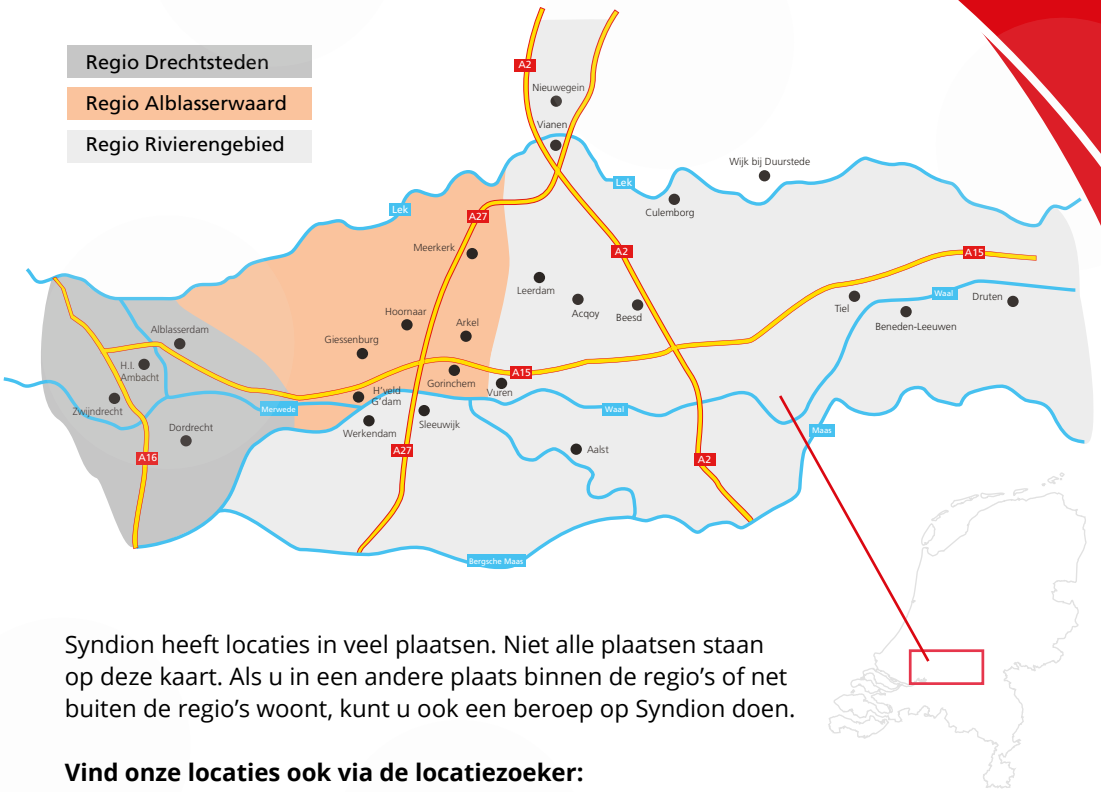
Cijfers van 2017 - Peildatum 31/12 2017



Medewerkers
Betaalde medewerkers: 1150
Vrijwilligers: 519



Cliënten
Aantal: 1595



Syndion heeft locaties in veel plaatsen. Niet alle plaatsen staan op deze kaart. Als u in een andere plaats binnen de regio's of net buiten de regio's woont, kunt u ook een beroep op Syndion doen.

Vind onze locaties ook via de locatiezoeker:
www.syndion.nl/locaties

Aanmelden of meer informatie

Bij het Cliëntservicebureau kunt u zich aanmelden voor ondersteuning door Syndion. Daarnaast kunt u ons altijd benaderen voor informatie en advies. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (9:00-17:00) via tel. (0183) 651155 of clientservicebureau@syndion.nl.

Eenvoudige taal

Dit rapport start met een samenvatting in eenvoudige taal. In het tweede deel staat de informatie in gewone taal. Dit doen we omdat we het belangrijk vinden dat onze informatie voor iedereen begrijpelijk is.



syndion

Dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking

Service Centrum • Stadhuisplein 4
Postbus 3012 • 4200 EA Gorinchem
T (0183) 651150 • **E** info@syndion.nl
I www.syndion.nl

05-2018