

Kwaliteitsrapport Pameijer 2017 – samenvatting in eenvoudiger taal

Pameijer is er voor iedereen voor wie meedoen aan de samenleving lastig is. Wij ondersteunen mensen om verder te komen bij wonen, werken en opgroeien. Dat doen we vooral door uit te gaan van hun eigen kracht en talent. In dit kwaliteitsrapport staat hoe Pameijer in 2017 heeft gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Pameijer werkt met een meerjarenplan

Om de best mogelijke dienstverlening te bieden, werkt Pameijer altijd met een meerjarenplan. In de jaren 2015-2020 is dat het plan 'Pameijer Versterkt'. Hierin wordt beschreven wat de belangrijkste doelen van Pameijer zijn. Er staat ook in op welke manier we die doelen willen bereiken.

In 'Pameijer Versterkt' staan 4 hoofddoelen. Voor elk doel bespreken we kort welke resultaten er in 2017 zijn behaald. We kijken ook even naar het vervolg. *Waar gaan we in 2018 verder aan werken?*

1) Ondersteuning van cliënten



Doel 1: onze dienstverlening is toonaangevend en gaat uit van talenten, tijdelijkheid en eigen regie

- De doelen van de cliënt moeten voor iedereen duidelijk zijn. In 2017 is aan elke cliënt een arrangeur toegewezen. Met de arrangeur bespreek je als cliënt welke ondersteuning jij precies nodig hebt en aan welke doelen je met Pameijer gaat werken.
- De doelen van de cliënt worden vastgelegd in het digitale ondersteuningsplan MijnPlan. Het is belangrijk dat begeleiders bijhouden hoe het staat met de voortgang van de doelen.
- In 2017 zijn drie cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd. Van de ervaringen van cliënten leren Pameijer en de teams hoe de dienstverlening kan worden verbeterd. Er is ook een klantpanel opgezet en er is begonnen met het in kaart brengen van de klantreis.
- Vooral de medezeggenschap van cliënten op de locaties is in 2017 verder ontwikkeld. Er bestaan verschillende vormen van overleg. Naast cliëntenraden zijn er bijvoorbeeld ook gezamenlijke overleggen. In 2017 konden cliënten al bij 2/3^e van de woonteam hun eigen begeleider kiezen.
- Er zijn in 2017 meer incidenten gemeld dan in 2016 (6658 tegenover 5113). Dat komt voor een deel doordat medewerkers incidenten vaker melden. Maar het heeft er ook mee te maken dat Pameijer meer cliënten met ingewikkelde ondersteuningsvragen krijgt. Het aantal klachten van cliënten is ongeveer gelijk gebleven. Cliënten zijn in 2017 geïnformeerd over de nieuwe klachtenregeling.

2018 - In 2018 moeten we nog beter gaan werken met het cliëntendossier. De informatie daarin is nu niet altijd volledig. Cliënten moeten hun eigen dossier ook kunnen inzien en op de hoogte zijn van hun eigen doelen. Medewerkers stemmen hun begeleiding soms nog niet genoeg op die doelen af. In 2018 onderzoeken we hoe Pameijer de ervaringen van alle cliënten kan meten.

2) Inzet van medewerkers



Doel 2: onze medewerkers werken zelfstandig, met juiste kennis en bevoegdheid

- In 2017 zijn de teams verder gegaan met zelforganiserend werken. Medewerkers regelen steeds meer zaken zelf. Goed met elkaar overleggen is daarbij heel belangrijk. Een aantal teams is begonnen

met een proef 'dialogo in teams'. Door met elkaar in gesprek te gaan, verbetert de samenwerking. En medewerkers worden zich meer bewust van hun manier van werken.

- In 2017 is Pameijer ook begonnen met de 'medewerksdialogo'. Medewerks, ondersteunende diensten en bestuur bespreken daarin samen actuele onderwerpen. Medewerks kunnen zelf aangeven over welke onderwerpen ze graag willen praten.

- Teams zijn verantwoordelijk voor hun eigen opleidingsplan. Ze bespreken samen wat medewerkers nodig hebben aan scholing. Omdat het moeilijker wordt om nieuwe medewerkers te vinden, investeert Pameijer zelf ook in trainingen en opleidingen.

2018 – In 2018 gaan we medewerkers verder versterken met kennis en vaardigheden. Pameijer stimuleert het gebruik van opleidingsplannen en de dialogo in teams. De ervaring van medewerkers wordt ook beter gevolgd.

3) Ontwikkeling van de organisatie



Doel 3: de organisatie werkt efficiënt, is wendbaar en sluit lokaal aan in wijken en buurten

- Veiligheid is altijd belangrijk bij het wonen en werken bij Pameijer. In 2017 is het veiligheidsbeleid van Pameijer verder ontwikkeld. Er is bijvoorbeeld opnieuw naar een aantal protocollen en richtlijnen gekeken. Er zijn agressietrainingen gegeven. En er is voor de hele organisatie een actieplan gemaakt om de veiligheid en veiligheidsgevoelens van cliënten en medewerkers te versterken.

- In 2017 zijn teams ondersteund om efficiënter te werken. Belangrijk is bijvoorbeeld dat medewerkers snel en gemakkelijk de gegevens kunnen vinden die ze nodig hebben voor hun werk. Via een handig hulpmiddel kunnen ze nu sneller bij die informatie.

2018 – Het verbeteren van de beschikbaarheid van informatie loopt door in 2018. Er zullen in 2018 meer digitale hulpmiddelen in de ondersteuning worden gebruikt. Daarnaast wordt gewerkt aan een betere bereikbaarheid van medewerkers en aan betere ondersteuning van teams door het consultatieteam.

4) Delen van gedachtegoed



Doel 4: we delen ons gedachtegoed en dienstverleningsconcepten

- In 2017 is onderzocht wat andere mensen van Pameijer weten en hoe ze tegen ons aankijken. Pameijer heeft veel mensen iets te bieden en wil graag dat dat bekend is. Het geven van goede informatie is ook belangrijk voor partners met wie we willen samenwerken.

- Het team +Vijf werkt met de afdeling Onderzoek & Ontwikkeling aan het verder ontwikkelen van producten, bijvoorbeeld Buurtcirkel. Verschillende gemeenten hebben producten van Pameijer ingekocht.

2018 - In 2018 investeren we nog meer in samenwerking met andere organisaties. Op die manier kunnen we ook onze eigen dienstverlening verbeteren. Verder werken we door aan de bekendheid van Pameijer. Via een grote publiekscampagne vertellen we waar Pameijer voor staat.