



Kwaliteits-
rapport
2020



Inhoudsopgave

“2020 was een heel bijzonder jaar”	3
Onze missie, onze visie	4
Het jaar 2020 in cijfers	5
Kwaliteit in 2020	6
Dit vind ik ervan!	9
Samen vertellen wij ons verhaal...	11
Samen tonen wij ons verhaal...	13
Onze medewerkers doen er toe!	14
We kijken vooruit	16
Reflectie & visitatie	17

“2020 was een heel bijzonder jaar”

Teun Boogaard, lid van de Cliëntenraad en ervaringsdeskundige praat met Marie-Louise en Joost (Raad van Bestuur, SOVAK) over het jaar 2020. Hij is eerst benieuwd naar **wat er goed ging het afgelopen jaar?**

Marie-Louise: “We hadden veel plannen en toen kwam het coronavirus. Hierdoor waren ineens andere dingen belangrijk zoals gezondheid en veiligheid. Wat ik het meest heftig heb gevonden is het stilleggen van het bezoek en de dagbesteding. Waar ik heel trots op ben is dat er ook positieve energie in de organisatie ontstond! We hebben het echt samen gedaan. We hebben niet al onze plannen kunnen uitvoeren, maar de belangrijkste dingen hebben we wel door kunnen laten gaan. Daar hebben we veel in bereikt en daar zijn we heel trots op!” Joost vult aan: “De betrokkenheid van medewerkers en cliënten was erg groot: als één woord echt betekenis heeft gekregen in 2020, dan is het SAMEN: samen met medewerkers, maar ook samen met cliënten”.

Joost: “Het is heel mooi om te zien dat de Wet zorg en dwang echt een plek heeft gekregen binnen onze dagelijkse zorg. Ook konden veel van onze nieuwbouwplannen doorgaan. Marie-Louise: “We moesten creatiever zijn. We hebben ineens geleerd om digitaal te vergaderen en we gingen beeldbellen.” Teun: “Je hoeft inderdaad niet altijd bij elkaar te zijn. Dat was ook zo bij de Cliëntenraad, maar elkaar ontmoeten heb je ook wel nodig.”

Joost: “Er is achter de schermen heel hard gewerkt aan het verbeteren van onze digitale systemen.”

Klik **hier** om het interview te zien over wat er goed ging in 2020 of scan de QR code.



Teun vraagt: “Wat kan beter in 2021?”

Joost: “Het werk is eigenlijk nooit af; het kan altijd weer een stapje beter! Voor 2021 gaan we verder met de bouwplannen. Marie-Louise vult aan: “Een ander heel belangrijk thema voor 2021 is de mensgerichte zorg: wat betekent dat en hoe kunnen we antwoord geven op vragen als *Waar kom jij vandaan? Wat vind jij belangrijk? Wat heb jij nodig als jij verdrietig bent?*, zodat cliënten tot bloei kunnen komen. We gaan daarvoor het vakmanschap van de medewerkers vergroten en we gaan de dagbesteding verbeteren.” Joost: “Een ander verbeterpunt is het methodisch werken: een plan maken en afspreken welk resultaat je wilt bereiken en je steeds afvragen hoe je weer een stapje verder komt. Ten slotte is de verbinding met de buurt een belangrijk thema. Meer contact maken met mensen in de buurt en van betekenis zijn, wat er uiteindelijk voor zorgt dat je als cliënt zegt ik doe er toe! Kortom: we hebben veel plannen!”



Klik **hier** om het interview te zien over wat er beter kan of scan de QR code.

Onze missie

Wij dragen bij aan een gelijkwaardige wereld door mensen met een verstandelijke beperking betekenisvol mee te laten doen, zo gewoon mogelijk.

Onze visie

Met hart en ziel en ondernemend vakmanschap werken we samen aan warme, kleinschalige en mensgerichte zorg.

Wortel- Stam-Bloesem

Bij SOVAK stellen we de mens centraal. Maar wat betekent dit in de praktijk? Om ervoor te zorgen dat iedereen op dezelfde manier werkt, hebben wij onze eigen basismethodiek: Wortels-Stam-Bloesem. Hoe onze medewerkers er voor zorgen dat de wortels van de cliënt aarden, de stam stevig staat en groeit en de bloesem bloeit, lees je **hier** of scan de QR code.



Kernwaarden

Hart en ziel

Warmte
Oprechte aandacht
Met een glimlach
Elkaar kennen

Samen

Gelijkwaardigheid
Wederkerigheid
Lokaal verankerd
Betrokken
Verbindend
Krachten bundelen

Ondernemend

Lef
Ambitieuw
Onderzoekend
Initiatiefrijk
Handelingsdrang
Dynamisch

Vakmanschap

Professioneel
Inlevingskracht
Wortel-Stam-
Bloesem-methode
Zelfvertrouwen
Zelfreflectie

18 datalekken. Lees hier het jaarverslag of scan de QR code:



Aantal cliënten per financiering
Wlz 628
Wmo 35
Jeugdwet 25

2020 in cijfers

"Ik vertel"
128
lijsten ingevuld

"Ik zie en vertel"
17
lijsten ingevuld

48
ontruimings-
oefeningen

91%
van de ondersteu-
ningsplannen is niet
ouder dan één jaar

Per 31-12-2020	Aantal medewerkers	FTE
<i>Cliëntgebonden</i>		
Assistent begeleider	318	181,53
Begeleider	251	193,98
Gastvrouw/man	59	33,66
Huishoudelijk medewerker	39	16,25
Leerlingen	28	25,06
<i>Niet cliëntgebonden</i>	134	103,99
Totaal	829	554,47

45 klachten bij interne klachtenfunctionaris.
Bekijk hier het overzicht of scan de QR code:



Gemiddeld
verzuim
8,96%

Incidenten
cliënten
1493

Incidenten
medewerkers
402

14 meldingen
bij vertrouwens-
persoon

Vacatures
129

Vrijwilligers
396

Onvrijwillige zorg
vanaf invoering Wet
zorg en dwang
(1 juli 2020)

300
cliënten hebben
te maken gehad
met
onvrijwillige
zorg.

713
toepassingen
van
onvrijwillige
zorg in
totaal.

Kwaliteit in 2020



2020 was een jaar dat vanwege corona in het teken stond van veerkracht, gezondheid, creativiteit en samen. Corona heeft een grote impact gehad op cliënten, verwanten, medewerkers en vrijwilligers. Wij zijn trots op alle betrokkenen, want dankzij hen is er in 2020 hard gewerkt aan de

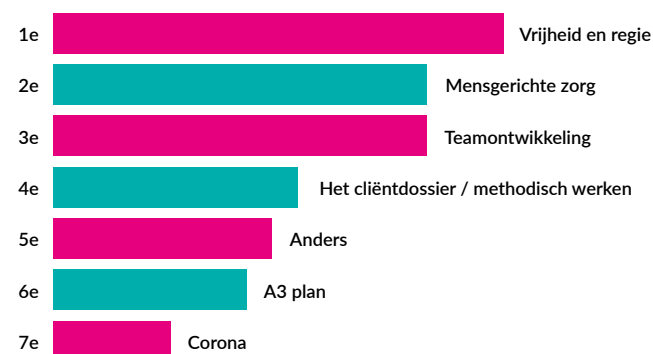


kwaliteit van zorg én werk. In het jaar 2020 maakten we met elkaar de stap van meetbare kwaliteit naar merkbare kwaliteit en gingen we in gesprek over de beweging van verbeteren naar leren. In onze praatplaat kwaliteit lees en zie je meer hierover. Klik **hier** of scan de QR code.

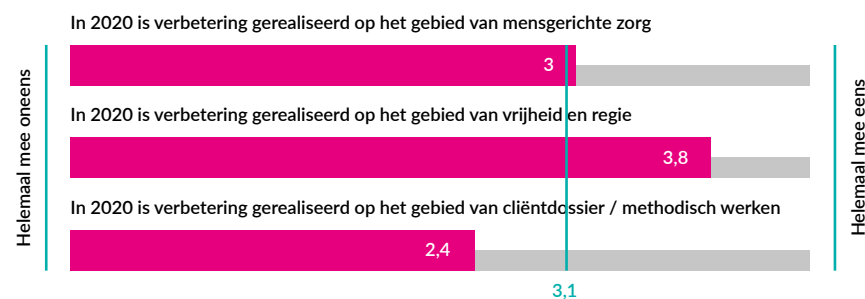
Teamreflectie

Ieder jaar gaan teams binnen SOVAK met elkaar in gesprek over hun manier van werken. Ze praten over wat goed gaat én wat beter kan. Dit heet de teamreflectie. In 2020 hebben meerdere teams, vanwege corona, de teamreflectie op een digitale manier uitgevoerd. In december is er een bijeenkomst geweest met alle managers om de resultaten van de teamreflecties met elkaar te delen. De onderwerpen waarover het meest gesproken is in de teamreflectie zijn vrijheid en regie, mensgerichte zorg en teamontwikkeling. Teams hebben verbeteracties een plaats gegeven op hun A3 plan en werken zo stap voor stap aan kwaliteit van zorg en werk. Vooral op het gebied van vrijheid en regie zijn successen behaald in 2020. Het afbouwen van maatregelen en meer kennis over het onderwerp vrijheid en regie zijn hier voorbeelden van.

Dit hebben wij besproken



Dit hebben wij verbeterd



Methodisch werken

Methodisch werken bestaat uit verschillende stappen; een plan maken, het plan uitvoeren, opletten of het plan lukt én het plan bijstellen als dat nodig is. Wij doen dit binnen SOVAK bijvoorbeeld in onze cliëntplannen, als er een incident is geweest en in de A3 plannen. Methodisch werken gaat ons nog niet goed af. We zien dat de cliëntplannen niet allemaal in orde zijn en dat het stellen van doelen en het rapporteren hierop beter kan. 91% van de cliënten heeft een cliëntplan dat niet ouder is dan een jaar. In 2019 zagen wij een zelfde beeld. In 2020 hebben we verschillende dingen gedaan om dit te verbeteren. Persoonlijk begeleiders ondersteunen, instructies geven en in gesprek met elkaar over het doel van het cliëntplan. In 2021 gaan we opnieuw aan de slag met de cliëntplannen. We kijken dan niet alleen naar wat niet goed is, maar bespreken vooral met elkaar wat wél goed gaat. Juist om te verbeteren. Welke teams hebben de plannen op orde en hoe kunnen andere teams hiervan leren? We hebben gemerkt dat een aantal teams hard aan het werk is met methodisch werken en de cliëntplannen. Een mooi voorbeeld hiervan is het team Zeggelaan 118. Lees **hier** hoe het dit team, samen met kwaliteitsbevorderaars, gelukt is in tijden van corona de cliëntplannen op orde te krijgen of scan de QR code.



In 2020 hebben we een interne audit uitgevoerd over methodisch werken. Bij een interne audit gaan medewerkers van SOVAK (auditoren) in gesprek met collega's van andere teams over een onderwerp. In deze gesprekken kwam naar voren dat we nog steeds moeten verbeteren als het gaat om methodisch werken. Rapporteren en doelen stellen moet beter in 2021. Methodisch werken blijft daarom een belangrijk verbeterpunt binnen SOVAK. Lees **hier** meer over de resultaten van de interne audit of scan de QR code.



Mensgerichte zorg

Mensgerichte zorg gaat over goed naar elkaar luisteren, met aandacht en interesse. De ander zien. Het hele verhaal kennen van de ander, zijn verleden, familie en zijn wensen. Het jaar 2020 was een jaar waarin er regels kwamen over afstand en minder contact. Mensgerichte zorg was daarom in 2020 belangrijker dan ooit. Samen hebben we gezocht naar een balans tussen alle afspraken en regels contact, aandacht en warmte. Ondanks én dankzij corona zijn hele mooie gesprekken gevoerd, met cliënten, verwanten, medewerkers, vrijwilligers en meedenkers. In 2021 geven we verder invulling aan mensgerichte zorg binnen SOVAK. We gaan onze basismethodiek (wortel-stam-bloesem) een belangrijke plaats geven in ons dagelijks werk en we gaan in 2021 zorgprogramma's ontwikkelen. In een zorgprogramma wordt beschreven hoe wij de beste ondersteuning kunnen geven, hoe de behandeling eruit ziet en hoe wij samenwerken.

“

We hebben geleerd om flexibel om te gaan met de (digitale) mogelijkheden die familie heeft. Daardoor kan de zorg voor onze cliënten steeds geëvalueerd worden. Het contact met familie is prettig en regelmatig. Daardoor zijn er weinig onverwachte zaken en de lijntjes blijven kort.

(begeleider, Zeggelaan 118)

”





Vrijheid en regie

Wij vinden vrijheid en regie voor cliënten heel belangrijk. Dit sluit goed aan bij onze ideeën over mensgerichte zorg. In 2020 is er een nieuwe wet gekomen. Deze wet heet de Wet Zorg en Dwang. In deze wet is de afspraak gemaakt dat zorg verleent mag worden als de cliënt daarmee instemt.

Begeleiders mogen alleen afwijken van deze regel als het echt niet anders kan. Deze wet zegt: “Nee, geen onvrijwillige zorg, tenzij.” De eerste helft van het jaar zijn medewerkers geschoold, is informatiemateriaal gemaakt en zijn teams en medewerkers ondersteund bij het invoeren van deze nieuwe wet. Dit is goed gelukt! Begeleiders zijn veel bewuster bezig met vrijheid en regie van cliënten én met het afbouwen van maatregelen die deze vrijheid beperken.



Dit alles levert naast goede gesprekken ook op dat de cliënt meer regie krijgt over de invulling van zijn leven. Wil je meer lezen over de Wet zorg en dwang, lees hier het **jaarverslag** van de commissie onvrijwillige zorg of scan de QR code.

Neem daarnaast eens een kijkje op de website www.hoewerktzorgendwang.nl.

Incidenten en medicatieveiligheid

Binnen SOVAK worden incidenten gemeld. Bijvoorbeeld valincidenten en agressie-incidenten. Het SOVAK verbeterteam bekijkt alle meldingen en meldt de gebeurtenis bij de Inspectie als dat nodig is. Ook onderzoeken zij regelmatig incidenten, om er van te leren. Het team en de manager stellen een verbeterplan op om een nieuw incident te voorkomen.

In 2020 zijn er minder incidenten gemeld dan het jaar ervoor. Dit geldt zowel voor incidenten waar cliënten bij betrokken zijn als medewerkers. Veel cliënten hebben

in 2020 vanwege corona dagbesteding gehad op de woning. Natuurlijk was dit even wennen, maar we hebben gezien dat dit ook voor veel rust zorgde. Daarnaast was er minder bezoek en is er zoveel mogelijk gewerkt met vast en bekend personeel.

De meeste meldingen hadden te maken met agressie en medicatie-incidenten.



Het aftekenen van medicatie gaat niet altijd goed. De medicatiecommissie gaat samen met teams aan de slag om dit te verbeteren. Wil je meer lezen over hoe wij binnen SOVAK leren van incidenten? Klik dan **hier** voor het jaarverslag incidentmeldingen of scan de QR code.

SOVAK Verbetersysteem

In 2021 gaan we werken met een nieuw SOVAK Verbetersysteem. In dit systeem worden incidenten gemeld en krijgen ook verbeteracties een plaats. Het nieuwe systeem helpt ons bij het zoeken naar oorzaken en het maken van goede rapporten. Zodat we kunnen leren van incidenten en incidenten zo veel mogelijk kunnen voorkomen. Daarnaast ondersteunt het nieuwe systeem ons bij het methodisch werken. Dit betekent dat we naast onze meldingen ook onze plannen een plaats geven in het systeem en dat we in het systeem goed kunnen volgen of het uitvoeren van de plannen lukt.

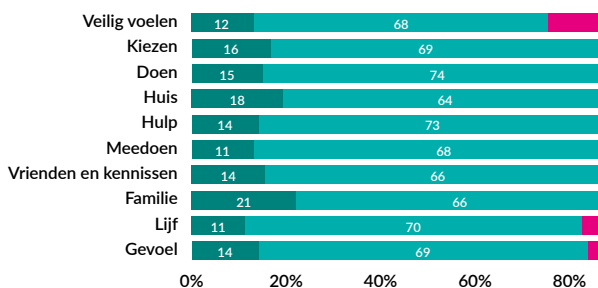
Moreel beraad

Begeleiders werken samen met cliënten, verwanten, behandelaren en managers. Iedere dag staan zij voor keuzes en soms zijn deze keuzes best lastig. Mag je bijvoorbeeld afwijken van regels als dat voor de cliënt beter is? En hoe praat je over onderwerpen zoals de dood? In 2020 is een aantal medewerkers opgeleid om een moreel beraad te kunnen begeleiden. In een moreel beraad wordt dit soort onderwerpen besproken met betrokkenen. Het geeft inzicht in lastige keuzes en hoe je daarmee om kunt gaan.

'Dit vind ik ervan!'

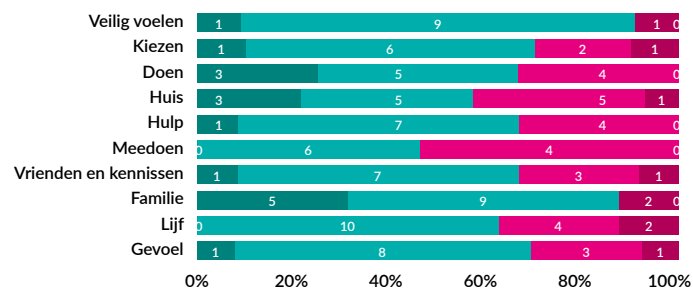
Bij 'Dit vind ik ervan!' gaat de cliënt met zijn begeleider in gesprek. De cliënt bepaalt waarover, wanneer, op welke wijze en in welke mate er gesproken wordt. 'Dit vind ik ervan!' heeft twee varianten. Bij 'Ik vertel' gaat de begeleider in gesprek met de cliënt. Als dat niet kan, gaat de begeleider in gesprek met verwanten. Dit heet 'Ik zie en vertel'.

Scores **Ik vertel**



■ Top ■ Goed ■ Matig ■ Slecht

Scores **Ik zie en vertel**



■ Top ■ Goed ■ Matig ■ Slecht

Hoe helpt SOVAK je om het beste uit jezelf te halen?



15%



79%



6%

Lees **hier** het jaarverslag van 'Dit vind ik ervan!' of scan de QR code.



Aan de slag met de uitkomsten van 'Dit Vind ik Ervan!'

De begeleider maakt met de cliënt afspraken, welke een plaats krijgen in het cliëntplan.

Daarnaast gaan wij binnen de organisatie aan de slag met de volgende drie verbeterpunten:

1. Methodisch werken
2. Werken in de zorgdriehoek
3. Doorontwikkelen dagbesteding

Familie is voor mij heel belangrijk. Zij doen heel veel voor mij. Ik ben niet altijd even aardig tegen ze.

Door familie voel ik me minder alleen.

Soms vindt de begeleiding het lastig om op tijd bij mij te zijn; ik kan me dan zorgen maken of het nog wel goed komt en ze mij niet vergeten zijn.

Ik zou graag geholpen worden door begeleiding als het niet lekker loopt met mijn familie en zich problemen voordoen.

Ik vind het soms lastig, als de afspraken niet nagekomen worden, als bijvoorbeeld het begeleidingsgesprek te laat plaatsvindt.

'Dit vind ik ervan!'

Ik vind het werk leuk; ik ben trots op mijn werk!

Ik ontwikkel en leer op mijn werk door nieuwe taakjes te doen en door gezien te worden!

Soms ben ik bang voor mijn huisgenoten, als zij hard praten of veel vloeken.

Samen vertellen wij ons verhaal...

Kwaliteit volgens Aly, voorzitter Cliëntenraad

Aly: "Voor mij is kwaliteit iets dat door ieder op zijn eigen manier ervaren wordt en dat mede bepaald wordt door wat je verwacht. Je mening over kwaliteit wordt vaak gevormd door meerdere aspecten. Zo wordt bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg bepaald door hoe je woont, of je lekker eten krijgt en of de mensen die voor je zorgen rekening houden met je wensen. Al deze aspecten hebben invloed op je kwaliteit van leven." Lees **hier** het hele interview met Aly (voorzitter Cliëntenraad SOVAK) of scan de QR code.



In gesprek met Monique de Gast, moeder van Sanne

Monique is moeder van Sanne. Sanne woont op Ravensnest 3 bij SOVAK. Sanne woont hier 6 jaar. Monique vertelt dat het jaar 2020 pittig was. Monique: "Het moment van de eerste lockdown was vreselijk. Dat je fysiek niet meer naar je kind kunt en dat je niet meer je ritme en regelmaat kunt hebben met haar, daar had Sanne heel veel moeite mee. Begeleiding heeft veel moeite gedaan om contact te houden via beeldbellen, maar door een beeld kon ik Sanne niet lekker chocomelk aanbieden of een lekker koekje. Sanne werd onrustig, roepen, gillen en slaan. Dit doet echt zeer als ouder zijnde." Wil je het interview zien? Klik dan **hier** of scan de QR code.



Ad had corona

Half maart maakt Ad een fietstochtje in de omgeving van zijn huis. Thuisgekomen (Ad woont op de SOVAK locatie Lindonk 89 in Zevenbergen) was hij uitgeput. Hij had geen eetlust en het lukte hem niet meer om zijn dagelijkse avondwandeling te maken. Ad: "Alle fut was uit mij, ik

kon echt niets anders meer dan liggen. Het ging eigenlijk alleen maar bergafwaarts met mij. Zo ziek heb ik me nog nooit gevoeld. Ik kreeg een test en toen bleek het corona te zijn. Ik moest op mijn kamer blijven en mocht geen contact meer hebben met mijn huisgenoten. Mijn begeleiders zorgden dag en nacht goed voor mij. Omdat ze in een beschermend pak met handschoenen en een gezichtsmasker op mijn kamer kwamen, had ik moeite om ze te herkennen". De huisgenoten van Ad zijn steeds goed geïnformeerd over corona en over het ziek zijn van Ad. Zij praatten samen met begeleiders over hun bezorgdheid en angst. Ad vertelt dat er door corona veel veranderingen zijn op de woning: "We eten niet meer aan de lange tafel en we drinken geen koffie meer met z'n allen. We gingen vaak met z'n allen de hort op en dat gebeurt nu niet meer. En we houden afstand van elkaar. Er moet iets gebeuren om het virus te stoppen. En dat moeten we samen doen." Lees **hier** zijn verhaal of scan de QR code.





Wonen op onze nieuwe locatie Stationsstraat in Zevenbergen

Na een grondige renovatie is de Stationsstraat in Zevenbergen in 2020 in gebruik genomen. Het pand aan de Stationsstraat 14 heeft 10 studio's voor



mensen met een licht verstandelijke beperking. Benieuwd hoe het deze locatie er aan de binnenkant uit ziet? Kijk **hier** of scan de QR code.

Jouw ervaring telt!

Samen met negen andere zorgorganisaties, CZ zorgkantoor, LFB en Tranzo werkt SOVAK samen in het Consortium Ervaringsdeskundigheid van mensen met een verstandelijke beperking. Het Consortium Ervaringsdeskundigheid bestaat sinds 2012 en ontwikkelde samen met Fontys een opleiding tot ervaringsdeskundige. De ervaringsdeskundigen van SOVAK zetten zich in op verschillende wijzen. Zij geven bijvoorbeeld voorlichting op scholen, nemen deel aan sollicitatieprocedures, zijn in gesprek met medewerkers van de gemeenten en het zorgkantoor.

Onze ervaringsdeskundigen delen heel graag hun ervaringen, kijk daarom **hier** naar hun verhaal of scan de QR code.



Zingeving binnen SOVAK

Bert Fockens vertelt: "Zingeving heeft een belangrijke plaats in onze basismethodiek. Hoe kom ik tot bloei? Wie mag ik zijn? Wie is de ander voor mij? In welke omgeving leef ik? Wat geeft mijn leven zin? Op al deze terreinen is het jaar 2020 niet makkelijk geweest. Voor cliënten is het daarom een heel uitdagend en moeilijk jaar geweest. Dit geldt ook voor de medewerkers. Ook voor hen was het jaar 2020 erg intensief. Het begrip zingeving is hiermee onder druk komen te staan. In het jaar 2021 moeten we alle zeilen bijzetten om dat weer naar boven te

halen, zodat we weer tot bloei komen."

Kijk **hier** naar het interview met Bert Fockens, geestelijk verzorger bij SOVAK of scan de QR code.



SOVAK ontwikkelt een SlimOnline-doebox

Wat deel je op sociale media? Welke foto's plaats je online en hoe ga je om met privacy van jezelf of anderen? Om met cliënten over deze en andere vragen over hun digitale mediagebruik in gesprek te gaan, ontwikkelde SOVAK een SlimOnline-doebox. Jobcoach Conny: "Toen we een paar jaar geleden als begeleiders een workshop kregen over sociale media, was dat een eyeopener. Het bracht ons op het idee een ingang te zoeken om dit ook met cliënten te bespreken." Samen met bewoners van SOVAK vertelt Conny over de SlimOnline-doebox die ze hebben ontwikkeld met het geld dat ze wonnen met de SOVAK Lef-prijs voor innovatieve ideeën. Lees **hier** meer over de SlimOnline-doebox of scan de QR code.



Teun: "De spellen in de SlimOnline-doebox, zorgen ervoor dat je de dialoog met elkaar aangaat. Je leert hoe iets werkt waar jij nog niet zoveel vanaf weet." Gavin: "Ik vind het leerzaam. Ik heb bewust geen Facebook en Instagram. Volgens mij wordt Facebook veel gebruikt voor het delen van je problemen. Dat hoef ik



allemaal niet te weten. Nu ik met anderen hierover praat, zie ik ook de positieve kanten, zoals het delen van leuke foto's en berichten."

"Ik denk nooit na als ik foto's op Insta zet," zegt een andere bewoner. "Door erover te praten denk ik wat vaker na over privacy."



Onze medewerkers doen er toe!

Werken tijdens corona

Kaylee: "De beginfase met corona was even chaotisch. Wie neemt het voortouw? Hoe gaan we het doen? Wij werken met een doelgroep met ouder wordende cliënten. Dit zijn mensen met een ernstige meervoudige beperking en daarom zijn zij extra kwetsbaar. Als team vroegen we ons dus al snel af of het niet beter was om op slot te gaan. Je merkte ook dat onze bewoners onrustig werden van de situatie. We hebben daarom zelf de knoop doorgehakt en zijn dagbesteding op onze woonlocatie gaan aanbieden".

Hettie: "Het afgelopen jaar heeft ontzettend veel gevraagd van onze medewerkers. Naast corona zijn er veel zaken die erbij komen of die gewoon door moeten gaan. Iedereen loopt op zijn tenen. Niet alleen in de zorg maar in de hele maatschappij. Het is ontzettend belangrijk dat we goed met elkaar in verbinding blijven staan, evalueren en aandacht hebben voor elkaar. Hopelijk brengt vaccinatie de oplossing zodat we in 2021 dichterbij elkaar en meer samen kunnen zijn!"



Lees **hier** het hele interview met Corine (begeleider, Breda), Kaylee (begeleider, Terheijden) en Hettie (HR Consulnt) of scan de QR code.

Samen1SOVAK

In 2020 ontstonden er allerlei mooie initiatieven om cliënten en medewerkers te steunen in de corona tijd. Van gedichten tot persoonlijke boodschappen en van leuke foto's en bloemetjes tot handige beweegtips. We dansten met elkaar de Jerusalema challenge en kregen bezoek van de Cleaning Clowns in Sleeuwijk.



Ondanks de afstand bleven we bij elkaar in beeld. Samen zijn we één SOVAK! Klik **hier** of scan de QR code.



“

“De eerste besmetting met corona bij ons op de locatie? Dat was best onwerkelijk. Eerst vraag je je af, wat nu? Je leeft van dienst tot dienst. In het begin ontbrak er informatie. Via dagelijkse updates via de mail en belrondes van onze medische dienst werd dit gelukkig snel opgepakt. Zo ontstond er een lijntje met de ondersteunende diensten. Dit heeft mij en mijn teamgenoten erg geholpen en ons het gevoel gegeven dat we er niet alleen voor stonden.”

”

(Begeleider, Breda)



De kracht van onze vrijwilligers

De 396 vrijwilligers die bij SOVAK werkzaam zijn, zijn onbetaalbaar voor de cliënten en de medewerkers van SOVAK. Dankzij de tijd, inzet, energie, enthousiasme, betrokkenheid en positiviteit die onze vrijwilligers geven, komen de cliënten nog meer tot bloei. Het is een open deur, maar de vrijwilligers van SOVAK zijn onmisbaar. Vrijwilligerswerk is voor beide partijen (vrijwilliger en SOVAK) een 'win/win' situatie.



SOVAK biedt op haar beurt de vrijwilligers een plek waarbij aandacht, toewijding en zorg voor elkaar onmisbaar is. In 2021 wil SOVAK ook graag jonge vrijwilligers aantrekken en zal er nadrukkelijk aandacht zijn voor de meerwaarde die SOVAK kan bieden voor de vrijwilliger. Kijk **hier** naar het interview met Petra (vrijwilligerscoördinator) en Janneke (vrijwilliger) of scan de QR code.

Veilig en gezond werken

In 2020 is er binnen SOVAK aandacht geweest voor veilig en gezond werken. Er heeft een controle plaatsgevonden op iedere locatie. Hoe veilig is de locatie en hoe veilig en gezond werken wij? Belangrijke thema's die hierbij aan bod komen zijn fysieke belasting, werkdruk en ongewenst gedrag. Wij noemen deze controle de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). Ieder team heeft een plan gemaakt om met de verbeterpunten aan de slag te gaan.

Daarnaast gaan we samen aan de slag met fysieke belasting. Fysieke belasting gaat bijvoorbeeld over tillen, duwen of trekken. Als je dit op een verkeerde manier doet, kun je klachten krijgen bijvoorbeeld in je rug. In 2021 zetten we ergoaches in om met teams aan de slag te gaan met het onderwerp fysieke belasting. Daarnaast ondersteunen we teams bij het uitvoeren van de verbeterplannen en volgen we goed met elkaar of dit lukt.



Leren en ontwikkelen

In 2020 hebben we gekeken naar het leerwerkklimaat op de locaties binnen SOVAK. Een goed leerwerkklimaat betekent dat de locatie een fijne en goede plaats is om te leren voor leerlingen en stagiaires. Duidelijk is geworden dat veel locaties geschikt zijn als leerwerkplek. Daarnaast is gestart met het opstellen van leerprofielen per doelgroep. Een leerprofiel beschrijft wat een medewerker moet weten en wat hij moet kunnen om goed te kunnen werken met een bepaalde cliëntendoelgroep. In 2021 gaan we aan de slag met de leerprofielen die opgesteld zijn. Op deze manier kunnen we nog beter antwoord geven op de vraag van de cliënt.



Binden en boeien van medewerkers

Nog te weinig mensen weten hoe leuk het werk in de gehandicaptenzorg is! Daarnaast is SOVAK voor mensen die een baan zoeken niet erg bekend in de regio. Hier liggen kansen! In 2021 gaan we via advertenties, social media, maar ook via interne en externe ambassadeurs hiermee aan de slag.

We zien helaas dat medewerkers SOVAK verlaten. Ze gaan bijvoorbeeld bij een andere zorgorganisatie werken. In 2021 gaan we aan de slag met het binden en boeien van medewerkers, zodat ze met veel plezier bij SOVAK blijven werken. In 2021 starten we met 2 belangrijke projecten. Het eerste project gaat over het terugdringen van verzuim. Het tweede project gaat over het binden en boeien van medewerkers.



We blikken terug en vooruit

Wat ging goed in 2020?

- Samen1SOVAK
- Inzetten ervaringsdeskundigen en meedenkers
- Opleiden moreel beraad
- Van meetbare kwaliteit naar merkbare kwaliteit
- Verbeteren van onze digitale systemen
- Aan de slag met de Wet zorg en dwang
- Voorbereidingen nieuw SOVAK Verbetersysteem
- Nieuwbouw- & huisvestingsplannen uitvoeren

Een overzicht van ambities en activiteiten voor het jaar 2021 vind je in ons **A3 plan** of scan de QR code.



Wat de cliënt/medewerker hiervan merkte

- Samen staan we sterk en hebben we oog voor elkaar.
- De ervaring van de cliënt en verwant telt en doet er toe. We leren van elkaar en benutten ieders kwaliteiten.
- Begeleiders hebben inzicht in lastige keuzes. We voeren het goede gesprek.
- Bij alles wat we doen stellen we ons de vraag; wat merkt de cliënt/medewerker hiervan? Zo weten we dat we met de juiste dingen bezig zijn!
- Makkelijker (digitaal) contact en informatie delen. Beter communiceren.
- Recht op vrijheid. Onvrijwillige zorg; nee tenzij!
- We leren van incidenten, zodat deze in de toekomst zo veel mogelijk worden voorkomen.
- Fijne woon-, leef- en werkomgeving.

In 2021 werken wij aan...

- Mensgerichte zorg
 - Basismethodiek; wortel-stam-bloesem
 - Ontwikkelen zorgprogramma's
 - Werken in de zorgdriehoek
- Doorontwikkelen dagbesteding; passend, verbinden en groeien.
- Methodisch werken & cliëntplannen op orde
 - Coaching door kwaliteitsbevorderaars
 - Instructie en scholing
 - Versterken persoonlijk begeleiders
- Van verzuim naar inzetbaarheid
- Vinden, binden en boeien van medewerkers
- 'Dit vind ik ervan!'
 - Aan de slag met de opbrengsten
 - Start "ik toon"
 - 'Dit vind ik ervan!' verbinden aan ons dagelijks werk
- Teamreflectie
 - Leren en reflecteren in teams stimuleren en ondersteunen.

Nawoord

Vanuit het perspectief van de cliënt en medewerker hebben wij in dit kwaliteitsrapport gereflecteerd op het jaar 2020. Dit deden we samen. Samen met cliënten, verwanten, medewerkers, vrijwilligers, Ondernemingsraad en Cliëntenraad. We kwamen samen tot inzichten, door het vertellen van verhalen, het tonen van beelden en het delen van kwaliteitsgegevens. Het was een bijzonder jaar, waarin we leerden omgaan met het onvoorspelbare. We merkten dat wanneer je dilemma's deelt in gelijkwaardigheid, dit leidt tot waardevolle en gedeelde oplossingen. We weten dat kwaliteit veel meer is dan cijfers. We hebben genoten van de fijne gesprekken en werden ontroerd door de filmpjes en beelden. De vragen die centraal staan in het kwaliteitsrapport zijn: Wat leren we van de inzichten en hoe kan het beter of anders? Wat merkt de cliënt hiervan en wat levert het op voor de medewerker? In 2021 ontwikkelen we ook onze strategische koers voor de jaren 2021-2023. Met vertrouwen en plezier gaan wij aan de slag met onze ambities en de daaruit voortkomende projecten en activiteiten. Natuurlijk doen wij dit weer samen en in verbinding met iedereen die bij SOVAK betrokken is.

Wij zien uit naar een jaar waarin wij zij aan zij met hen uitvoering gaan geven aan onze mensgerichte zorg.

Marie-Louise van der Kruis
Joost Meijs

Raad van Bestuur



Reflectie & visitatie



Reflectie

Vanuit de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht hebben afgevaardigden teruggekeken op het voorgaande jaar met Raad van Bestuur, Strategisch adviseur/Secretaris Raad van Bestuur en kwaliteitsmedewerker. Er is gesproken over de inhoud van het kwaliteitsrapport, het perspectief waar vanuit het rapport is geschreven en de vorm. Benieuwd naar de uitkomsten van de reflectie? Lees **hier** het verslag.



Visitatie

In mei 2021 hebben wij samen met SDW, S&L Zorg en Trigel een visitatie georganiseerd. Het was heel waardevol met elkaar te spreken over belangrijke thema's zoals eigenaarschap en continu leren. Benieuwd naar de uitkomsten van de visitatie? Lees **hier** het verslag.



