Kwaliteits-rapport

2019

Abrona

met elkaar
voor elkaar

Inhoudsopgave

3 Inleiding - We doen allemaal mee!

Langdurige zorg

6 Inleiding

Zorgproces

8 Eigen regie en zeggenschap

8 Complexere zorg vraagt om specifieke kennis en kunde

9 Triple-C

9 Zinvolle dag

9 Stabiliteit en continuïteit

Cliëntervaring

12 Dit vind ik ervan!

12 Aandacht voor sfeer op de groep, voeding, lijf en bewegen

13 DVIE! voor werk

Teamreflectie

15 Trots

15 Basis op orde

15 Samenwerken

Maatschappelijke Ondersteuning

17 Inleiding

Zorgproces

19 Groei en aandachtspunten

19 Werkwijze sluit aan bij bredere doelgroep

20 Eigen regie en zelfstandigheid door innovaties

20 Bevorderen van ketensamenwerking

21 Slim inwerken

21 Eenduidig ondersteuningsplan

21 LifeWise

Cliëntervaring

23 Menselijke Maat en de Ervaringswijzer

Teamreflectie

25 De invloed van groei

Behandeling & Expertise

27 Inleiding

Teamreflectie

29 Samenwerken

29 Rol B&E bij beschermd wonen

Ondersteunende diensten

31 Inleiding

Teamreflectie

33 Samenwerken

Reflectie & focuspunten

35 Interne reflectie

39 Externe reflectie

40 Focuspunten 2020

41 Voorbeelden focuspunten van enkele locaties

Cijfers

43 Cliënten

49 Medewerkers

54 Vrijwilligers

Inleiding

We doen allemaal mee!

Dit is het derde Abrona Kwaliteitsrapport volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017- 2022. In dit rapport laten we zien hoe het was in 2019, hoe we aan de focuspunten* hebben gewerkt en waar de aandacht in 2020 naar uit zal gaan. Waar vorig jaar, voor het eerst, de Maatschappelijke Ondersteuning (ondersteuning in het kader van de WMO) is opgenomen in het kwaliteitsrapport, zijn nu ook Behandeling & Expertise en de Ondersteunende Diensten aangesloten. Meer dan in de afgelopen twee jaar is het een gemeenschappelijk proces aan het worden.

Participatie van cliënten en familie bij de uitvoering van het kwaliteitskader blijft een aandachtspunt, want het is niet vanzelfsprekend. De relevantie van werken aan verbetering ligt voor hen meer op de zorg en ondersteuning van de individuele cliënt. Hierdoor is er meer betrokkenheid bij de kwaliteit en verbetering van de individuele zorg (ondersteuningsplannen).

In de afgelopen twee jaar hebben we in samenwerking met een extern bureau naast de inhoud, ook veel aandacht besteed aan de vormgeving van het kwaliteitsrapport. Dit jaar hebben we de keuze gemaakt voor een inhoudelijk rapport, maar in een bescheiden uitvoering. Financiële overwegingen en het stellen van de juiste prioriteiten hebben hierin meegespeeld.

Van dit kwaliteitsrapport is een verkorte versie beschikbaar; Kwaliteitsrapport 2019 in het kort.

*Focuspunten 2019

In de Langdurige Zorg:

- Teams in balans; voldoende vaste medewerkers om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren
- Efficiënte samenwerking tussen de zorg en de ondersteunende diensten
- Triple-C als methodiek in de specialistisch langdurige zorg (SLZ); scholing en borging
- De kernwaarden van Abrona/uitgangspunten Triple-C; toepassing binnen alle organisatieonderdelen van Abrona
- Deskundigheidbevordering passend bij de (veranderende) doelgroep.

In de Maatschappelijke Ondersteuning:

- Het ondersteuningsplan sluit aan bij de lokale structuur/vraag en biedt voldoende handvatten voor de cliënt en begeleider
- Methodiek LifeWise introduceren/implementeren
- Informele zorg nog meer verbinden aan cliënten door het thema verbondenheid betekenis te geven
- Uitbouwen ketensamenwerking
- Doorontwikkeling innovatieve ondersteuningsvormen.

Langdurige Zorg

Abrona

met elkaar
voor elkaar

Inleiding

De Langdurige Zorg doorloopt het kwaliteitskaderproces voor het derde jaar. Uitvoering van de teamreflecties varieert sterk tussen de teams. Sommige teams rapporteren uitgebreid, andere teams summier of helemaal niet. Bij sommige dagbestedingslocaties is geconstateerd dat de teamreflecties niet in de jaarcyclus zit. Toch is het merendeel ingeleverd en valt op dat de locaties echt de tijd hebben genomen om een uitgebreid rapport te schrijven.

Het betrekken van cliënten en verwanten bij het kwaliteitskader was voor 2019 een aandachtspunt. Tot op zekere hoogte is de familie betrokken bij het kwaliteitskader. In de familieraden is het onderwerp besproken, maar komt het toch moeilijk van de grond. De materie wordt als erg 'hoog over' ervaren of de familie is niet voldoende voorbereid. Dit heeft aandacht nodig.

Vaak komen de onderwerpen die relevant zijn voor het kwaliteitskader wel ter sprake in gesprekken met familie die niet expliciet met dit doel worden gevoerd. Zo kan er toch input worden meegenomen. De betrokkenheid van de familie is beter zichtbaar bij de ondersteuningsplannen (OP) en 'Dit vind ik ervan!' (DVIE!). Bij DVIE! is er zelfs sprake van een stijging van de betrokkenheid van de familie.

De betrokkenheid van familie is bij de kwaliteit van de individuele zorg dus groter dan bij de kwaliteit van zorg op centraal niveau.

Zorgproces langdurige Zorg

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Eigen regie en zeggenschap

In 2019 is er veel aandacht besteed aan het vergroten van de eigen regie en zeggenschap van cliënten. Een mooi voorbeeld hiervan is dat cliënten hebben aangegeven graag meer te willen bewegen. Er is toen op eigen initiatief van cliënten gestart met een sportmiddag. Sindsdien wordt er wekelijks gesport. Andere voorbeelden gaan over meer contact leggen in de buurt, een grotere betrokkenheid van de cliënt bij het schrijven van het ondersteuningsplan en de regie nemen over de veiligheid op de locatie.

Medewerkers zijn heel bewust bezig met het vergroten van de eigen regie van cliënten, door de vraag te stellen; “wat zou jij morgen anders willen dan vandaag?”. Dit gebeurt niet alleen tijdens DVIE![1] gesprekken, maar juist ook in de dagelijkse praktijk.

Familie speelt een belangrijke rol in de eigen regie van cliënten. Er wordt steeds vaker en steeds beter samengewerkt. Eigen regie zit sterk verweven in de Triple-C-methodiek. Het doel is dat mensen een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden. Daar hoort eigen regie bij, maar ook vallen en weer opstaan. Dit levert soms een spanningsveld op tussen familieleden en begeleiders.

Complexere zorg vraagt om specifieke kennis en kunde

De zorgvraag wordt steeds complexer. Cliënten hebben niet alleen een zorgvraag, maar er is ook steeds vaker sprake van bijkomende problematiek zoals verslaving en/of psychiatrische componenten. Dat vraagt om een andere manier van begeleiden. De behoefte aan specifieke kennis en nieuwe methodieken stijgt hierdoor.

In 2019 is deskundigheidsbevordering van medewerkers zichtbaar. Teams bespreken onderling welke doelgroepen er zijn en welke scholing daarvoor nodig is. Denk hierbij aan psychopathologie en autismebegeleiding. Soms zijn de doelgroepen lastig te definiëren en is er zoveel diversiteit dat er bijna voor elke cliënt een andere scholing nodig is.

Triple-C

Werken met Triple-C[2] is nog niet op alle locaties vanzelfsprekend.
Op een aantal teams zijn de uitgangspunten van Triple-C de basishouding in de begeleiding, naast de bij de doelgroep passende begeleidingsmethodiek. Op andere locatie is Triple-C de begeleidingsmethodiek.

In 2019 zijn ongeveer 20 teamscholingen verzorgd door gedragsdeskundigen. Hierin krijgt het zorgteam uitleg over Triple-C en de werkvormen. Ook start er maandelijks een basiscursus voor nieuwe medewerkers. Verder hebben gedragsdeskundigen hun deskundigheid rondom Triple-C verder opgebouwd door nieuwe collega's bij te scholen en intervisie en meeloopochtenden bij ASVZ te organiseren.

De gedragsdeskundigen hebben veel steun geboden bij het vereenvoudigen van de Triple-C-methodiek. Met behulp van e-learning is gekeken hoe de methodiek vertaald kan worden naar de dagelijkse praktijk. Dit hebben de zorgteams als erg prettig ervaren.

Zinvolle dag

Als we bij Abrona praten over een zinvolle dag, dan bedoelen we invulling geven aan wonen, daginvulling/werk/scholing, zelfzorg en vrijetijdsbesteding (= Triple-C).
Met betrekking tot daginvulling/werk/scholing zijn een aantal uitgangspunten geformuleerd. Belangrijke thema's zijn onder andere Leven Lang Leren[3] en de samenhang tussen de dagbestedingslocaties. Deze thema's worden verder uitgewerkt en doorontwikkeld.

Stabiliteit en continuïteit

Arbeidskrapte, continuïteit in teams en interne samenwerking zijn belangrijke thema's dit jaar. Hiervoor zijn twee belangrijke oorzaken te noemen.

Ten eerste is er in de gehele zorgsector sprake van krapte op de arbeidsmarkt. Vraag en aanbod zijn niet in balans, dit geldt ook voor collega-organisaties. Stabiliteit is belangrijk om weer aantrekkelijk te worden als werkgever.

Ook is er binnen Abrona sprake van een relatief hoog ziekteverzuim. Hierdoor moeten uitzendkrachten en invallers worden ingezet. De kwaliteit en de continuïteit van de zorg nemen hierdoor af en er ontstaat een domino-effect. Mensen voelen zich overvraagd en gaan op zoek naar een andere baan. Deze ontwikkeling is al langer gaande, maar heeft in 2019 een exponentiële groei gehad.

Op het moment dat stabiliteit in het team wegvalt, verdwijnt de continuïteit en wordt het lastig om deadlines te halen. Dit heeft invloed op het directe zorgproces en op de indirecte zorgtaken. Ondersteuningsplannen zijn bijvoorbeeld onvoldoende actueel. Als

personeel wegvalt, komt er meer druk op de vaste medewerkers te liggen. Zij moeten met een kleine groep zorgen dat de basis op orde blijft. Tegelijkertijd wordt er door de cliënten een groter beroep op hen gedaan. Zij zijn de stabiele factor voor de cliënten en zorgen voor houvast.

De teams vragen meer betrokkenheid van behandelaren, maar zien ook de schaarste bij Behandeling & Expertise. Er zijn regelmatig vacatures. De praktijk laat zien dat het plannen van multidisciplinair overleg lastig is vanwege het verschil in werktijden en volgeboekte agenda's. Behandelaren zijn verantwoordelijk voor veel cliënten en de huisartsenzorg is versnipperd doordat huisartsen naast hun werk bij Abrona ook werkzaam zijn in een reguliere huisartsenpraktijk. Die versnippering, waardoor veel overdracht en afstemming nodig is, is een aandachtspunt.

Voetnoten

1. 'Dit vind ik ervan!' is een hulpmiddel waarmee de begeleider de cliënt ondersteunt te onderzoeken wat hij/zij belangrijk vindt als het gaat om kwaliteit van bestaan en in hoeverre de zorg- en dienstverlening hierop aansluit.

2. Triple-C is een visie en een methodiek voor de begeleiding en behandeling van mensen met een (verstandelijke) beperking, die daarnaast gedragsproblemen of psychische problemen hebben. De drie C's staan voor Cliënt, Coach en Competentie. Coaches (begeleiders) ondersteunen cliënten door op basis van een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie samen competenties op te bouwen. Cliënten ervaren het gewone leven, doordat we; uitgaan van hun menselijke behoeften, een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie met hen aangaan (relatieopbouw), samen werken aan betekenisvolle daginvulling (competentieopbouw) en anders kijken naar probleemgedrag en de onderliggende oorzaken aanpakken.

3. Leven Lang Leren is een thema binnen de ontwikkeling van de zinvolle dag. Cliënten binnen Abrona krijgen de kans om zich op elk niveau te blijven ontwikkelen.

Cliëntervaring langdurige Zorg

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Dit vind ik ervan!

Op de meeste locaties wordt DVIE! gebruikt als onderlegger voor het ondersteuningsplan. Het wordt gezien als een prettig en waardevol instrument. Het jaarlijks invullen blijft een aandachtspunt, dit heeft meerdere redenen;

- De cliënt wil het niet invullen of is verbaal minder vaardig, dit vraagt om creativiteit van de begeleiding om een andere manier te vinden om toch informatie te verkrijgen.
- Het invullen vraagt om digitale vaardigheid, dat is niet bij iedere begeleider het geval. Er is behoefte aan een printbare versie van het formulier.
- Het lukt niet altijd om het netwerk te betrekken omdat er soms weinig tot geen contact is.

Aandacht voor sfeer op de groep, voeding, lijf en bewegen

Cliënten hebben aangegeven verandering te willen als het gaat om sfeer op de groep, voeding, lijf en voeding.

Het is voor iedereen belangrijk om je veilig en prettig te voelen in je thuisomgeving. Cliënten kunnen niet kiezen met wie ze wonen. Het is op alle locaties essentieel om de ontmoetingsruimtes veilig en huiselijk te houden. Per team en per locatie wordt gekeken naar wat er nodig is. De cliënten worden hierbij nauw betrokken.

In 2020 wordt ook meer aandacht besteed aan voeding, lijf en beweging. Met elkaar wordt gekeken hoe hieraan het beste invulling gegeven kan worden en gezocht naar een juiste balans tussen eigen regie van cliënten en het streven naar een gezonde levensstijl. Op een aantal locaties wordt hier al proactief op gereageerd met innovatieve beweeg-spellen en wandelgroepen. Een bijkomend voordeel is dat het sporten buiten de locatie het aangaan van sociale contacten stimuleert.

DVIE! voor werk

Voor cliënten die wonen en dagbesteding/werk hebben bij Abrona wordt DVIE! afgenomen door de woonbegeleiders. Er zijn ook cliënten die alleen dagbesteding/werk bij Abrona hebben (bijvoorbeeld in de horeca). De DVIE! gesprekslijst 'Ik vertel' wordt door veel medewerkers in de dagbesteding/werk als onvoldoende passend ervaren, omdat zij de verschillende thema's gericht vinden op wonen. De onderzoekende dialoog van DVIE! vinden zij wel passend voor dagbesteding. Een aanpak vaststellen voor dagbesteding/werk is punt van aandacht voor 2020.

Teamreflectie langdurige Zorg

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Trots

Ondanks de krappe arbeidsmarkt en hoge werkdruk geven teams aan dat zij trots zijn op elkaar qua sfeer, flexibiliteit, mentaliteit en het feit dat ze voor elkaar klaarstaan. Als voornaamste reden wordt genoemd; de nabijheid van de teamleiders, het gezamenlijk streven naar kwalitatief goede zorg voor de cliënt, het plezier in het werk en een veilige sfeer die zorgen voor verbinding.

Er heerst ook een ander gevoel in teams; 'we staan nog' wordt vaak gehoord. Sommige teams zitten in een overlevingstand. Dit vraagt om aandacht, begrip en actie.

Basis op orde

Zoals eerder genoemd, zijn stabiliteit en continuïteit essentieel voor goede zorg. Dat begint bij de samenstelling van de teams en het invullen van de vacatures. Ook eigenaarschap speelt een rol. Er is daarbij behoefte aan duidelijke kaders. Veel teams zijn actief bezig met teamontwikkeling en het inzetten op competenties.

In 2020 ligt de focus vooral op het op orde brengen van de basis in de teams, zowel qua werkverdeling, delegeren, samenwerken, toepassen van methodieken als op het geven van feedback.

Samenwerken

In 2019 is ingezet op de onderlinge samenwerking tussen zorglocaties. Bijvoorbeeld door gezamenlijk overleg en intervisie. Het uitwisselen van kennis en expertise helpt om de focus naar buiten te krijgen en om elkaar te helpen als het even niet meezit.

Ook de samenwerking met de Ondersteunende Diensten heeft aandacht nodig. Randvoorwaarden kunnen beter worden geregeld en vragen sneller beantwoord. Een betere samenwerking versterkt het gevoel 'we doen het samen' en verbetert de wederkerige relatie.

Maatschappelijke Ondersteuning

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Inleiding

Maatschappelijke Ondersteuning is als onderdeel binnen Abrona sterk gegroeid. In ruim vijf jaar is dit onderdeel drie keer zo groot geworden; het aantal cliënten is flink toegenomen en het aantal teams is gegroeid van vijf naar negen teams en in FTE ruim verdubbeld.

De groei is mede het gevolg van het landelijke beleid dat mensen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Als een team snel groeit is er aandacht en tijd nodig om de Abrona visie eigen te maken en de onderlinge kennis en kunde te delen om de huidige kwaliteit van ondersteuning te kunnen blijven waarmaken.

De teams zijn enthousiast met het Kwaliteitskader aan de slag gegaan. Door de uitbreiding van het aantal teams was het voor een aantal medewerkers de eerste keer. Door hen wordt het nog ervaren als een eenmalige actie in plaats van een continu proces. Het vraagt aansturing vanuit de lijn, om het Kwaliteitskader als een verbetercyclus te integreren.

Zorgproces Maatschappelijke Ondersteuning

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Groei en aandachtspunten

Externe groei en innovatie geeft de teams energie. Dat geldt ook voor de goede samenwerking rondom de cliënt binnen de keten van wijkteams, collega-professionals en welzijnsvoorzieningen. Door de groei is het organiseren van het interne ondersteuningsproces een aandachtspunt. Evenals het voldoende inwerken op systemen als mijnCaress en de Abrona methodiek voor het ondersteuningsplan (OP). Hoe we de ondersteuning zo simpel en kwalitatief mogelijk organiseren vraagt ook aandacht. Bijvoorbeeld door het vereenvoudigen van het OP. Of de implementatie van een methodiek die beter aansluit bij de cliënten.

Werkwijze sluit aan bij bredere doelgroep

In de WMO bestaat geen uitsplitsing naar doelgroepen, het gaat om mensen met een ondersteuningsvraag, en dat beperkt zich niet tot de Verstandelijk Gehandicaptenzorg (VG) alleen. Daardoor is de vraag aan ondersteuning aan de brede doelgroep toegenomen. Ook de verdere extramuralisering en landelijke trends dragen hieraan bij. De werkwijze van de MO-teams sluit aan bij deze bredere doelgroep. De aanpak van de teams is persoonlijk, door maximale aansluiting te vinden bij de belevingswereld van de cliënt, het vertrouwen te geven en kleine stapjes vooruit te maken.

Deze aanpak om er ‘zonder oordeel voor de ander te zijn’, sluit aan bij een brede doelgroep in de samenleving. Ongeacht wie je bent, wat je beperking en je achtergrond ook is. En als er meer expertise nodig is, worden samenwerkingspartners ingeschakeld of intern gekeken welke kennis in huis aanwezig is.

Eigen regie en zelfstandigheid door innovaties

Er wordt een aantal innovatieve ondersteuningsvormen toegepast waar cliënten veel baat bij hebben. Het draagt bij aan de eigen regie en zelfstandigheid. In het geval van Robot Tessa en de robothonden en -katten levert het ook een maatje op. Deze innovatieve ondersteuningsvormen blijft natuurlijk altijd een en/en verhaal. Het persoonlijke contact aangevuld met andere middelen (technische innovaties) maakt de ondersteuning compleet.

Twee ondersteuningsvormen uitgelicht

Digicontact is een dienst die 24/7 beeldbellen levert, gepland en ongepland. Dit maakt de ondersteuning van cliënten nog beter. Een mooi voorbeeld ervan is een man die eigenlijk intramuraal moet wonen, maar dit niet wil. 's Avonds wordt hij angstig en valt hij de buurt en hulpverleners lastig met onnodig veel vragen. Door het Digicontact kan hij altijd contact opnemen, is de overlast afgenomen en kan hij zelfstandig blijven wonen. Een ander voorbeeld is die van een jonge moeder en haar dochter. De moeder krijgt ondersteuning bij het opvoeden en is snel in paniek. Als er op een dag een haar om de teen van haar dochter vastzit, belt ze Digicontact. Samen doen ze ademhalingsoefeningen en binnen vijf minuten is de moeder weer rustig en de haar verwijderd. De moeder voelt zich zelfstandig en de ondersteuner hoeft niet naar de situatie toe.

Inloophuizen; in verschillende regio's zijn inloophuizen gerealiseerd, altijd in samenwerking met ketenpartners. Het doel is om de noodzaak van individuele ondersteuning te verminderen. De cliënt kan met zijn vragen in het inloophuis terecht. Daar is een begeleider aanwezig vanuit de MO, ketenpartners of vrijwilligers. De cliënten moeten vaak wel een 'drempel' over om naar een inloophuis te gaan, maar als de ambulant begeleider een eerste keer is meegegaan, wordt de drempel verlaagd en worden cliënten verleidt vaker gebruik te maken van deze mogelijkheid. Dit bevordert de eigen regie en zelfstandigheid.

Bevorderen van ketensamenwerking

In een aantal gemeenten is het afgelopen jaar de ontmoeting gestimuleerd tussen de ambulant medewerkers van verschillende organisaties. Met het idee 'als je elkaar ontmoet, zoek je elkaar ook eerder op'. De medewerkers regelen met elkaar de zorg, zonder dat ze weer terug moeten naar de gemeente voor een beschikking. Cliënten krijgen op deze manier een betere ondersteuning, zonder zich druk te hoeven maken over het regelwerk.

Slim inwerken

In 2019 is een grote groep nieuwe medewerkers gestart. Zij moeten allemaal worden ingewerkt en bekend raken met de systemen en methoden van Abrona. Dat kost tijd van de huidige medewerker en die hebben ze vaak niet. Daarom is gezocht naar een slimme oplossing. Een re-integratie kandidaat is ingezet als extra ondersteuning en er wordt gewerkt met maatjes en inwerkprogramma's. Ook zijn er gezamenlijke middagen georganiseerd voor de nieuwe medewerkers om uitleg te geven over onder andere de visie van Abrona of wat Zorgadvies voor hen kan betekenen.

Eenduidig Ondersteuningsplan

Er zijn nog maar weinig gemeenten die een eenduidig format of methodiek hanteren voor het ondersteuningsplan. De diversiteit die hierdoor ontstaat maakt het administratief onnodig lastig. Op dit moment werken de teams met een vereenvoudigde versie van de AMO (Abrona Methodiek Ondersteuningsplannen), tenzij de gemeente zelf een format heeft. Een structurele en betere aansluiting vinden bij de vraag van de gemeente is een aandachtspunt.

LifeWise[4]

De teams hebben in 2019 kennis gemaakt met LifeWise. Deze werkwijze werd positief ervaren omdat het een methodisch kader biedt die de cliënt kan begeleiden naar een zo zelfstandig mogelijk leven. Eén van de teams gaat in 2020 van start met een pilot, als voorbereiding op de verdere uitrol naar de andere teams.

Voetnoten

4. LifeWise is een methodisch kader voor de begeleiding van cliënten met een lichte verstandelijke beperking in de grote stad, die bijkomende psychosociale problematiek hebben; onaangepast gedrag, criminaliteit, agressie, verslavingen, schulden etc. de naam LifeWise verwijst het dynamische leven inde stad, dat complexe problematiek met zich mee brengt. LifeWise biedt begeleiders verschillende handvatten om de cliënt echt verder te kunnen helpen. Van streetwise naar LifeWise.

Cliëntervaring Maatschappelijke Ondersteuning

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Menselijke Maat[5] en de Ervaringwijzer[6]

Na de meting met het instrument Menselijke Maat in 2018 is in 2019 een slag gemaakt in de verbinding met de informele zorg. Cliënten ervaren autonomie. Een wens daarbij is een nog groter sociaal netwerk met meer informele zorg en ondersteunende innovaties. Dit komt ook voort vanuit de visie op begeleiding en de vraag vanuit gemeenten. Het is een maatschappelijk doel, maar gezien de toekomst ook bittere noodzaak. Als cliënten zich meer verbonden gaan voelen met hun omgeving en hun sociale netwerk, voelen ze zich vaak ook een blijer mens.

Bij de meting Menselijke Maat in 2018 bleek dat de vragen uit dit cliëntervarings-onderzoek soms moeilijk en interpreteerbaar zijn. Daarom wordt gekeken of dit instrument vereenvoudigd kan worden voor de meting in 2020. De gemeente Utrecht heeft op een aantal plekken een pilot gedraaid met de methodiek de Ervaringwijzer. Deze methode werd positief geëvalueerd, waardoor nu meerdere gemeenten overwegen om deze vernieuwende manier van cliëntervaringsonderzoek te gaan gebruiken.

Voetnoten

5. Het cliëntervaringsonderzoek Menselijke Maat richt zich op autonomie, competentie en verbondenheid en daarmee het daadwerkelijke effect van de zorg. Menselijke Maat stimuleert dat de hulpverlener betere zorg levert, de gemeente meer zicht heeft op de kwaliteit en dat cliënten gelukkiger worden.

6. Ervaringwijzer is een eenvoudige online webapplicatie die een aantal grote voordelen biedt ten opzichte van de jaarlijkse papieren enquête: • Laagdrempelige en intuitieve vormgeving: eenvoudige stellingen; reactie via smileys; • Continue onderzoek op natuurlijke momenten in een hulp-/ondersteuningstraject. Denk aan: enige tijd na start traject, bij langlopende trajecten op vaste momenten, na afronding van een hulp-/ondersteuningstraject; • Betekenisvolle informatie voor gemeente, zorgaanbieders én cliënten; • Het instrument is zodanig ingericht dat er gemakkelijk aangepaste of alternatieve vragenlijsten kunnen worden aangemaakt voor bijvoorbeeld specifieke doelgroepen. Ook is het de bedoeling dat zorgaanbieders op termijn eigen vragen kunnen toevoegen aan het instrument zodat de bruikbaarheid voor hen nog groter wordt; • Het instrument is niet alleen inzetbaar onder de doelgroep van maatwerkvoorzieningen, maar ook breder. Denk aan algemene voorzieningen zoals bijv. inloopvoorzieningen.

Teamreflectie Maatschappelijke Ondersteuning

Abrona
met elkaar
voor elkaar

De invloed van groei

Door toename van het aantal cliënten en de groei binnen de teams komt de zelforganisatie soms onder spanning te staan. Er is bijna altijd een vraag naar ondersteuning aan nieuwe cliënten. Zodra een nieuwe medewerker in dienst komt, ligt de eerste focus op de ondersteuning van cliënten, waardoor de verbinding met de organisatie pas later volgt.

De taken en rollen zijn van zelforganisatie zijn belegd bij de 'oudgedienden'. Deze medewerkers zijn tegelijkertijd ook belast met het inwerken van nieuwe medewerkers. Het is belangrijk om oog houden voor de randvoorwaarden die nodig zijn om de medewerkers de juiste ondersteuning te kunnen blijven bieden. Tijd en aandacht is nodig om nieuwe medewerkers de visie en werkwijze van Abrona eigen te laten maken. Daarnaast moet er aandacht blijven voor een goed werkklimaat en het borgen van zelforganisatie binnen de teams.

Behandeling & Expertise

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Inleiding

Behandeling & Expertise (B&E) nam dit jaar voor het eerst deel aan de teamreflectie van het kwaliteitskaderproces. Iedere vakgroep heeft een eigen thema gekozen en kleinschalig onderzocht. Het was even zoeken zo, voor de eerste keer, naar het reflecteren op het eigen handelen.

De teamreflecties hebben toch zeker relevante resultaten opgeleverd. Eén van de belangrijkste uitkomsten van de teamreflecties is dat behandelaren en deskundigen van B&E goed zichtbaar zijn in de organisatie en ook goed vindbaar voor de zorgteams. De zorg en adviezen die de behandelaren geven, worden als goed ervaren.

Teamreflectie Behandeling & Expertise

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Samenwerken

Gemeenschappelijk aandachtspunt is samenwerking. Het gaat zowel om samenwerking tussen de vakgroepen, tussen B&E en de zorgteams als tussen B&E en de Ondersteunende Diensten.

Een voorbeeld hiervan is dat er in sommige situaties goede maar verschillende adviezen worden gegeven door de behandelaren. Bijvoorbeeld: de gedragsdeskundige adviseert om de cliënt samen aan tafel te laten eten omdat het bij het normale leven hoort, terwijl de logopedist dit afraadt in verband met slikproblemen. Dit levert onduidelijkheid op bij de cliënt en de begeleider.

Begeleiders geven aan dat de rapporten (bijvoorbeeld psychodiagnostisch onderzoek) van de behandelaren uitgebreid zijn. Een korter en bondiger verslag werkt effectiever.

Ook kan de koppeling van systemen (het zorgdossier mijnCaress en het behandeldossier Ysis) in de toekomst helpend zijn. Hieraan wordt gewerkt.

Er is behoefte bij behandelaren aan het meer delen en verspreiden van kennis onderling. Nieuwe informatie die opgedaan wordt door bijvoorbeeld scholing, wordt nu toevalligerwijs gedeeld. Nieuwe initiatieven waarmee kennisoverdracht onderling wordt bevorderd zijn welkom.

Rol B&E bij beschermd wonen

Tot slot wordt de rol van B&E bij de veranderende doelgroep binnen het beschermd wonen benoemd. De problematiek van deze cliënten is steeds meer vergelijkbaar met die van cliënten in de langdurige zorg. De cliënten in beschermd wonen hebben geen indicatie voor behandeling. Dat betekent dat niet de gedragsdeskundige de hoofdbehandelaar is, maar de huisarts. De gedragsdeskundigen kunnen en willen deze cliënten graag helpen, maar dat kan niet omdat B&E hiervoor niet betaald krijgt. Dit wordt ervaren als een spagaat; je wilt graag helpen, maar je moet ook in je rol en verantwoordelijkheid blijven, met het oog op betaalbare zorg.

Ondersteunende Diensten

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Inleiding

De Ondersteunende Diensten (OD) nemen dit jaar voor de eerste keer deel aan het kwaliteitskaderproces door het houden van teamreflecties. De OD leveren een grote diversiteit aan diensten binnen Abrona. Ook de doelgroepen voor wie de ondersteuning van waarde is, varieert. Daardoor komen de vragen ‘wie is onze klant?’ en ‘vanuit welk perspectief reflecteren we?’ veelvuldig naar voren.

De OD hebben voor de teamreflecties gekozen voor het perspectief van de zorgteams, omdat deze het dichtst bij de uiteindelijke klant staan.

Ondersteunende diensten moeten gaan zien dat teamreflectie als onderdeel van de cyclus van jaarplannen helpt bij het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. Voor verbetering van arbeidsomstandigheden is de scan kwaliteit van arbeid helpend.

Teamreflectie Ondersteunende Diensten

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Samenwerken

Uit de teamreflecties komen met name verbeterpunten rond de samenwerking naar voren. Samenwerken is cruciaal, net als bij de andere organisatieonderdelen van Abrona. Voor contact leggen en onderhouden wordt vaak voor mail gekozen. De wens is om meer het persoonlijke contact op te zoeken en het gesprek met elkaar te hebben. Elkaar ontmoeten en spreken kan helpen om de verwachtingen scherp te krijgen en zo de samenwerking te verbeteren. Zorgmedewerkers zijn vaak zoekende bij wie ze met welke vraag terecht kunnen. Om het antwoord te vinden op één vraag worden soms vier collega's betrokken.

Aan het verbeteren van klanttevredenheid wordt al gewerkt. Bij de service-desk zijn alle inkomende vragen in kaart gebracht. Dit heeft geleid tot een 'afsprakendocument' tussen de medische dienst en de service-desk waarin staat of geleverd wordt wat is afgesproken. Het gaat hierbij om het leren kijken met andere ogen, niet alleen naar de vraag die voor je ligt.

Ook bij de administratie is gekeken naar het thema klanttevredenheid. Er worden al meer bijeenkomsten en bezoeken gepland bij de klant om het persoonlijk contact te bevorderen. De vraag 'Hoe tevreden ben je?' wordt steeds vaker gesteld.

Vastgoed koppelt de klantervaring al jaren aan de inspectie van de gebouwen. Zij vragen bij de inspectie naar de tevredenheid over het onderhoud.

Toch is er winst te behalen als de medewerkers van de OD meer bewust zijn dat het goed samenwerken vanuit ieders expertise en het delen van kennis leidt tot grotere klanttevredenheid bij de zorgteams. Meer verbinding tussen OD onderling en met de zorgteams verbetert de kwaliteit van zorg. Komend jaar zoeken de OD naar nog meer initiatieven om het onderlinge (persoonlijke) contact te stimuleren. Een voorbeeld: 'op intranet werd onlangs een oproep gedaan om cliënten naar een activiteit te brengen, dan staat een groot deel van het team klaar om te gaan'. Een mooie uiting van de pay-off van Abrona 'Met elkaar, voor elkaar!'.

Reflectie & focuspunten

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Interne reflectie

Het Abrona Kwaliteitsrapport 2019 is gemaakt aan de hand van de rode draden uit de diverse teamreflecties, aangevuld met jaarcijfers. Hoe wordt hiernaar gekeken door de medezeggenschapsorganen, de raad van toezicht en het managementteam. En wat is de reflectie van de bestuurder op het Kwaliteitsrapport?

N.B. De geplande bijeenkomsten voor deze reflecties konden vanwege maatregelen rondom het coronavirus helaas niet doorgaan. De reflecties zijn daarom schriftelijk ingebracht.

De centrale cliëntenraad (CCA)

… vindt het fijn dat in dit rapport Abrona als geheel overkomt.
Het valt de CCA op dat de focuspunten voor 2020 niet veel verschillen van de focuspunten voor 2019. Ook valt het ze op dat de langdurige zorg evenveel focuspunten heeft als vorig jaar en de MO juist meer focuspunten heeft.

Het onderwerp ‘Zinvolle dag’ is voor de CCA zeer belangrijk. Zij hadden verwacht dat hierop uitgebreider in was gegaan. Dit blijkt niet het geval te zijn.

In het rapport leest de CCA dat cliënten in ‘DVIE!’ hebben aangegeven verandering te willen als het gaat om de sfeer op de groep. Per team en per locatie wordt gekeken wat er nodig is en cliënten worden hierbij nauw betrokken. De CCA geeft aan dat, in de praktijk, het betrekken van cliënten bij de sfeer op de groep verschilt per locatie.

Het onderwerp ‘vaste medewerkers’ komt summier terug in de tekst over stabiliteit en continuïteit. De CCA zou hier graag meer aandacht voor willen.

In het gehele rapport komt (mede)zeggenschap weinig naar voren. Dit vindt de CCA jammer en zij zouden dit graag anders zien.

De centrale familieraad (CFA)

… vindt de inhoud van het rapport herkenbaar ten opzichte van andere jaren. Wat er in beschreven staat, gebeurt ook echt.

De CFA mist een beschrijving van hoe het rapport tot stand is gekomen. Welke vragen en welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt? Hoeveel medewerkers hebben meegewerkt aan het onderzoek? Hoeveel locaties hebben meegewerkt?

Het eerste deel is meer een algemeen verslag en geen meting of de doelen behaald zijn. Zodoende is het rapport ook niet vergelijkbaar met vorige rapporten.

In het rapport wordt veel tekst gebruikt om te beschrijven waar Abrona mee bezig is (geweest). Het kan bondiger waardoor het in kracht toeneemt.

De CFA ziet te weinig resultaatbeschrijvingen. Wat hebben al deze activiteiten opgeleverd? Wat is er bereikt? Hoe is de kwaliteit toegenomen? En wat verstaan we onder kwaliteit? Wat de CFA betreft is er nog veel te doen in het focussen op het SMART formuleren.

Wat betreft de eigen regie en zeggenschap van cliënten herkent de CFA het spanningsveld dat soms kan ontstaan tussen familie en begeleiders.
Het lijkt voor sommigen of de familie het fout doet. Ook hoort de CFA dat het lijkt of eigen regie wordt opgevat als toegeven aan allerlei impulsen.

De CFA vindt focus op het behoud van behandelaren belangrijk.

In het verslag van de maatschappelijke ondersteuning leest de CFA dat de teams enthousiast aan de slag zijn gegaan en dat externe groei en innovatie de teams energie geeft. Ook worden hier afspraken beschreven voor verbetering. De vraag die de CFA nu nog heeft is: wat maakt dat MO-teams een positieve vibe beleven en werken aan de doelen?

De Ondernemingsraad (OR)

… vindt het rapport heel herkenbaar, prettig leesbaar, helder en feitelijk.
Het eerlijke verhaal wordt verteld, zonder opsmuk. De OR heeft hier waardering voor. Ook al is het een bescheidenere uitvoering dan vorig jaar, het ziet er prima en overzichtelijk uit.

Het valt de OR op dat de focuspunten voor 2020 grotendeels hetzelfde zijn als die voor 2019. Dit roept de vraag op wat het betekent om iets als focuspunt te hebben. Wordt een focuspunt vertaald naar bijvoorbeeld beleids- en afdelingsplannen? Hoe vindt sturing hierop plaats?

Het valt de OR op dat leiderschap geen onderwerp is in het rapport. Terwijl er in 2019, om meerdere redenen, bewust is gekozen voor meer teamleiders. De OR wil hier meer aandacht voor.

Wat de gevolgen zijn en hoe groot de impact is als een locatie structureel met veel uitzendkrachten werkt, vindt de OR nog wat onderbelicht.

De OR merkt ook op dat in het rapport onvoldoende wordt benoemd dat Abrona vanuit gemeenten een zeer gewaardeerde partner is en daardoor ook veel gevraagd/ingezet wordt. Laten we hier trots op zijn.

De raad van toezicht (RvT)

... vindt het kwaliteitsrapport mooi en overzichtelijk en in vergelijking met vorig jaar is het rapport compacter, concreter en meer volgbaar geworden, ook qua vormgeving. De RvT vindt vooral de verkorte weergave prettig om te lezen. Een 'praatje bij een plaatje' is een goede vorm. Het rapport bevat veel tekst, maar is eerlijk, herkenbaar en heeft dynamiek: echt Abrona. Het geeft aan hoe we samen Abrona willen zijn en dat Abrona in ontwikkeling is. Er is progressie te zien in de ontwikkeling van teams, vooral in de MO. De RvT vindt het prettig dat de cijfers nu bij elkaar staan in een bijlage. Verder vindt de RvT het belangrijk dat het rapport herkenbaar blijft voor de teams die de input hebben geleverd vanwege het eigenaarschap van het kwaliteitskader. Het rapport geeft eerlijk weer wat goed gaat en wat beter kan. Maar waar ligt de grens tussen proces en resultaat? De RvT ziet graag dat de behaalde resultaten volgend jaar weergegeven worden. De focuspunten 2020 richten zich op de kwaliteit en verhouden zich goed met het masterplan Abrona Goed en Gezond.

Het Managementteam (MT)

... vindt dat het kwaliteitsrapport een goede weergave is van wat er nu leeft binnen Abrona en herkent de opgetekende verhalen. Het is Abrona.

Gezien de financiële omstandigheden is er gekozen voor een eenvoudige versie van het rapport. Het is goed gelukt om het rapport compact en leesbaar te houden in een aantrekkelijke vorm.

Het kwaliteitsrapport gaat heel veel over inhoud en ambities. Ook dat is Abrona. We willen meer en beter. Door de veelheid ontbreekt soms focus, waardoor verbeteringen niet altijd lukken. We hebben de intentie om met elkaar de goede dingen te doen. Het blijkt echter niet eenvoudig om dat op het juiste moment, op de juiste manier en met de juiste collega's te doen.

Er is overlap in de focuspunten 2019 en 2020. We wilden in 2019 familie en verwanten veel meer betrekken bij de totstandkoming van dit rapport. Ook was het doel om de teams beter in balans te brengen. Dit is beide niet overal gelukt. Wat spreken we met elkaar af om in 2020 wel de gewenste resultaten op de focuspunten te behalen? Zeg wat je doet en doe wat je zegt. Misschien helpt het om de focuspunten SMART te formuleren, te kaderen, te borgen, te monitoren en erop te sturen. Zodat we ook op langere termijn het gewenste resultaat behouden.

De bestuurder

... vindt dat er in 2019 een belangrijke stap is gezet. Alle teams hebben het gesprek gevoerd over op welke manier kwaliteit wordt vormgegeven en hoe daarbij wordt samengewerkt. Dit gaat zowel om de teams in het primair proces als in de ondersteunende diensten en van Behandeling & Expertise (B&E). Een prachtige stap.

In de samenwerking tussen de ondersteunende diensten en de primaire zorgteams is er nog vaak sprake van “wij en zij”. Ook al willen we dat niet. We kunnen beter worden in het verduidelijken van waar je terecht kunt met bepaalde vragen. En we kunnen helderheid scheppen in wie waarvoor verantwoordelijk is en welke afspraken we maken. Binnen B&E zijn de behandelaren voor de zorgteams gelukkig goed vindbaar.

We zijn tevreden dat de samenwerking is verbeterd in de zorg: de grens tussen de langdurige specialistische en generalistische zorg begint te vervagen. Hier ben ik blij om, want daardoor kunnen we medewerkers makkelijker op verschillende locaties inzetten.

We kunnen nog beter worden in de interne logistiek en het benutten van de woonlocaties die we hebben door een goede interne samenwerking (in- door en uitstroom cliënten).

In 2020 moeten we in de MO wel echt even een pas op de plaats maken qua groei en in plaats daarvan investeren in de kwaliteit van de teamopbouw.

Als nieuwe bestuurder van Abrona heb ik slechts een deel van de kwaliteitscyclus 2019 van Abrona meegemaakt. De belangrijke onderwerpen uit mijn gesprekken met velen binnen en buiten Abrona zie ik terug in onze focuspunten voor 2020.

Alles overziend, doen we veel dingen goed. Wat beter kan is het slimmer inrichten van processen en het samen afspraken maken. En we mogen onszelf ook de ruimte geven om met de dagelijkse vraagstukken oplossingsgericht aan de gang te gaan. Denk maar even terug aan wat we op ons pad kregen met de Coronacrisis in maart 2020.

We gaan er samen voor.

Externe reflectie

Onderdeel van het kwaliteitsrapport is het houden van een externe visitatie. In 2018 en 2019 hebben Prisma, Abrona en Zuidwester in gezamenlijkheid de externe visitatie vorm gegeven. Voor 2020 stond deze wederom, voor de laatste keer in deze samenstelling, gepland.

Vanwege de maatregelen rondom het coronavirus heeft deze externe visitatie over de kwaliteitsrapporten 2019 niet plaats kunnen vinden.

Focuspunten 2020

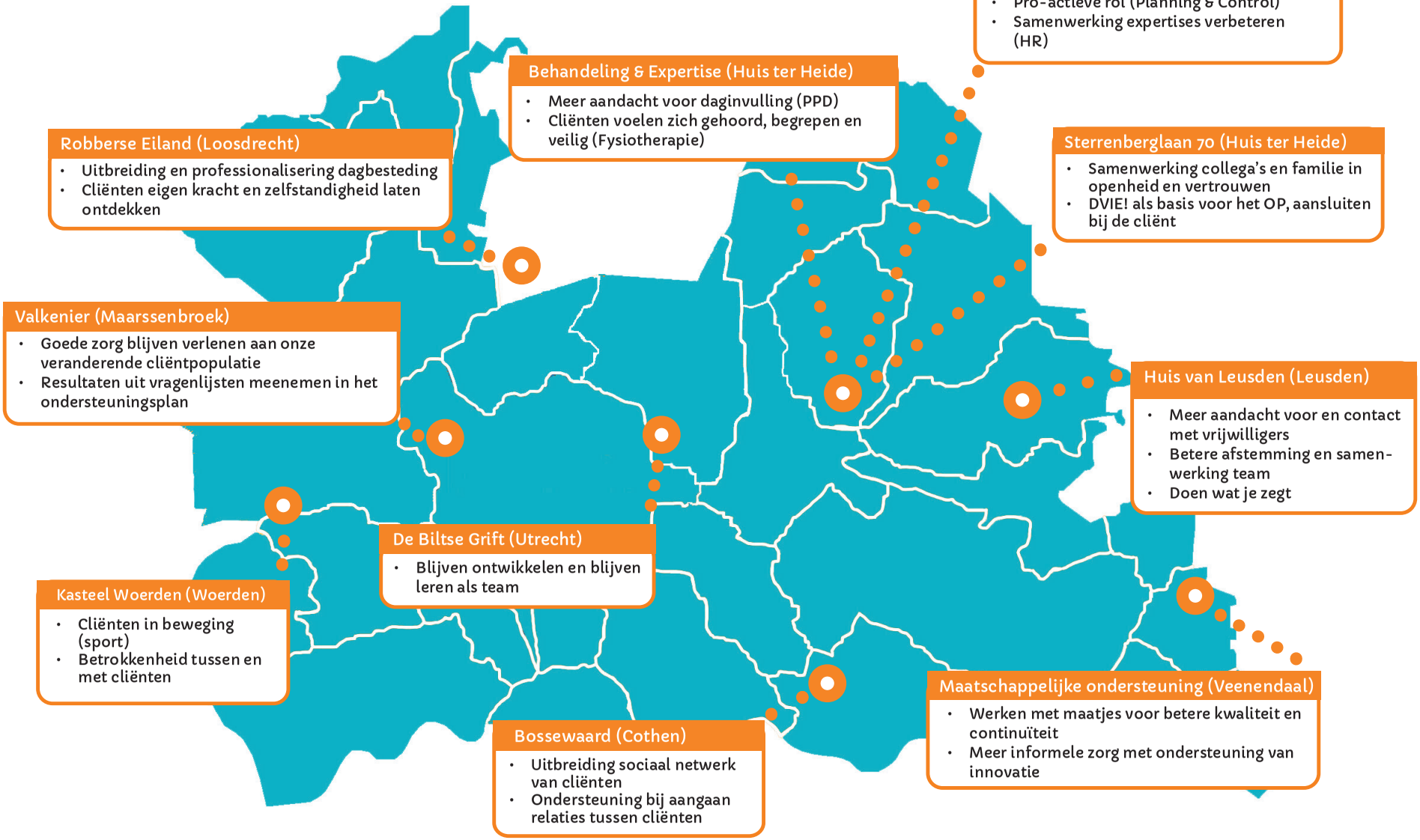
Voor de Langdurige Zorg;
- Elke zorglocatie is Triple-C geschoold en werkt er mee
- Aandacht voor sfeer op de groep, voeding, lijf en beweging
- Basis van teams op orde brengen
- Draaiboek teams; wanneer wat, op welk moment
- Samenwerking met ondersteunende diensten

Voor de Maatschappelijke Ondersteuning;
- Werken met maatjes ter bevordering van kwaliteit en continuïteit
- Implementatie LifeWise
- Door groei extra zorg voor het interne proces rondom ondersteuningsplannen
- Methodiek van ondersteuningsplannen versus de wensen en eisen van gemeenten
- Beoordeling Menselijke Maat
- Verkennen Ervaringwijzer
- Uitbouwen informele zorg met ondersteuning en innovatie
- Inwerken nieuwe collega's
- Stroomlijnen teamproces
- Borgen van zelforganisatie

Voor Behandeling & Expertise;
- Samenwerking tussen de vakgroepen, tussen B&E en de zorgteams en tussen B&E en de Ondersteunende Diensten

Voor Ondersteunende Diensten;
- Samenwerking; ontmoeting en gesprek
- Klanten betrekken bij verbeteringen en opzetten projecten
- Werken aan kwaliteit van dienstverlening onderdeel laten zijn van de jaarcyclus

Voorbeelden focuspunten van enkele locaties



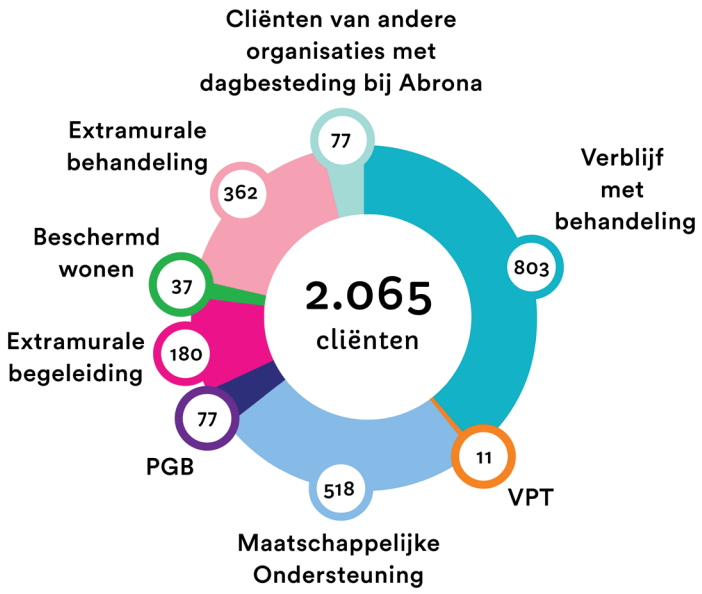
Wil je de focuspunten weten van een locatie? Vraag het aan het team, de lokale raad of teamleider.

Cijfers

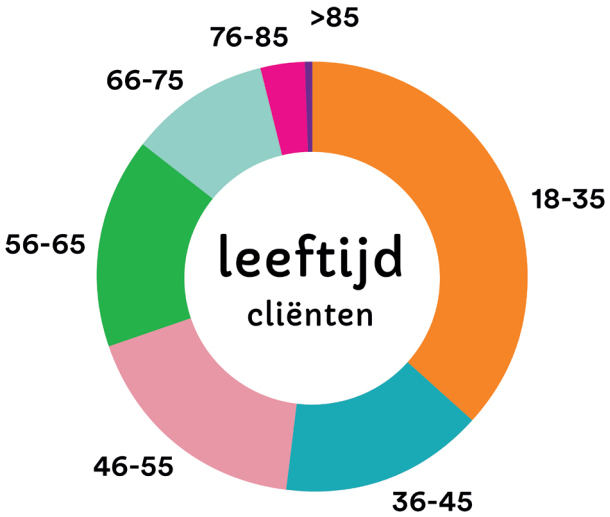
Abrona
met elkaar
voor elkaar

Cijfers - cliënten

Aantallen en verdeling cliënten

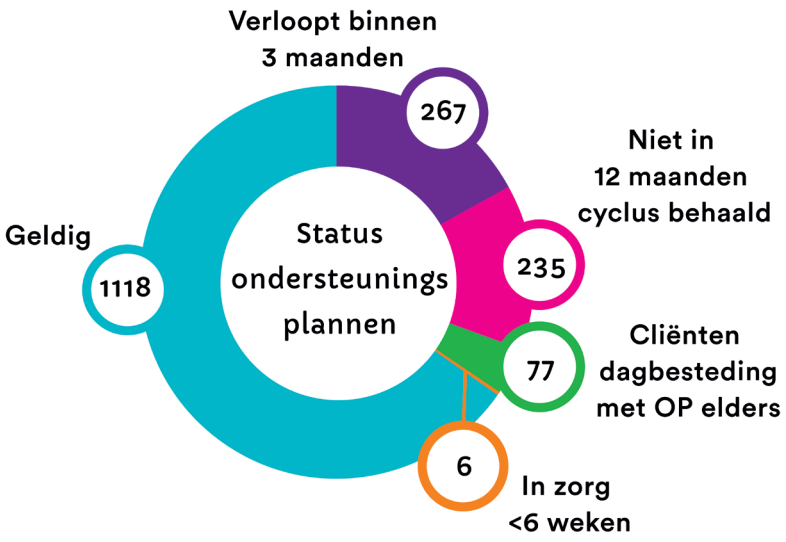


Leeftijd cliënten



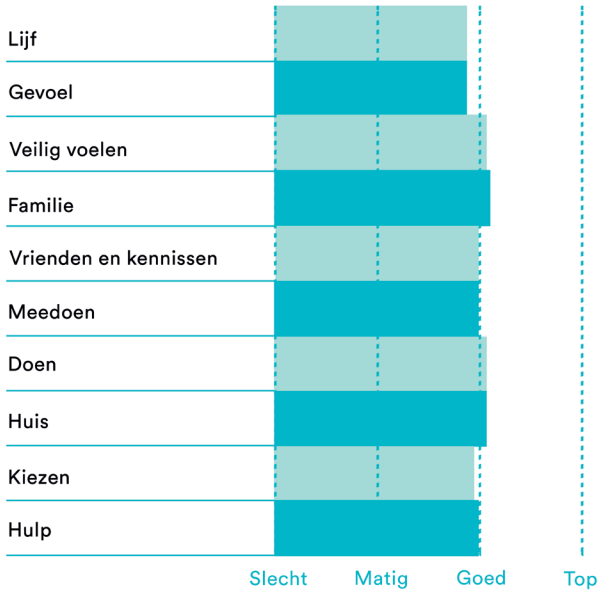
Cijfers - cliënten

Ondersteuningsplannen

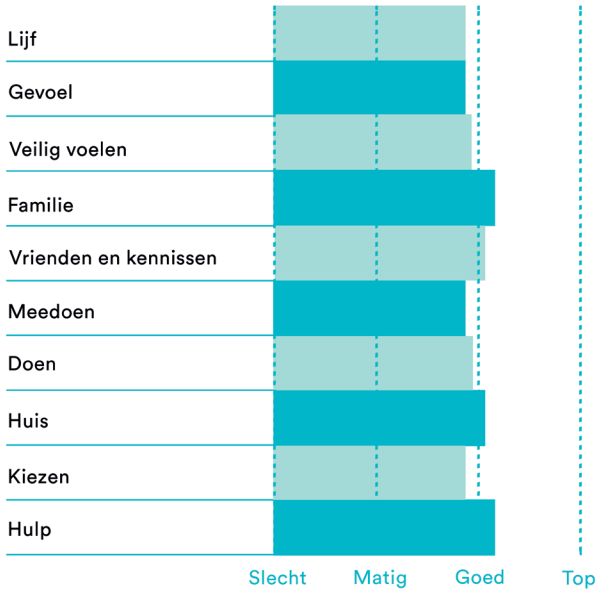


Cijfers - cliënten

Dit vind ik ervan! - cliënt



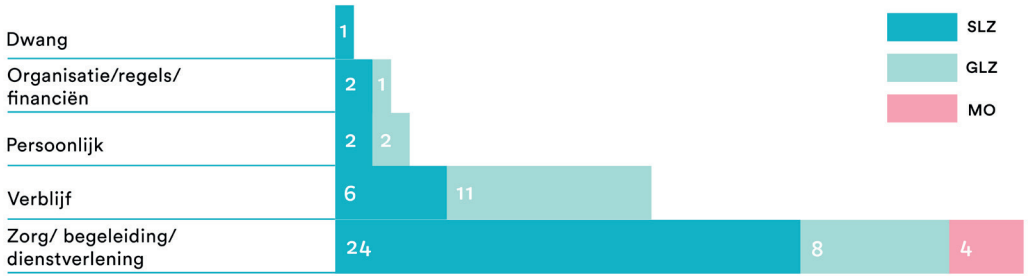
Dit vind ik ervan! - verwant



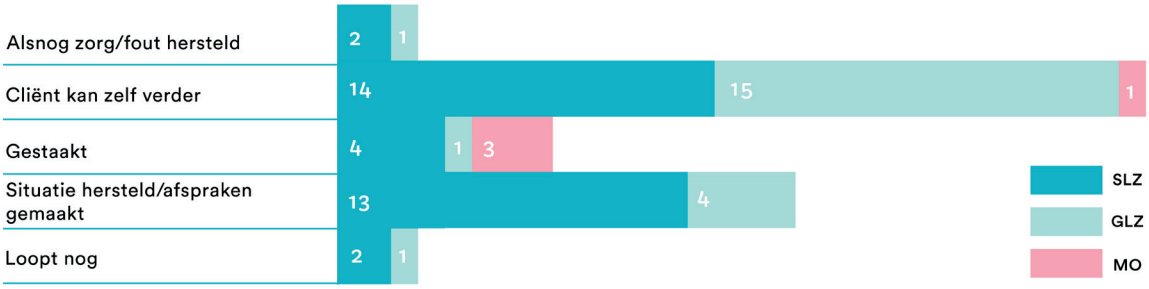
Cijfers - cliënten

Overzicht kwesties cliënten bij cliëntvertrouwenspersoon

Kwesties/aard van de kwesties

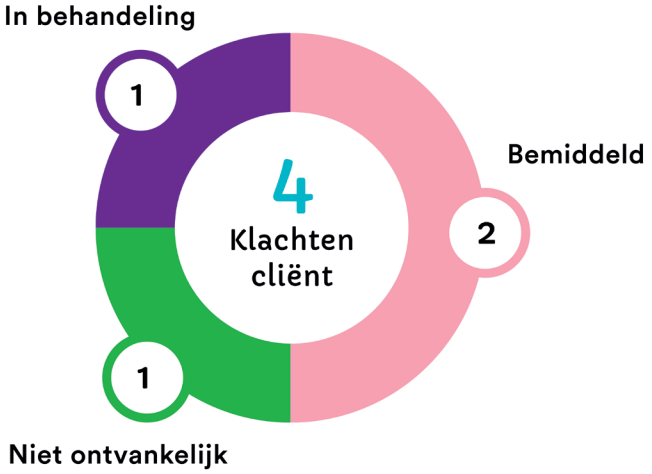


Resultaat van de kwesties

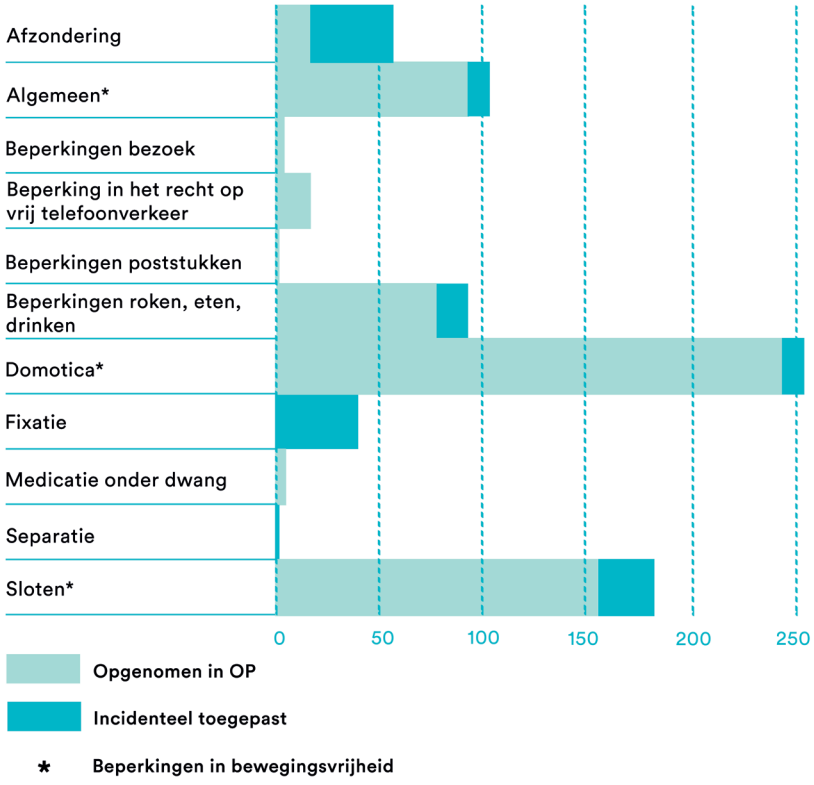


Cijfers - cliënten

Aantallen klachten klachtencommissie Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht 2019

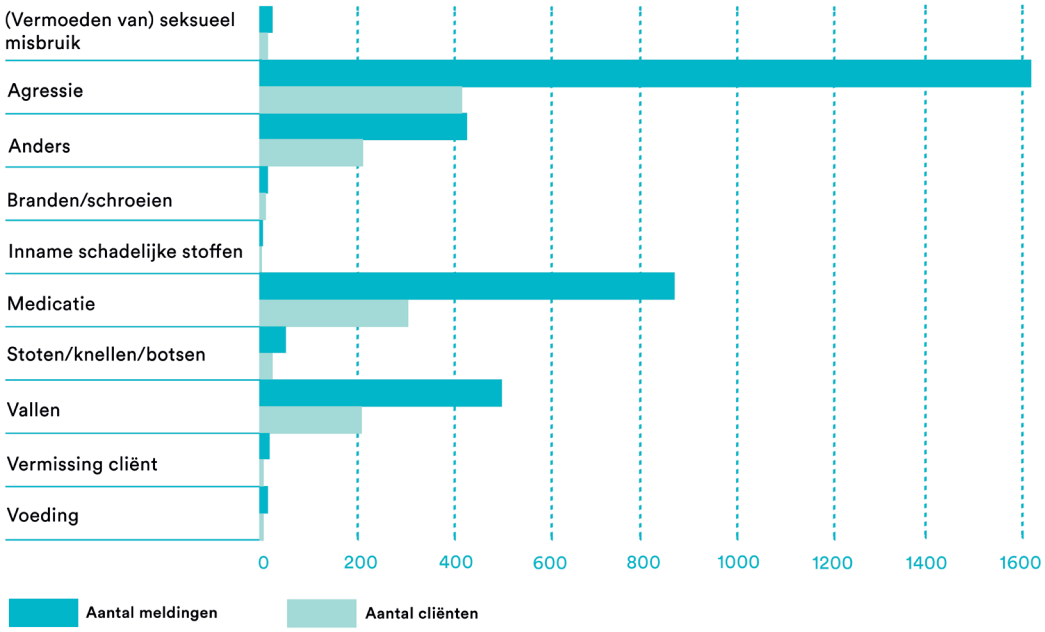


Vrijheidsbeperkende maatregelen



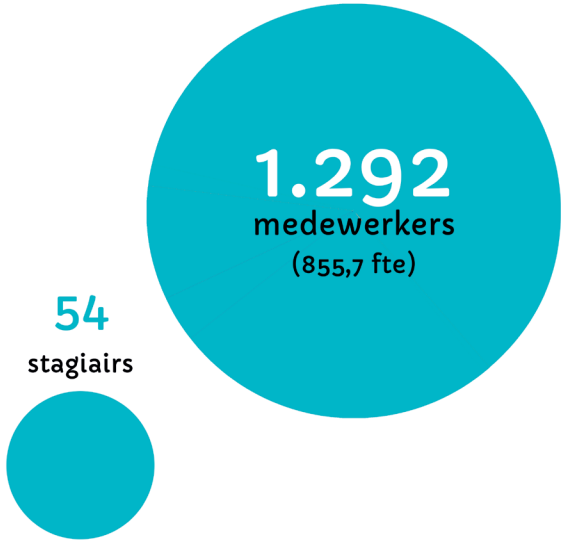
Cijfers - cliënten

Meldingen incidenten cliënten

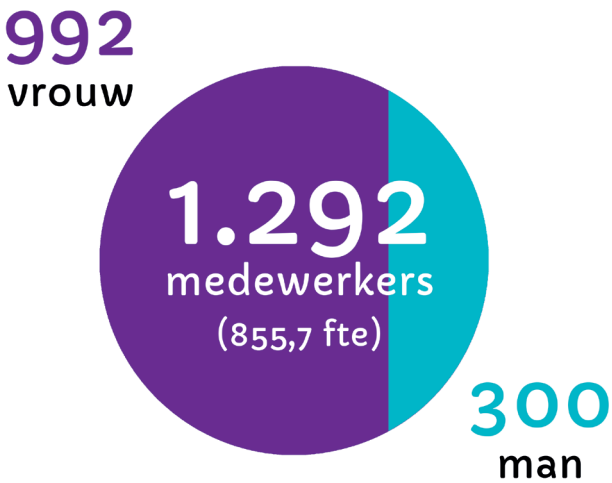


Cijfers - medewerkers

Aantallen medewerkers

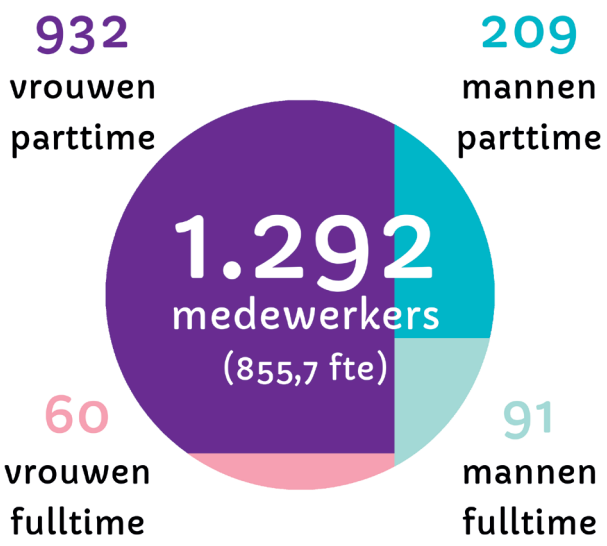


Verdeling man/vrouw medewerkers

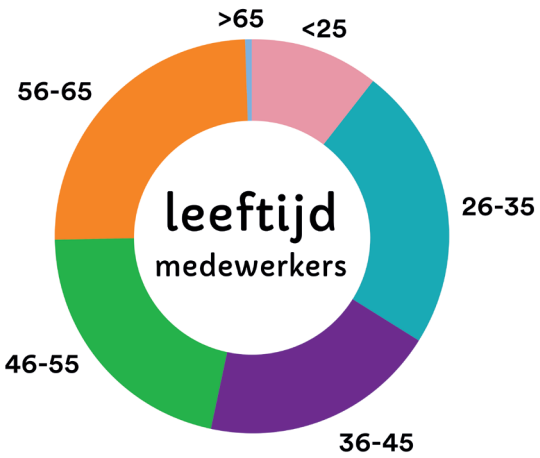


Cijfers - medewerkers

Verdeling parttime/fulltime medewerkers

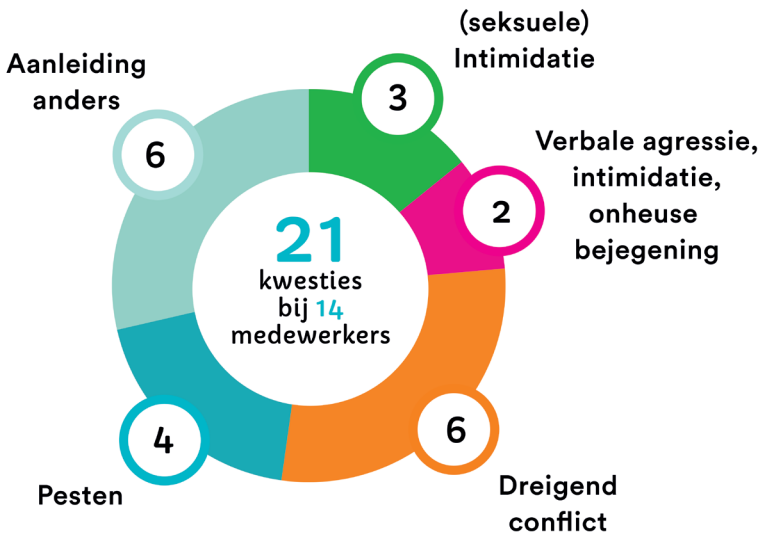


Leeftijd medewerkers



Cijfers - medewerkers

Overzicht kwesties medewerkers

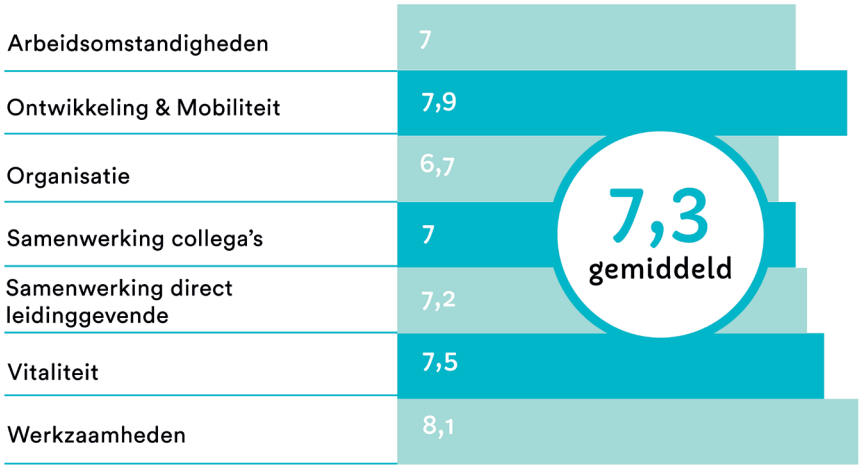


Aantal klachten klachtencommissie medewerkers 2019

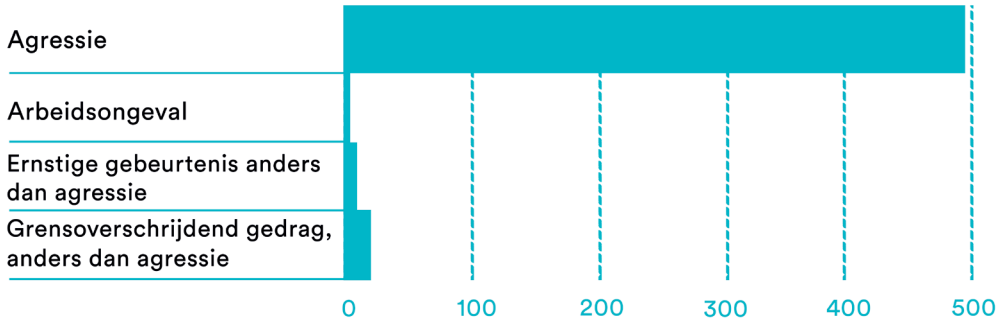
Cijfers - medewerkers

Scan kwaliteit van arbeid

36 teams, periode juli 2018- november 2019



Meldingen incidenten medewerkers



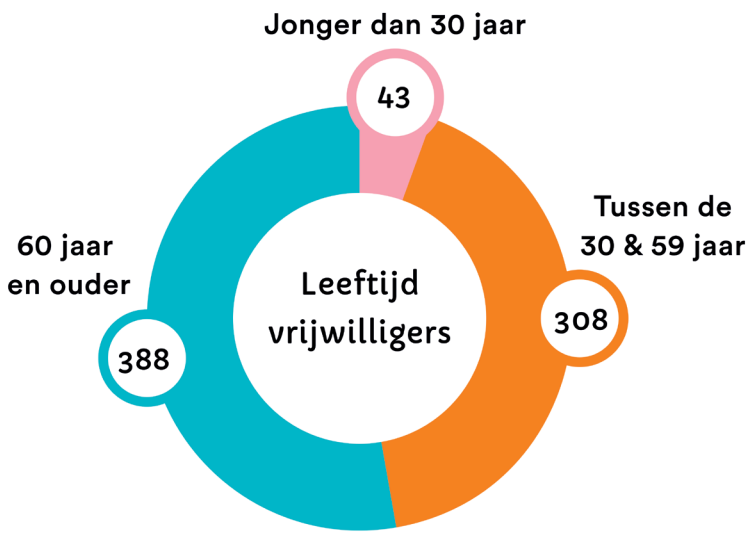
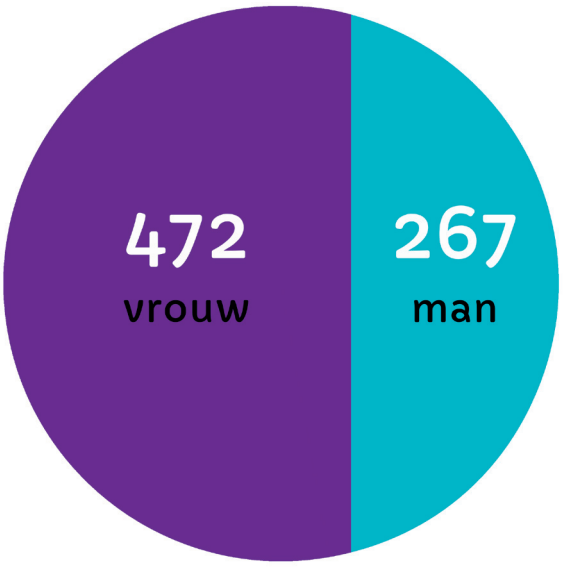
Cijfers - medewerkers

Aantal vacatures primaire zorg op 31 december 2019

Verzuimpercentage

Cijfers - vrijwilligers

Leeftijd vrijwilligers



Verdeling man/vrouw en aantal vrijwilligers