SynVol

Blad van Syndion



Kwaliteitsrapport 2019

Het jaar van Vertrouwen, Verbinden en Leren van elkaar

syndion

Dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking

Syndion ondersteunt mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking: kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen.

We ondersteunen op het gebied van wonen, werken, opvoeding, onderwijs en dagbesteding.

Dit is het Kwaliteitsrapport 2019 van Syndion. Deze uitgave komt in de plaats voor de reguliere uitgave van het magazine Synvol. Dit kwaliteitsrapport wordt digitaal verspreid onder vrijwilligers, medewerkers, cliënten en relaties van Syndion.

Redactieadres:

SynVol
Postbus 3012
4200 EA Gorinchem

marketing@syndion.nl

Vormgeving:
DCR Creatieve Communicatie, Noordeloos

Druk:
Grootsgedrukt, Goudriaan
Gedrukt op FSC-papier.



Op de voorkant:
Simone en Gracia

Heb je een **vraag** over de **dienstverlening** van Syndion? Neem contact op met het cliëntservicebureau, tel.: 0183-651155, e-mail: clientservicebureau@syndion.nl

Heb je een **klacht**? Blijf er niet mee rondlopen. Syndion neemt klachten altijd serieus en behandelt deze **vertrouwelijk**. Neem contact op met onze **klachtenfunctionaris** Frank Willemsen, tel.: 06-53831293, e-mail: f.willemsen@syndion.nl

Wil je meer informatie over Syndion?
Kijk op www.syndion.nl of volg ons op:

facebook.com/syndionzorg

@syndion

linkedin.com/company/syndion

@werkenbijsyndion

Samen voor Syndion
Kijk op www.samenvoorsyndion.nl

Laat op Zorgkaart Nederland je waardering voor Syndion zien:
Ga naar zorgkaart Nederland

In dit rapport zijn er artikelen, ervaringen en uitspraken van mensen binnen de organisatie opgenomen. Onder meer afkomstig uit eerdere Synvol-uitgaven (magazine voor cliënten), medewerkersnieuwsbrieven, de website, RAAK (het intranet van Syndion), jaarplannen en kwartaalrapportages. Hierdoor wordt het rapport herkenbaar en eigen voor cliënten, verwanten, medewerkers en andere betrokkenen. En het geeft 'buitenstaanders' hopelijk een goed beeld van Syndion.

Inhoudsopgave

4 **VOORWOORD**

BOUWSTEEN 1:
DE ZORG VOOR ONZE CLIËNTEN
Het zorgproces rondom de individuele cliënt

5 1.1. Cyclisch werken en cliëntportaal
6 1.2. Locatieontwikkelingen
8 1.3. Samenwerking
9 1.4. Nieuws en Ontwikkelingen

BOUWSTEEN 2:
WAT VINDEN ONZE CLIËNTEN
Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

15 2.1. Cliëntervaringen
17 2.2. Meedenken, meepraten en meebeslissen
20 2.3. Nieuws en Ontwikkelingen

BOUWSTEEN 3:
LEREN EN ONTWIKKELEN
Zelfreflectie in teams

22 3.1. Zelfstandige teams en teamreflectie
22 3.2. Medewerkerstevredenheid-onderzoek
24 3.3. Begeleidersfunctie
24 3.4. Leren en Ontwikkelen
26 3.5. Nieuws en Ontwikkelingen

28 **SYNDION IN CIJFERS**
30 **SAMENVATTING**
32 **REFLECTIE HARRY VOGELAAR**
34 **REFLECTIE VAN DE CCR**
35 **REFLECTIE VAN DE OR**



Voorwoord

Dit is het derde kwaliteitsrapport van Syndion. In het kwaliteitrapport laten we zien wat er goed gaat in de zorg die Syndion verleent en wat er beter kan.

Voor de helderheid en leesbaarheid hebben wij de drie bouwstenen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg apart benoemd en uitgewerkt – uiteraard wel in samenhang - en aangevuld met feiten, cijfers en verhalen van cliënten en medewerkers. Het kwaliteitskader is een lijst met afspraken over wat goede zorg is. De drie bouwstenen uit het kwaliteitskader zijn:

Bouwsteen 1: de zorg voor onze cliënten
Bouwsteen 2: wat vinden onze cliënten
Bouwsteen 3: leren en ontwikkelen

We beginnen elk hoofdstuk met een terugblik op de verbeteracties uit het kwaliteitsrapport 2018. Wat is behaald? Vervolgens laten we zien waar we nu staan. In 2019 hebben we een hoop dingen gedaan waar we trots op zijn. Er zijn ook dingen die beter kunnen en waar we aan gaan werken in 2020. In de samenvatting is per bouwsteen te lezen welke punten dit zijn. Ook geven we aan welke punten voorrang krijgen (prioriteiten).

Het kwaliteitsrapport is besproken met de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. De reflecties van de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Bestuurder zijn achteraan in het rapport opgenomen. Hierin geven zij aan of zij de inzichten delen en welke verbeteringen zij voorstellen.



Bouwsteen 1:

De zorg voor onze cliënten

Het zorgproces rondom de individuele cliënt

TERUGBLIK OP DE DOELEN UIT HET KWALITEITSRAPPORT 2018

- ✓ Praten met cliëntenraden en medewerkers om het ECD te verbeteren
- ✓ Technische problemen in het cliëntportaal en het ECD oplossen
- ✓ Promoten van ons cliëntportaal
- ✗ Plan maken of en hoe we met meer cliënten gaan beeldbellen
- ✓ Volgen hoe het gaat en of we doen wat we hebben afgesproken
- ✓ Plan schrijven om cliënten te stimuleren gezond te leven

1.1. CYCLISCH WERKEN, CLIËNTPORTAAL

Bij Syndion werken cliënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders samen aan de ontwikkeling van de cliënt. Vanuit deze visie gebruiken we de methode Cyclisch werken met het elektronisch cliëntdossier (ECD).

Wat is er in 2019 verbeterd

- Het is niet meer verplicht om elk kwartaal een samenvatting van de rapportage te schrijven. De kwartaalevaluaties blijven we natuurlijk wel doen. Evalueren is één van de belangrijkste punten van Cyclisch werken.
- Begeleiders hebben nu in plaats van 24 uur, nu 48 uur de tijd om een rapportage aan te passen. Hier was behoefte aan, want het kan gebeuren dat een dag later zomaar nog iets belangrijks te binnen schiet.





Cliëntportaal

In 2018 zijn we gestart met het cliëntportaal. Met het cliëntportaal kunnen cliënten en hun vertegenwoordigers op ieder moment in hun dossier kijken. Eerst moesten zij dit altijd aan een begeleider vragen. De zorg is hierdoor transparant en het geeft cliënten meer invloed.

- Voor de technische verbetering is Syndion in gesprek gegaan met de software ontwikkelaar van het ECD.

Het is belangrijk om de methode Cyclisch werken te blijven evalueren. Dat betekent dat we kijken wat goed gaat en wat beter kan. In 2019 is met de locatieraden en de Centrale Cliëntenraad over het Cyclisch werken gepraat. Cliënten geven de volgende belangrijkste verbeterpunten aan:

- Maak het ondersteuningsplan korter
- Stuur cliënten/ouders/verwanten een korter plan
- Gebruik makkelijkere woorden
- Haal dubbelingen uit het plan

Wat gaan we doen in 2020?

Ook met de verbeteringen die we in 2019 doorgevoerd hebben, vinden we het ondersteuningsplan nog steeds te lang. In 2020 kijken we verder hoe we het plan zo kort en begrijpelijk mogelijk kunnen maken.

Er waren vorig jaar veel technische problemen met het cliëntportaal. Inloggen lukte vaak nog niet. In 2019 zijn de technische problemen voor een groot deel opgelost. Ook is het cliëntportaal onder de aandacht gebracht,zodat zoveel mogelijk mensen een account zouden aanmaken. Eind 2019 zijn er 1227 cliënten en vertegenwoordigers die met een account inloggen op het cliëntportaal.

Wat gaan we doen in 2020?

Voor sommige cliënten is het cliëntportaal te moeilijk. Niet geschikt dus. We gaan op zoek naar een ander middel voor deze cliënten. Bijvoorbeeld een eenvoudigere app.

1.2. LOCATIEONTWIKKELINGEN

Nieuwe locatie Jagerweg

Vanaf 2017 zijn verschillende locaties dichtgegaan omdat deze gebouwen niet meer passend voor de doelgroep waren. In 2018 en 2019 zijn er nieuwe woningen gebouwd aan de Jagerweg in Dordrecht. In de Jagerweg heeft elke cliënt zijn eigen appartement.

Er zijn in totaal 42 appartementen en twee logeerappartementen. In juli 2019 zijn de laatste bewoners verhuisd.



Koken, trainen en werken op het Servicepunt in Dordrecht.

We hebben het Servicepunt in Dordrecht verbouwd. Dit was eerst alleen een kantoor. Nu kunnen cliënten hier ook koken en medewerkers kunnen trainingen volgen. Dit scheelt medewerkers uit Dordrecht veel reistijd. Door te verbouwen konden we andere locaties sluiten en kosten besparen.

Bouwen aan de kwaliteit van zorg op de Emmalaan in Leerdam

Twee kleinere locaties zijn in 2019 samengegaan tot één locatie op de Emmalaan in Leerdam. Op de Emmalaan biedt Syndion wonen en dagbesteding aan cliënten. Op een grotere locatie zijn meer medewerkers aanwezig. Hierdoor kunnen we veiligere en betere zorg bieden.

Veel medewerkers van de Emmalaan waren ziek in 2019. Ook was er te weinig goed opgeleid personeel om moeilijk gedrag van cliënten te begeleiden. Syndion wilde in 2019 de veiligheid op de locatie verhogen. Dit is nog niet voldoende gelukt. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is onverwachts op bezoek geweest op de Emmalaan. De inspectie heeft een rapport geschreven. Ook in dat rapport stond dat er meer gedaan moet worden aan de veiligheid van de zorg.

Wat gaan we doen in 2020?

Er waren veel gesprekken met ouders en medewerkers van de Emmalaan. Het is belangrijk om op deze locatie vaste begeleiders te hebben. Dat wil Syndion in 2020 voor elkaar krijgen. De begeleiding moet goed passen bij de doelgroep. Ook kijken we naar hoe we de juiste zorg kunnen bieden.

Exposeren in het Arbeidscentrum Leerdam

In 2019 is het Arbeidscentrum Leerdam (ACL) verbouwd. De locatie is groter geworden, waardoor ook Atelier Leerdam kon verhuizen naar het gebouw van het ACL. Samen delen zij nu het hele pand. Voor cliënten betekent dit meer ruimte en aanbod in activiteiten. Cliënten kunnen zich vrij bewegen door de locatie. Atelier Leerdam heeft ook een expositieruimte. We hebben dit jaar zelfs meegedaan met een cultureel evenement: Open Atelier Route in Leerdam.

Opgroeien in een gezin

Gezinshuizen zijn een woonvorm waar kinderen of jongvolwassenen met een beperking kunnen wonen. Syndion heeft al meer dan vijftien jaar gezinshuizen. Na jaren van groei zien we nu een afname in het aantal gezinshuizen. Syndion heeft er nu nog negen. Er zijn verschillende redenen waarom er minder gezinshuizen zijn. Soms stopt een gezinshuis omdat de cliënten achttien jaar werden en ergens anders gingen wonen. Ook zijn er gezinshuisouders gestopt met werken bij Syndion. Bijvoorbeeld vanwege een verhuizing. En soms stopten ze omdat de zorg voor de cliënten te complex werd.



Nieuwe cliënten die in een gezinshuis willen wonen, hebben vaak een complexere zorgvraag. Met complexer bedoelen we dat het niet alleen om begeleiding of zorg gaat. Cliënten hebben vaak ook behandeling of extra ondersteuning nodig. Dat vraagt meer van gezinshuizen. Niet altijd kan een gezinshuis die vraag invullen.

Wat gaan we doen in 2020?

- We kijken of er tussen de cliënten op de wachtlijst en de nieuwe gezinshuizen een goede match is. Dus, of het gezinshuis de zorg kan bieden die een cliënt met een complexe hulpvraag nodig heeft.
- We gaan op zoek naar de beste manier om nieuwe gezinshuizen te werven.
- Gezinsouders krijgen nog betere ondersteuning om goede zorg te bieden. Er zullen vaker contactmomenten zijn tussen de gezinshuisouders, de gedragsdeskundige en clustermanager.
- Het beleidsstuk wordt aan de hand van de kwaliteitscriteria Gezinshuizen aangepast.

1.3. SAMENWERKING

Samenwerking ASVZ en Philadelphia: Begeleiding Anders

'Begeleiding Anders': zo heten de inloopmomenten die we in Gorinchem houden. Cliënten kunnen er vragen stellen over ontvangen post, over het werk en over geldzaken. Maar ook gewoon voor de gezelligheid binnenlopen is prima. Cliënten ontmoeten hier anderenen kunnen praten over vrije tijd. Ook mee-eten is mogelijk. Er is begeleiding vanuit ASVZ, Philadelphia en Syndion. Tevens houden we inloopmomenten in Dordrecht.

Avres en Syndion gebruiken elkaars sterke kanten

In 2018 was Syndion trots op de samenwerking met Avres. Cliënten van Syndion stromen door naar een werkplek binnen Avres, en cliënten van Avres kunnen binnen Syndion passend werk of passende dagbesteding doen.

Het doel voor 2019 was om te kijken of de samenwerking nog meer uitgebreid kon worden. Dit is gelukt! Syndion is samen met Avres een test- en trainingscentrum aan het opzetten. Avres houdt zich vooral bezig met de trainingen. Syndion kijkt naar waar iemand op zijn plek is. Dat noemen we diagnostiek. Door samen te werken gebruiken we elkaars sterke kanten.

Wat gaan we doen in 2020?

In 2020 gaan we onderzoeken of we op locaties samen werkplekken kunnen maken voor verschillende doelgroepen. Dit levert voor cliënten nieuwe kansen op. Er is bijvoorbeeld een plan om een kringloopwinkel te openen. Hier kunnen cliënten dagbesteding krijgen. Ook krijgen cliënten een kans om door te stromen naar een baan op de arbeidsmarkt.

Syndion en Yulius delen kennis

Op cliëntniveau werken we samen met Yulius. Yulius is een organisatie met veel kennis over psychiatrie. Bij Syndion weten we veel over de doelgroep licht verstandelijke beperking (LVB). In de begeleiding van sommige cliënten is kennis van allebei nodig. Soms is het voor de begeleiding het belangrijkst om vooral naar de verstandelijke beperking te kijken. En een andere keer is de psychiatrische stoornis het belangrijkst.



"WAT BETEKENT DIT VOOR **CLIËNTEN**?"
Door samen te werken met Avres kunnen cliënten op één locatie blijven, met begeleiding die past bij wat iemand nodig heeft. Ook kunnen cliënten van dagbesteding veel verschillend werk doen. En soms groeien cliënten door en gaan ze bijvoorbeeld in een kringloopwinkel werken..

Syndion en Yulius werken samen en wisselen kennis uit. Begeleiders hebben veel contact met elkaar. Zo kunnen we cliënten beter begeleiden. We blijven kijken of dit de juiste vorm van samenwerken is en of we dingen nog beter kunnen doen.

Samenwerking gemeenten

Syndion werkt steeds beter samen met de sociale teams en wijkteams van de gemeenten. De kosten voor de zorg in Nederland gaan nog altijd omhoog. Gemeenten gaan daar verschillend mee om. In sommige regio's kijken we samen naar waarom de kosten stijgen. Hoe komt het nu dat zorgvragen toenemen? Niet alleen het aantal vragen neemt toe, maar ook de zwaarte van de vragen. Door dit samen te onderzoeken, snappen we beter wat we hier aan kunnen doen.

1.4. NIEUWS EN ONTWIKKELINGEN

Toegankelijke en begrijpelijke verkiezingen: elke stem telt!

Samen met ASVZ, Philadelphia en Reinaerde komen we op voor de rechten van cliënten. Het stemrecht is een belangrijk onderdeel. Op 15 maart 2019 is er een bijeenkomst geweest op de Lingebolder in Leerdam. Er zijn twee filmpjes gemaakt van die dag. Je kunt deze bekijken op www.syndion.nl/filmpjes







In 2021 zijn er weer verkiezingen in Nederland. Een cliënt van Syndion is lid geworden van de werkgroep over de verkiezingen. We willen alle politieke partijen een filmpje en een brief sturen. In de brief vragen we de partijen om:

- eenvoudige taal te gebruiken
- een overzichtelijk stembiljet te maken
- heldere partijprogramma's te schrijven
- hulp in het stemhokje te regelen

Samen. Maken we de zorg steeds beter

In 2018 is besloten om te stoppen met het HKZ-keurmerk. Dit was een soort zorgdiploma. In 2018 hebben we het document "Samen. Maken we de zorg steeds beter" geschreven. Daarin staat welke eisen Syndion aan zichzelf stelt. Het zorgkantoor en de gemeenten zijn op locaties geweest om te praten over de zorg die wij bieden.

Ook medewerkers van Syndion gaan bij elkaar op bezoek. We kijken bij elkaar om te toetsen of we ons aan de eisen houden. Dit heet een interne audit. Door bij elkaar te kijken en met elkaar te praten, maken we de zorg steeds beter.



ANTWOORDEN VAN MEDEWERKERS OP DE VRAAG: HOE HELPT EEN INTERNE AUDIT DE ZORG TE VERBETEREN?

- "Een interne audit geeft overzicht en duidelijkheid."
- "Verhelderend. Je wordt weer even verplicht om te kijken hoe het gaat op alle auditonderdelen (brand, medicijnen, Cyclisch werken)."
- "Ik ben weer alert op wat ik elke dag vanzelfsprekend vind."
- "De cliënt staat centraal, maar alle randvoorwaarden moeten ook op orde zijn om goede kwaliteit van zorg te geven."
- "De verbeterpunten zijn weer doelen voor ons werkplan."



Elk jaar schrijven we een kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport helpt ons om te volgen hoe het gaat, en of we doen wat we hebben afgesproken. Elk jaar reflecteren de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht op het kwaliteitsrapport en praten we er met onze zorgkantoren en gemeenten over. We krijgen dan weer goede adviezen om te verbeteren. Samen. Maken we de zorg steeds beter.

Betere zorg voor de cliënt en een fijne werkomgeving... met Lean

Syndion is al enkele jaren zeer actief met het verbeteren van haar dienstverlening. Ook in dit rapport lees je daar weer veel over. Toch denken we dat dit nog beter kan. We willen graag een organisatie zijn waar blijvend leren en verbeteren heel gewoon is. Lean helpt ons hierbij. Lean helpt ons om de zorg voor de cliënt te verbeteren. Lean help ons ook om voor een fijnere werkomgeving voor onze medewerkers te zorgen. In 2020 gaan we daarom enthousiast verder met het opleiden van nog meer medewerkers om Lean te kunnen gebruiken in het dagelijks werk.

Een mooi voorbeeld zijn de schrapsessies die we organiseren binnen Syndion. We willen minder papier (minder bureaucratie) en meer tijd voor zorg. Eigenlijk is het net zoiets als het opruimen van je kamer. Als je nooit iets opruimt, wordt het steeds voller en drukker in je kamer. Je kunt niks meer vinden. Er liggen veel spullen door elkaar of op de verkeerde plek. Opruimen helpt dan om weer overzicht te krijgen.



Zie het artikel van Syndion op Kennisplein gehandicaptenzorg: https://www.kennispleingehandicapten-sector.nl/nieuws/regeldruk-praktijkvoor-beeld-syndion

Domotica voor betere bereikbaarheid

Wat is domotica? Dit zijn allerlei slimme apparaten, zoals alarmknoppen, beeldbellen, drukmatten en camera's. Deze helpen bij betere en veiligere zorg. Syndion gebruikt al domotica. Maar we krijgen vragen en soms ook klachten over de domotica.

Wat gaan we doen in 2020?

Het bedrijf Telecomvisie gaat ons helpen om beter bereikbaar te zijn en de zorg nog veiliger te maken. Een doel voor 2019 was om een plan te maken of, en hoe we met meer cliënten kunnen gaan beeldbellen. Dit doel is niet gehaald. We pakken dit in 2020 op.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang geldt voor mensen met een verstandelijk beperking of aandoeningen zoals dementie (psychogeriatrische aandoening). De wet geldt als je woont in een zorginstelling of kleinschalige woonvorm, maar ook thuis of als je zorg krijgt in een dagcentrum.

Cliënten die zorg nodig hebben, hebben recht op vrijheid. Soms moet de vrijheid (tijdelijk) worden beperkt waardoor je sommige dingen niet meer kunt doen. Voor de eigen veiligheid of de veiligheid van anderen. Een voorbeeld hiervan is dat een cliënt zijn telefoon moet inleveren als hij gaat slapen. Of dat iemand niet bij een vriend(in) mag logeren. Gelukkig kan dat niet zomaar.

De wet geldt als iemand vindt dat hij geen zorg nodig heeft, maar het volgens de begeleiders wel nodig is. Als die cliënt dan toch zorg krijgt, noemen we dat gedwongen zorg. De wet regelt wanneer er wel of geen gedwongen zorg gegeven mag worden. Als dat wel gebeurt, dan volgen we hiervoor het stappenplan. Bij de gesprekken met de cliënt en zijn vertegenwoordiger blijft de begeleider bewust van de keuzes die er gemaakt worden. Begeleiders houden rekening met het recht op vrijheid en de eigen keuzes van de cliënt.

Meer hierover kun je lezen in de brochure die je op deze website kunt vinden: [https://www.dwangindezorg.nl/wzd/documenten/publicaties/implementatie/wzd/diversen/brochure-wet-zorg-en-dwang-voor-mensen-met-verstandelijke-beperking)](https://www.dwangindezorg.nl/wzd/documenten/publicaties/implementatie/wzd/diversen/brochure-wet-zorg-en-dwang-voor-mensen-met-verstandelijke-beperking)

Wat gaan we doen in 2020?

Voor een deel werkt Syndion al volgens de nieuwe wet. In 2020 pakken we het volgende op:

- De handleiding voor begeleiders voor het invullen van het ECD aanpassen.
- Medewerkers trainen in de Wet zorg en dwang. Ze doen dit op de computer met e-learning.

Betere zorg door kennis bij elkaar te brengen

De hulpvraag van sommige doelgroepen wordt zwaarder. Door beter samen te werken kunnen we nog beter aansluiten bij de ondersteuning die cliënten nodig hebben.
Voor cliënten die meerdere zorgvragen hebben, starten we in 2020 daarom met een nieuw soort overleg. Hierbij zijn verschillende mensen aanwezig, zoals de persoonlijk begeleider, de gedragskundige, de AVG-arts en een GGZ-deskundige. Ook kunnen er mensen aanwezig zijn met andere kennis, zoals een diëtiste of een fysiotherapeut. Dit overleg noemen we een algemeen multi-disciplinair overleg (MDO). Dit is een extra overleg, naast de al bestaande cliëntoverleggen. In het algemeen MDO wordt met elkaar besproken hoe we deze cliënten het beste kunnen ondersteunen.



Woon-, werk- en dagbestedingsprofielen

Wonen en werken doen we bij Syndion zo normaal mogelijk. Midden in de maatschappij en passend bij de ondersteuningsvraag van de cliënt. We werken sinds 2019 met profielen voor wonen, werk en dagbesteding. Het profiel beschrijft wat iemand zelf kan doen en waar hij ondersteuning bij nodig heeft. We kijken met de cliënt samen welk profiel op dat moment het beste bij hem past. Binnen dit profiel zoeken wij een passende plek.

Heeft iemand weinig ondersteuning nodig en kan hij of zij veel zelfstandig? Dan past het profiel ‘zelfstandig begeleid wonen’ het beste. Vindt iemand het moeilijk om de eigen tijd in te delen en heeft hij of zij direct contact met een begeleider en medebewoners nodig? Dan past het profiel ‘wonen en nabijheid’ veel beter bij deze cliënt. Door te ontwikkelen leert iemand nieuwe dingen bij. Dan heeft iemand misschien minder ondersteuning nodig. Soms wordt een ondersteuningsvraag juist groter, bijvoorbeeld wanneer iemand ouder wordt.

Extra zorg op locatie Blokhuis: groepsmeerzorg

Vanaf 2019 kunnen zorgorganisaties groepsmeerzorg aanvragen voor groepen cliënten. Ze krijgen dan extra geld. Syndion heeft dit voor locatie Blokhuis in Hardinxveld-Giessendam gedaan. Hier wonen acht kinderen en jongvolwassenen met een ernstige, meervoudige beperking. Ook zijn er vier logeerplekken. De cliënten kunnen vanuit Blokhuis gebruikmaken van het kinderdagcentrum of kiezen voor dagbesteding bij Dukdalf. Dukdalf is op hetzelfde adres. Voor deze groep cliënten is dit heel veilig en vertrouwd.



“ IK **LEER** STEEDS MEER BIJ!
KAN MIJN **PROFIEL** DAN OOK **VERANDEREN**?

Als de veranderingen groot zijn, kan het betekenen dat een ander profiel beter bij de cliënt past. Dan wisselt iemand van profiel. Het kan zijn dat we daardoor niet meer de juiste ondersteuning kunnen geven op de locatie waar iemand woont of werkt. Samen bekijken we of een andere locatie beter bij de cliënt past, want wij vinden het belangrijk dat iedereen de juiste ondersteuning krijgt. Elk jaar praten we met cliënten over hun profiel. Dit leggen we vast in het ondersteuningsplan. Zo weten we het op tijd als het profiel verandert. Want alleen op een juiste plek kan de cliënt ontwikkelen en leven op een manier die hij of zij zelf prettig vindt.

NICOLAAS BEETSHOF

De uitbreiding van de Nicolaas Beetshof in Gorinchem is een goed voorbeeld van het werken met woonprofielen. Hier wonen nu zeven cliënten. In hetzelfde rijtje in de straat staan nu nog tien huizen leeg. Woningbouwvereniging Poort 6 gaat de locatie verbouwen. We wisten dat er een aantal cliënten, die nu wonen in Binnenstad Gorinchem, meer nabijheid nodig hebben. Zij gaan verhuizen naar de Nicolaas Beetshof. Er kunnen straks 24 cliënten op de Nicolaas Beetshof wonen, met nabijheid van begeleiding. Ook zijn er twee woningen waar een stel in kan wonen.

Wat gaan we doen in 2020?

Syndion heeft een plan geschreven over wat we met het extra geld willen doen om de zorg te verbeteren. Op Blokhuis gaven we al extra zorg, maar we kregen hier nog geen geld voor. Het plan is akkoord. Dit gaan we met het extra geld doen:

- Extra ADL-ondersteuning. Dit zijn algemene dagelijkse handelingen door een ADL-ondersteuner. De begeleider houdt dan tijd over om andere dingen te doen met cliënten. Bijvoorbeeld met een cliënt naar de winkel gaan.
- Extra begeleiding om op zaterdagmorgen te wandelen of met een busje ergens heen te gaan.
- Extra begeleiding op de dagbesteding om meer activiteiten te doen.

We zijn nu hard op zoek naar extra mensen, vrijwilligers en ADL-ondersteuners om de zorg te verbeteren. We gaan in 2020 weer praten met het zorgkantoor om te vertellen hoe het gaat.

Gezonde leefstijl cliënt

Je zit beter in je vel als je gezond eet, voldoende beweegt en jezelf goed verzorgt. Je hebt dan ook minder kans om ziek te worden. Dat geldt voor iedereen, of je nu wel of geen beperkingen hebt. Mensen met beperkingen hebben meer en vaker problemen met hun gezondheid.

Een doel voor 2019 was om een plan te schrijven. Dat hebben we gedaan. In het plan staat wat we kunnen doen om ervoor te zorgen dat cliënten gezond leven. We hebben gekeken naar wat we al doen aan gezonde voeding en beweging. Deze voorbeelden hebben we in het plan omschreven. Ook hebben we gevraagd aan teams en cliënten wat zij belangrijk vinden.
We werken in 2020 door aan het thema. Er komt een plan voor begeleiders met goede voorbeelden, waarmee ze op de werkvloer aan de slag kunnen met gezonde leefstijl.



Syndion Groen en Duurzaam

Met hulp van “Groene doeners” op de locaties zijn we gaan kijken hoe we samen met cliënten kunnen werken aan groene en duurzame activiteiten. Diverse locaties hebben die handschoen aangetrokken.

Er zijn prachtige duurzame producten gemaakt. Van oude materialen en restanten zijn weer mooie nieuwe dingen gecreëerd.

Met hulp van praatkaarten hebben we cliënten gevraagd wat hij of zij kan doen. We werken zo aan bewustwording en een stuk zorg voor de aarde.

Wat gaan we doen in 2020?

In 2020 willen we besparen op energie, op het verbruik van papier en moeten we afval scheiden. Om dit doel te behalen moeten nog meer collega’s en cliënten zich inzetten om groen en duurzaam te werken. Een aantal collega’s van het team ‘Groen en Duurzaam’ heeft, of gaat op korte termijn, Syndion verlaten. We moeten in 2020 dus het plan herzien om dit doel te behalen.

IK HELP DE NATUUR MET ZAADBOMMETJES EN INSECTENHOTELS – WERKBEGELEIDER MANON VERTELT OVER DUURZAAMHEID



Groene Doener Manon werkt op tuinderij De Hoeff in Giessenburg. Een prachtige groene plek om te werken. Letterlijk én figuurlijk, want het team van De Hoeff is behoorlijk begaan met de natuur. Op haar werk hoeft ze niemand te vertellen dat er voorzichtig met de planeet moet worden omgegaan. Toch houdt haar dat niet tegen om anderen enthousiast te maken voor duurzaamheid. Met zaadbommetjes bijvoorbeeld. Of insectenhotels.

“Tijdens de week van de Duurzaamheid in Giessenburg maken wij zaadbommetjes. Mensen kunnen die zaadbommetjes overal in het dorp neergooien. Vervolgens groeien daar bloemen uit die weer goed zijn voor insecten.” Ook gaan cliënten van De Hoeff in de toekomst insectenhotels bouwen die in het dorp neergezet worden. “De Dorpsraad heeft ons hiervoor benaderd. Een hartstikke mooi en groen initiatief.”

Ook cliënten worden door Manon bij de natuur betrokken. “Er zijn hier soms cliënten die bang zijn voor insecten. Dan probeer ik ze uit te leggen dat insecten enorm belangrijk zijn voor ons. Dat een lieveheersbeestje bijvoorbeeld bladluis eet en dat een bij stuifmeel verspreidt.”

“Maar ik ben hier niet alleen om cliënten iets te leren. Ik vind het ook belangrijk om iets van hen te leren. Laatst vertelde een cliënt mij dat je luis kunt voorkomen door planten tijdig te toppen. Een geweldige tip die ik nog helemaal niet kende. Zo iets duurzaams leren van een cliënt, dat is toch hartstikke mooi?”

Manon Wijermars is werkbegeleider op tuinderij De Hoeff

BOUWSTEEN 1: DE ZORG VOOR ONZE CLIËNTEN

Het zorgproces rondom de individuele cliënt

DIT KAN NOG BETER. HIER GAAN WE IN 2020 AAN WERKEN:

- Het ondersteuningsplan zo kort en begrijpelijk mogelijk maken.
- Voor cliënten voor wie het cliëntportaal te moeilijk is, zoeken we een andere vorm.
- Verder bouwen aan de kwaliteit van zorg op de Emmalaan in Leerdam.
- Extra aandacht voor de zorg in gezinshuizen.
- Onderzoeken of we met Avres samen werkplekken kunnen maken voor verschillende doelgroepen.
- Domotica verbeteren om beter bereikbaar te zijn en de zorg nog veiliger te maken.
- De wet zorg en dwang invoeren.
- Het plan voor groepsmeerzorg op locatie Blokhuis uitvoeren om de zorg te verbeteren.
- Plan herzien om het doel ‘Groen en duurzaam’ in 2020 te behalen.

Bouwsteen 2:

Wat vinden onze cliënten

Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

TERUGBLIK OP DE DOELEN UIT HET KWALITEITSRAPPORT 2018

- ✗ We gaan elk jaar praten met cliënten. Het gaat erom wat de cliënt ervaart, en of dit anders of beter kan.
- ✓ Alle contactpersonen medezeggenschap helpen om cliënten nog beter mee te laten praten.
- ✓ We gaan acties uitzetten die ervoor zorgen dat cliënten de nieuwsbrief lezen.

2.1. CLIËNTERVARINGEN

In 2019 is een groot onderzoek gedaan onder cliënten. De volwassen cliënten vulden zelf (eventueel met hulp) het onderzoek in op de computer. Voor de cliënten jonger dan achttien jaar konden de ouders of vertegenwoordigers van die cliënt het onderzoek invullen. We noemen dit het cliëntervaringsonderzoek. Het gaat over wat de cliënten vinden van hun werk of woonplek, en de begeleiding vanuit Syndion. Zo'n groot onderzoek doet Syndion elke drie jaar.

In overleg met de Centrale Cliëntenraad (CCR) is gekozen om samen te werken met het bedrijf Customeyes. De vragenlijst is samen met de CCR en Customeyes gemaakt.



RESPONS

CLIËNTEN
Verzonden: **1213**
Ingevuld: **650**

54%

OUDERS
Verzonden: **104**
Ingevuld: **51**

49%

Resultaten:
Meer dan de helft van de cliënten en ouders hebben de vragenlijst ingevuld. Hier zijn we tevreden over. Helaas hebben niet alle cliënten de vragenlijst ontvangen. Dat kwam doordat de verkeerde persoonlijk begeleider de vragenlijst had ontvangen. Of omdat de vragenlijst niet is doorgestuurd naar de cliënt als de begeleider bijvoorbeeld ziek was. Dit is echt een verbeterpunt voor het volgende onderzoek in 2022.

Hoogste scores door volwassen cliënten:

1. Vaste begeleider voor vragen
2. Tevredenheid over het ondersteuningsplan
3. Tevredenheid over de woonruimte

Laagste scores:

1. Meedoen aan activiteiten in de buurt
2. Samen rapporteren in ondersteuningsplan
3. Ik begrijp de informatie van Syndion

Hoogste scores door ouders:

1. Welkom voelen op de locatie
2. Veilig voelen op het kinderdagcentrum (KDC)
3. De ondersteuners bieden hulp waar nodig

Laagste scores:

1. Meedoen aan activiteiten in de buurt
2. Zelf keuzes maken
3. Tevredenheid over de woonruimte



Open antwoorden van cliënten:

- "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!"
- "De begeleiding is super! Ze denken met je mee en helpen waar nodig!"
- "Er zijn genoeg dingen waar je aan kunt deelnemen. Maar ik vind dat soms toch lastig om te ondernemen."
- "Door vrijwilligerswerk te doen, leer je ook andere mensen kennen."



IK VIND HET FIJN DAT IK EEN **VASTE BEGELEIDER** HEB AAN WIE IK **ALLES KAN VRAGEN**

Cliënten bespreken hun antwoorden met hun persoonlijk begeleider of werkbegeleider. Nieuwe afspraken en/of doelen schrijven zij op in het ondersteuningsplan. Ook in de locatieraden gaan we praten over de antwoorden. Er is per locatie een rapport gemaakt.



GAAN WE NU **ELK JAAR** EEN **GROOT ONDERZOEK** DOEN?

Een groot onderzoek kost veel geld en tijd. Syndion kiest ervoor om niet elk jaar een groot onderzoek uit te voeren. We willen wel dat cliënten elk jaar met hun persoonlijk begeleider praten over de zorg. Want als er iets niet goed gaat, willen we dat zo snel mogelijk verbeteren. Bijvoorbeeld over de vraag ‘meedoen aan activiteiten in de buurt’. Deze scoort laag in het grote onderzoek. Wil de cliënt niet meedoen of kan de cliënt niet meedoen? En wat kunnen we dan doen om dit wel mogelijk te maken?

Wat gaan we doen in 2020?

We gaan een aantal vragen in het ECD zetten. De cliënt gaat hier met de persoonlijk begeleider over praten. Het helpt mee om zo te praten over het ondersteuningsplan. Het gaat niet om cijfers, maar om het gesprek.

Informatie in eenvoudige taal

Een grote groep vindt het moeilijk om informatie te begrijpen of begrijpt de informatie niet. De CCR schreef in het rapport 2018 ook al dat ze merken dat stukken minder vaak door cliënten worden gelezen. Daarom hebben we in 2019 vier in plaats van zes nieuwsbrieven gestuurd. Ook hebben we begeleiders gevraagd om de cliënten te helpen met het lezen van dit soort informatie. Bijvoorbeeld tijdens het koffiedrinken. Dit blijven we ook in 2020 aan begeleiders vragen.

> “Zelf begrijp ik de post van Syndion niet, maar begeleider helpt mij met uitleggen.”

2.2. MEEDENKEN, MEEPRATEN EN MEEBESLISSEN: ZEGGENSCHAP EN MEDEZEGGENSCHAP

Syndion heeft 3 soorten cliëntenraden:

1. Centrale Cliëntenraad
2. Locatieraden
3. Themaraden

Voor cliënten is goede ondersteuning nodig om mee te kunnen praten over de dagelijkse dingen op de locatie. Begeleiders op locaties die cliënten hierin helpen, noemen we ‘contactpersonen medezeggenschap’. Zij worden bijgestaan door de coaches van de cliëntenraad.

Samen met hen bespreek je bijvoorbeeld over welke onderwerpen je wilt praten, hoe je een verslag maakt, of hoe je een formulier voor adviesvraag invult. De coaches van de cliëntenraden ondersteunen de Locatieraden, Themaraden en Centrale Cliëntenraad.

De besluitenladder kan helpen om te zien wie er (meestal) beslist en hoeveel hulp je daarbij krijgt. Hoe hoger op de ladder hoe zelfstandiger je beslist.

Wat gaan we doen in 2020?
In 2020 gaan we de besluitenladder vaker gebruiken om per onderwerp inzichtelijk te krijgen op welke trede een cliënt staat. En ook of een hogere trede haalbaar is, en wat daar voor nodig is.





De CCR
De CCR denkt mee als er binnen Syndion belangrijke besluiten genomen worden. De CCR geeft ook advies aan het bestuur van Syndion, en kan instemmen met een besluit.

In 2019 is dat een aantal keren gebeurd. Bijvoorbeeld bij de begroting voor het volgende jaar en de kwaliteitsrapportages. Maar ook het cliëntervaringsonderzoek, de jaarrekening, evaluatie van de cliëntmedezeggenschap en het DAC Gorkum zijn behandeld.

De CCR kijkt altijd naar het belang van de cliënten van Syndion. Dat kan ook omdat de CCR bestaat uit cliënten van Syndion en ouders of vertegenwoordigers van cliënten. Het belang van de cliënt is dus goed vertegenwoordigd. Voordat de CCR advies geeft, stellen zij eerst de nodige vragen aan het bestuur van Syndion. Als de CCR het ergens niet mee eens is, wordt er geen positief advies gegeven. Hierdoor kunnen de cliënten van Syndion erop rekenen dat hun belang voorop staat door het advies van de CCR.
In november 2019 heeft de CCR ook een "SWOT-analyse" gemaakt van de organisatie van Syndion. SWOT staat voor Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats. In het Nederlands: een omschrijving van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van Syndion.

Deze analyse heeft de CCR gemaakt onder leiding van ons CCR-lid Hans Kunstman. Over verschillende onderwerpen zijn vragen ingevuld waardoor de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen duidelijk werden.

De uitkomsten hebben we met trots aangeboden aan Harry Vogelaar, de bestuurder van Syndion. Het doel hiervan is dat het uitdaagt, aanspoort en bemoedigt om Syndion nog beter te maken. Daar zijn we voor als CCR.

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

Vanaf 2020 geldt de nieuwe WMCZ. Deze wet bepaalt dat mensen met een beperking en hun vertegenwoordigers, mee kunnen praten over de zorg en ondersteuning in de zorginstelling. Door de nieuwe wet krijgen cliëntenraden een sterkere positie. Belangrijke veranderingen zijn:

- Op elke locatie moet er een cliëntenraad zijn;
- Cliëntenraden moeten contact hebben met de achterban, dus ook de cliënten die geen lid zijn van de cliëntenraad. De achterban van de Centrale Cliëntenraad bestaat uit alle cliënten van Syndion.
- De cliëntenraad krijgt meer rechten, zoals instemmingsrecht.

Syndion helpt de cliëntenraden in het contact met de achterban. Bijvoorbeeld met het informeren over wat de raad doet, of bij het rondvragen naar meningen. Binnen Syndion hebben al veel locaties een cliëntoverleg.

Filmpje met eenvoudige uitleg over cliëntenraden: https://www.meepraten.net/kennis/clientenraden-verwantenraden/achterban





Theater over medezeggenschap

In oktober 2019 is er een theatervoorstelling georganiseerd. Het thema was: “Zeggenschap en medezeggenschap”. De voorstelling was voor cliënten met een lichamelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel en voor ambulante cliënten. Zij voelen zich vaak niet aangesproken voor een bijeenkomst die gericht is op cliënten met een verstandelijke beperking.
Het was een mooie en inhoudelijke avond. Theatergroep “Wordt vervolgd” speelde op basis van vragen en verhalen uit het publiek kleine sketches.



Wat gaan we doen in 2020?

We gaan in eenvoudige taal opschrijven hoe we de medezeggenschap bij Syndion regelen, en we maken afspraken. Eerst praten we met cliëntenraden en managers over hun wensen. Ook evalueren we de medezeggenschap. Wat gaat goed en wat kan beter? De verbeterpunten nemen we vervolgens mee in de afspraken.

2.3. NIEUWS EN ONTWIKKELINGEN

Alles kan en mag bij droombeelden

Een doel voor 2019 was om een bijeenkomst te houden over zeggenschap. Met cliënten, ouders, verwanten en medewerkers willen we praten over de vraag of de zeggenschap versterkt moet worden en hoe we dat kunnen doen. Iedereen mag zijn droombeelden bij zeggenschap omschrijven. Daarbij mag en kan alles; er zijn geen grenzen.

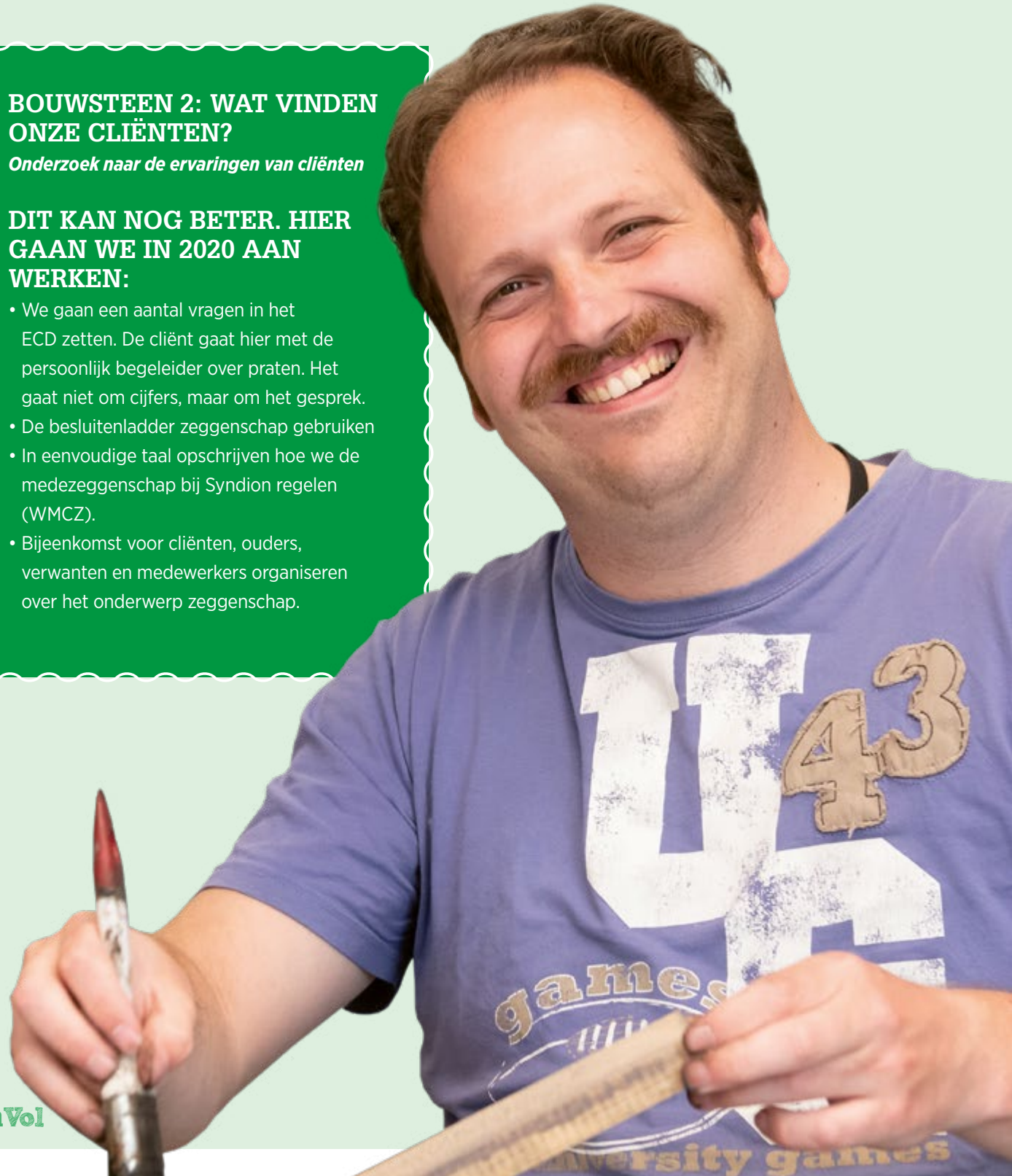
We vinden het onderwerp zeggenschap zó belangrijk dat we daar rustig over willen praten en ook echt met de punten aan de slag willen. Hier hadden we in 2019 om organisatorische redenen te weinig tijd voor. Syndion heeft de keuze gemaakt om de bijeenkomst in 2020 te houden. We koppelen dan het onderwerp zeggenschap ook aan het beleid van Syndion voor 2021-2025.

BOUWSTEEN 2: WAT VINDEN ONZE CLIËNTEN?

Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

DIT KAN NOG BETER. HIER GAAN WE IN 2020 AAN WERKEN:

- We gaan een aantal vragen in het ECD zetten. De cliënt gaat hier met de persoonlijk begeleider over praten. Het gaat niet om cijfers, maar om het gesprek.
- De besluitenladder zeggenschap gebruiken
- In eenvoudige taal opschrijven hoe we de medezeggenschap bij Syndion regelen (WMCZ).
- Bijeenkomst voor cliënten, ouders, verwanten en medewerkers organiseren over het onderwerp zeggenschap.



Bouwsteen 3:

Leren en Ontwikkelen

Zelfreflectie in teams

TERUGBLIK OP DE DOELEN UIT HET KWALITEITSRAPPORT 2018

Leren & ontwikkelen
bij Syndion

- ✓ Het locatiewerkplan is nog niet overal gereed en dan helpt het niet goed om te praten wat goed gaat en wat beter.
- ✗ Ondersteunen van teams in de teamreflectie.
- ✗ Het verzuim is minder hoog, maar moet nog verder omlaag.
- ✓ Er is eerder (financiële) informatie nodig om op tijd bij te sturen als het niet goed gaat.
- ✗ Er zijn teams die nog niet bij elkaar op de locatie kijken om van elkaar te leren.
- ✗ We hebben minder teams geschoold in driehoekskunde dan de bedoeling was.
- ✓ Nog meer aandacht voor samenwerken in de driehoek (cliënt, ouders en verwanten, begeleiders) bij het nemen van beslissingen en acties.

LOCATIE WERKBEZOEKEN

Ongeveer elke 14 dagen bezoek ik een locatie/team. Ik ben er dan meestal 2 à 3 uur. Soms kan ik wat nuttigs doen voor een cliënt of begeleider, maar vaker loop ik met een begeleider mee tijdens haar werk. Ik wil de locatie zien zoals die altijd is op dat tijdstip. Er worden geen andere dingen gepland omdat ik langskom.

Het blijft goed en waardevol om met enige regelmaat gesprekken met cliënten te voeren en met begeleiders op hun eigen locatie. Natuurlijk is het een momentopname. Ik zie niet altijd alle cliënten en zeker nooit een heel team. Maar ik spreek wel met één of meer collega's die op dat moment aan het werk zijn. Cliënten zijn meestal goed voorbereid dat er een gast komt. Op woonlocaties mag ik ook mee-eten.



Cliënten vragen vaak heel direct wat ik eigenlijk kom doen. En dat levert leuke gesprekken op. Met medewerkers bespreek ik de mooie dingen van hun werk en er is ruimte voor de zorgen die er zijn. Wat mij altijd weer opvalt is de betrokkenheid van de begeleiders bij de cliënten. Die is enorm en daar mogen we trots op zijn!

Brigitte Jacobs, Directeur Zorg en Dienstverlening

3.1. ZELFSTANDIGE TEAMS EN TEAMREFLECTIE

We werken binnen Syndion met zelfstandige teams. Een zelfstandig team neemt zelf beslissingen en regelt dingen met elkaar. Alle teams hebben een locatiewerkplan. Dit plan helpt het team om te ontwikkelen. De medewerkers van het team weten dan waar ze aan werken. Ieder kwartaal praat het team over het werkplan. Sommige teams werken daar nog niet zo goed mee. Dit komt bijvoorbeeld doordat er begeleiders ziek waren of doordat er veel nieuwe begeleiders in het team zijn bijgekomen. Deze teams hadden hun tijd hard nodig om de basis op orde te houden, zoals de ondersteuningsplannen, medicatiebeleid en Cyclisch werken. Het lukt bij die teams nog niet goed om ook over het locatiewerkplan te praten en nieuwe doelen op te schrijven.

Eén keer per jaar praat het team over wat goed gaat en wat beter kan. Ze kijken met elkaar naar het “hoe”. Dit noemen we teamreflectie. Dit kan gaan over vragen zoals:

- Hoe begeleiden we cliënten?
- Hoe willen we met cliënten omgaan?
- Hoe gaan we met afspraken om?
- Hoe kunnen we prettig werken?

Wat gaan we doen in 2020?

Doelen uit de teamreflectie schrijven teams op in het locatiewerkplan. We willen graag dat teams zelf bepalen hoe zij werken aan teamreflectie. Dit staat dus niet vast. Om teams te laten ervaren wat teamreflectie is, gaan alle teams in 2020 het instrument “Het Karrenwiel” gebruiken. Een coach zal de teams daarbij helpen.

Gesprekken managers en directieleden

Naast de zorgteams praten ook managers en directieleden in een groep met elkaar. Zij stellen elkaar vragen om beter te begrijpen wat bepaalde cijfers betekenen. Bijvoorbeeld over verzuim (ziekte van medewerkers), ondersteuningsplannen en financiën. Waar gaat het goed? Waar zijn zorgen? En wat kunnen we doen?

Het doel is verantwoorden hoe het gaat en leren van elkaar. Zo kunnen we sneller dingen aanpassen als dat nodig is.

3.2. MEDEWERKERS-TEVREDENHEIDONDERZOEK

Eind 2019 is er weer een onderzoek gedaan naar de tevredenheid van medewerkers. De respons was goed, want ruim 60% heeft aan dit onderzoek deelgenomen. Dat is meer dan de helft van de medewerkers. Teams met voldoende respons hebben een eigen rapport ontvangen.

Categorie	2019	2017	Branche
Bevlogenheid	7,7	7,6	7,9
Betrokkenheid	7,2	7,7	7,8
Tevredenheid	7,0	7,1	7,4
Werkgeverschap	6,9	7,1	7,3



We zijn heel trots dat Syndion werkt met bevlogen medewerkers! We zien wel dat andere categorieën in een aantal teams lager scoren dan in 2017. Dit is een duidelijk signaal waar we mee aan de slag gaan. Het valt op dat er grote verschillen tussen de teams zijn. We gaan onderzoeken wat de oorzaken zijn. Enkele opmerkingen van medewerkers zijn:

- "Ik ervaar dat met name bij ziekte/vacatures de werkdruk hoger wordt en dat mede hierdoor niet alle taken op tijd gereed zijn."
- "Ik ben er trots op dat we in alle drukte oog houden voor iedere cliënt. We blijven zoeken naar zijn of haar kracht en mogelijkheden."
- "De vrijwilligers zijn nog steeds de kers op de taart als het gaat om persoonlijke aandacht voor de cliënt."
- "Ik ben er trots op hoe wij als team bijna altijd bereid zijn om diensten te ruilen of extra te werken wanneer dit nodig is."
- "Onnodige werkzaamheden moeten worden geschrapt."



Wat gaan we doen in 2020?

Alle teams gaan over de resultaten praten. Verbeterpunten schrijven zij op in het locatiewerkplan. Hier gaan de teams aan werken. Op het intranet laten we teams een blog schrijven over hun acties en wat dit oplevert. Door dit met elkaar te delen blijven we actief met elkaar verbeteren.



Ook op organisatieniveau gaan we aan de slag met de resultaten. Een projectteam heeft naar de resultaten gekeken en adviezen gegeven. De belangrijkste verbeterpunten en suggesties, die door medewerkers zijn aangegeven, pakken we als eerste op. De kernvraag hierbij is: hoe vergroten we het werkplezier binnen Syndion?

Er is advies gegeven over de volgende punten:

1. Werkbalans
2. Transparantie en communicatie
3. Waardering

Aan een aantal punten wordt al hard gewerkt binnen Syndion, zoals het houden van schrapsessies en het onderzoeken van de terugkeer van het Kerstpakket. Een aantal zaken vraagt meer uitwerking en hier gaan we mee aan de slag. Door punten te verbeteren streven we ernaar dat medewerkers zich meer betrokken zullen voelen, het fijn vinden om bij Syndion te werken, en dat nog lang met veel plezier te blijven doen.

3.3. BEGELEIDERSFUNCTIE

In 2018 zijn er nieuwe begeleidersfuncties ingevoerd. De taken van begeleiders zijn nu meer in resultaten beschreven. De doelen zijn:

- Medewerkers hebben een functie die bij hen past
- Het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor de ondersteuningsplannen
- We kunnen gerichter personeel werven
- Medewerkers ervaren minder werkdruk en meer duidelijkheid omtrent hun rol

De Ondernemingsraad heeft eind 2018 een enquête gehouden. Begeleiders hebben vragen beantwoord over de begeleidersfuncties. In 2019 heeft de OR in kaart gebracht wat de afspraken binnen Syndion zijn en wat medewerkers hierover zeggen. We kijken dus of Syndion zich aan de afspraken houdt. Deze afspraken noemen we 'leidende principes'. Hierbij kun je denken aan afspraken als:

- Begeleiders krijgen meer tijd om te werken aan een ondersteuningsplan
- Elke cliënt heeft één persoonlijk begeleider
- Een ADL-ondersteuner kan altijd terugvallen op een (telefonische) achterwacht
- Persoonlijk begeleiders worden niet voor slaapdiensten ingezet
- Het aantal uur dat begeleiders minimaal per week werken

Uit de uitslag van de enquête blijkt dat we ons niet altijd houden aan de afspraken. We hebben hier met elkaar over gepraat. In sommige gevallen is het nodig om andere afspraken te maken. We zoeken dan naar evenwicht tussen de leidende principes en locatie/cliënt-gebonden oplossingen. Dit is maatwerk. Er is met de OR afgesproken om de leidende principes niet aan te passen, omdat het goede afspraken zijn.

Het thema "werkdruk" werd vaak genoemd door begeleiders. Oplossingen om werkdruk te verminderen zijn bijvoorbeeld taken verdelen, efficiënter werken met het ondersteuningsplan, maar vooral ook praten met begeleiders over werkdruk. Het thema werkdruk kwam ook terug in het medewerkerstevredenheidonderzoek dat in 2019 is gehouden. In 2020 buigen we ons over deze en andere uitkomsten van het tevredenheidonderzoek.



3.4. LEREN & ONTWIKKELEN

Er zijn in 2019 verschillende dingen gedaan rondom Leren & ontwikkelen.

Lerende netwerken

Syndion heeft veel kennis en expertise (deskundigheid) in huis. We willen alle kennis beter zichtbaar maken. We starten daarom met drie lerende netwerken:

- niet-aangeboren hersenletsel (NAH)
- ernstig meervoudig beperkt (EMB)
- de ouder wordende cliënt

Het doel is om rondom deze drie thema's de kennis en expertise in de organisatie breed te delen én verder te ontwikkelen.

Wat gaan we doen in 2020?

Voor ieder lerend netwerk maken we een pagina op ons intranet RAAK. Hierop komen artikelen, nieuwsberichten en documenten over het thema. Alle medewerkers kunnen dit lezen. Ook gaan we trainingen verder ontwikkelen en organiseren we elk jaar een themadag.

Nieuwe functie: opleidingscoördinator

We willen dat ons opleidingsaanbod beter aansluit bij wat medewerkers op de werkvloer nodig hebben. Door deze vernieuwing zorgen we dat de medewerkers willen blijven leren, ontwikkelen en zichzelf ontplooien (persoonlijke groei). Daarom start in 2020 een medewerker in de nieuwe functie opleidingscoördinator. Deze medewerker houdt zich bezig met ontwikkeling en verbetering van ons opleidingsaanbod. Het doel is dat medewerkers vakbekwaam, met plezier en vol zelfvertrouwen een goede kwaliteit van zorg leveren aan cliënten en hun naasten.

Nieuwe medewerkers goed wegwijs maken

In 2020 gaan we nieuwe medewerkers anders inwerken. We willen hen goed wegwijs maken binnen Syndion, voordat ze aan het werk gaan. Elke maand organiseren we een programma van drie dagen. Zo weten we zeker dat iedereen de juiste informatie krijgt, waardoor medewerkers sneller inzetbaar zijn op de werkvloer. De workshops ‘zeggenschap’ en ‘driehoekskunde’ zijn voor alle functies vaste onderdelen van het inwerkprogramma.

Met dit nieuwe interactieve én afwisselende programma heten we ook zij-instromers van harte welkom binnen Syndion. Zo bieden we hen een goede basis om van start te gaan!

IN 2020 GAAN WE VAN START MET EEN BBL TRAJECT.

Voor dit nieuwe traject is Syndion een samenwerking aan gegaan met een nieuwe opleider: OPP stap.



Het traject ziet er anders uit dan het traject bij een ROC. Kenmerkend voor deze opleiding bij OPP stap is de praktijkgerichtheid, het maatwerk en de hoge slagingspercentages.

Elke vrijdag zal deze groep les krijgen van een docent van OPP stap, Rian van der Stelt. Naast deze lesdag zullen zij 24 uur op een locatie werken. Ook vanaf deze plek heten wij de leerlingen van harte welkom en wensen wij ze veel werk- en leerplezier bij Syndion!

3.5. NIEUWS EN ONTWIKKELINGEN

Inspelen op de krappe arbeidsmarkt

Het wordt steeds moeilijker om nieuwe begeleiders aan te nemen. Dit geldt met name voor de locaties met de doelgroepen ernstig meervoudig beperkt (EMB), sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapt (SGLVG) en lichamelijk gehandicapt/niet-aangeboren hersenletsel (LG/NAH). Dit komt door een krappe arbeidsmarkt. Op een krappe arbeidsmarkt is er veel aanbod voor werk, vacatures, maar zijn er weinig mensen die werk zoeken. Syndion zet zich hard in om nieuwe begeleiders aan te nemen, maar ook om te zorgen dat begeleiders bij ons blijven werken en niet vertrekken. Een speciale projectgroep houdt zich hiermee bezig. Dit is de projectgroep strategische personeelsplanning.

In 2019 waren er iets meer vacatures dan in 2018. Het aantal reacties per vacature daalde. Er worden acties ondernomen om nieuwe begeleiders te vinden. Ook is het vacature inloopuur gestart. Dit is elke laatste donderdag van de maand. Hierbij kunnen mensen die misschien bij Syndion willen werken met iemand van HRM praten.

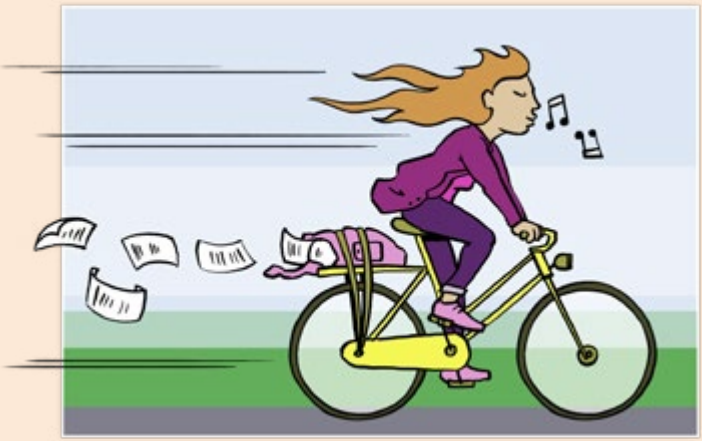
In 2019 is ook gestart met het houden van exitgesprekken. Medewerkers die weggaan bij Syndion krijgen een interview. We bellen de medewerker op en stellen vragen. We weten dan de reden van vertrek. Ook is het werkplezier van medewerkers onderzocht in het MTO (medewerkerstevredenheidonderzoek). Al deze informatie gebruiken we om ons best te doen om medewerkers binnen Syndion te houden.

In 2019 zijn twee begeleiders gestart als junior clustermanagers binnen Syndion. Dit is een mooi ontwikkeltraject om medewerkers binnen Syndion te houden door ze groeimogelijkheden te bieden.

Link naar het filmpje op RAAK: Wow wat was het druk op de banenmarkt

Gezonde medewerkers

Soms kan een medewerker niet komen werken, omdat hij of zij ziek is. Dit noemen we verzuim. Het verzuim binnen Syndion is te hoog. Daarom zijn we bezig om dit te verlagen. We willen dat minder medewerkers ziek worden. En als medewerkers ziek zijn, willen we dat ze sneller weer gezond aan het werk kunnen. Het verzuim is in 2019 is iets gestegen.



We hebben in 2019 de volgende dingen gedaan aan het verzuim:

- We hebben de workshop ‘Grip op stress. Gezond aan het werk!’ gegeven.
- We werken samen met meer psychologen. Zij helpen de medewerkers om te herstellen en weer gezond aan het werk te gaan.
- Medewerkers kunnen om te voorkomen dat ze ziek worden, een gesprek houden met de bedrijfsarts of met de adviseur preventie en gezondheid.
- Alle medewerkers kunnen gratis de griepprik halen.
- We geven aandacht aan de ‘Fiets naar je werk’-dag, om beweging te promoten.
- We doen mee aan ‘Sterk in je Werk’-week, waar medewerkers kosteloos konden deelnemen aan leuke en ontspannende activiteiten. Bijvoorbeeld mindfulness, bootcamp of een kleurenworkshop.

Wat gaan we doen in 2020?

- We gaan binnen Syndion een training geven om verzuim te voorkomen. De training richt zich op de belangrijke samenwerking tussen de clustermanager, het team en de medewerker.
- Er is een 'praatkaart vitaliteit' ontwikkeld. Hiermee willen we over verschillende thema's praten. Deze thema's zijn voor jonge medewerkers anders dan voor oudere medewerkers. Ze kunnen van invloed zijn op hoe gezond iemand zich voelt. Denk aan thema's als: onderweg naar een eigen huishouden, persoonlijke ontwikkeling, opgroeiende kinderen, mantelzorg, overgangsklachten, pensioen in zicht. Door hierover te praten kan duidelijk worden of een medewerker ergens mee zit. Samen zoeken we naar een passende oplossing. Zo kunnen we voorkomen dat de medewerker zich ziek meldt.
- Met oudere medewerkers (55+) gaan we praten over de thema's die voor hen belangrijk zijn. Waar het mogelijk is, kan Syndion nieuwe afspraken maken, of het beleid aanpassen.
- We hebben dit jaar risico's in kaart gebracht door de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). Ook hebben we een medewerkerstevredenheidonderzoek uitgevoerd. Met de antwoorden die zijn gegeven, kijken we hoe we workshops en trainingen beter kunnen laten aansluiten bij wat de medewerkers willen.





BOUWSTEEN 3: LEREN EN ONTWIKKELEN

Zelfreflectie in teams

DIT KAN NOG BETER. HIER GAAN WE IN 2020 AAN WERKEN:

- Alle teams gaan in 2020 het instrument "Het Karrenwiel" gebruiken. Een coach zal de teams helpen.
- Alle teams gaan over de resultaten praten van het MTO. Ook op organisatieniveau gaan we verbeteren.
- Kennis en expertise gaan we breed delen in de organisatie en verder ontwikkelen met onze lerende netwerken.
- We starten met een nieuw inwerkprogramma om medewerkers goed wegwijs te maken.
- We zetten ons in om nieuwe begeleiders aan te nemen, en ervoor te zorgen dat ze bij ons blijven werken en niet vertrekken.
- We willen dat minder medewerkers ziek worden. En als medewerkers ziek zijn, willen we dat ze sneller weer gezond aan het werk kunnen.

Syndion in Cijfers

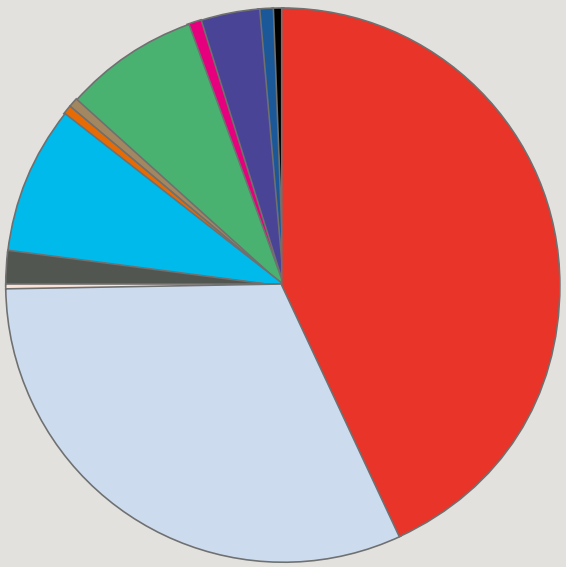
Aantal medewerkers 31-12-2018:
1.195

Aantal cliënten 31-12-2018:
1.588

Aantal medewerkers 31-12-2019:
1.129

Aantal cliënten 31-12-2019:
1.594

Overzicht meldingen



	2019	2018
Agressie	1672	1672
Medicatie	1215	1374
Prikaccident	17	26
Vermissing / weglopen	74	26
Vallen	332	294
Verslikking / verstikking	23	15
Verbranding	21	
Anders tot 17 juni 2019	298	522
Weigeren van Zorg en/of begeleiding	29	
Bijna ongeval / Gevaarlijke situatie	132	
(Bijna) Fout mbt verzorging / verpleging	29	
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	14	

Na 17 juni is de groep “Anders” vervallen. Het bleek dat regelmatig onterechte meldingen in deze categorie werden gedaan. Het ging bijvoorbeeld om meldingen die eigenlijk onder een andere groep vielen, bijvoorbeeld agressie. Om dit te voorkomen en om deze meldingen beter te kunnen onderzoeken is het meldformulier aangepast.

Klachten

24 Aantal klachten bij de klachten-functionaris in 2019

21 Aantal klachten bij de klachten-functionaris in 2018

In 2019 hebben 20 cliënten en 3 cliëntvertegenwoordigers contact opgenomen met de cliëntvertrouwenspersoon. Het ging hierbij om 19 vragen en 4 klachten.

In 2018 hebben 32 cliënten en 8 cliëntvertegenwoordigers contact opgenomen met de cliëntvertrouwenspersoon. Het ging hierbij om 36 vragen en 8 klachten.

MEDEWERKER-VERTROUWENSPERSOON

2019
In totaal 47 medewerkers gesproken, het ging hierbij om 70 meldingen

2018
In totaal 173 medewerkers gesproken, het ging hierbij om 98 meldingen

Verzuim 2019 :

7,42%

Verzuim 2018 :

7,22%



MELDINGEN COMMISSIE SHK

(Seksuele Intimidatie, Huiselijk geweld en/of Kindermishandeling)

Als cliënten te maken hebben met, of wanneer er een vermoeden is van seksuele intimidatie, huiselijk geweld en/of (kinder)mishandeling wordt er altijd een interne melding gedaan aan de Commissie SHK. Deze onderzoekt de melding en geeft advies over vervolgstappen.

Aantal meldingen 2019: 20
6 x (vermoeden van) huiselijk geweld
14 x (vermoeden van) seksuele intimidatie

Samenvatting kwaliteitsrapport

In 2019 hebben we een hoop dingen gedaan waar we trots op zijn. Er zijn ook dingen die beter kunnen en waar we aan gaan werken in 2020. In de samenvatting is per hoofdstuk te lezen welke punten dit zijn. Ook geven we aan welke punten voorrang krijgen (prioriteiten).



Bouwsteen 1: De zorg voor onze cliënten

Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Hier zijn we trots op:

- Door nieuwbouw of verbouwing zijn locaties beter passend voor de doelgroep.
- Goede samenwerking met ASVZ, Philadelphia, Yulius, Avres, sociale teams en wijkteams.
- Werken aan toegankelijke en begrijpelijke verkiezingen in 2021.
- Organiseren van schrapsessies.
- Uitbreiding van het algemeen multidisciplinair overleg (MDO).
- Werken met woon-, werk- en dagbestedingsprofielen



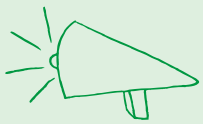
Dit kan nog beter. Dit zijn prioriteiten voor 2020:

- Het ondersteuningsplan zo kort en begrijpelijk mogelijk maken.
- Verder bouwen aan de kwaliteit van zorg op de Emmalaan in Leerdam.
- Extra aandacht voor de zorg in gezinshuizen.
- Domotica verbeteren om beter bereikbaar te zijn en de zorg nog veiliger te maken.
- De Wet zorg en dwang invoeren.

Dit gaan we ook nog doen:

- Voor cliënten voor wie het cliëntportaal te moeilijk is gaan we op zoek naar een alternatief.
- Onderzoeken of we met Avres samen werkplekken kunnen maken voor verschillende doelgroepen.
- Het plan voor groepsmeerzorg op locatie Blokhuis uitvoeren om de zorg te verbeteren.
- Plan herzien om het doel ‘Groen en duurzaam’ in 2020 te behalen.

Bouwsteen 2:
Wat vinden onze cliënten



Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Hier zijn we trots op:

- Meer dan de helft van cliënten en de ouders hebben het cliëntervaringsonderzoek ingevuld.
- Het belang van cliënten is goed vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad.
- De CCR heeft de directie een SWOT-analyse aangedragen.

Dit kan nog beter. Dit zijn prioriteiten voor 2020:

- We gaan een aantal vragen in het ECD zetten. De cliënt gaat hier met de persoonlijk begeleider over praten. Het gaat niet om cijfers, maar om het gesprek.
- In eenvoudige taal opschrijven hoe we de medezeggenschap bij Syndion regelen.

Dit gaan we ook nog doen:

- Bijeenkomst voor cliënten, ouders, verwanten en medewerkers organiseren over het onderwerp zeggenschap.
- De besluitenladder zeggenschap vaker gebruiken.

Bouwsteen 3:
Leren en Ontwikkelen

Zelfreflectie in teams

Hier zijn we trots op:

- We zijn meer met elkaar in gesprek, we verantwoorden hoe het gaat en leren van elkaar. Zo kunnen we sneller dingen aanpassen als dat nodig is.
- Medewerkers zijn bevlogen
- We hebben veel kennis en expertise (deskundigheid) in huis
- Er zijn twee junior clustermanagers gestart.



Dit kan nog beter. Dit zijn prioriteiten voor 2020:

- Alle teams gaan in 2020 het instrument “Het Karrenwiel” gebruiken. Een coach zal de teams helpen.
- Ons inzetten om nieuwe begeleiders aan te nemen en ervoor zorgen dat zij bij ons blijven werken en niet vertrekken.
- We willen dat minder medewerkers ziek worden. En als medewerkers ziek zijn, willen we dat ze sneller weer gezond aan het werk kunnen.

Dit gaan we ook nog doen:

- Alle teams gaan over de resultaten praten van het MTO. Ook op organisatieniveau gaan we verbeteren.
- Kennis en expertise gaan we breed delen in de organisatie en verder ontwikkelen met onze lerende netwerken.
- We starten met een nieuw inwerkprogramma om medewerkers goed wegwijs te maken.

Reflectie van Harry Vogelaar

2019 stond in het teken van het op orde krijgen van de financiën, nadat Syndion te kampen had met overschrijdingen van budgetten als gevolg van openstaande vacatures in de zorg en hoog ziekteverzuim. Het is met gezamenlijke inspanningen gelukt om, zonder in te leveren op de kwaliteit van directe zorg aan cliënten, het jaar met een positief resultaat af te sluiten. Syndion laat hiermee zien dat de organisatie financieel gezond is. Het gaat immers om de continuïteit van zorg aan cliënten en het behouden van het vertrouwen van de medewerkers in hun werkgever.

In deze reflectie wil ik eerst even beschrijven welke keuzes we in de aanloop naar 2019 maakten. In hoofdlijnen. Zowel voor de zorg als voor het geld. Om vervolgens in alle openheid de vraag te stellen; als je dit kwaliteitsrapport leest, wat heeft er onder de keuzes geleden en wat niet?

De ambities voor 2019 waren gebaseerd op het goed laten landen van alle veranderingen van de voorgaande jaren. We wilden de medewerker meer balans en rust gunnen en minder confronteren met veranderingen. We wilden 'borgen en verdiepen'. Het cyclisch werken met het ECD verbeteren, zelfstandige teams verder laten groeien, het roosteren verbeteren en waar mogelijk meer tijd steken in leren en ontwikkelen. Met als meest belangrijke opdracht; de medewerker laten werken vanuit de zeggenschap van cliënten. Luisteren, vragen stellen, afspraken maken, inbreng vragen en het ondersteuningsplan serieus centraal stellen.

> "Nergens is bezuinigd op de zorgformatie"

Voor cliënten wilden we locaties die niet meer voldeden verbeteren en vernieuwen, meer ondersteuning bieden via nieuwe (digitale) technieken, het cliëntportaal verder toegankelijk maken en investeren in de gezondheid van onze cliënten, van voeding tot meer bewegen.

Voor Syndion als geheel wilden we investeren in leren en ontwikkelen en de regeldruk en bureaucratie aanpakken, in elk geval terugbrengen. Daar is ook geld voor uitgetrokken. Ook wilden we Syndion groener en duurzamer maken.

We hebben dus bewust gekozen om minder tijd en energie te steken in innovatie en nieuwe vormen van zorg. Wel hebben we aangegeven in drie kennisgebieden juist wel te investeren: niet aangeboren hersenletsel (NAH), ernstige meervoudige beperkingen (EMB) en de ouder wordende cliënt.

Laten we het kwaliteitsrapport eens doorlopen en kijken naar de drie bouwstenen. Bij bouwsteen 1 zien we dat het niet voldoende gelukt is om verbeteringen door te voeren in het ondersteuningsplan. Het moet korter en begrijpelijker. Ook het cliëntportaal kan veel beter benut worden. Ook het plan om meer gebruik te maken van digitale middelen, zoals domotica is niet voldoende uit de verf gekomen. Tenslotte zien we terug dat groen en duurzaam werken niet zo eenvoudig is als het lijkt.

Beoordelen we bouwsteen 2 dan is het cliëntervaringsonderzoek van belang. Daaruit blijkt dat het op een heldere manier rapporteren in de ondersteuningsplannen veel meer aandacht vraagt. Het rapporteren moet vooral eenvoudiger en teruggebracht worden. Bij zeggenschap hebben we zeker stappen gezet, vooral in de medezeggenschap, maar het luisteren naar cliënten en hun inbreng zorgvuldig wegen blijft belangrijk. Zonder te vervallen in een 'u vraagt – wij draaien' patroon. Zeggenschap blijft een dialoog, een gesprek over wat nodig en mogelijk is. Kern is; hoe komen we tot 'het echte gesprek'? Het ECD wordt daarom nog eens beoordeeld om te kijken welke vragen daar aan kunnen bijdragen. Ook is eenvoudige taal nog steeds een aandachtspunt. Dat is van belang voor het samen beslissen, maar ook om goed te voldoen aan de nieuwe Wet Medezeggenschap

Cliënten Zorginstellingen. Heel belangrijk is ook dat we nog veel meer werk moeten maken van de gezonde cliënt. Nog meer dan nu kijken naar het voedingspatroon, beoordelen welke maaltijden we koken en belang hechten aan voldoende bewegen.

Bij bouwsteen 3 zien we dat het nadenken over ons eigen handelen als zorgmedewerkers nog steeds aandacht vraagt. Over het echte gesprek gesproken....reflectie plegen op jezelf en op de manier waarop je als team met elkaar omgaat is heel belangrijk voor goed functionerende zorg. Dat is ook een opdracht voor professionals. Je eigen gedrag en dat van je team is niet alleen heel belangrijk voor fijn samenwerken, het is ook van groot belang voor je verantwoordelijkheid als zorgverlener richting kwetsbare mensen. Hierin investeren is ook belangrijk om te zorgen dat het leuk is om bij Syndion te werken en te voorkomen dat mensen vertrekken of ziek worden. Daarom is het belangrijk dat het medewerkerstevredenheidsonderzoek goed besproken wordt, ook in elk team afzonderlijk.

Tot nu toe spraken we vooral over wat niet of onvoldoende gelukt is, van het lijstje voornemens voor 2019. Zijn we dan niet trots? Is het dan helemaal niet goed gegaan? Zeker wel!

Gelukkig zijn er ook genoeg punten om trots op te zijn. We wilden immers meer balans, zaken afmaken en doorontwikkelen en dus niet teveel nieuwe hooi op onze vork nemen. En we wilden de financiële positie weer gezond krijgen. De keuzes die we hebben gemaakt hebben daar aan bijgedragen en daar hebben we de directe zorg niet onder laten lijden. We hebben juist veel geïnvesteerd in het werven en aanstellen van nieuwe medewerkers. Dat is heel goed gelukt. Nergens is bezuinigd op de zorgformatie. We trokken zelfs extra geld uit om tijdelijk personeel in te zetten. Syndion is met deze maatregelen financieel gezond.

We werken goed samen met andere zorgaanbieders en kijken veel meer, in het belang van cliënten, over onze eigen schutting. Door nieuwbouw en verbouw zijn locaties mooier en beter en liggen er al weer nieuwbouw- en verbouwplannen. We hebben om hier goede keuzes voor te maken woon-, werk- en dagbestedingsprofielen opgesteld. Onze zorg verbetert doordat we steeds meer werken vanuit een multidisciplinaire aanpak. Alle professionals die nodig zijn buigen zich gezamenlijk over het belang van goede begeleiding (en soms behandeling) van cliënten. Het nieuwe digitale roostersysteem, Monaco, heeft tot meer balans tussen werk- en privé van medewerkers geleid. Uit de onderzoeken blijkt dat we betrokken en bevlogen medewerkers hebben die veel kennis en expertise in huis hebben.

De medezeggenschap van cliënten is doorgevoerd tot elke locatie en ook voor Syndion als geheel is de centrale cliëntenraad een belangrijke partner bij (strategische) besluiten. Zo heeft de CCR in 2019 een SWOT analyse gemaakt. Dit is een omschrijving van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van Syndion. De SWOT betrekken we nu in de totstandkoming van het nieuwe strategisch Meerjarenbeleidsplan.

Dit alles levert een beeld op van een organisatie die constant leert en streeft naar open en eerlijk zijn met elkaar over waar we staan wat er beter kan en moet. Een organisatie die keuzes maakt vanuit de kernvraag; wordt de cliënt beter van datgene wat we doen? En stellen we de goede prioriteiten? Doen we de juiste dingen en doen we die goed? In het vorige verslag stond centraal dat we ons werk beter moeten plannen en organiseren en voldoende tijd moeten nemen om de voortgang te toetsen en waar nodig onze stappen aan te passen. Dat lukt steeds beter.

En dat blijft ook de opdracht voor de komende jaren. De zorg centraal stellend, met inbreng van cliënten de organisatie zo inrichten dat we de juiste dingen doen. Dat we open zijn over verbeterpunten en dat we bereid zijn daarvan te leren. Dat we verbeteringen doorvoeren waar die nodig zijn en dat we dit in een tempo doen dat we met elkaar kunnen waarmaken. Binnen haalbare financiële kaders. Daarom is ons motto nog steeds ‘’Syndion doen we samen’!



Reflectie van de CCR

Het rapport ziet er goed uit: helder gestructureerd, goed leesbaar en prettig vormgegeven.

Het geeft een goed en volledig beeld van het reilen en zeilen van Syndion in 2019.

Wat ons zeer bevalt, is dat aan het begin van elke Bouwsteen wordt teruggeblikt op wat in het kwaliteitsrapport van 2018 werd beloofd en is voorgenomen. Daarbij wordt vastgesteld wat is bereikt en wat nog is blijven liggen. Dat niet 'alles' is gedaan, is logisch. Kwaliteit is nooit af en je bent nooit uitgeleerd.

Positief vinden we ook dat in een jaar waarin de financiën op orde moesten komen, de CCR geen berichten heeft ontvangen van onvoldoende of kwalitatief mindere zorg. Veel om tevreden over te zijn of zelfs trots, maar ook dingen die beter kunnen.

Het klanttevredenheidsonderzoek levert daarvoor in de laagste scores de zaken die de cliënten als minder goed ervaren en waaraan dus gewerkt moet worden:

1. Meedoen aan activiteiten in de buurt
2. Zelf keuzes maken
3. Tevredenheid over de woonruimte
4. Begrijpen van de informatie

Vooral de eerste twee punten vinden we erg belangrijk. Binnen de CCR hebben we gesproken over sociale netwerken van de cliënten. We weten dat de netwerken van de cliënten over het algemeen klein zijn. Daarom is het ook o zo belangrijk dat een woonvoorziening in zijn of haar woonplaats is om het sociale netwerk dat de client heeft ook te kunnen behouden. De kwaliteit van leven voor de client wordt voor een groot deel bepaald door zijn of haar sociale netwerk. Versterken van dit netwerk is ook belangrijk om eigen regie te houden. Meedoen aan activiteiten in de buurt, maar ook (als buur) deel uitmaken van de buurt is nodig om je sociaal netwerk uit te breiden of te versterken. Dat zelfde geldt voor zelf keuzes maken. Hoe kan een bewoner/client met ondersteuning zo zelfstandig mogelijk wonen of zo veel als mogelijk zijn of haar keuzes maken. Dit is uiteindelijk bij alle zorgorganisaties de grote uitdaging en dus ook bij Syndion.

Goede gesprekken hierover met cliënten en hun ouders/verwanten zijn een belangrijke eerste stap. Natuurlijk de neerslag hiervan en de afspraken in het ECD, zodat er gericht door alle betrokkenen aan gewerkt wordt. Dat zou een mooi aandachtspunt en prioriteit kunnen zijn voor Syndion.

Wij als Centrale Cliënten Raad blijven in gesprek over deze onderwerpen met Syndion, waarbij we vaststellen dat dit altijd in een open sfeer gebeurt, er naar ons geluisterd wordt en iets mee wordt gedaan!

Reflectie van de OR

“Als OR zijn we van mening dat het kwaliteitsrapport een goed en eerlijk beeld geeft van wat we als organisatie bereikt hebben en dat waar we nog mee “aan de bak” moeten. Syndion is een organisatie die constant leert en streeft naar open en eerlijk zijn met elkaar, over waar we staan en wat er beter kan en moet.

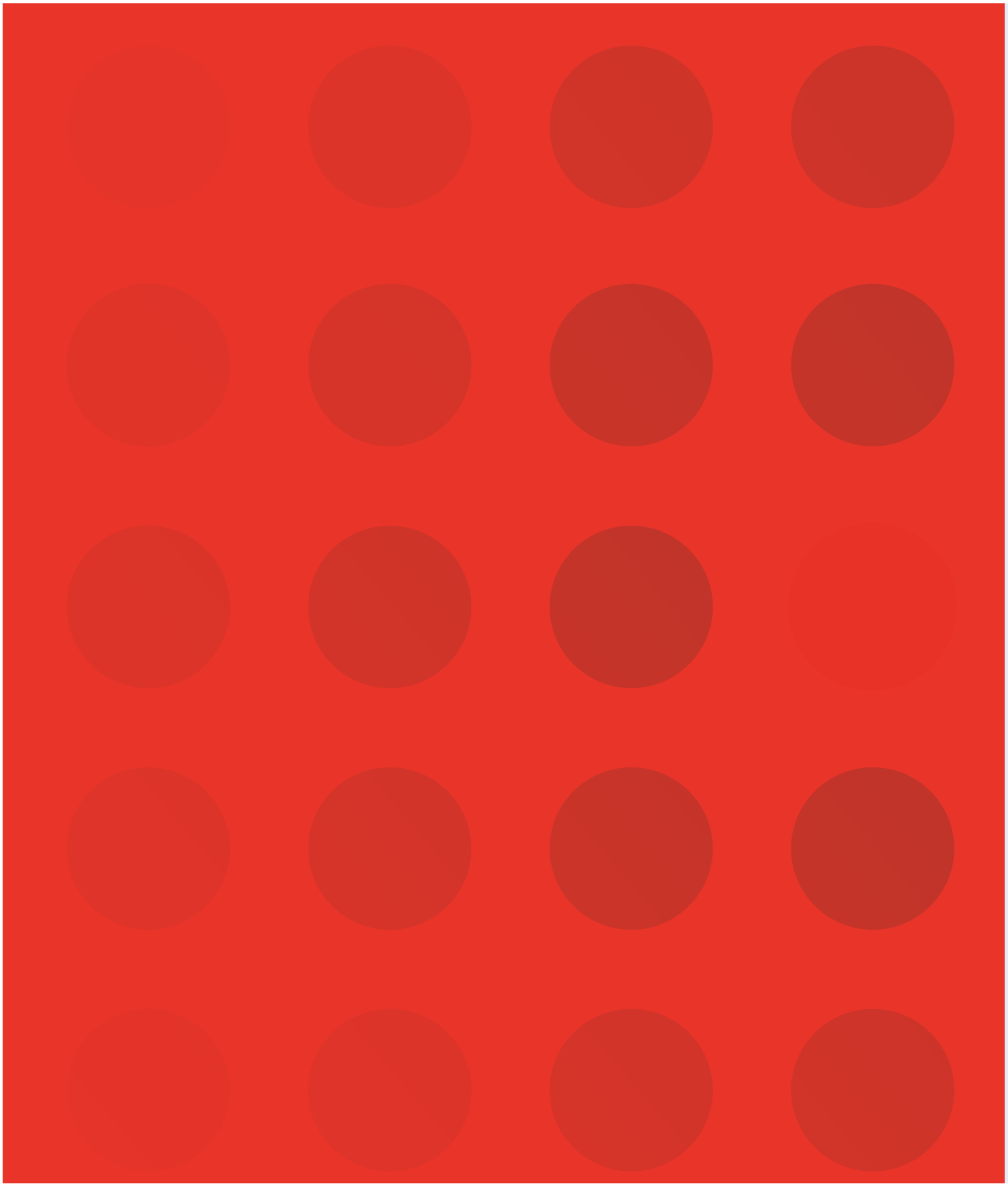
De diverse aandachtspunten die geschetst worden herkennen we als OR, deze worden bijvoorbeeld ook genoemd tijdens onze bezoeken aan de verschillende locaties. We zullen als OR toetsen of de genoemde aspecten als werkbalans, communicatie en waardering de komende tijd de beloofde aandacht krijgen.

We zijn blij met de in het rapport genoemde investeringen in het gezond houden van de medewerkers. Het ziekteverzuim blijft in onze organisatie een aandachtspunt en we zijn van mening dat preventie breed en creatief moet worden in ingezet.

Daarnaast onderschrijven we zeker de noodzaak van goede en inhoudelijke reflectie.

Harry schetst het al duidelijk in zijn reflectie: het is belangrijk als zorgteam en als individuele zorgprofessional te reflecteren op je handelen. In eerste en belangrijkste instantie voor de cliënten waar we ondersteuning aan bieden. Die ondersteuning wordt zo passend mogelijk ingevuld, dat is onze taak als zorgmedewerker. En in de interactie tussen de cliënt en de zorgprofessional is het juist het maatwerk dat maakt of je cliënt zich gaat ontwikkelen of niet. Dit vraagt van de zorgmedewerker de vaardigheid om te reflecteren. Reflecteren op je eigen handelen, reflectie op je interactie met je cliënt en reflectie op de samenwerking in je team. Die reflectie geldt niet alleen voor de medewerkers binnen het primair proces, maar ook voor ondersteunde diensten die de medewerkers en cliënten faciliteren tot het leveren van kwalitatieve ondersteuning. Tegelijkertijd willen we aangeven dat slechts één team reflectiegesprek per jaar onvoldoende is om reflectie op te bouwen. Reflectie hoort een terugkomend (cyclisch) thema te zijn binnen je werk als professional.

We zijn als OR blij te zien dat reflectie van medewerkers een bouwsteen is geworden binnen het kwaliteitskader van Syndion. Het is belangrijk dat hier in 2020 volop aandacht aan wordt gegeven.”



syndion

Dienstverlening en ondersteuning aan mensen met een beperking