



Kwaliteitsbeeld 2023



Gemiva

Samen maken
we het *verschil*

Inleiding

Al jarenlang schrijven de organisaties uit de gehandicaptenzorg hun ervaringen over het jaar dat geweest is op. Sinds dit jaar doen we dat met het Kwaliteitskompas in gedachte. In dit kompas staan de vier kwaliteitsthema's centraal. We kijken dus terug en ook vooruit aan de hand van de thema's Zorg, Leven, Arbeid en Organisatie.

Gemiva kiest er dit jaar voor het eerst voor om dat zo te doen. In dit kwaliteitsbeeld stellen we de verhalen van de bewoners, deelnemers van dagactiviteiten, hun verwanten en de medewerkers centraal. En we laten zien wat er allemaal nog meer gebeurd is. Aan het eind van elk hoofdstuk vertellen we wat we beter en anders willen gaan doen. Zo laten we zien dat we niet alleen dingen bedenken en uitvoeren. We bekijken onze plannen en bedenken hoe we dingen beter of anders kunnen doen. In het hoofdstuk 'Toekomstplannen' lees je de onderwerpen waar we ons de komende jaren concreet op richten.

Zo is de cirkel rond.

Hans Huizer

Marjolijne Lewis



De Meelfabriek

“Broodje Jeroen is al meer dan 100 keer verkocht”

Enthousiast

Meerdere dagen van de week gaat Jeroen naar de Meelfabriek in het centrum van Leiden.

Op deze historische Leidse plek helpt Jeroen in de winkel Cadeau Lokaal. Ook werkt hij in de catering: Jeroen vult chocolaatjes bij, maakt broodjes of een hartige taart.

Collega's én klanten vinden zijn gastvrijheid en enthousiasme fijn.

Jeroen: "Er is nu zelfs een special: 'Broodje Jeroen'.

Ik heb deze zelf bedacht.

Dit broodje is al meer dan 100 keer verkocht!

Ik voel dat ik echt meedoe.

Daar word ik blij van."

Beroemd

Linda, begeleider: "Jeroen is een echte doorzetter.
Hij probeert zijn dromen waar te maken.
En geeft niet zomaar op als hij echt iets wil.
Hij heeft een boek geschreven en vertelt daar graag over.
Zijn grote wens is om beroemd schrijver te worden.
Soms vraagt Jeroen iets te veel van zichzelf.
We geven dan aan dat hij wat rustiger aan moet doen.
Dat vindt Jeroen niet altijd fijn.
Hij is super trots dat zijn boek verkocht wordt in winkel Cadeau Lokaal."

Dromen

Yvonne, moeder van Jeroen: "Jeroen is een vrolijk, enthousiast persoon met veel wensen en dromen".
Hij wil in de toekomst graag nog zelfstandiger wonen.
Ook wil hij heel graag een betaalde baan.
Hij vindt het belangrijk dat mensen met een beperking of afstand tot de arbeidsmarkt meer kansen krijgen.
En een gewoon salaris kunnen verdienen.
Jeroen is persoonlijk gegroeid.
Hij kijkt meer naar zijn omgeving en probeert rekening te houden met anderen.
Hij doet zijn best om te denken in oplossingen."

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Ervaringsverhaal De Meelfabriek Leiden	3
Gemiva	8
Kwaliteitsbeeld	9
Gemiva heeft een nieuwe website	10
Kwaliteit van Zorg	11
Ervaringsverhaal Woonlocatie Kanaalpark Leiden	11
Meldingen Incidenten Calamiteiten (MIC)	13
Nieuw boekje in begrijpelijke taal over gehoorscreening voor mensen met een beperking	16
Commissie Onvrijwillige Zorg (WZD)	16
Consultatieteam Mishandeling en Misbruik (CMM)	18
Vertrouwenspersonen Cliënten	20
Ons Dossier	21
Klachtenfunctionaris	22
Klachtencommissie Cliënten	23
Commissie Ethiek	23
Nazorg	25
Kwaliteitsgroep Zorg	25
Bestuursreflectie Kwaliteit van Zorg	27
Kwaliteit van Leven	29
Ervaringsverhaal Logeerhuis Alphen	29
Dit vind ik ervan! (DVIE!)	31
Dialogsessies 2023-2024	33
Veiligheidskaart	33
Vrijwilligers	35
Centrale Medezeggenschapsraad (CMR)	35
'Jouw Privacy Boek' in begrijpelijke taal	37

Inhoudsopgave

Kwaliteitsgroep Leven	37
Bestuursreflectie Kwaliteit van Leven	39
Kwaliteit van Arbeid	40
Ervaringsverhaal Kinderdagcentrum De Regenboog Middelharnis	40
Werkdrukonderzoek	42
Teamreflecties	43
Leren en Ontwikkelen Medewerkers	45
Mensen met een beperking runnen bedrijfsrestaurant gemeente Zwijndrecht	46
Risico Inventarisatie en evaluatie" RIE	46
Arbeidsmarkt in cijfers	48
Vertrouwenspersonen Medewerkers	49
Kwaliteitsgroep Arbeid	50
Bestuursreflectie Kwaliteit van Arbeid	51
Kwaliteit van Organisatie	53
Ervaringsverhaal Afasiecentrum Leiderdorp	53
Audits Intern en Extern	55
Innovatie	57
Kwaliteitsmanagement en Beleid	58
Vastgoed	58
Kwaliteitsgroep Organisatie	58
Bestuursreflectie Kwaliteit van Organisatie	60
Toekomstplannen	62
Ervaringsverhaal Activiteitscentrum Bij Tante Agaath Rockanje	62
Strategisch meerjarenplan	64
Samenwerking met cliënten vergroten	64
Eigenaarschap op kwaliteit vergroten	64

Inhoudsopgave

Data op orde	65
Duurzaamheid	65
Feestelijk start van de bouw nieuwe woonlocatie Schuttersvlucht	66
Reflectie Raad van Toezicht	67
Reflectie Ondernemingsraad	69
Reflectie Centrale MedezeggenschapsRaad	71

Gemiva

Gemiva is er voor mensen met een handicap, chronische ziekte of een andere beperking.

Wij ondersteunen in Zuid-Holland 5.200 mensen die op eigen kracht (nog) niet zelfstandig mee kunnen doen in de samenleving.

Dit kan zijn in hun eigen woon- of werkomgeving.

Of op school of in één van onze 250 locaties.

Er werken iets minder dan 3200 toegewijde en gemotiveerde medewerkers bij ons.

Zij werken intensief samen met 1.200 vrijwilligers.

Ook met het netwerk van de cliënt en verschillende interne en externe deskundigen.

In de cultuur van Gemiva staan 4 kernwaarden centraal:

- Gastvrij
- Betrokken
- Verantwoordelijk
- Oplossingsgericht

Door dit dagelijks in de praktijk te brengen, dragen wij bij aan het leven van onze cliënten, deelnemers en bewoners.

Kwaliteitsbeeld

Dit jaar ziet het kwaliteitsverslag er anders uit.

We noemen het ook anders.

Dit verslag heet het 'Kwaliteitsbeeld'.

Het kwaliteitsbeeld is geschreven in begrijpelijke taal.

In het kwaliteitsbeeld combineren we verschillende onderdelen.

We voegen bijvoorbeeld de verslagen van verschillende commissies samen.

We beschrijven het kwaliteitsbeeld met vier kwaliteitsthema's:

- Kwaliteit van Zorg
- Kwaliteit van Leven
- Kwaliteit van Arbeid
- Kwaliteit van Organisatie

Elk hoofdstuk start met een foto en een verhaal.

Je vindt ook nieuwsberichten uit 2023 in het verslag.

In het kwaliteitsbeeld vertellen we wat:

- onze plannen waren
- we hebben bereikt
- we volgend jaar gaan doen.

We eindigen elk hoofdstuk met uitleg over wat cliënten zullen merken van deze veranderingen.

Sinds 2023 werken regiodirecteuren, managers en hoofden van dienst in groepen aan kwaliteitsthema's.

Elke groep behandelt een ander onderwerp binnen Gemiva.

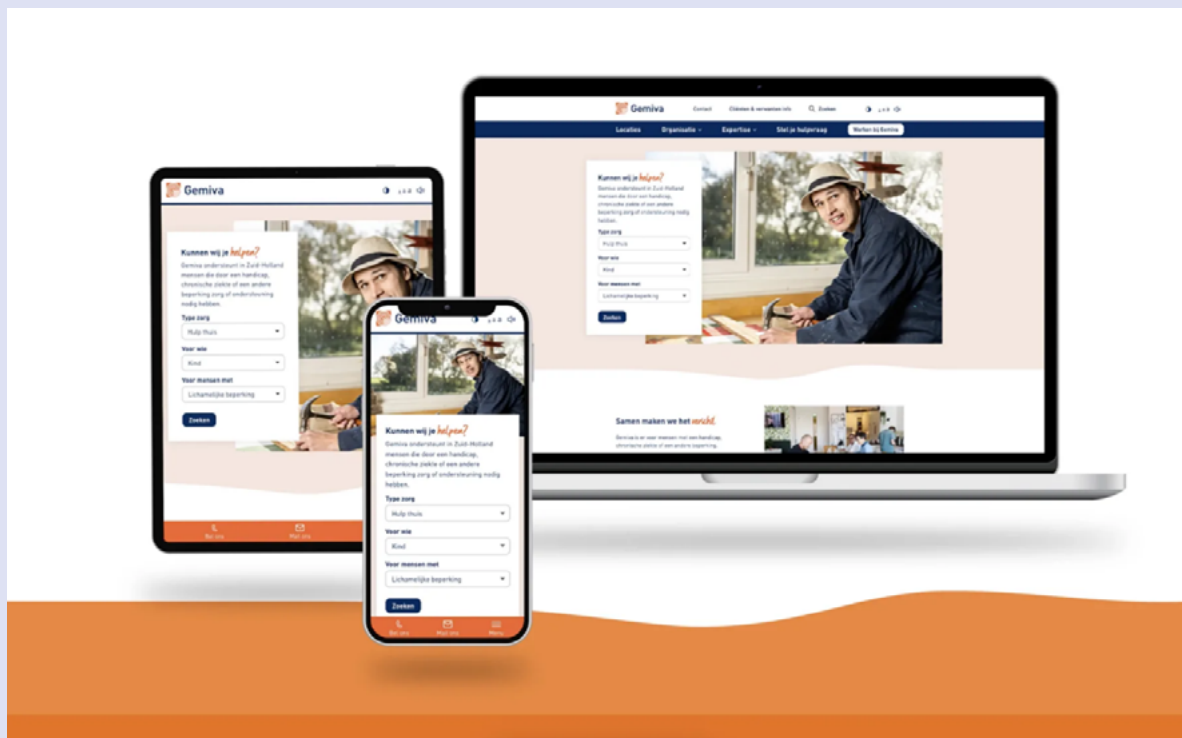
In totaal zijn er vier kwaliteitsgroepen:

- Kwaliteitsgroep Zorg
- Kwaliteitsgroep Leven
- Kwaliteitsgroep Arbeid
- Kwaliteitsgroep Organisatie

Na elk hoofdstuk volgt een verslag van de kwaliteitsgroep.

Nieuwsbericht

Gemiva heeft een nieuwe website



Op 9 januari 2023 is de nieuwe website [Gemiva.nl](https://www.gemiva.nl) gelanceerd. De website in een hedendaags jasje en onze frisse huisstijl.

Kwaliteit van Zorg



Woonlocatie Kanaalpark | Leiden

"Samen koken in mijn eigen appartement"

Blij

Eveline: "Ik wilde al lang samen met mijn vriend koken in mijn eigen appartement.

Hij slaapt om de week op vrijdag bij mij.

Een paar maanden geleden zijn we samen begonnen met koken.

Het ging goed!

Nu koken we elke keer als hij er is.

We zoeken samen een recept op internet.

We maken steeds iets anders. Ik ben blij dat we dit samen kunnen.

Ik leer veel en vind het leuk."

Grote stap vooruit

Silvia, moeder van Eveline: "Eveline woont nu in Kanaalpark en is veel gegroeid.

Ze voelt zich daar thuis.

Ik vind het mooi dat ze zichzelf kan zijn.

Ze voelt zich veilig en kan alles vertellen aan de begeleiding.

Dat ze nu met haar vriend kookt in haar appartement, is een grote stap vooruit."

Goed

Joost, persoonlijk begeleider: "Eveline zei dat ze wilde leren koken.

Ze had al kookspullen.

De eerste keer bespraken we hoe ze het gingen doen.

Het ging meteen zo goed!

We hebben besloten dat ze koken op de vrijdagen dat haar vriend er is.

Het is leuk om te zien hoe trots Eveline is en hoeveel plezier ze samen met haar vriend heeft."

KWALITEIT VAN ZORG



Meldingen Incidenten Calamiteiten (MIC)

Soms gaat er iets mis waar onze cliënten of medewerkers veel last van kunnen hebben.

Medewerkers melden dit als een Meldingen Incidenten Calamiteiten (MIC). We noemen dit een 'MIC melding'.

Een MIC melding kan gaan over verschillende onderwerpen:

- Agressie
- Medicatie
- Meldingen zonder cliënt
- Vallen

Sommige MIC onderwerpen waren opvallend in 2023:

AGRESSIE



Agressie

In 2022 zijn er 11.400 meldingen over agressie geweest. In 2023 waren dit er 7.258. Dit zijn er een stuk minder. We gaan per locatie onderzoeken waardoor dit komt.

Voor het registreren van een MIC melding vullen medewerkers een vragenlijst in.

Hiervoor is in 2023 een nieuw systeem ingevoerd.

Hierdoor hebben we beter overzicht van alle MIC meldingen.

Ook is het invullen van vragenlijsten gebruiksvriendelijker geworden.

De vragenlijsten zijn bijvoorbeeld verkort.

Dit zorgt voor meer gemak en snelheid bij het invullen.

We vinden het belangrijk dat we praten over MIC meldingen.

Hiervoor moeten medewerkers zich veilig voelen om over de meldingen te praten.

Dit helpt ons leren en verbeteren.

Hier gaan we in 2024 aan werken.

Zo gaan we onze teams meer ondersteunen om te leren van MIC meldingen.

Hiervoor gaan we e-learnings en workshops aanbieden aan locatiemanagers.

Deze richten zich op het goed kunnen begrijpen van de MIC meldingen.

En hoe je het goede gesprek kan voeren over de MIC meldingen binnen de teams.

Op deze manier kunnen we optimaal leren en verbeteren van MIC meldingen.

MEDICATIE



Medicatie

We hebben de elektronische toedienregistratie (eTDR) voor medicatie ingevoerd op alle locaties.

Gemiva is één van de eerste gehandicaptenzorgorganisaties die een eTDR heeft.

Hier zijn we heel erg trots op.

Het inloggen en aftekenen van medicatie is makkelijker geworden.

En het systeem is overzichtelijker.

Hiermee verkleinen we de kans op medicatiefouten.
In 2022 zijn er 1.898 meldingen gemaakt over medicatie.
In 2023 zijn er 2.032 meldingen gemaakt.

Nieuwsbericht

Nieuw boekje in begrijpelijke taal over gehoorscreening voor mensen met een beperking



Gemiva lanceerde in 2023 een uniek boekje om de gehoorscreening op een begrijpelijke manier uit te leggen.

"Kun je goed horen" legt het proces stap voor stap uit in begrijpelijke taal met passende tekeningen.

Commissie Onvrijwillige Zorg (WZD)

Soms denken familieleden of begeleiders dat een cliënt zorg nodig heeft. De cliënt kan het daar mee oneens zijn.

Ze willen de zorg misschien niet.

Vaak is die zorg toch nodig.

Bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat de cliënt gezond blijft.

Of als het zonder zorg gevaarlijk kan zijn voor de veiligheid van iemand anders.

Als je zorg krijgt die je niet wilt, noemen we dat 'onvrijwillige zorg'.
Onvrijwillige zorg willen we zoveel mogelijk voorkomen.

Cliënten kunnen gebruik maken van een Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.

Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk.

Diegene biedt een luisterend oor, geeft informatie en biedt ondersteuning.

In totaal hebben 21 cliënten en 1 vertegenwoordiger contact gezocht met onze cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.

In 2023 hebben 275 cliënten onvrijwillige zorg gekregen.

In 2022 waren dat er 264.

De meest voorkomende vormen van onvrijwillige zorg waren:

1. Bewegingsvrijheid beperken (170 keer)
2. Insluiten. Dit betekent dat een cliënt alleen wordt gelaten op zijn eigen kamer of in een aparte ruimte (118 keer)
3. Beperking in vrijheid om je eigen leven te leiden (19 keer)
4. Medische handelingen en therapieën (14 keer)

In 2023 heeft de inspectie (IGJ) locatie De Gouwe bezocht.

De IGJ heeft toen aangegeven dat er dingen beter kunnen. Bijvoorbeeld duidelijk maken wat de WZD-functionarissen precies moeten doen.

Daarom hebben onze locatiemanagers en gedragskundigen extra uitleg gekregen over hun rol bij onvrijwillige zorg.

Ook kunnen cliënten beter op de hoogte zijn wie hun vertrouwenspersoon is. Hiervoor hebben we folders en posters gemaakt.

In 2024 gaan we verder met andere verbeterpunten.

We willen bijvoorbeeld weten wat cliënten en hun familie denken over het gebruik van maatregelen voor onvrijwillige zorg.

Dit gaan we onderzoeken.

Ook richten we ons dit jaar op:

- Het aanpassen van ons beleid voor cliënten die zelf geen beslissingen kunnen nemen vanwege veranderingen in de Wet Zorg en Dwang.
- Dieper ingaan op en analyseren van de gegevens uit Ons Dossier over maatregelen volgens de Wet Zorg en Dwang.
- Controleren of de verplichte trainingen worden gegeven.

- Controleren of de maatregelen die zijn afgekeurd of nog niet zijn uitgevoerd, zijn afgerond.

Consultatieteam Mishandeling en Misbruik (CMM)

We willen misbruik en mishandeling van een cliënt altijd voorkomen.

Soms komt misbruik en mishandeling helaas toch voor.

Dan wordt er een melding gemaakt bij het Consultatieteam Mishandeling en Misbruik (CMM).

Het CMM geeft advies over de situatie.

Meldingen over misbruik en mishandeling kunnen gaan over:

- Huiselijk geweld
- Seksueel misbruik
- Aanrakingen die je niet wilt
- Kindermishandeling
- Kinderverwaarlozing

In 2023 zijn er in totaal 72 meldingen gemaakt.

In 2022 waren er 85 meldingen.

De meeste meldingen gingen over seksueel misbruik (35 keer) en huiselijk geweld (26 keer).

We vinden het belangrijk dat cliënten kunnen praten over seksualiteit als ze dat willen.

In 2023 hebben we hier extra aandacht aan besteed.

Zo hebben we met elkaar gepraat over 'genderidentiteit'.

Dit gaat over hoe mensen zich uiten als jongen, meisje, of anders.

Ook hebben we het gehad over diversiteit.

LHBTIQ+



We vinden het belangrijk dat we praten over (vermoedens van) misbruik en mishandeling.

Dit doen we tijdens een 'taxatiegesprek'.

Hier stellen we vragen om te begrijpen wat er is gebeurd.

Het is belangrijk om zoveel mogelijk informatie te krijgen.

Zo kunnen we het beste helpen.

En zorgen dat het niet nog een keer gebeurt.

In 2023 heeft het CMM de taxatiegesprekken verbeterd.

Het CMM heeft namelijk een 'taxatiekit' ontwikkeld.

De taxatiekit helpt om het taxatiegesprek beter te voeren.

Zo bieden we passende nazorg aan onze cliënten na misbruik en mishandeling.

Ook verbeteren we hiermee de kwaliteit van onze zorg.

In 2024 gaan we daarmee door.

Bijvoorbeeld door tussentijds de begeleiding of behandeling te bespreken.

Zo kunnen we op tijd zien of we aanpassingen moeten maken.

Op deze manier sluiten we zo goed mogelijk aan bij de behoeften van onze cliënt.

Naast passende nazorg gaat het CMM zich richten op het thema 'preventie' rondom misbruik en mishandeling.

Dit betekent dat we altijd willen voorkomen dat misbruik en mishandeling plaatsvindt.

Hierover zal een themadag worden georganiseerd.

Ten slotte gaan we extra scholing en lesmateriaal aanbieden over preventie rondom mishandeling en misbruik.

Op deze manier kunnen we continu leren verbeteren.

Vertrouwenspersonen Cliënten

De Vertrouwenspersonen Cliënten kunnen cliënten bij Gemiva helpen met allerlei dingen.

Het kan gaan over persoonlijke problemen of als je ontevreden bent.

Ze luisteren naar je, vertellen je over je rechten, denken mee over oplossingen en steunen je altijd, zonder te oordelen.

Onze Vertrouwenspersonen Cliënten proberen altijd de situatie voor de cliënt te verbeteren.

In 2023 hadden de Vertrouwenspersonen Cliënten met 36 mensen contact.

Dat waren 33 cliënten en 3 vertegenwoordigers.

Vorig jaar gingen de meeste gesprekken met de Vertrouwenspersonen Cliënten over hoe mensen behandeld werden (13 keer) en persoonlijke problemen (8 keer).

Het is belangrijk dat cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers van Gemiva weten wie de Vertrouwenspersonen Cliënten zijn en wat ze doen.

Daarom hebben we in 2023 de zichtbaarheid van onze Vertrouwenspersonen Cliënten vergroot.

Zo hebben we een [Boekje Vertrouwenpersoon](#) gemaakt voor onze cliënten.

Ook hebben we posters opgehangen over Vertrouwenspersonen Cliënten . En hebben er meerdere locatiebezoeken plaatsgevonden door onze vertrouwenspersonen.

In 2024 gaan de Vertrouwenspersonen Cliënten hiermee verder.

Ons Dossier

In 'Ons Dossier' staat alles wat een medewerker moet weten om een cliënt goed te helpen.

Hierin vindt de medewerker bijvoorbeeld het ondersteuningsplan.

In 2023 was ons doel om 95% van alle ondersteuningsplannen met de cliënt of hun familie te bespreken en goed te keuren.

Uiteindelijk is 92,1% besproken en goedgekeurd door de cliënt of hun familie.

Hiermee voldoen we niet aan onze eigen afspraak.

We voldoen wel aan de landelijke norm van 91-99%.

ONS DOSSIER



We hebben gekeken waarom we niet voldoen aan onze eigen afspraak.

Er zijn meerdere redenen:

- Het plan is besproken maar nog niet bijgesteld in het elektronische dossier.
- De cliënt of zijn verwant heeft nog geen 'ja' gezegd tegen het bijgestelde plan.
- Het plan is wel besproken maar in het elektronische dossier niet op actueel gezet.
- We hebben ook te maken met vertrekkende collega's en een hoog ziekteverzuim. Dit kan gevolgen hebben op de planning van het bespreken en bijstellen van het ondersteuningsplan.

In 2024 gaan we onze medewerkers ondersteunen om Ons Dossier meer te gebruiken.

Hierin staat wat we afspreken met de cliënt. En hoe we dit samen gaan doen.

Daarom gaan we meer scholingen geven over Ons Dossier.

We zorgen ervoor dat medewerkers de trainingen kunnen volgen.

Hierbij gaan we locatiemanagers ondersteunen om dit mogelijk te maken.

We willen twee dingen doen in de training:

1. Leren om Ons Dossier te gebruiken.
2. Bewust maken dat een goed dossier hoort bij het bieden van kwaliteit.

En we onderzoeken hoe we de administratielast van Ons Dossier kunnen verminderen.

Zo zorgen we ervoor dat het prettiger wordt om met Ons Dossier te werken.

Klachtenfunctionaris

Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen vertellen als ze ergens niet blij mee zijn.

Of als ze een klacht hebben.

Zij kunnen dit vertellen aan onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris begeleidt het gesprek om samen tot een oplossing te komen.

In 2023 is de klachtenfunctionaris 48 keer benaderd met een klacht of een gevoel van onvrede.

Dat waren er iets minder dan in 2022 (52 keer).

De meeste klachten gingen over cliënten die ondersteuning krijgen via de Wet Langdurige Zorg (34 keer).

Soms was er een klacht over veel nieuwe medewerkers op locaties.

Nieuwe gezichten van medewerkers kunnen verwarrend zijn voor cliënten en familieleden.

We hebben geleerd dat het belangrijk is om op tijd met cliënten en familieleden te praten als er nieuwe medewerkers zijn.

Ook bleek dat cliënten, familieleden en medewerkers soms niet precies wisten wat de klachtenfunctionaris doet.

In juli 2024 komt er een nieuwe klachtenfunctionaris.

Diegene gaat in 2024 zorgen dat cliënten en familieleden dit beter weten.

Klachtencommissie Cliënten

Als het probleem niet opgelost is, wordt de klacht overgedragen aan de Klachtencommissie Cliënten.

In 2023 heeft de Klachtencommissie in 5 gevallen een advies gegeven.

In 2022 waren dat er 7.

De Klachtencommissie geeft advies aan de Raad van Bestuur.

Hieronder staan de onderwerpen waarover de Klachtencommissie in 2023 heeft geadviseerd:

- Begeleiding bij incident op logeerhuis
- Gesloten toegangsdeur op woonlocatie
- Begeleiding op een Kinderdagcentrum (KDC)
- Gedwongen verhuizing
- Begeleiding op woonlocatie

Commissie Ethiek

Soms zijn er vragen die lastig zijn om te beantwoorden.

Het kan zijn dat je dan niet goed weet wat je moet doen.

Dan kan de Commissie Ethiek ondersteuning bieden.

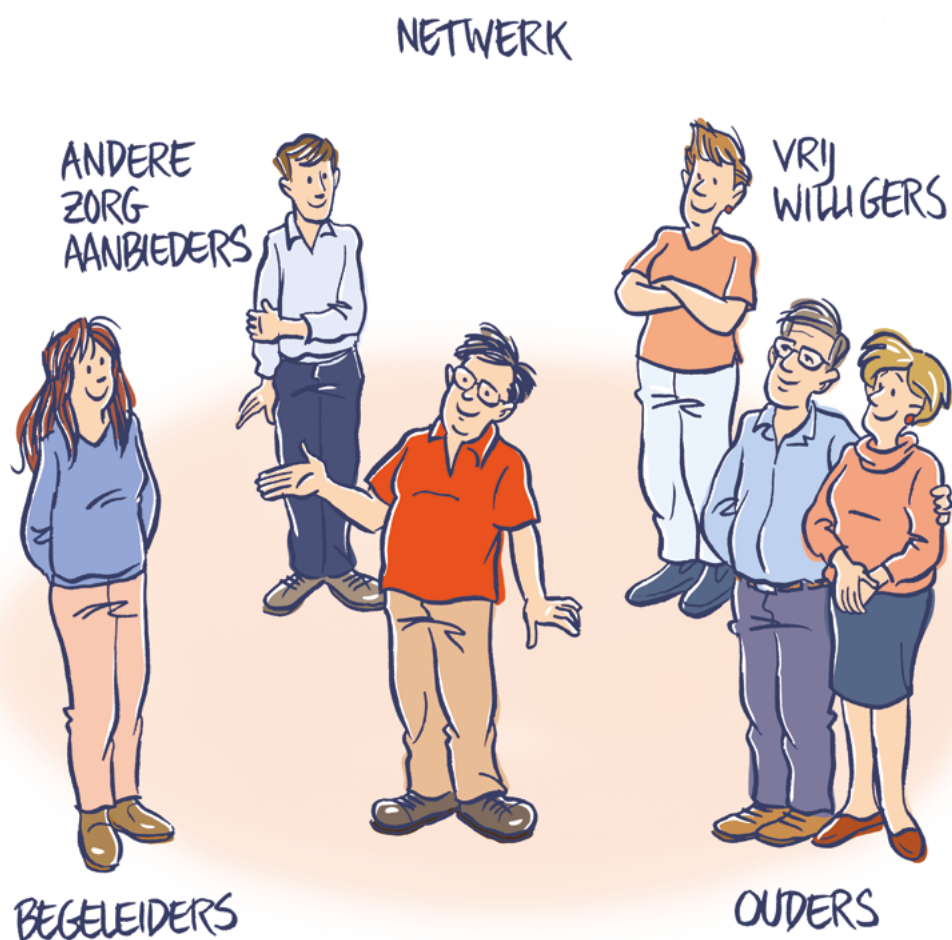
Zij geven advies over wat je het beste kan doen.

In 2023 heeft de Commissie Ethiek geholpen bij 12 moeilijke vragen.
In 2022 waren dit er 10.

Sommige vragen werden vaker gesteld, zoals:

'Hoe kunnen we het beste cliënten zelf keuzes laten maken, en tegelijkertijd goede en veilige zorg bieden?'

Of 'Hoe kunnen we het beste samenwerken met het netwerk van de cliënt?'



In 2024 staat het thema 'sociale veiligheid' centraal.

We willen onze medewerkers goed kunnen helpen met lastige vragen hierover.

Daarom organiseert de Commissie Ethiek een bijeenkomst.

We gaan vooral praten over agressie van cliënten en verwanten.

Zo weten medewerkers beter hoe ze kunnen reageren als dit gebeurt.

Nazorg

Soms gebeuren er nare dingen op het werk.

Bijvoorbeeld agressie of een ongeluk.

Of het plotseling overlijden van een cliënt.

Medewerkers kunnen hier last van hebben.

Dan kan Team Nazorg ingezet worden om de medewerker te begeleiden.

Medewerkers kunnen dan vertellen over wat ze hebben meegemaakt.

In 2023 zijn 51 gesprekken aangevraagd bij Team Nazorg.

In 2022 waren dit er 47.

De meeste nazorg gesprekken hebben plaatsgevonden in crisissituaties op locaties.

We praatten meestal over agressie tijdens de nazorggesprekken.

Ook praatten we vaak over verdriet verwerken na overlijden van een persoon.

Dit noemen we 'rouwverwerking'.

Team Nazorg heeft begin van 2024 een training gevolgd over rouwverwerking. Zo kan Team Nazorg nog beter de medewerker ondersteunen in wat hij of zij nodig heeft.

Ook dit jaar zal Team Nazorg doorgaan met hun werk om bekender te worden bij alle medewerkers.

Daarom zullen ze tijdens bijeenkomsten in verschillende regio's uitleggen wat Team Nazorg kan doen voor medewerkers.

Kwaliteitsgroep Zorg

In 2023 begon de Kwaliteitsgroep Zorg te omschrijven wat een 'complexe zorgvraag' is.

Zo krijgen we eenzelfde beeld om onze zorg daarop in te richten.

En kunnen we betere ondersteuning bieden aan cliënten met zulke vragen.

Daarnaast heeft de Kwaliteitsgroep Zorg gewerkt aan een zorgprogramma voor mensen met een lichte verstandelijke beperking.

Er is ook een leerprogramma gemaakt.

Medewerkers kunnen scholing krijgen.

Ook is de Kwaliteitsgroep Zorg begonnen met het aanpakken van 'suïcidepreventie'.

Dit betekent dat we willen voorkomen dat cliënten zelfmoord plegen.

We maken een plan waarin staat wat iedereen binnen Gemiva kan doen om te helpen.

Tot slot is gekeken of ABA (Applied Behavioral Analysis) past bij onze manier van werken.

ABA is een methode om mensen met autisme te begeleiden.

Het is gebleken dat de ideeën achter deze werkwijze passen bij Gemiva.

We gebruiken ABA alleen in groepsverband. Niet individueel.

Bestuurlijke Reflectie | Kwaliteit van Zorg

Hier lees je wat het bestuur van Gemiva is opgevallen in 2023 en wat ze belangrijk vinden in 2024.

MIC meldingen

We willen praten over MIC meldingen omdat dit helpt om te leren en te verbeteren.

Maar we hebben gemerkt dat we hier te weinig over hebben gesproken in onze teams.

Om dit te ondersteunen gaan we e-learnings en workshops organiseren voor locatiemanagers.

Op deze manier gaan we in 2024 meer leren van MIC meldingen.

Medicatiefouten

In 2023 zien we dat er meer fouten zijn gemaakt bij het geven van medicijnen. We vinden het belangrijk te onderzoeken hoe dit komt.

In 2024 willen de uitkomsten van dit onderzoek gebruiken voor een verbeterplan.

Dit moet ervoor zorgen dat we in de toekomst minder medicatiefouten maken.

CMM

Mishandeling en misbruik zijn in onze maatschappij belangrijke onderwerpen.

We vinden het bij Gemiva ook belangrijke onderwerpen.

Afgelopen jaar hebben we gelet op verbetering van passende nazorg na misbruik en mishandeling.

In 2024 gaan we ons ook richten op het voorkomen van mishandeling en misbruik.

Dit doen we bijvoorbeeld door themadagen, scholing en lesmateriaal actief aanbieden.

Ons Dossier

We hebben onze doelstellingen voor Ons Dossier niet gehaald.

Een reden hiervoor is dat het scholingsniveau en de prioriteit op dit onderwerp onvoldoende was.

Ons doel in 2024 is om Ons Dossier inhoudelijk goed op orde te krijgen.

Hiervoor organiseren we onder andere passende scholing en een brede evaluatie.

Ook onderzoeken we hoe we de administratieve last kunnen verminderen.

Professionaliteit en rekenschap is in 2024 de basishouding die we stimuleren bij onze medewerkers.

Bij de reflectie van het hoofdstuk 'Kwaliteit van Organisatie' lees je hier meer over.

Wat merkt onze cliënt ervan?

Mensen die ondersteuning krijgen van ons, gaan merken dat:

- Zij een dossier hebben dat klopt met hun wensen en afspraken.
Zo weet iedere begeleider wat je nodig hebt.
- We gaan leren hoe incidenten kunnen gebeuren.
Bijvoorbeeld agressie of medicatiefouten.
Zo kunnen we jou nog beter ondersteunen.

Kwaliteit van Leven



Logeerhuis Alphen

“Lotte heeft het goed hier”

Vrolijk

Lotte (20) heeft een meervoudige complexe beperking.

Zij praat niet met woorden, maar kan veel zeggen met haar gezicht.

Zo kan ze bijvoorbeeld laten zien of ze iets wel of niet wil eten.

Sinds haar 12e komt ze regelmatig in logeerhuis Alphen.

Daar is ze meestal vrolijk.

Ze geniet van de activiteiten en speelt graag met haar speelgoed.

De andere logés vinden haar leuk.

Opletten

Sigrid, moeder van Lotte: "Lotte huilt bijna nooit en geef niet snel aan dat ze pijn heeft.

Dan zie je het niet snel als er iets mis is.

Je moet steeds goed opletten dat ze krijgt wat ze nodig heeft.

Juist daarom was het eerst best moeilijk om de zorg aan het logeerhuis over te laten.

Je moet vertrouwen hebben dat de medewerkers doen wat wij belangrijk vinden.

Dit vertrouwen is gegroeid in de afgelopen acht jaar.

De begeleiders kennen Lotte goed.

Als ze twijfelen, bellen ze ons."

Vakantie

Marjan, begeleider: "Lotte is blij in het logeerhuis.

Dat is fijn voor haar én haar familie.

De zorg voor Lotte is intensief.

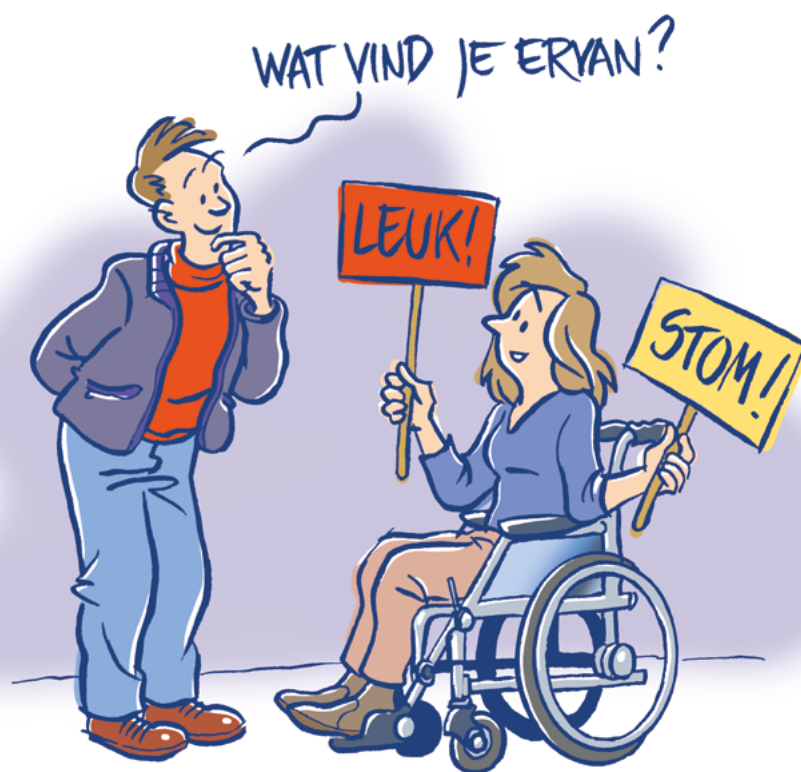
Als zij bij ons is, heeft haar familie meer tijd voor zichzelf en voor andere dingen.

Eerst was dit lastig, maar nu durven ze zelfs buiten Nederland op vakantie.

Dan doen ze dingen die moeilijk zijn als Lotte erbij is.

We zijn blij dat ze ons zo vertrouwen."

KWALITEIT VAN LEVEN



Dit vind ik ervan! (DVIE!)

We willen graag weten wat de wensen, dromen en ambities van onze cliënten en hun verwanten zijn.

Daarom voeren we gesprekken met cliënten en verwanten.

We gebruiken hiervoor 'Dit vind ik ervan!'.

Cliënten en verwanten kunnen met 'Dit vind ik ervan!' aangeven wat zij goed en minder goed vinden.

Dit kan aan de hand van 10 verschillende onderwerpen.

Er zijn drie soorten 'Dit vind ik ervan!':

- Ik vertel: voor cliënten die dit zelf kunnen vertellen. In totaal hebben 2182 cliënten de vragenlijst ingevuld in 2023.
- Ik toon: voor cliënten die dit kunnen laten zien. In totaal hebben 182 cliënten deze ingevuld.
- Ik zie en vertel: voor verwanten. In totaal hebben 549 verwanten ingevuld.

In 2023 vonden de cliënten en verwanten onderwerpen goed gaan bij Gemiva:

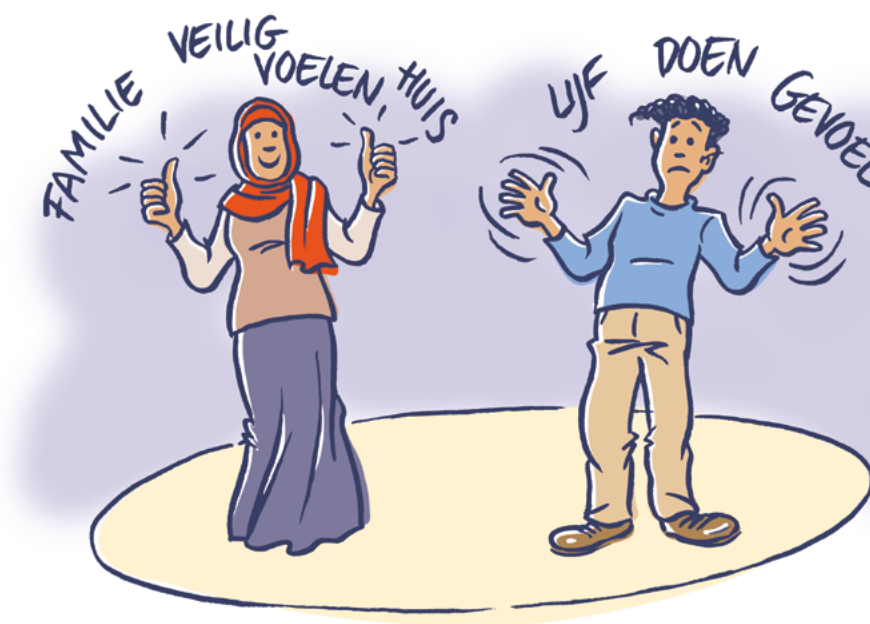
- Familie
- Veilig voelen
- Huis

In 2022 vonden de cliënten en verwanten dezelfde onderwerpen goed gaan.

Er zijn ook ontwikkelpunten. De meeste ontwikkelpunten gingen over:

- Lijf
- Doen
- Gevoel

DIT VIND IK ERVAN:



In 2022 waren dit dezelfde punten.

We zien dat afgelopen jaren steeds dezelfde punten terugkomen.

Vanaf 1 juli 2024 valt 'Dit vind ik ervan!' onder het team Strategie Beleid en Communicatie (SBC).

Kwaliteit is ook onderdeel van dit team.

Net als cliëntmedezeggenschap, ervaringsdeskundigheid en leren en ontwikkelen cliënten.

Het team SBC gaat aan de slag met de ontwikkelpunten uit 'Dit vind ik ervan!'.

We hebben gemerkt dat 'Dit vind ik ervan!' nog niet optimaal wordt gebruikt.

Daarom gaan we in 2024 onze kennis over 'Dit vind ik ervan!' vergroten.

En we zullen 'Dit vind ik ervan!' zo gebruikersvriendelijk maken.

Zo wordt het prettiger om ermee te werken.

Ten slotte willen we de resultaten van 'Dit vind ik ervan!' gebruiken tijdens teamreflecties.

Op deze manier kunnen we het goede gesprek over kwaliteit van zorg voeren.

Dialogosessies 2023-2024

In 2023 zijn we begonnen met 'dialogosessies'.

Tijdens dialogosessies komen groepen mensen bij elkaar om te praten en naar elkaar te luisteren.

Dit helpt om elkaar beter te begrijpen en samen te werken aan oplossingen.

We organiseerden 2 dialogosessies voor locatiemanagers.

En 9 sessies voor medewerkers.

Deze waren eind 2023 en begin 2024.

Deelnemers deelden hun ideeën over de toekomst van Gemiva.

Na de bijeenkomst voelden ze zich enthousiast en geïnspireerd.

Ze waardeerden het om actief mee te denken over de toekomst van Gemiva.

Later in 2024 organiseren we ook bijeenkomsten voor familieleden en belangrijke anderen.

De ideeën van al deze bijeenkomsten gebruiken we voor onze toekomstplannen.

Ook gaan we met de cliëntenraden in gesprek over de toekomst van Gemiva.

Veiligheidskaart

We willen onze cliënten zo goed mogelijk helpen en zorgen dat ze veilig zijn.

Daarom is het belangrijk om ook te weten wat er fout kan gaan.

Dit heet een risico.

Om de risico's te herkennen vullen we een vragenlijst in.
Deze vragenlijst heet Veiligheidsrisico's.
Vervolgens zetten we de gemaakte afspraken met de cliënt in het ondersteuningsplan.

RISICO'S



In totaal bestaan er 32 risico's.

De vijf belangrijkste risico's bij onze cliënten in 2023 zijn:

1. Veiligheid in het verkeer
2. Medicijngebruik
3. Omgaan met geld
4. Gewicht
5. Zicht

Vanzelfsprekend vinden wij deze risico's belangrijke thema's.

Het zijn thema's die aandacht nodig hebben.

In het verleden is hier veel aandacht voor geweest.

In 2024 vraagt dit opnieuw om onze aandacht.

Eerst gaan we ervoor zorgen dat we een goed beeld hebben van alle risico's.

We willen de gevonden risico's zo klein mogelijk maken in het leven van de cliënt.

Ook willen we uitzoeken hoe we risico's het beste kunnen opvolgen. Hierbij zullen cliënten ook een grotere rol krijgen in wat ze zelf hierin kunnen doen.

Ook krijgen medewerkers scholing in het beschrijven van risico's in de ondersteuningsplannen.

Zo kunnen we beter begrip krijgen van de risico's van onze cliënten.

Vrijwilligers

In 2023 hebben we het vrijwilligersbeleid van Gemiva goed bekeken.

Uit dit onderzoek blijkt dat het huidige beleid nog even mee kan.

En we zien wel dat er dingen beter kunnen.

Bijvoorbeeld de manier waarop we dingen doen, hoe we registreren en hoe we communiceren.

En missen we nog een duidelijk plan voor de toekomst.

Dit is belangrijk omdat vrijwilligers net zo belangrijk zijn als betaalde medewerkers.

In 2024 maken we een eenvoudiger en centraal systeem om vrijwilligers te registreren.

Ook beginnen we met het maken van een nieuw plan voor hoe we vrijwilligers en informele zorg kunnen inzetten.

Hierbij krijgen we hulp van de Kwaliteitsgroep Leven en de beleidsadviseur.

Centrale Medezeggenschapsraad (CMR)

Cliënten en verwanten hebben het recht om mee te denken, mee te praten en advies te geven.

Dit noemen we 'medezeggenschap'.

Binnen Gemiva zijn er 3 Medezeggenschapsraden.

- Op locatieniveau is er de Lokale Medezeggenschapsraad (LMR). Deze overlegt met de locatiemanager.
- Op regioniveau heb je de Regionale Medezeggenschapsraad (RMR). Die overlegt met de regiodirecteur.
- Op het niveau van heel Gemiva is er de Centrale Medezeggenschapsraad (CMR). De CMR overlegt met de Raad van Bestuur.

Onze CMR bestaat uit 7 verwanten en 1 cliënt.

De CMR komt zes keer per jaar samen en denkt mee over het algemene

beleid van Gemiva.

In 2023 heeft de CMR de 'Klankbordgroep voor cliënten CMR' opgericht. Daarin zitten 7 cliënten.

De Klankbordgroep geeft hun mening aan de CMR voordat deze gaat overleggen.

Zo kunnen we nog beter de meningen van cliënten meenemen in onze besluitvorming.

Afgelopen jaar hebben de CMR en de Klankgroep gesproken over 29 onderwerpen.

Hierover hebben ze advies gegeven aan de Raad van Bestuur.

Onderwerpen van de adviezen waren bijvoorbeeld:

Gebruik van mobiele telefoons

De CMR wil dat er binnen Gemiva geen beeldmateriaal wordt gedeeld op sociale media.

En dat er duidelijke regels worden gemaakt over opnames, zoals foto's en filmpjes.

Verlagen in begrijpelijke taal

De CMR wil dat cliënten belangrijke verslagen goed kunnen begrijpen.

Goede voorbeelden zijn het 'Kwaliteitsjaarverslag 2022' en '[Jouw Privacy Boek](#)'.

Roken

De CMR, de Klankgroep en Raad van Bestuur bespraken stoppen met roken.

Locatiemanagers gaan met cliënten praten over rookregels op elke locatie.

In 2024 wordt bekeken of dit werkt.

In 2024 gaan we een plan van aanpak opstellen om zeggenschap door zowel cliënten en verwanten te vergroten.

Hiervoor is de eerste stap gezet door de jaaragenda met de bewonersraad af te spreken.

Nieuwsbericht

'Jouw Privacy Boek' in begrijpelijke taal



Gemiva heeft samen met cliënten in 2023 een hertaling gemaakt van het privacyreglement.

Dit heet 'Jouw Privacy Boek'.

We hebben privacyrechten begrijpelijk gemaakt, met inzichten vanuit een redactieraad met cliënten.

Dit is een mooi voorbeeld van de samenwerking tussen Gemiva en cliënten.

Kwaliteitsgroep Leven

In 2023 is de Kwaliteitsgroep Leven begonnen met het opstellen van een duidelijke visie.

Deze visie benadrukt de centrale rol van de cliënt en zijn netwerk.

In de visie worden de termen 'eigen regie' en 'samenwerken in de driehoek' helder.

Ook heeft de Kwaliteitsgroep Leven gewerkt aan het opstellen van het vrijwilligersbeleid.

Daarnaast is de werkgroep gestart met het opstellen van een eenduidige visie over toekomstbestendige dagactiviteiten.

Tot slot organiseerde de Kwaliteitsgroep de dialoogsessies met medewerkers.

Hier werd gesproken over de toekomst.

De focus lag op de komende veranderingen in de zorg.

In 2024 zijn er dialoogsessies gepland met cliënten, verwanten en vrijwilligers.

Bestuursreflectie | Kwaliteit van Leven

Dit vind ik ervan! (DVIE!)

We hebben gemerkt dat 'Dit vind ik ervan!' nog niet optimaal wordt gebruikt. Er was te weinig focus op goede ondersteuning van medewerkers op DVIE!.

We hebben hierdoor niet altijd scherp gehad wat er beter kan.

Ook leerden collega's vooral van andere collega's hoe het werkt.

Leren van collega tot collega is goed, maar in 2024 vullen we dit aan met goede trainingen.

Ook proberen we DVIE! in 2024 gebruikersvriendelijker te maken.

En we gaan zorgen dat de uitkomsten van DVIE! besproken kunnen worden in de teamreflectie.

We willen ervoor zorgen dat 'Dit vind ik ervan!' blijft aansluiten op de behoeften van cliënt en medewerker.

Veiligheidskaart

We vinden onze Veiligheidskaart een erg belangrijk onderwerp.

Hier is in het verleden veel aandacht aan besteed.

Dit onderwerp vraagt in 2024 opnieuw weer onze aandacht.

Een externe toets (HKZ) gaf ook aan dat er ruimte is voor verbetering.

Uit de toets kwam dat de lijst van risico's te groot en onoverzichtelijk is.

Daarom streven we er in 2024 naar om risico's gemakkelijker te inventariseren en goed op te volgen.

Ook willen we het makkelijker maken om af te wegen wanneer iets een risico is en wanneer niet.

We willen deze verbetering aanpakken samen met de cliënt.

Wat merkt de cliënt ervan?

Mensen die ondersteuning krijgen van ons, gaan merken dat:

- We je vragen om mee te denken over verbeteringen in DVIE! en de veiligheidskaart.

Kwaliteit van Arbeid



Kinderdagcentrum De Regenboog | Middelharnis

Overstap zorgvuldig voorbereiden

Elke dag leren

Sem komt vanaf zijn derde in kinderdagcentrum De Regenboog. Dit jaar wordt hij 18.

Daarom gaat hij een grote overstap maken, naar een plek voor volwassenen. Op het kinderdagcentrum heeft Sem veel geleerd. Hij houdt van huishoudelijke taken en helpt graag.

Huppelend

Moeder Nathalie: "Het gaat nu goed met Sem. Hij heeft speciale behoeften.

Die begrijpen we steeds beter.
Het liefst zou ik hem nog even op De Regenboog houden, maar dat kan niet.
We dachten een nieuwe plek te hebben.
Daar is helaas een wachtlijst.
Dus zoeken we verder.
Hier in de buurt zijn veel zorgboerderijen.
Dat is niets voor Sem.
Als hij een druppel regen voelt, wil hij naar binnen.
Ons doel: een plek waar hij straks huppelend naartoe gaat.
Het zoeken voelt soms eenzaam.
Gelukkig zijn er mensen die helpen, zoals zijn begeleiders op De Regenboog.

Gangmaker

Begeleider Angela: "Voor Sem is het spannend als er nieuwe mensen zijn.
Daarom bereiden we de overstap goed voor.
We maken een plan en hebben altijd contact met de nieuwe locatie.
Ook wij moeten wennen aan het idee dat hij weggaat.
Hij is echt de gangmaker van de groep.
Hij praat, maakt grapjes.
Sem brengt zoveel sfeer!
We zullen hem enorm missen."

KWALITEIT VAN ARBEID



Werkdrukonderzoek

We deden een onderzoek om beter te snappen waarom medewerkers Gemiva verlaten.

Daarom vulden veel medewerkers in juni 2023 een vragenlijst in over werkdruk.

Werkdruk betekent dat je te veel werk ervaart.

Dit kan bijvoorbeeld stress veroorzaken.

Dit willen we voorkomen.

In september bespraken we de resultaten van het werkdrukonderzoek met de ondernemingsraad, de Raad van Bestuur en de Kwaliteitsgroep Arbeid.

Uit de resultaten blijkt dat 86% van de collega's die aan het onderzoek hebben meegewerkt plezier heeft in het werk.

Dat is een score waar we trots op zijn.

Dingen die beter kunnen zijn:

- De emotionele belasting die wordt ervaren
- Het verwachte werktempo

- De hoeveelheid van het werk.

Ook voelt een groot aantal medewerkers de druk om buiten werktijd bereikbaar te zijn.

Bijvoorbeeld in groepsapps of wanneer men gebeld wordt voor invullen van een open dienst.

De leidinggeven kregen uitleg over de uitkomsten.

Na deze uitleg bespraken leidinggevendenden de resultaten met hun teams.

Ze maakten afspraken om de werkdruk te verlagen.

Sommige teams schreven een verbeterplan.

Andere teams volgden een cursus over het geven en ontvangen van feedback.

Teamreflecties

Onze teams van medewerkers praten samen over hoe we onze cliënten het beste kunnen helpen.

En wat we tot nu toe daarvoor hebben gedaan.

Dat noemen we 'teamreflecties'.

We hebben afgesproken dat jaarlijks 80% van alle teams een teamreflectie uitvoeren.

Er zijn teams die zich verdelen over meerdere locaties.

Voor de teamreflectie tellen we totaal 155 teams.

Hiervan hebben 140 teams een reflectieverslag aangeleverd in 2023.

Dit betekent dat we ons aan de afspraak hebben gehouden.

Tijdens de teamreflecties zien we dat veel teams de cliënt centraal stellen.

Want we vinden het belangrijk dat cliënten zelfstandig kunnen zijn.

En dat cliënten goed kunnen meedoen in de maatschappij.

Onze begeleiders zijn er om cliënten en verwanten hierbij te ondersteunen.

Tijdens de teamreflecties in 2023 zijn ook verbeterpunten besproken.

Voorbeelden hiervan zijn:

- We willen beter worden in het geven van feedback. Bijvoorbeeld over het nakomen van afspraken en elkaar aanspreken als dat niet gebeurt.
- We willen beter doelen en afspraken opschrijven. Bijvoorbeeld het maken van MIC-meldingen wanneer nodig. En vaker gebruik maken van 'Dit vind ik ervan!'.

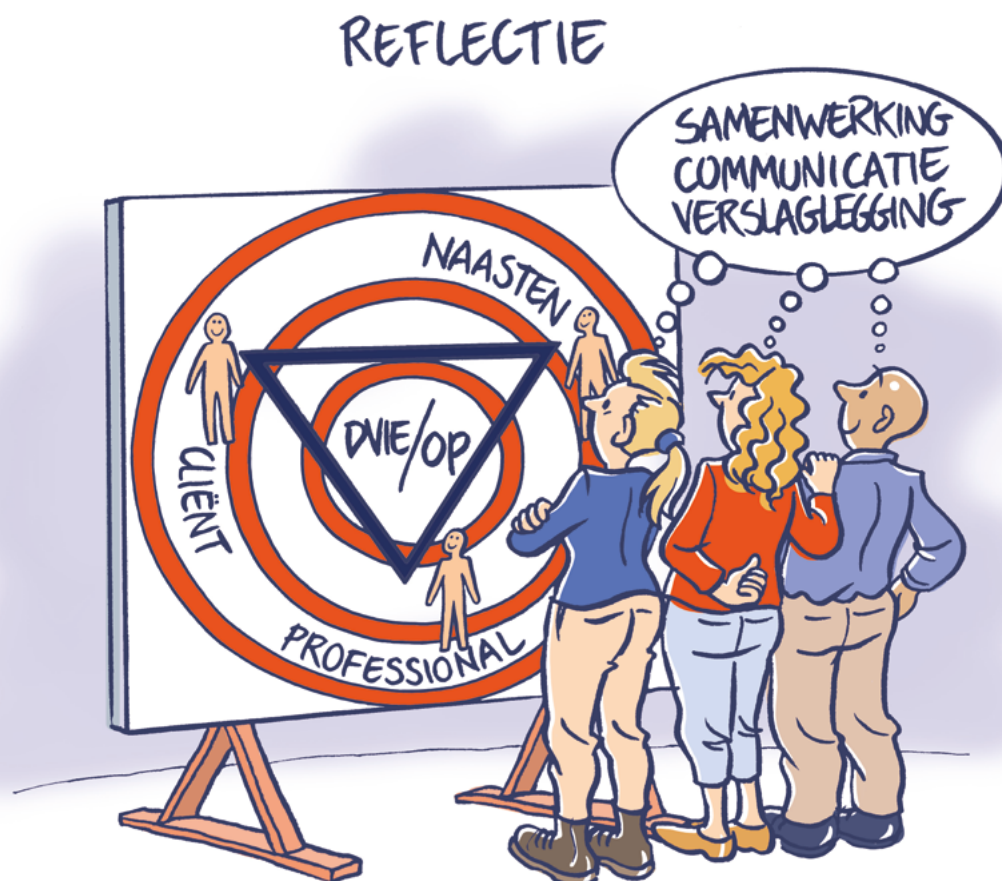
- Medewerkers willen meer tijd in het jaar om samen vooruit en terug te kijken. Zo kunnen we bepalen wat beter kan.
- Veel teams willen ook meer teambuildingactiviteiten doen.

De uitkomsten gebruiken we om te zien welke onderwerpen belangrijk zijn bij Gemiva.

Deze gaan met name over:

- Samenwerking in teams
- Interne communicatie
- Verslaglegging

In 2024 pakken we deze thema's op.



Leren & Ontwikkelen Medewerkers

Gemiva heeft 6 zorgprogramma's.

Elk zorgprogramma heeft een leerprogramma.

De zorgprogramma's zijn:

- Kind, jongere en ouders
- Ouderen
- Mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH)
- Mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG)
- Mensen met een ernstige meervoudige beperking (EMB)
- Mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB)

Het leerprogramma voor zorgmedewerkers bij Gemiva bestaat uit 2 onderdelen.

Een basismodule en verdiepende modules.

Er zijn 50 trainers opgeleid voor het verzorgen van de modules.

Het doel is dat elke nieuwe medewerker een basismodule volgt.

En dat 75% van alle medewerkers een verdiepende module volgt.

In de periode van september 2022 tot december 2023 volgden 408 medewerkers (15% van de zorgmedewerkers) een onderdeel van het leerprogramma.

De helft van de geplande trainingen ging niet door.

Soms moeten medewerkers afzeggen omdat de zorg voor gaat.

Locatiemanagers en regiodirecteuren zijn aangespoord om hun teams aan te moedigen tot deelname.

Naast het leerprogramma bieden we andere trainingen aan.

Onder andere:

- Meldcode: 802 deelnemers (online training verplicht)
- Ons Dossier: 204 deelnemer
- 'Dit vind ik ervan!': 125 deelnemers

Nieuwsbericht

Mensen met een beperking runnen bedrijfsrestaurant gemeente Zwijndrecht



Het bedrijfsrestaurant van de gemeente Zwijndrecht wordt sinds 2023 gerund door deelnemers aan de dagactiviteit van Gemiva. Het restaurant kreeg de naam ZmaakSaam, met de Z van Zwijndrecht.

Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE)

We willen dat onze medewerkers veilig kunnen werken.

Onze preventiemedewerker kijkt of het werk veilig is en wat er fout kan gaan. Dit heet "Risico Inventarisatie en Evaluatie" (RIE).

De Preventiemedewerker bezoekt onze locaties en controleert de veiligheid. Daarna geeft de Preventiemedewerker advies aan het management.

Als er toch een ongeluk op het werk gebeurt, moet dit gemeld worden. Dit heet een arbeidsongeval.

In 2023 zijn er 17 arbeidsongevallen gemeld. In 2022 waren dat er 22.

Veel ongevallen hebben te maken met agressie en het uitvoeren van steeds zwaarder werk.

Bijvoorbeeld, iemand heeft een medewerker in het gezicht geslagen.

Of problemen omdat er niet genoeg ruimte is om goed te tillen met een tillift.

We willen elk jaar de helft van onze locaties bezoeken.

Totaal hebben we 250 locaties.

Dus de helft daarvan is 125.

In 2023 hebben we 73 locaties bezocht.

Dit zijn er minder dan we gehoopt hadden.

Dit kan komen door de veranderingen in ons digitale systeem.

Vorig jaar zijn we namelijk begonnen met plannen maken om de RIE digitaal te maken.

In 2024 gaan we hiermee verder.

Hierdoor hopen we dat cijfers makkelijker te bekijken zijn.

Zo kunnen we sneller en beter actie ondernemen bij risico's en problemen.

RIE



Tijdens onze bezoeken zien we dat sommige mensen hard lawaai maken. Hierdoor hebben medewerkers gehoorbescherming nodig. Ook dragen mensen vaak geen mondkapje tijdens het werken met mogelijk schadelijke stoffen.

Het is belangrijk om altijd een mondkapje te dragen om ademhalingsproblemen te voorkomen.

Hier zullen we extra aandacht aan besteden in 2024.

In 2024 staat het thema 'sociale veiligheid' centraal bij Gemiva. Hier zullen we vanuit de RIE ook aandacht aan besteden.



Arbeidsmarkt in cijfers

Begin 2023 werkten er 3.384 mensen bij Gemiva.

Aan het eind van het jaar waren dat er 3.179.

Dat zijn er minder dan aan het begin van het jaar.

Er gingen 602 mensen weg bij Gemiva, maar er kwamen ook 405 nieuwe medewerkers bij.

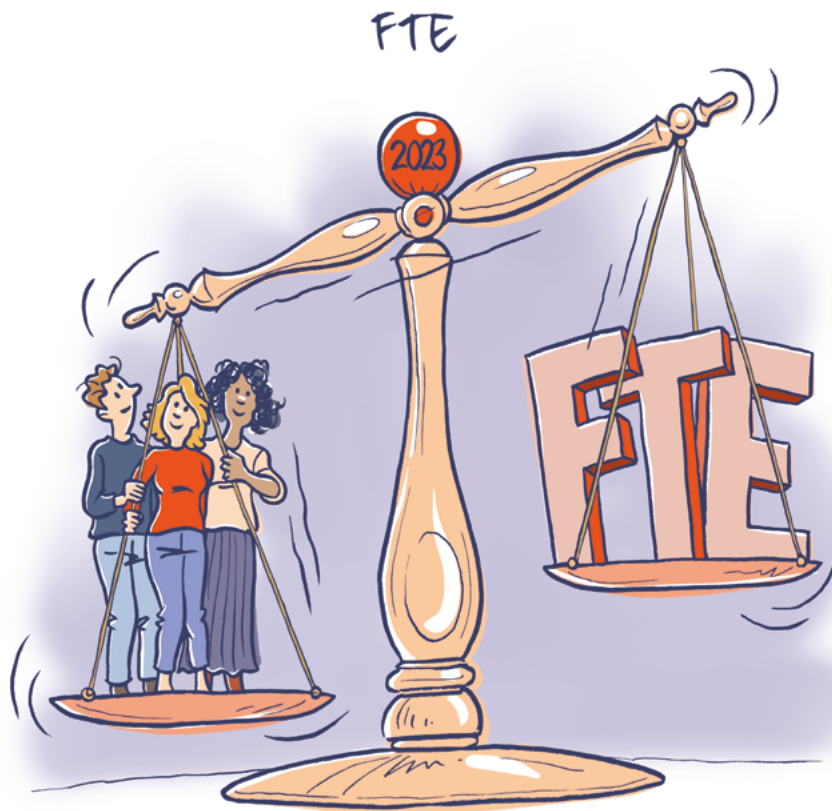
Om alles goed te begrijpen kijken we ook naar de hoeveelheid uren.

Dit doen we door de uren van medewerkers bij elkaar op te tellen.

We delen dit door 36 uur, want dat is een volle werkweek.

Zo weten we het aantal fulltime banen, ofwel FTE (Full-Time Equivalent).

Eind 2023 had Gemiva bijna 20 FTE (720 uur) minder dan aan het begin.
Deze 720 uur zijn niet opnieuw gevuld door een vaste medewerker.
Begin 2023 waren er 2.349,74 FTE.
Aan het eind van het jaar waren dit er 2.329,92 FTE.
Er zijn -5,84% medewerkers dan in 2022.
De FTE's zijn een stuk minder gedaald in 2023 -0,85% in FTE.



Vertrouwenspersonen Medewerkers

We streven er altijd naar dat iedereen zich veilig voelt.

Soms voelt een medewerker zich niet veilig.

Dan is het belangrijk dat we in gesprek gaan hierover.

Een medewerker kan dit bespreken met iemand van Team Vertrouwenspersonen.

Dit kan via de telefoon, sms, Whatsapp of mail.

Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en ondersteuning.

In 2023 zijn er 80 meldingen gemaakt bij Team Vertrouwenspersonen.

In 2022 waren er 60 meldingen.

Veel meldingen gingen over problemen tussen medewerkers.

Dit kan komen omdat er veel nieuw personeel is.

Dat kan voor verwarring zorgen in de samenwerking.

In juni 2024 wordt er een symposium georganiseerd over sociale en psychologische veiligheid.

Dit gaat over je goed voelen en jezelf kunnen zijn.

Maar ook over praten en vragen stellen zonder angst voor negatieve reacties.

Daarnaast wordt er een workshop gegeven aan medewerkers.

Deze workshop heet: 'Je veilig voelen op de werkplek'.

Dit gaat over voorkomen van werkstress en ongewenst gedrag op de werkvloer.

Kwaliteitsgroep Arbeid

In 2023 richtte de Kwaliteitsgroep Arbeid zich op verschillende zaken.

Allereerst werden er trainingen georganiseerd voor persoonlijke begeleiders op Moeilijk Verstaanbaar gedrag (MVG)-locaties, genaamd "Begeleider in Beeld" en "EQ-i".

Daarnaast zijn onderzoeksresultaten besproken over thema's als werkgeluk, medewerkerstevredenheid (MTO) en werkdruk.

Ook is besproken hoe we hiermee verder kunnen gaan om te verbeteren.

Tot slot is er gekeken naar de evaluatie en verdere ontwikkeling van het functiehuis voor medewerkers.

Bestuursreflectie | Kwaliteit van Arbeid

Werkomstandigheden

In het verslag is terug te lezen dat we 2023 veel acties zijn gestart om een goed beeld te krijgen van onze werkomstandigheden.

Hieronder vallen bijvoorbeeld thema's zoals werkdruk, werkgeluk en werkverdeling.

Daar hebben de medewerkers ons goed bij geholpen.

Maar alleen inzichten zorgen niet dat er wat verbetert.

In 2024 willen we de uitkomsten en inzichten van deze onderzoeken gebruiken om te komen tot een brede aanpak.

Dat doen we door een projectplan te schrijven.

Als doel willen dat medewerkers van Gemiva:

- minder werkdruk ervaren
- bij Gemiva blijven werken
- die meer willen

werken daarbij geholpen worden.

De lessen die we op Swetterhage hebben geleerd met het project 'Het Potentieel Pakken', gebruiken we daarbij.

Uitkomsten teamreflectie/ dialoogsessies toekomstgesprek

Elk jaar spreken we met elkaar af dat de teams een gesprek met elkaar hebben over hun werk.

Daar gebruiken zij de uitkomsten van de DVIE!-gesprekken onder andere voor.

In 2023 zijn we daarnaast gestart met dialooggesprekken over de toekomst van onze zorg.

Aan deze gesprekken hebben ruim 200 medewerkers deelgenomen.

Hun ervaringen zijn positief.

Vooraf het rustig bespreken van de toekomstbeelden wordt daarbij genoemd.

In 2024 willen dit onderwerp verder oppakken en met meer medewerkers bespreken.

Daarom spreken we af dat de teamreflectie ook dit thema heeft.

Leren en professionaliseren

We zijn trots op onze zorg- en leerprogramma's en we zien dat we er meer gebruik van kunnen maken. De medewerkers van Gemiva zijn professionals in hun werk en daar hoort scholing en opleiding bij. Professionals leren het meest in de praktijk.

Tijd en ruimte om daarbij geholpen te worden door een ervaren collega is daarbij belangrijk.

In 2024 beschrijven we de oplossingen die we met elkaar vinden om dit meer en beter te doen.

Dat kan door bij de start van werken bij Gemiva scholing te organiseren en ook tijdens de loopbaan. Aan het eind van het jaar 2024 willen we de doelen van 2023 wel gehaald hebben.

Wat merkt de cliënt hiervan?

Mensen die ondersteuning krijgen van ons, gaan merken dat:

- Alle uitkomsten en inzichten komen in een groot plan in begrijpelijke taal.
- De medewerkers werkplezier ervaren zodat ze bij ons blijven werken. Zodat je meer vaste gezichten blijft zien, die je goed kent en begrijpt.
- Medewerkers kennis hebben over hoe ze je het beste kunnen ondersteunen en begeleiden.

Kwaliteit van Organisatie



Afasiecentrum Leiderdorp

"De dinsdag is heilig"

We begrijpen elkaar

Sylvia (58) heeft afasie door een beroerte op haar 28ste.

"Toen kon ik alleen 'ja' en 'nee' zeggen.

En vloeken.

Maar ik was er niet chagrijnig over.

Ik dacht: oké, ik heb een beroerte gehad, maar ik ga ervoor.

In het afasiecentrum voel ik me fijn.

Iedereen is leuk en het is gezellig.

We begrijpen elkaar, omdat we hetzelfde meemaken.

Dat is fijn.

Ik leer veel nieuwe woorden.
We oefenen op veel manieren.
Ik vind het echt leuk."

Belangrijk

Monique, zus van Sylvia: "Sylvia heeft hard gewerkt om te komen waar ze nu is.

Ze blijft vrolijk.

Zo was ze altijd al.

Ze vindt het geweldig in het afasiecentrum.

Ze werkt veel met woorden, lezen en schrijven.

Ze wil steeds meer leren.

Sylvia en ik bellen elke dag.

Ik merk het meteen als ze nieuwe woorden leert.

De dinsdag is heilig, dan wil Sylvia geen andere afspraken.

Zo belangrijk is het afasiecentrum voor haar."

Praatje

Astrid, persoonlijk begeleider: "Sylvia's verhaal is bijzonder.

Ze was zo jong toen ze de beroerte kreeg.

Kijk wat ze allemaal bereikt heeft.

Ze woont zelfstandig, heeft een partner en rijdt weer auto.

Ze is heel sociaal.

In de groep praat ze meteen met nieuwe mensen, ondanks haar afasie.

Sylvia laat zich daardoor niet tegenhouden."

KWALITEIT VAN ORGANISATIE



Audits Intern en Extern

Externe audit

In november 2023 bezocht LRQA (certificerende instelling) Gemiva in verschillende regio's.

Tijdens het bezoek werd gekeken of Gemiva voldoet aan de HKZ-eisen. HKZ-eisen zijn regels en afspraken die helpen om onze kwaliteit te verbeteren.

De LRQA vond dat:

- Ons kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt om interne afspraken en eisen van cliënten, belanghebbenden en wetten te volgen.
- We ons continu richten op het verbeteren van de cliënttevredenheid, die regelmatig wordt gecontroleerd.
- We met jaarplannen werken aan ons beleid, doelen en prestatie-indicatoren.
- Onze medewerkers enthousiast en cliëntgericht werken en kansen

aangrijpen voor ontwikkeling.

Ook heeft het LRQA een verbeterpunt meegegeven:

- We kunnen het beoordelen van leveranciers van ingehuurd medewerkers verbeteren.

Dit punt is in 2023 opgepakt met de afdeling Faciliteiten en HR.

Interne audit

Met onze interne audits halen we op wat werkt en wat er beter kan binnen Gemiva.

Er zijn interne audits uitgevoerd op drie thema's.

- ***Meldingen Incidenten Calamiteiten (MIC)***

Er zijn 6 audits uitgevoerd over MIC.

Hieruit blijkt dat medewerkers het prettig vinden als MIC-meldingen als vast onderdeel worden besproken tijdens teamsprekingen.

Medewerkers vinden het fijn als er meer duidelijkheid is hoe ze een melding kunnen maken.

Ook helpt het als medewerkers weten waarom het belangrijk is om te melden.

Hieruit blijkt dat de locatiemanager een belangrijke rol speelt in het bewustzijn creëren, belang en doel van MIC-meldingen.

Tot slot is er behoefte dat MIC-meldingen als vast onderdeel terugkomt in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Dit is gedeeld met de commissie MIC.

- ***Relatievorming en seksualiteit***

Er zijn 5 audits uitgevoerd over relatievorming en seksualiteit.

Het blijkt dat dit thema meer aandacht vraagt.

We vinden het belangrijk dat we openlijk kunnen praten over seksualiteit.

Op sommige locaties lukt dit goed. Op andere locatie kan dit beter.

Medewerkers zijn nog niet altijd op de hoogte van ons beleid over seksualiteit.

Ook worden trainingen en materiaal om het gesprek over seksualiteit te voeren nog gemist door medewerkers.

Hierdoor kunnen cliënten niet altijd passende ondersteuning krijgen op het gebied seksualiteit.

- ***Inhoudelijke Dossiervorming***

Voor dit thema zijn er 17 audits uitgevoerd .

Uit de audit blijkt dat op sommige locaties Ons Dossier goed wordt gebruikt. Zo worden de ondersteuningsplannen juist ingezet.

Zo kunnen we gericht werken aan de doelen en wensen van de cliënt.

Op andere locaties wordt het ondersteuningsplan gezien als 'iets dat moet'.

Daar wordt Ons Dossier minder goed gebruikt.

We vragen bijvoorbeeld medewerkers om 'Dit vind ik ervan!' te gebruiken.

Dit wordt niet altijd gedaan.

Daarnaast worden gesprekken niet altijd op de juiste manier vastgelegd.

De hulp van digicoaches kan medewerkers helpen om het vastleggen te verbeteren.

De samenwerking tussen digicoaches en medewerkers kan verbeterd worden.

Het verplichten van trainingen kan ook helpen om meer kennis te krijgen van Ons Dossier.

De resultaten zijn gedeeld met de manager van Digitale Zorg.

Innovatie

Er kan steeds meer op het gebied van digitale zorg.

Dat noemen we ook wel 'innovatie'.

Binnen Gemiva houdt de afdeling Digitale Zorg zich hiermee bezig.

In 2023 is er een speciale projectgroep Innovatie opgericht.

In 2023 hebben we duidelijk gemaakt wat we belangrijk vinden in innovatie binnen Gemiva.

Het geeft ons richting en helpt ons om keuzes te maken.

Innovatie binnen Gemiva:

- vergroot de eigen regie van onze cliënten
- ondersteunt of verbetert het zorgproces
- maakt het werk van medewerkers makkelijker
- verbetert bestaande processen.

In 2023 heeft de projectgroep Innovatie ook een nieuwe werkwijze ontwikkeld.

Deze werkwijze geeft meer structuur voor nieuwe ideeën op het gebied van innovatie.

Zo hebben onze innovatiecoaches een belangrijke rol gekregen als iemand een idee heeft voor innovatie.

In 2024 gaan we hiermee aan de slag volgens de opgestelde werkwijze.

Kwaliteitsmanagement en beleid

In 2023 hebben we samen met Bureau de Bont naar ons kwaliteitsmanagementsysteem gekeken.

Dit zijn onze themapagina's.

Medewerkers kunnen deze themapagina's via het intranet gebruiken om beleid, protocollen en werkinstructies te vinden.

Er is ook achtergrondinformatie te lezen.

We werken voortdurend aan het bijwerken en verbeteren van dit kwaliteitshandboek op Portaal.

In 2024 gaat de afdeling Kwaliteit deel uitmaken van het team Strategie, Beleid en Communicatie.

Na de zomer van 2024 beginnen we met het herzien van de werkwijze van het team Kwaliteit.

Vastgoed

Vastgoed (de gebouwen van Gemiva waar cliënten wonen en deelnemen aan activiteiten) is belangrijk voor Gemiva en cliënten.

Cliënten moeten daar fijn kunnen wonen en verblijven.

Medewerkers moeten daar prettig kunnen werken.

Het gebouw moet aansluiten bij de zorgvragen die er zijn en die in de toekomst komen.

Daarom is de afdeling Vastgoed, samen met een bureau, bezig om te kijken naar alle gebouwen van Gemiva.

En we kijken ook naar welke cliënten er in de toekomst gebruik van gaan maken.

In 2024 is er een plan voor de toekomst van het vastgoed.

Kwaliteitsgroep Organisatie

De Kwaliteitsgroep Organisatie werkt aan nieuwe manieren om ons werk te doen.

Deze manieren heten 'werkprocessen'.

We willen dat onze werkprocessen altijd beter worden.

Op elke locatie zijn de werkprocessen anders.

Voor in de toekomst willen we meer kijken wat onze medewerkers graag doen en waar ze goed in zijn, en wat we nodig hebben.

Zo maken we onze kwaliteit van zorg nog beter.

In 2024 wordt er een interne audit uitgevoerd voor de Kwaliteitsgroep Organisatie over werkprocessen op woonlocaties.

De interne audit bekijkt ons huidige beleid en werkprocessen en zoekt naar verbeteringen.

Bestuursreflectie | Kwaliteit van Organisatie

MIC meldingen in de teams

Met elkaar stil staan bij de incidenten op het werk is belangrijk en gebeurt te weinig.

We kiezen ervoor om vooral door te werken en er snel weer te zijn.

Voor medewerkers is een veilige werkplek een basisvoorwaarde.

Daarbij is fysieke veiligheid en sociale veiligheid allebei belangrijk.

De meldingen van incidenten gaan nu makkelijker maar dat is niet genoeg.

Om ervan te leren moeten we er samen over praten. Van elkaars ervaringen leer je ook.

In 2024 zorgen we ervoor dat alle locatiemanagers geholpen worden met het lezen van de MIC-meldingen.

De commissie MIC helpt hen daarbij door daar een les voor te maken.

We spreken af dat elk team dit onderwerp een keer met elkaar besproken heeft en de afspraken opschrijft.

Dossiervorming aan het begin en eind

Gemiva heeft de wensen, behoeften en mogelijkheden van bewoners en deelnemers als vertrekpunt.

Dat betekent dat we willen weten welke dat zijn en we schrijven ze op.

Dat doen we in het Ondersteuningsplan en in 'Dit vind ik ervan!'.

In 2023 hebben we gezien dat niet alle plannen zijn aangepast.

Dat is geen goede zaak.

We vinden het nog belangrijker dat er in de plannen de goede dingen staan.

Het gaat ons niet om halen van 100% maar om plannen die helpend zijn.

In 2024 gaan we de manier waarop we de ondersteuningsplannen invullen verbeteren.

Dat doen we door medewerkers die bij Gemiva starten daar een gerichte training voor te geven.

En we gaan er veel aandacht aan besteden door erover te praten en te laten onderzoeken met een audit.

Kwaliteit van en voor elkaar organiseren

Het onderwerp kwaliteit heeft de afgelopen jaren minder aandacht gehad. We zijn een organisatie die vooral veel doet en minder beschrijft en aanpast. Door de jaren heen is kwaliteit bij Gemiva meer een thema van de afdeling Kwaliteit dan van ons allemaal.

Ook kunnen we de afspraken die we maken te makkelijk vergeten of anders uitvoeren.

In 2023 hebben we een eerste stap gezet om onze set van kwaliteitsinstrumenten onder de loep te nemen.

Dat bleek een stevige opgave.

In 2024 gaan we verder met deze opdracht.

Kwaliteit is belangrijk in een professionele organisatie en is van iedereen.

We willen dat Gemiva aan het eind van het jaar de leesbaarheid en structuur van de themapagina's heeft verbeterd.

Ook willen we een manier bedenken om om onze kwaliteitsinstrumenten het beste in te zetten.

Wat merkt de cliënt ervan?

Mensen die ondersteuning krijgen van ons, gaan merken dat:

- Je wensen, behoefte en mogelijkheden goed staan in je dossier.
Zo weet iedereen wat jij wilt.
Dit wordt een belangrijk punt in de komende jaren.
- We willen plannen en afspraken die binnen Gemiva maken, doen zoals afgesproken.
Hier kun je ons op aanspreken.
- Kwaliteit is van iedereen, wordt het motto.
Dus ook van jou.
Op thema's gaan we je ervaring en mening vragen en meenemen in onze plannen, afspraken en beleid.

Toekomstplannen



Bij Tante Agaath

“Ik heb het nog nooit gedaan, maar geloof dat ik het kan”

Durf

Riëlle: “Ik heb geleerd om over mijn gevoelens te praten.

Ik kon moeilijk zien of iemand boos was of verdrietig.

Daar werd ik dan emotioneel van.

Ik bleef dan vaak hangen in die emotie en kon niet meer werken.

Nadat ik de cursus FLINK had gedaan, durfde ik met klanten te praten.

Ik was heel verlegen.

Nu durf ik meer.

Vroeger zou ik boos worden.

En zou ik het niet willen proberen.

Nu zeg ik: 'Ik heb het nog nooit gedaan, maar ik geloof dat ik het kan'.
Samen met de begeleiding doe ik dan mijn nieuwe taak.
Ik ben heel trots als het mij lukt."

Gegroeid

Annet, begeleider: "Riëlle heeft de cursus FLINK gedaan.
Ze is daardoor echt gegroeid in haar werk.
Je merkt dat ze toepast wat ze geleerd heeft.
We zien dat ze meer zelfvertrouwen heeft gekregen.
Als haar iets dwars zit of ze denkt dat ze iets fout doet, praat ze er over.
Soms loopt ze naar haar kluisje waar haar FLINK-diploma ligt.
Ze kijkt er even goed naar.
Ze moedigt zichzelf aan en kan weer aan het werk.
Zo zorgt ze er zelf voor dat ze niet meer in paniek raakt in zo'n situatie."

Grenzen

Diana, vrijwilliger van Riëlle: "Riëlle is heel gezellig, leergierig, slim en enthousiast.
Ze komt vaak met leuke ideeën.
Al ruim 10 jaar ben ik de vrijwilliger van Riëlle.
We doen leuke dingen samen.
Sinds ze de cursus heeft gedaan, kan ze beter aangeven wat haar grenzen zijn.
Wat ze wel leuk vindt.
En wat ze niet fijn vindt.
Zo leert ze zelf haar grenzen kennen.
En anderen om haar heen ook.
Ze gaat uitdagingen aan.
Ze blijft mij verbazen met haar groei."

We vinden bepaalde onderwerpen heel belangrijk voor de toekomst van Gemiva:

Strategisch meerjarenplan

In het strategisch meerjarenplan maken we toekomstplannen.

Ons huidige strategische plan loopt tot 2025.

Daarom maken we voor 2025 tot 2028 een nieuw plan.

Eind 2024 is ons strategisch meerjarenplan geschreven.

Voor ons strategisch meerjarenplan zijn we in 2024 begonnen met onderzoek naar onze kernwaarden.

Dit noemen we een 'waardenonderzoek'.

Hiervoor praten we met onze medewerkers, cliënten en hun familie.

Dit doen we tijdens dialooggesprekken en met de cliëntenraden.

Onze medewerkers en managers hebben ook meegedaan.

We onderzoeken ook wat voor gebouwen we nodig hebben in de toekomst en waar deze moeten staan.

Al deze informatie gebruiken we voor ons strategisch meerjarenplan van 2025 tot 2028.

Samenwerking met cliënten vergroten

We hechten veel waarde aan wat onze cliënten graag willen.

Daarom willen we komende jaren de samenwerking met de cliënt vergroten.

Bijvoorbeeld door het opzetten van 'Bureau Meedoen'.

Via 'Bureau Meedoen' kunnen cliënten meedenken en meebeslissen.

Zo zetten we de ervaringsdeskundigheid van onze cliënten goed in.

Eigenaarschap op kwaliteit vergroten

We willen graag het eigenaarschap op kwaliteit breed in de organisatie beleggen.

Dit betekent dat we kwaliteit van iedereen willen maken.

Dus niet alleen van de afdeling Kwaliteit.

Hierdoor voelen meer mensen zich verantwoordelijk voor de kwaliteit.

En dat we het iedere dag weer beter doen.

Een belangrijke stap is de start van het team Strategie, Beleid en

Communicatie.

Zij zullen kartrekker zijn om kwaliteit van iedereen te maken.

Zo kunnen we slimmer en beter omgaan met het thema Kwaliteit.

Data op orde

Een ander belangrijk thema is om onze data op orde te krijgen.

We willen zorgen dat we van onze data nuttige informatie maken.

Want van deze informatie kunnen we veel leren.

We kunnen onze mening dan baseren op cijfers, wat ons helpt bij het voeren van gesprekken.

Dat is wat we willen.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is ook een belangrijk thema voor nu en in de toekomst.

Duurzaamheid gaat over:

1. Gezonder leven
2. Meer leren over duurzaamheid
3. Minder uitstoten van CO₂
4. Verminderen van grondstoffengebruik zoals stroom, olie, benzine en gas
5. Beter omgaan met medicijnen die het milieu beschadigen

Voor de toekomst willen we bijvoorbeeld werken aan energiezuinige gebouwen.

En zorgen we beter voor cliënten en medewerkers.

Door bijvoorbeeld goed op te letten dat we niet discrimineren.

Dit doen we niet alleen. We werken samen met anderen.

Bijvoorbeeld met bedrijven of organisaties in de buurt.

We zien het jaar 2024 als hét startpunt voor onze nieuwe toekomstplannen.

Vervolgens gaan we in 2025 acties uitvoeren en streven we naar concrete resultaten. [Bekijk hoe wij bij Gemiva met duurzaamheid omgaan.](#)

Nieuwsbericht

Feestelijk start van de bouw nieuwe woonlocatie Schuttersvlucht



Op donderdag 29 juni 2023 vond de feestelijke start van de bouw plaats van de nieuwe woonlocatie Schuttersvlucht in Schoonhoven.

Reflectie Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht las het kwaliteitsbeeld van Gemiva.
Het zijn veel onderwerpen.
Toch vinden wij het een duidelijk verslag.
Fijn om over de vier kwaliteitsonderwerpen te lezen.
De persoonlijke verhalen geven het verslag een Gemiva-kleur.
We zien dat de kwaliteit binnen Gemiva steeds meer aandacht krijgt.
Daar zijn we blij mee.
Want goede zorg en goede kwaliteit hebben alles met elkaar te maken.
En we zien ook aandachtspunten.

Kwaliteit van Zorg

We zien verbeteringen in de kwaliteit van zorg.
Toch zijn er zorgen over de agressiemeldingen.
Dit vraagt om een duidelijk plan van aanpak voor 2024.
Het is goed dat jullie eerlijk zijn over het niet halen van het doel voor Ons Dossier.
Het is wel belangrijk dat jullie onderzoeken hoe het in 2024 wel gaat lukken.
Is het plan wat jullie nu hebben voldoende om de doelstelling wel te halen?

Kwaliteit van Leven

‘Dit Vind ik ervan!’ is heel belangrijk voor cliënten.
Zo kunnen ze vertellen over hun wensen en behoeften.
Het is ook mooi dat we zoveel informatie hebben van bijna alle cliënten.
Wij denken dat jullie deze informatie nog beter kunnen gebruiken.
Dan kan de zorg nog beter worden afgestemd op de behoeften van de cliënten.

Kwaliteit van Arbeid

We zien het verschil in het verloop tussen het aantal medewerkers en de FTE's.

We zijn benieuwd hoe dat komt.

Het is mooi dat er dialooggesprekken zijn geweest over de toekomst.

We vinden het wel jammer dat hier maar weinig mensen aan deelnamen.

Het is goed dat in 2024 wordt nagedacht over hoe we meer medewerkers kunnen opleiden.

We zijn benieuwd naar de plannen om die doelstelling te behalen.

Kwaliteit van Organisatie

We zijn blij met de kwaliteitsverbetering binnen de organisatie.

We denken dat vastgoed ook een belangrijk onderwerp is.

Mooi dat er in 2024 veel aandacht voor is.

Vooruitblik op 2024

We vinden het goed plan dat er in 2024 een strategisch plan wordt gemaakt.

De onderwerpen die extra aandacht krijgen zijn goed gekozen.

Reflectie Ondernemingsraad

Zojuist heeft u, net als wij, het kwaliteitsbeeld van Gemiva gelezen.

Een verslag dat al jaren wordt geschreven en dit jaar in een nieuw jasje is gestoken.

De ervaringsverhalen zijn leuk en geven goed weer waar we het voor doen en 'waar we van zijn'.

Het verslag is geschreven voor iedereen: medewerkers, cliënten, vertegenwoordigers, directeuren en zorgkantoren.

Dit sluit naadloos aan bij onze visie, waarin iedereen mag meedoen.

Het is in begrijpelijke taal geschreven en leest daardoor makkelijk weg.

Deze vormgeving lijkt dus een goed gemaakte keuze!

Qua inhoud missen wij dit jaar een stukje verdieping.

Je kunt je afvragen of 'iedereen' daar op zit te wachten, maar de OR is van mening dat het verslag behoorlijk op de oppervlakte blijft.

Wij vinden dat erg jammer!

Op verschillende onderdelen mist onderbouwing of onderzoek.

We presenteren bijvoorbeeld andere cijfers dan vorig jaar, maar het onderzoek naar de reden daarvan moet nog worden opgestart.

Een voorbeeld hiervan is de significante afname van MIC-meldingen ten opzichte van vorig jaar (7258 t.o.v. 11400).

Soms worden ook conclusies getrokken die wat ons betreft niet direct getrokken kunnen worden.

Bijvoorbeeld onder het kopje 'Vertrouwenspersonen medewerkers'.

In 2023 zijn er 20 meldingen meer gemaakt dan in 2022 waarbij wordt aangegeven dat dit voornamelijk gaat over problemen tussen medewerkers. Dit zou kunnen komen doordat er veel nieuw personeel is ingezet waardoor verwarring in de samenwerking ontstaat.

Daar sluiten we ons zeker bij aan.

Het zou echter ook kunnen komen door het personeelstekort en de druk die daarmee op de medewerkers staat.

En zo zijn nog wel meer hypothesen te stellen.

We zijn erg benieuwd naar de resultaten van het geplande onderzoek.

Het onderdeel 'werkdrukonderzoek' raakt bij ons een gevoelige snaar. Dit onderzoek is er gekomen op initiatief van de OR en in samenwerking met de Raad van Bestuur.

Het is uitgevoerd in juni 2023 en helaas zijn de uitkomsten, wat we ermee gedaan hebben en welke acties er volgen (nog) enkel vrijblijvend door sommige locaties opgepakt.

De OR had gehoopt op een meer centrale en eenduidige aanpak en betreurt het dat Gemiva hierdoor de kans om de werkdruk voor medewerkers aan te pakken laat liggen.

We hopen op een doorstart hiermee in 2024.

In 2024 staat ook het onderwerp 'sociale veiligheid' in het voetlicht.

We willen toe naar een beleid waarin duidelijk is dat er zero-tolerance is voor agressie of onheuse bejegening naar medewerkers.

Soms is het begrijpelijk dat we te maken krijgen met gedrag wat niet gepast is, dat is deels inherent aan de doelgroep waarmee we werken, maar we ervaren ook weleens onwenselijk gedrag van collega's of verwanten.

We vinden het een erg goede zaak dat hier komend jaar meer aandacht naar uit zal gaan.

De OR is blij met de cijfers in het stuk Arbeidsmarkt in cijfers.

Hierin staat te lezen dat het percentage fte minder gedaald is dan het percentage medewerkers. En dat wil zeggen dat medewerkers in 2023 grotere contracten hebben gekregen.

Iets waar de OR zich al geruime tijd voor inzet en wat nu daadwerkelijk vorm krijgt.

Ook met betrekking tot dit onderwerp staan er voor 2024 mooie projecten op de planning die we met veel interesse in de gaten zullen houden.

Al met al was 2023 voor Gemiva een bewogen jaar en kijken we uit naar 2024 waarbij we met elkaar weer mooie resultaten willen neerzetten.

Reflectie Centrale MedezeggenschapsRaad

De Raad van Bestuur (RvB) heeft gekozen voor een Kwaliteitsbeeld in goed begrijpelijke taal. De CMR vindt dat een mooie keuze.

De CMR is ook blij dat dit Kwaliteitsbeeld gewoon zegt dat op bepaalde punten verbetering noodzakelijk is.

Dan kunnen we met elkaar werken aan (nog) betere kwaliteit.

Ook is de CMR blij dat de RvB schrijft Gemiva-breed aandacht te gaan geven aan denken aan kwaliteit. Dat “doen” gekoppeld gaat worden aan beschrijven en evalueren. De CMR vindt ook dit een hele goede stap en heel belangrijk. En hoopt dit straks terug te zien in de vorm van een PDCA-aanpak: Plan-Do-Check-Act (maak een Plan – Doe wat je van plan was – Check, evalueer hoe het gegaan is en dan – Aanpassen waar nodig).

De CMR vindt dit eerste Kwaliteitsbeeld een goede aanzet van een andere manier van rapporteren over en kijken naar kwaliteit.

Het Kwaliteitsbeeld moet een verantwoording zijn van het gevoerde beleid.

De rol van de CMR is om goed naar die verantwoording te kijken.

Daarvoor heeft de CMR data nodig.

We hebben daarvoor meer informatie nodig dan nu in het Kwaliteitsbeeld staat.

De cijfers over agressie meldingen, MIC, medicatiefouten, het aantal OPs: ze geven geen duidelijk beeld.

Ook vergelijken met eerdere jaren is niet voldoende mogelijk.

De RvB schrijft dat zij de data op orde wil krijgen om deze tot nuttige informatie te maken voor de beleidsevaluatie.

Dat is mooi!

Op dit moment ontbreken die data echter in het Kwaliteitsbeeld.

Daardoor weet alleen de RvB hoe ze tot haar conclusies over kwaliteit is gekomen.

En hoe zij tot haar prioriteiten is gekomen en welke scholing noodzakelijk is.

Doordat we onvoldoende informatie hebben kan de CMR dit jaar haar rol onvoldoende invullen.

De CMR vraagt daarom de RvB om voortaan de onderliggende beleidsdocumenten als bijlagen toe te voegen aan dit Kwaliteitsbeeld.

En het tijdig aan ons te geven.

Kwaliteitsrapportage is belangrijk rapportage: de CMR wil er dus ook goed naar kunnen kijken.

Dat is in het belang van goede zorg voor de cliënten, de verwanten en ook de organisatie.

De CMR heeft ook naar de opbouw van het Kwaliteitsbeeld gekeken.

Daarbij vielen een aantal zaken op: de soort verhalen, de samenhang in het beleid, het toekomstbeeld en de gestelde doelen.

Het toevoegen van verhalen van cliënten en verwanten is in lijn met de richtlijn en heeft meerwaarde.

De huidige verhalen gaan echter allemaal over hoe goed het is gegaan.

De CMR vindt dat de verhalen van cliënten waarbij het niet of minder goed is gegaan ook aandacht verdienen in het Kwaliteitsbeeld.

De CMR vraagt de RvB na te denken over het toevoegen van een dergelijk verhaal zodat de verbeter opgave waar we voor staan ook via die weg helder wordt.

De CMR ziet ook meerwaarde als de RvB in het Kwaliteitsbeeld zou bespreken hoe de RvB zorgt voor samenhang in het gevoerde beleid.

Zorg, Leven, Arbeid en Organisatie: wat is de overlap tussen deze kwaliteitsgebieden.

Maar ook: waar liggen de verschillen in insteek voor het beleid.

Verder denkt de CMR dat het nuttig is om het meer te hebben over de samenhang met de bredere beleidsopgaven.

Denk aan de Kanslijnen, de Bouwstenen, de Toekomstagenda, dus beleid van uit de overheid, de zorgkantoren en de branche-organisatie komt.

De CMR denkt ook dat het meerwaarde heeft als aan de hoofdstukken steeds een inleiding wordt toegevoegd.

Een toelichting die vertelt wat er waarom in een hoofdstuk wordt behandeld en met het oog op welk toekomstbeeld.

In het Kwaliteitsbeeld worden veel doelen gesteld.

De CMR stelt de RvB voor om deze doelen concreter en specifiek te maken.

En ze overzichtelijk bij elkaar te zetten met een tijdsplan.

Wat willen we wanneer bereiken op welke manier en wie gaan daar aan

werken?

Dit zal zeker een aantal “taaiere” onderwerpen die al jaren terugkomen in de kwaliteitsrapportage ten goede komen: het Ondersteuningsplan (OP), DVIE!, MIC en Wzd.

Bij het Toekomstbeeld wordt gesproken over Bureau Meedoen. Inspraak maar ook medezeggenschap worden hierbij genoemd. De CMR zal Bureau Meedoen op de CMR agenda zetten om het verder te hebben met de RvB over de verdere ontwikkeling van inspraak en medezeggenschap.

Ook het kennelijk al lopende Waardenonderzoek van de RvB zal de CMR op de agenda zetten voor de overlegvergadering met de RvB.

De CMR had verwacht dat de RvB bij het Toekomstbeeld expliciet het Vastgoedplan en de Visie op Dagbesteding zou noemen. Twee grote beleidsplannen waar nu hard aan gewerkt wordt. En ook uitgelegd zou hebben onder welke kwaliteitsgebieden deze plannen vallen.

Tot slot wil de CMR er bij de RvB op aandringen de huidige indeling en manier van rapporteren van het Kwaliteitsbeeld de komende jaren vast te houden zodat vergelijkingen over de jaren heen voldoende goed mogelijk worden.

Conclusie: dit Kwaliteitsbeeld is een goede eerste aanzet. Het stelt de CMR echter niet in staat om dit jaar haar rol bij de Kwaliteitsrapportage goed te vervullen. De verantwoording van het gevoerde beleid is daarvoor in dit document onvoldoende onderbouwd. We kijken uit naar de Voortgangsrapportage van volgend jaar en de volgende verder uitgewerkte versie van het Kwaliteitsbeeld over twee jaar.

CMR Gemiva, 29-05-2024.

Gemiva
Bleulandweg 1b
2803 HG Gouda
www.gemiva.nl

