



Clïëntversie Kwaliteitsrapport 2019

Inleiding

Ieder jaar maakt Abrona een kwaliteitsrapport. In dit rapport staat hoe we werken aan de kwaliteit van zorg.

Dit is de cliëntversie van het kwaliteitsrapport van 2019. Heel Abrona doet mee:

- **Langdurige Zorg**
- **Maatschappelijke Ondersteuning**
- **Behandeling en Expertise**
- **Ondersteunende Diensten**

In het rapport staat:



Wat gaat goed?



Wat kan beter?



Wat krijgt in 2020 extra aandacht?

Er staan woorden in een **blauwe kleur**. Deze woorden staan aan het einde van de tekst nog een keer uitgelegd.

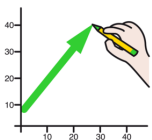
Langdurige zorg

Deel 1: Proces van de zorg



Wat gaat goed?

- De **ondersteuningsplannen** sluiten aan op **Dit Vind Ik Ervan!**. **Dit Vind Ik Ervan!** is de manier waarop begeleiding vraagt wat de cliënten van de zorg en ondersteuning vinden.
- Cliënten hebben het gevoel dat ze zelf beslissen over hun leven.
- Veel mensen steunen **Triple-C**. **Triple-C** is een manier van werken waarbij cliënten het gewone leven ervaren.
- Het maken van de verslagen per drie maanden voor cliënten bij wie dit belangrijk is.



Wat kan beter?

- Zorgen dat de **ondersteuningsplannen** bijgewerkt zijn.
- Goed bijhouden of de doelen zijn gehaald.
- Samenwerking tussen zorg en de afdeling behandeling.
- De invulling van de dag van cliënten.



Punt van aandacht:

- Iedere locatie waar Abrona zorg levert heeft een opleiding gehad over **Triple-C**. En iedere locatie werkt met **Triple-C**.

Langdurige zorg

Deel 2: Ervaringen van cliënten



Wat gaat goed?

- Begeleiders werken steeds meer met **Dit Vind Ik Ervan!**.
- **Dit Vind Ik Ervan!** sluit aan bij de **ondersteuningsplannen**.
- Cliënten zijn positief.



Wat kan beter?

- **Dit Vind Ik Ervan!** moet ieder jaar worden ingevuld.
- Meer aandacht voor:
 - Sfeer op de groep
 - Voeding
 - Lijf
 - Beweging
- Familie en verwanten meer betrekken.
- **Dit Vind Ik Ervan!** ook gebruiken voor werk.



Punten van aandacht:

- Sfeer op de groep
- Voeding
- Lijf
- Beweging

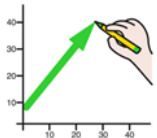
Langdurige zorg

Deel 3: Ervaringen van teams



Wat gaat goed?

- Doorgaan in moeilijke tijden.
- De teams willen steeds beter worden.
- Er wordt gebruik gemaakt van waar iedereen goed in is.
- De begeleiders willen samen werken.



Wat kan beter?

- Elkaar zeggen wat goed gaat en wat beter kan.
- De basis van het team in orde krijgen.
- Scholing en andere activiteiten over de veranderende groep cliënten.
- Scholing en activiteiten om het werken met **Triple-C** beter te maken.
- Samenwerken met andere teams.



Punten van aandacht:

- Basis van teams goed maken.
- Ieder team heeft duidelijk wat ze op welk moment moeten doen.
- Samenwerken met de afdelingen die ondersteunen.

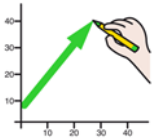
Maatschappelijke ondersteuning

Deel 1: Proces van de zorg



Wat gaat goed?

- De manier om **ondersteuningsplannen** te maken is makkelijker geworden.
- Er is betere samenwerking met andere teams en organisaties.
- Altijd bereikbaar door contact via digitale apparaten.



Wat kan beter?

- De **ondersteuningsplannen** vaker bekijken en aanpassen.
- Abrona weet welke cliënten ze kunnen helpen.
- Aansluiten bij de vraag van de gemeente.



Punten van aandacht:

- Werken met maatjes.
- Gaan werken met **Lifewise**. Dit is een manier van begeleiden. Deze begeleiding gaat over rust krijgen in het leven. En zo zelfstandig mogelijk leven.
- Extra zorg voor het maken van de **ondersteuningsplannen**.

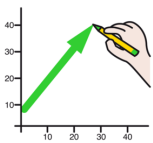
Maatschappelijke ondersteuning

Deel 2: Ervaringen van de cliënt



Wat gaat goed?

- Het is bekend met welke nieuwe manieren er gewerkt kan worden.



Wat kan beter?

- De vragen van de **Menselijke Maat** moeten makkelijker.
- Werken met vernieuwingen.
- Werken met zorg door vrijwilligers, familie/verwanten en vrienden.



Punten van aandacht:

- Beoordeling van de **Menselijke Maat**.
- Onderzoeken **Ervaringswijzer**.
- Meer zorg door vrijwilliger, familie/verwanten en vrienden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van nieuwe manieren.

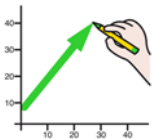
Maatschappelijke ondersteuning

Deel 3: Ervaringen van de teams



Wat gaat goed?

- Samenwerken met de afdelingen die ondersteunen.
- Samenwerken met mensen van de gemeente.
- Meer cliënten gebruiken **DigiContact**. Met **DigiContact** kunnen cliënten een zorgverlener spreken op momenten dat hun eigen begeleider niet bereikbaar is. Dit gaat via beeldbellen.
- Het is duidelijker welke cliënten hulp kunnen krijgen. Daardoor zijn er meer kansen en mogelijkheden.



Wat kan beter?

- Nieuwe medewerkers leren hoe ze hun werk goed doen.
- Het pakken van kansen en mogelijkheden.



Punten van aandacht:

- Nieuwe collega's het werk leren.
- Zorgen dat het proces om de zorg beter gaat.
- Zorgen dat teams goed zelfstandig werken.

Behandeling en Expertise

Deel 3: Ervaringen van de teams



Wat gaat goed?

- Ze worden goed gevonden.
- Wat ze doen is duidelijk.
- Ze geven goede adviezen.



Wat kan beter?

- Samenwerken van behandelaren op nieuwe ideeën.
- [MijnCaress](#) en [Ysis](#) beter op elkaar aan laten sluiten.
- Zorg en behandeling meer op elkaar aan laten sluiten.
- Wat Behandeling en Expertise kan doen bij beschermd wonen en de begeleidingsvragen die hier zijn.



Punt van aandacht:

- Samenwerking.

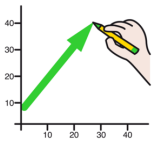
Ondersteunende Diensten

Deel 3: Ervaringen van de teams



Wat gaat goed?

- De mensen doen wat ze moeten doen.



Wat kan beter?

- Duidelijker zijn in wie waarbij kan helpen.
- Onderzoek doen naar het werkplezier van de medewerkers.
- Manieren om te verbeteren met elkaar bespreken en doen.



Punten van aandacht:

- Samenwerking. Ontmoeting en gesprek.
- Begeleiders mee laten doen bij het opzetten en verbeteren van projecten.
- Ieder jaar de kwaliteit van de ondersteuning bespreken.

Uitleg van de woorden

Ondersteuningsplan: Iedere cliënt moet een ondersteuningsplan hebben. In dit plan staat wie de cliënt is. Er staat ook in wat belangrijk is en welke doelen de cliënt heeft.

Dit Vind Ik Ervan!: Dit Vind Ik Ervan! is een manier om de ervaringen van cliënten te onderzoeken. De cliënt en begeleider hebben het hele jaar gesprekken. De gesprekken gaan over bepaalde thema's. De cliënt bepaald welk thema belangrijk is. En waar hij of zij over wilt praten. Dat wat de cliënt vertelt wordt gebruikt voor het ondersteuningsplan.

Triple-C: Triple-C is een manier van begeleiden. Belangrijk is dat cliënten het gewone leven ervaren.

Lifewise: Lifewise is een manier van begeleiden. Deze begeleiding gaat over rust krijgen in het leven. En zo zelfstandig mogelijk leven.

Menselijke maat: Menselijk Maat is een manier om de ervaringen van cliënten te onderzoeken. De Menselijk Maat onderzoekt welk verschil de begeleiders maken in het leven van de cliënten.

Ervaringswijzer: Ervaringswijzer is een manier om de ervaringen van cliënten te onderzoeken. Cliënten krijgen een digitale vragenlijst. Deze kunnen ze zelf invullen.

Digicontact: Met DigiContact kunnen cliënten een zorgverlener spreken op momenten dat hun eigen begeleider niet bereikbaar is. Dit gaat via beeldbellen.

MijnCaress: MijnCaress is het programma op de computer waar begeleiders van Abrona de gegevens van cliënten bewaren.

Ysis: Ysis is het programma op de computer waar behandelaars van Abrona de gegevens van cliënten bewaren.