



Kwaliteitsrapport 2021

'Alles wat je aandacht geeft groeit'

Voorwoord

Het jaar 2021 werd opnieuw gedomineerd door de wereldwijde coronapandemie en dat heeft wederom gezorgd voor uitdagingen in de organisatie en werkplanningen. Toch hadden we al geleerd van het pandemiejaar 2020 en waren we in staat veel sneller en gemakkelijker in te spelen op de steeds wisselende landelijke preventiemaatregelen.

De kwaliteit van onze zorg en dienstverlening en de plannen ter verbetering ervan vormen de primaire focus binnen Aanzien. Om onze kwaliteit van zorg, de tevredenheid van onze cliënten, stakeholders en medewerkers te waarborgen en blijvend te verbeteren, werken wij met diverse meetinstrumenten. Wij voeren regelmatig analyses uit, leren continu van de uitkomsten zodat verbeteren centraal staat. Bij Aanzien draait het om onze cliënten en bieden we ze persoonsgerichte zorg.

Om ervoor te zorgen dat we passende zorg kunnen bieden aan elk individu gaan we samen met de cliënt na op welke gebieden de cliënt het meest hulp nodig heeft (Zelfredzaamheidsmatrix) en welke situaties ervoor zouden kunnen zorgen dat het even niet goed gaat bij cliënten (Risicotaxatie). We werken met een persoonlijk zorgplan waarin bovengenoemde onderdelen verwerkt zijn en vragen onze cliënten via tussenevaluaties en het cliënttevredenheidsonderzoek over de tevredenheid van de geleverde zorg. Door te leren van elkaar kunnen we samen de zorg blijven verbeteren.

In dit kwaliteitsrapport blikken we een terug op de verschillende aspecten van kwaliteit van leven en van zorg, en vertellen we over de vooruitgang. Ook laten we zien aan welke verbeteracties we werken, koppelen we terug op de speerpunten uit het afgelopen jaaren vertellen we over onze nieuwe speerpunten.

Wie zijn wij?

Aanzien is een eigenzinnige organisatie waarin al jaren met passie en gedrevenheid gewerkt wordt vanuit een kijk dat nabijheid en geloof in de cliënt dé noodzakelijke ingrediënten zijn om een mens de beste versie van zichzelf te laten worden. Bij ons is de cliënt de regisseur van het eigen zorgproces. De zorgprofessionals bieden met maatwerk ondersteuning in het behalen van de doelen van de cliënt, waarbij gebruik wordt gemaakt van het netwerk en de omgeving van de cliënt. Bij Aanzien sta je er niet alleen voor.

Aanzien gaat uit van het principe dat ieder mens uniek is en als zodanig behandeld dient te worden. De doelgroep van Aanzien is breed en bestaat uit kwetsbare individuen die als 'moeilijk' bestempeld worden in de maatschappij. Aanzien streeft ernaar om deze doelgroep de juiste ondersteuning te bieden, om respect te hebben voor de autonomie van de cliënt, om het welzijn, de zelfredzaamheid en het sociale netwerk te stabiliseren en/of te vergroten en om participatie te bevorderen.



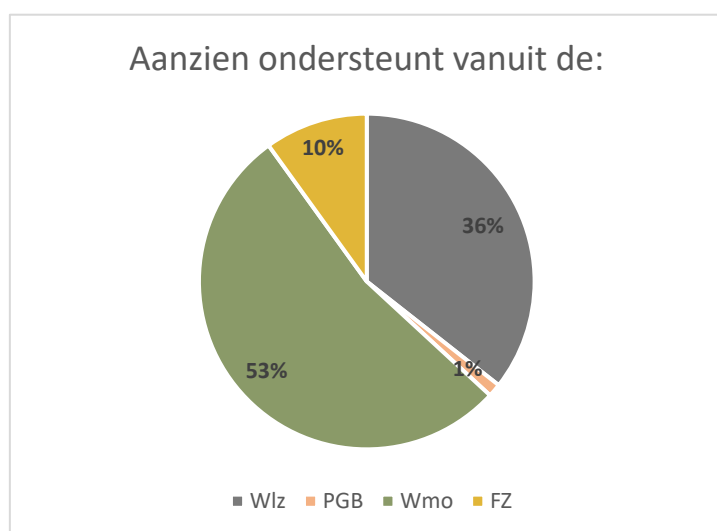
Doelgroepen

Aanzien biedt integrale hulpverlening aan mensen met meervoudige en complexe problemen, van jongvolwassenen tot ouderen met verschillende (culturele) achtergronden. Aanzien heeft te maken met onder andere ex-gedetineerden, dak- en thuislozen, mensen met (zware) gedragsproblemen, verslaving en/of een verstandelijke beperking.

In de regel heeft een cliënt bij Aanzien problemen op meer dan vijf leefgebieden. Het gaat veelal om zeer kwetsbare burgers die binnen het reguliere hulpverleningsaanbod niet of onvoldoende aansluiting vinden.

Aanzien heeft diverse locaties met elk hun eigen identiteit en werkwijze. Deze staan beschreven in de locatieprofielen. Zowel bij aanname van cliënten als bij de begeleiding van cliënten wordt er strikt volgens deze profielen gewerkt.

Wij bieden zorg vanuit verschillende financieringsstromen vanuit het gedachtengoed dat het hulpverleningstraject van A tot Z binnen de organisatie doorlopen kan worden.



Zilveren Kruis Regio Utrecht:

Wlz VG en Wlz GGZ-wonen, waaronder intramurale zorg, Volledig Pakket Thuis (VPT- Zorg in Natura), Modulair Pakket Thuis (MPT- Zorg in Natura en productopenstelling voor diagnostiek en kortdurende behandeling door interne GZ- psycholoog.

Regio Amersfoort:

Ondersteuning met noodzakelijk verblijf, voorheen Beschermd Wonen (ZIN) en zorg vanuit het ambulante perceel.

Justitie:

Forensische zorg in het perceel Verblijf en Ambulante begeleiding (ZIN).

Speerpunten 2021

Voor het jaar 2021 had Aanzien een aantal speerpunten geformuleerd om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. Wij wilden dat o.a. bereiken door in te zetten op het creëren van specialisaties binnen het team. De doelgroep is complex en uiteenlopend, waardoor het van belang is dat er sprake moet zijn van generalisatie binnen het team. Aanzien was voornemens om naast deze generalisten, medewerkers te laten specialiseren op verschillende aspecten binnen de doelgroep. Onderstaande specialismen dachten wij aan om intern te gaan ontwikkelen. Onderstaand een uiteenzetting van de voortgang van deze speerpunten en van de overlopende punten vanuit 2020.

Speerpunten vanuit 2020

Efficiënte samenwerking tussen de zorg en ondersteunende diensten

In het afgelopen jaar hebben de ondersteunende diensten vaker vanuit de locaties gewerkt. Dit heeft als resultaat gehad dat de stafmedewerkers zichtbaar en benaderbaar zijn voor de medewerkers uit het primaire proces en zaken sneller opgepakt kunnen worden. De locatiecoördinatoren zijn toegevoegd aan de teams. Dit wordt als een positieve toevoeging gezien en blijven we hanteren.

Aanbieden van sociale vaardigheidstraining in groepsverband

Het doel is om de cliënten van de verschillende zorglocaties jaarlijks te laten deelnemen aan de sociale vaardigheidstraining in groepsverband. Wij hebben dit in 2021 helaas maar op 1 locatie kunnen realiseren doordat de corona maatregelen een groot deel van het jaar het niet toeliet om grote groepen bij elkaar brengen. De cliënten die eraan deel hebben genomen ervaren meer saamhorigheid op locatie tussen bewoners, zijn bewust van hun sterke en minder sterke kwaliteiten en vaardigheden. Ook ervaren zij meer begrip en geduld voor elkaar. In 2022 staat dit onderdeel weer op de agenda.

Zorgproces rond de individuele cliënt

Specialisaties

Doel was: Aanzien zet in op het creëren van specialisaties binnen het team gericht op triple problematiek, autismespectrumstoornis en LVB-problematiek. Gedurende het jaar is er bij de medewerkers onderzocht wat de mogelijkheden zijn om verder te specialiseren en of hier interesse voor is. Eén medewerker is in 2021 gestart met de opleiding tot autisme coach en zal deze in 2022 afgerond hebben. Zij kan met een diploma op zak zich specialist autisme noemen en naast dat ze dit specialisme kan inzetten bij de begeleiding van cliënten kan ze collega begeleiders voorzien van adviezen m.b.t. ondersteuning aan onze cliënten met ASS. Iemand met autisme heeft vaak veel behoefte aan begrip en persoonlijke begeleiding en wij verwachten hiermee de kwaliteit van zorg aan mensen met ASS te verbeteren.

Triple problematiek en LVB-problematiek zijn behandeld in een deskundigheidsbevordering gehouden op alle zorglocaties van Aanzien. Deze onderwerpen zullen ook in 2022 weer op de agenda terugkomen omdat onze doelgroep vaak ook te maken heeft met vormen van verslaving.

Forensische leerlijn

Doel was: Alle medewerkers hebben de Forensische leerlijn afgerond. Resultaat: Naast dat alle huidige zorgverleners deze leerlijn hebben afgerond is deze een vast onderdeel van het inwerken van nieuwe medewerkers geworden. In de Forensische Leerlijn krijgen onze beginnende én ervaren medewerkers specialistische scholing aangeboden. Het draagt bij aan een zo effectief mogelijke begeleiding van cliënten, het vergroten van veiligheid binnen de locaties en een veilige samenleving. We zullen in 2022 of in de overloop naar 2023 de uitkomst ervan meten.

Sociale activiteiten

Doel was: Organiseren van activiteiten voor alle cliënten van de organisatie om te kunnen oefenen met sociale activiteiten en wellicht het opbouwen van een netwerk.

Resultaat: Deze plannen hebben wij vooruit moeten schuiven naar 2022 omdat 2021 nog werd gedomineerd door de preventieve corona maatregelen. Aanzien brede activiteiten voor grotere groepen waren hierdoor niet mogelijk nog.

Medicatie

Alle locaties en medewerkers zijn uitgerust met de bekwaamheid en middelen om medicatie te kunnen beheren voor cliënten die dit nodig hebben. Nieuwe medewerkers worden na hun proeftijd geschoold.

Dagbesteding

- Aanpassen van het beleid omtrent de dagbesteding van cliënten.
- Uitbreiden van aanbod van dagactiviteiten voor cliënten die (nog) geen dagbesteding hebben.
- Toegankelijk maken van dagactiviteiten voor cliënten met ambulante zorg.

Resultaat: Inmiddels is het mogelijk voor ambulante cliënten om deel te nemen aan de dagactiviteiten. Het uitbreiden van het aanbod heeft nog niet plaatsgevonden. Dit doel wordt overgeheveld naar 2022.

Steun uit het netwerk

- Doel was: Focus op betrekken van het netwerk bij opstellen en uitvoering van zorgplannen.

Resultaat: Er wordt in de oriënterende gesprekken voorafgaand aan starten van de zorg al meer de aandacht gelegd op steunende factoren in het netwerk. Als blijkt dat deze er is, wordt deze meegenomen in de zorgplanbespreking en in het behalen van de doelen.

Ziekte inzicht

- Faciliteren van themabijeenkomsten voor de doelgroep t.b.v. het bieden van psycho-educatie.
- Aanbieden van individuele trajecten via Embloom.

Resultaat: Als begeleiding uitdagingen op bepaalde gebieden ziet, zoals bijvoorbeeld zelfbeeld of depressie. Dan neemt begeleiding contact op met de gedragswetenschapper. Deze kan een module/e-learning klaarzetten in Embloom voor begeleiding en cliënt om te doorlopen. In deze modules wordt tevens psycho-educatie geboden. De themabijeenkomsten in groepsverband zullen in 2022 meer vorm krijgen, nu er geen beperkingen meer zijn door de Corona maatregelen.

Incidenten

Speerpunt op dit vlak was om ons incidenten meldsysteem te verbeteren.

Resultaat: De procedure voor het melden en afhandelen van incidenten is gewijzigd. Dit verloopt een stuk efficiënter voor zowel de medewerker die de melding maakt als degene die deze afhandelt. Ook de wijze waarop het Bedrijfsopvangteam de nazorg aan de betrokken medewerkers biedt is iets gewijzigd. Iedere medewerker wordt gebeld, ongeacht of deze aangeeft hier behoefte aan te hebben of niet, en gezamenlijk wordt de situatie besproken. Er wordt actief navraag gedaan op stressreacties bij de medewerker.

Het evalueren van incidenten met betrokken cliënt(en) is vormgegeven, maar nog niet geïmplementeerd.

Klachten

Het uitbreiden van de klachtencommissie met een extra lid zodat een hoorzitting sneller gepland kan worden.

De procedure voor eenieder duidelijk maken zodat alle klachten op eenzelfde wijze worden opgepakt.

Resultaat: De klachtencommissie is met een lid uitgebreid, zodat klachten sneller opgepakt kunnen worden. Tevens is met alle betrokkenen de procedure voor het indienen en behandelen van klachten besproken en worden de lijnen zoals uitgezet tot heden goed gevolgd.

Onderzoek naar cliëntervaringen

In het eerste kwartaal van 2021 is het nieuwe tevredenheidsonderzoek afgenomen met gebruik van de vragenlijst 'Cliënt aan het woord' van Ipsos Facto. Omdat deze ter vervanging is van het geplande onderzoek in 2020, zullen de resultaten ook in dit kwaliteitsrapport worden meegenomen. Onderstaande scores zijn een gemiddelde van de gegeven rapportcijfers.

Thema	Cliënten op locaties	Ambulante cliënten
Wonen	7,6	
Begeleiding	7,8	8,3
Vrijtijdsbesteding	7,8	7,3
Organisatie	7,6	6,9

Naar aanleiding van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn er verbetermaatregelen opgenomen in het werkplan van de organisatie. Cliënten hebben bij het invullen van de vragenlijst ideeën en verbetervoorstellen aangedragen. Daarnaast hebben we onze verbetermaatregelen voorgelegd aan een cliëntenvertegenwoordiger. Onderstaand zullen enkele speerpunten worden uitgelicht.

Wonen

De locatie-gebonden afspraken zijn bij zowel cliënten als medewerkers onder de aandacht gebracht. De locatiecoördinatoren monitoren de eenduidigheid van het uitdragen en naleven hiervan. Tevens zijn deze onderdeel van ons nieuwe instroomzorgplan voor instromers op onze locaties.

Begeleiding

- Speerpunt was: Het verbeteren van de werving en selectieprocedure en de inwerkprocedure om zo min mogelijk wisselingen te bewerkstelligen. Er zijn nieuwe tools ontwikkeld om het inwerken te ondersteunen en in 2022 zal dit nieuwe onderdeel geëvalueerd worden op de werking ervan in positieve zin. Het gehele team en onze cliënten zijn erbij gebaat als de kennis die tijdens het inwerken wordt opgedaan over de organisatie en werkwijzen die we toepassen optimaal is.
- Het aanbrengen van specialisaties binnen het begeleidingsteam. Dit gaan wij doorlopend blijven ontwikkelen en ook aantrekken bij werving van nieuwe medewerkers.

Zorgplan

- Het netwerk van de cliënt meer aanboren, ook bij het opstellen van het zorgplan, zodat de doelen verlengd kunnen worden naar het systeem van de cliënt.
- Het actief inzetten van JOEP. bij ambulante cliënten.

Er wordt nu in de oriënterende gesprekken voorafgaand aan starten van de zorg al meer de aandacht gelegd op steunende factoren in het netwerk. Als blijkt dat deze er is, wordt deze meegenomen in de zorgplanbespreking en in het behalen van de doelen.

JOEP. is een applicatie waarmee een cliënt en zijn of haar omgeving op een veilige wijze toegang krijgt tot het zorgdossier en in contact kan komen met de hulpverleners. Cliënten kunnen er bijvoorbeeld hun rapportages lezen en erop reageren, ook de zorgplannen zijn te lezen in de applicatie en ze zijn te downloaden door de cliënten. Cliënten hebben hierdoor altijd en overal inzicht in eigen zorgdossier.

Informatieverstrekking

Op de locaties van Aanzien worden er, naast de organisatie nieuwsbrief voor cliënten, locatie-specifieke newsflashes op maandelijkse basis naar de cliënten verstuurd worden. Deze bevatten korte nieuwtjes over de locaties aangevuld met organisatie brede nieuwtjes. In de organisatienieuwsbrief voor cliënten is de klachtenprocedure opgenomen.

Inspraak

Samen met cliënten hebben we gebrainstormd over hoe we de cliënteninspraak het best anders kunnen regelen. Hierbij zijn we tot de volgende constructie gekomen:

Bewonersvergaderingen	Op iedere locatie worden bewonersvergaderingen gehouden. Hierbij worden de volgende thema's met betrekking tot de cliënteninspraak besproken: <ul style="list-style-type: none"> - Locatie specifieke thema's die inspraak behoeven - Vaststellen van de cliëntvertegenwoordiger voor specifieke beleids- en kwaliteitsonderwerpen.
Cliëntraadpleging	Er worden aparte afspraken gemaakt om de cliëntvertegenwoordiger te raadplegen op specifieke onderwerpen. Dit zijn de thema's uit onderstaande lijst, maar ook het bespreken van het kwaliteitsrapport, het cliënttevredenheidsonderzoek en andere zaken waar de organisatie graag de visie van de doelgroep op wil hebben.
Survio	Middels enquêtes via Survio kunnen kleine onderwerpen uitgevraagd worden aan de gehele doelgroep.
Selectie nieuwe medewerkers	In de sollicitatieprocedure van nieuwe medewerkers uit het primair proces worden cliëntvertegenwoordigers betrokken om een stem te hebben in de selectie van de geschikte kandidaat.

Zelfreflectie in teams

Balans in de teams

In het jaar 2021 zijn de locatiecoördinatoren geïnstalleerd binnen de organisatie. Deze zijn gemoeid met de coördinerende taken binnen de teams. Onderdeel hiervan was het opnieuw neerzetten van de basis en het vormen van een teamgerichte samenwerking. Vanuit evaluatie is gebleken dat de toevoeging van de locatiecoördinatoren een flinke meerwaarde hebben gebracht aan de teams. Dit zorgt voor een goede afgestemde en veilige samenwerking binnen de teams waarbij ruimte is voor onderlinge feedback over en weer.

Het 2021 jaar hebben wij de zelfreflectie in de teams vormgegeven door gebruik te maken van een teamtrainer/coach die samen met de diverse teams van Aanzien in gesprek is gegaan. Het doel was daarbij het bewust maken van het gedrag en vaste patronen van de medewerkers en vanuit daar de vertaalslag maken naar professioneel handelen.

Dit is gedaan a.d.h.v. de thema's die hieraan gekoppeld waren: Verbondenheid, Samenwerking en Cliëntgerichtheid. Het onderzoeken naar wie je bent als werknemer, wat je met je werk wilt bereiken, wat je te bieden hebt in de organisatie, wat er verwacht wordt van Aanzien etc. Daarnaast is ook aan bod gekomen hoe de ideale samenwerking eruitziet, welke bijdrage de medewerker levert in het team, hoe communiceer je, waar loop je tegen aan en welke ondersteuning heb je nodig? Ook is er behandeld hoe de beste ondersteuning geboden kan worden aan de cliënten, afgestemd op wat zij nodig hebben. Er zijn vragen gesteld als: lukt het je om voldoende in de behoefte van de cliënt te verdiepen en hoe sluit je daarop aan en welke ondersteuning heb ik hierbij nodig om dat nog beter te doen. Deze vraagstukken en thema's zijn behandeld in de vorm van gesprekken en discussies met medewerkers. Dit heeft o.a. geresulteerd in een veiliger werkomgeving, teamgenoten die elkaar durven aanspreken en feedback geven daar waar nodig, teamgenoten die verantwoordelijkheid delen en ook nemen en meer proactief handelen.

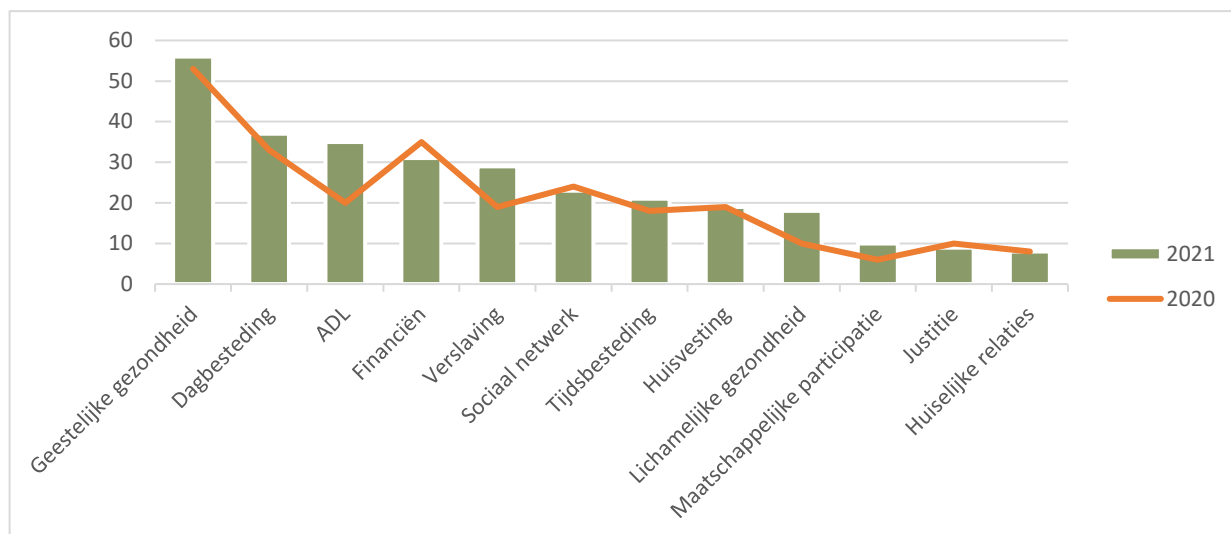
Zorgproces rond de individuele cliënt

Het zorgproces rondom de cliënt wordt zorgvuldig vormgegeven. Op basis van metingen met betrekking tot de zelfredzaamheid, de ervaren kwaliteit van leven, de individuele risicoweging en de wensen van de cliënt wordt gezamenlijk het zorgplan opgesteld. Hierbij wordt er gestreefd naar het gebruikmaken van het eigen netwerk, opdat de cliënt leert een zo zelfredzaam mogelijk bestaan op te bouwen met hulp van het eigen netwerk.

Zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften

Iedere 6 maanden wordt het zorgplan vernieuwd. Onderdeel hiervan is dat de zelfredzaamheidsmatrix in wordt gevuld en zo weten we op welke gebieden de cliënt ondersteuning nodig heeft om de zelfredzaamheid te vergroten. Op basis hiervan worden de doelen geformuleerd. Bij één cliënt zijn er vaak meerdere leefgebieden die aandacht nodig hebben.

In onderstaande grafiek is per leefgebied uiteengezet in hoeverre er ondersteuningsbehoefte bestond binnen de doelgroep die Aanzien bedient. De resultaten hieronder betreffen de optelling van het totaal aan aandachtsgebieden waarbij de ondersteuningsbehoeften liggen bij in totaal 69 cliënten in 2021.



Wij merken dat de aandachtsgebieden verslaving en ADL in ondersteuningsbehoefte groeit ten opzichte van voorgaande jaren. Geestelijke gezondheid blijft het grootste aandachtsgebied en het vinden van een passende dagbesteding is een belangrijk doel voor veel van onze cliënten. Aanzien biedt voornamelijk specialistische begeleiding. De genoemde aandachtsgebieden zijn veelal gecombineerd met een lichte verstandelijke beperking. Dit vraagt om een gespecialiseerde aanpak en optimale kennis over deze gecombineerde problematiek en bij Aanzien vinden wij een lange adem heel belangrijk. Deskundigheidsbevorderingen stemmen wij af op de competentie- en kennisontwikkeling die nodig is en bijdraagt aan onze specialistische en resultaatgerichte aanpak. Zo staat het onderwerp verslavingsproblematiek ook staat op de agenda voor 2022.

Speerpunt 2022

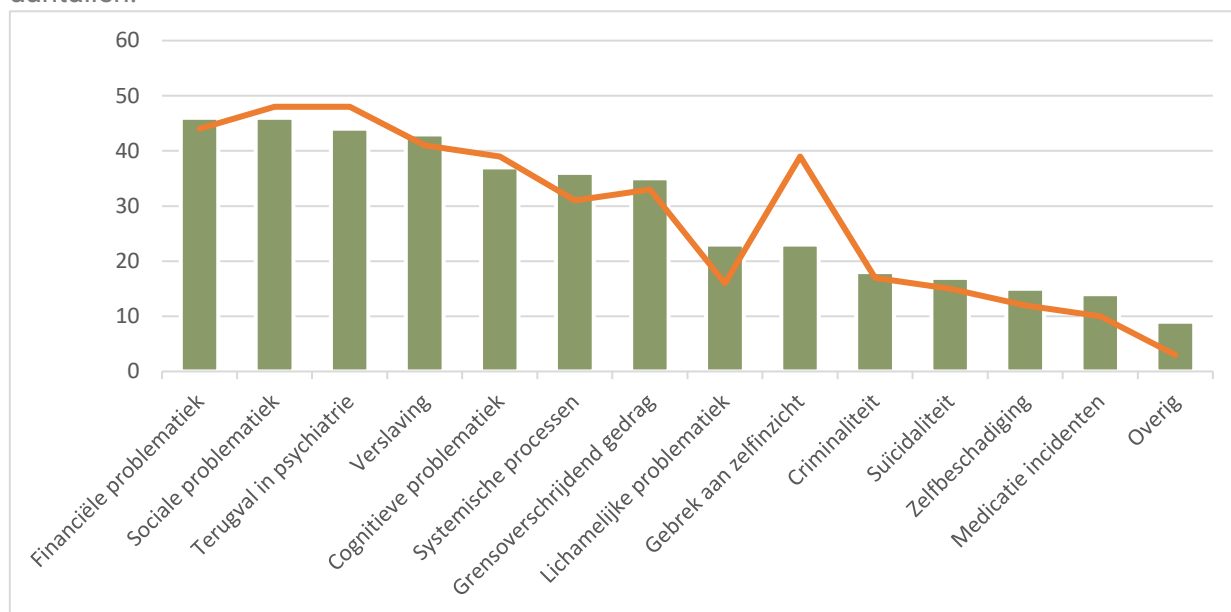
Aanzien zet in op het creëren van specialisaties binnen het team. De doelgroep is complex en uiteenlopend, waardoor het van belang is dat er sprake moet zijn van generalisatie binnen het team. Aanzien is voornemens om naast deze generalisten, medewerkers te laten specialiseren op verschillende aspecten binnen de doelgroep, te weten:

- Triple problematiek;
- Autismespectrumstoornis;
- LVB-problematiek.

Risico's en veiligheid

Ieder half jaar worden de risico's omtrent een cliënt geïnventariseerd en getaxeerd. Op basis van deze taxatie worden er per individu veiligheidsafspraken gemaakt. Hierbij wordt rekening gehouden met de protectieve, ook wel beschermende, factoren die er in het leven van de cliënt zijn.

Onderstaand de risicogebieden van de cliënten binnen de organisatie beschreven in aantallen.



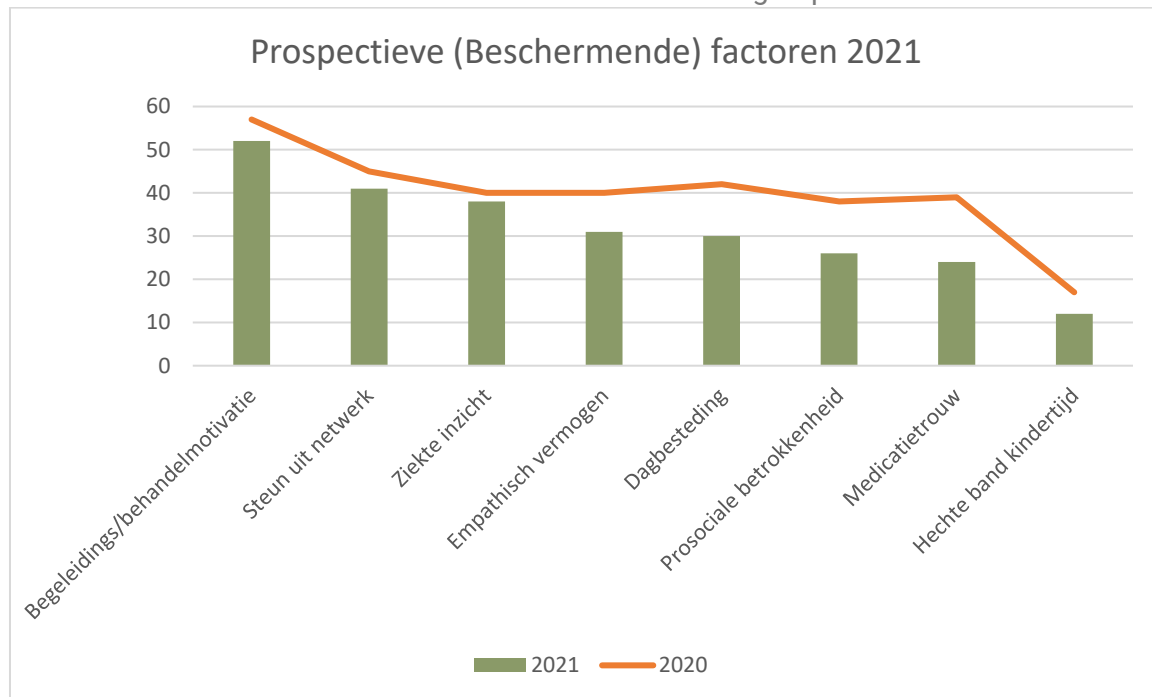
Er is een overeenkomstig beeld met het voorgaande jaar en deze is kenmerkend voor onze doelgroep. De risico's schuilen bij deze doelgroep vaak in deze gebieden, daarom is het voor ons van belang deze te kennen en herkennen zodat wij de ondersteuning hierop af kunnen stemmen. Dat vereist deskundige medewerkers die weten hoe wij onze cliënten het beste kunnen ondersteunen bij het beperken van deze eventuele risico's welke vervolgens resulteert in minder incidenten. Om de deskundigheid op peil te houden stemmen wij jaarlijks ons (bij)scholingsplan hierop af. De afgelopen twee pandemiejaren hebben de gebruikelijke wijze waarop onze deskundigheidsbevordering werd gegeven bemoeilijkt. Hierdoor hebben wij meer online en individuele trainingen aangeboden. In 2022 lijkt het er vooralsnog op dat wij ook weer in groepsverband kennis en kunde met elkaar kunnen delen.

De sociale problematiek blijft één van de grootste risico's bij onze cliëntenpopulatie. Dit kan uiteenlopen van het niet begrijpen van sociale structuren, het sociale netwerk (gebrek eraan of problematisch netwerk) tot de mate van beïnvloedbaar zijn. Aanzien ondersteunt hierin door het sociale netwerk vanaf binnenkomst te betrekken in het zorgproces wanneer cliënt toestemming geeft. Daarnaast wordt er dagbesteding geboden en verplichten we cliënten om minimaal twee dagdelen dagbesteding te volgen. Op deze manier werken we samen aan zelfredzaamheid, maar ook het verbreden van het sociale netwerk. Om cliënten beter inzicht te laten krijgen in zichzelf, nemen wij de risicotaxatie ook mee in het zorgplan. Op deze manier is de cliënt bewust van de risico's die hij/zij heeft en waar samen met begeleiding aan gewerkt gaat worden. Minimaal 1x per 6 maanden wordt dit samen met de cliënt opnieuw geëvalueerd en waar nodig aangepast. In de risicotaxatie staan niet alleen de risico's die een cliënt heeft, maar ook de prospectieve factoren. Deze worden meegenomen in het zorgplan en ook 1x per 6 maanden geëvalueerd.

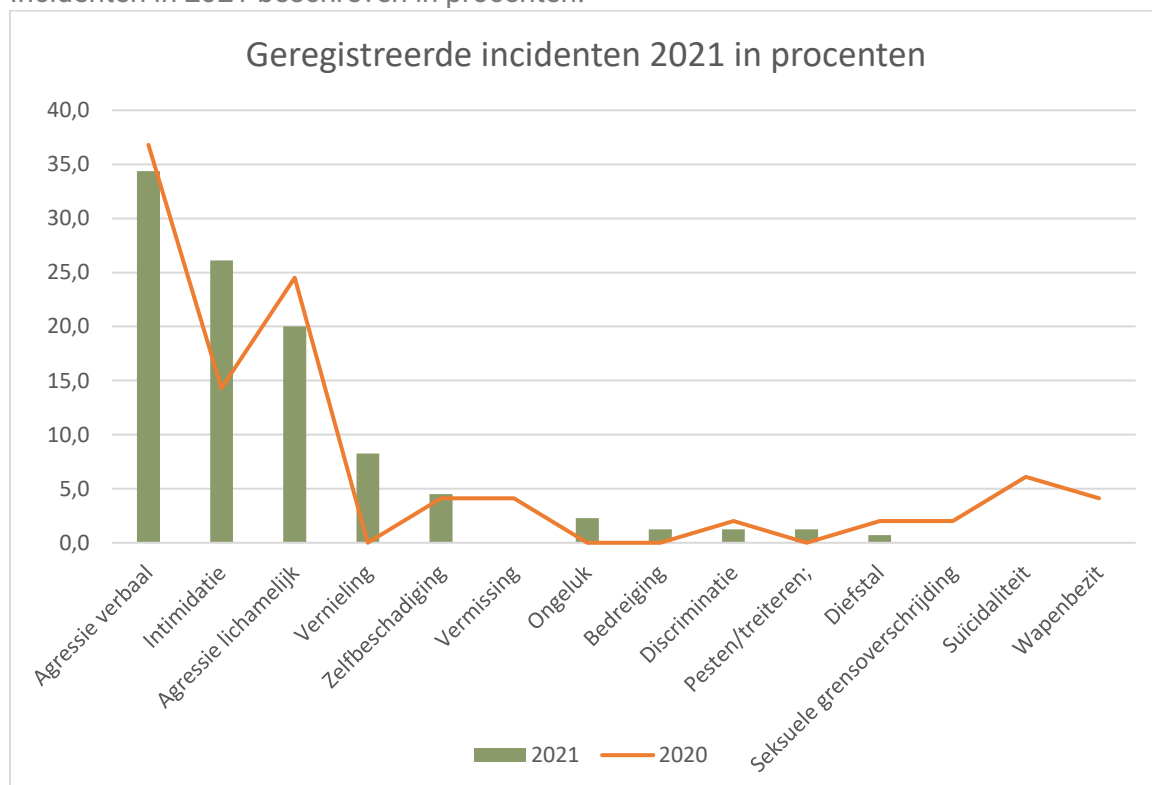
Het terugvallen in psychiatrische klachten kenmerkt zich binnen onze organisatie voornamelijk als depressieve klachten, hyperactiviteit en persoonlijkheidsproblematiek. Het beleven van hallucinaties of wanen en zelfbeschadiging komen het minst bij de doelgroep binnen de organisatie voor. Om direct in te kunnen spelen op klachten, kan Aanzien eHealth inzetten middels het portaal Embloom. De cliënt kan dan zelf of met begeleiding modules

doorlopen in het kader van psycho-educatie of opdrachten. Op deze manier wordt ook ziekte-inzicht gecreëerd. Verder onderhouden wij nauw contact met de wijkteams en FACT om direct te kunnen schakelen wanneer de cliënt er last van ervaart of de behandeling samen te blijven evalueren.

Protectieve ofwel beschermende factoren binnen de doelgroep beschreven in aantallen:



Incidenten in 2021 beschreven in procenten:





Speerpunten Risico's en Veiligheid 2022

Onderwerp

Inzetten trainingen op het gebied van (preventieve) de-escalatie.

Deskundigheid/aanpak door-ontwikkelen door meer te richten op de prospectieve (beschermende) factoren en deze te vergroten.

Een verbeterde werkwijze n.a.v. bovengenoemde vervolgens implementeren.

Een uit 2021 overlopend speerpunt is dat een voltrokken incident met de cliënt zelf geëvalueerd wordt, zodat beide betrokken partijen hier lering uit kunnen halen en hierbij eventuele aanpassingen in de afspraken kunnen maken. Het evalueren van incidenten met betrokken cliënt(en) is vormgegeven, implementatie zal in 2022 plaatsvinden.

Klachten

Binnen Aanzien vinden wij het belangrijk om laagdrempelig te zijn voor onze cliënten als het gaat om uitingen van onvrede of klachten over de zorg. Je wilt als cliënt immers serieus genomen worden en dat er naar je wordt geluisterd. Een goed gesprek erover kunnen voeren is daarom van essentieel belang. Zo'n gesprek kan bijvoorbeeld gevoerd worden met de begeleiding of een teamleider en dat kan al helpen om de onvrede die ervaren wordt weg te nemen. Een cliënt kan de wens hebben om zijn onvrede of klacht met een onafhankelijk persoon te bespreken. Hierbij zijn er meerdere opties mogelijk voor onze cliënten. Zij kunnen met vragen, bij onvrede of bij behoefte aan bemiddeling of een luisterend oor onder andere terecht bij de onafhankelijk vertrouwenspersoon van Aanzien. Er is ook een mogelijkheid om een klacht rechtstreeks in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie of bij de klachtenfunctionaris van Aanzien. Sinds enige tijd is er daarnaast ook een externe vertrouwenspersoon WZD (Wet Zorg en Dwang). De cliëntenvertrouwenspersoon kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg.

Wat betreft klachtmeldingen is er in het jaar 2021 1 klacht via de geschillencommissie Zorggeschil ingediend. Deze is behandeld in een hoorzitting en de uitspraak heeft de kracht van een bindend advies en deze was dat niet is gebleken dat aangeklaagde Aanzien in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld of op andere wijze onrechtmatig heeft gehandeld. Naast bovengenoemde geval is er geen klachtmelding ontvangen in 2021.

Speerpunten 2022

De klachtenregeling blijvend onder de aandacht brengen van onze cliënten. Zo hangt onze klachtenregeling op alle locaties op een voor iedereen zichtbare plek en ook blijven wij erop toezien dat dit deze niet weggehaald worden.

Reactie cliëntvertegenwoordiging

We zijn op een laagdrempelige manier in gesprek gegaan met twee cliëntvertegenwoordigers over de uitkomsten zoals beschreven in dit rapport. Zij gaven de volgende feedback op de uitkomsten in het rapport en speerpunten:



Reactie op de speerpunten 2022

De reacties op het creëren van specialisaties binnen het team waren heel positief. Wij zullen dit blijven doen ter verbetering van onze zorgverlening.

Nadat we samen met cliëntvertegenwoordiging gekeken hebben welke leefgebieden in de zelfredzaamheidmatrix en risicogebieden in de risicotaxaties hoog scoorden onder onze cliënten konden de cliëntvertegenwoordigers zich goed vinden in de keuzen voor specialisatiethema's zoals Triple problematiek, Autismespectrum en specialisme LVB-problematiek. Zelf hebben zij hier ook baat bij.

We spraken met cliëntvertegenwoordiging over de sociale vaardigheidstrainingen (SOVA) die wij aanbieden aan onze cliënten op de locaties. Wij zijn dit zijn gaan aanbieden sinds 2021 omdat we hadden opgemerkt uit voorgaande jaren dat veel incidenten zich afspelen in de relatiesfeer en in de sociale omgang met anderen. Onderwerpen zoals contact maken, communicatie: praten en houding, luisteren naar iemand en praten met iemand, zeggen wat je vindt of voelt, omgaan met pesten en ruzies oplossen komen allemaal aan bod.

Deelnemers aan deze SOVA waren positief over deze training. Zo ook de cliëntvertegenwoordiger en had naar eigen zeggen er echt veel aan gehad. Dit blijven herhalen vonden ze een goed idee. Wij hebben gevraagd aan de cliëntvertegenwoordiging welke thema's we nog meer kunnen behandelen in opvolgende sessies.

Cliëntvertegenwoordiging gaf een voorbeeld over schaamte tussen cliënten of vrienden onderling. Over het niet durven vragen om hulp aan anderen; bang om een nee te horen, bang om kwetsbaar op te stellen. Aanzien gaat dit onderwerp zeer zeker meenemen in de trainingen. Ook benoemde ze het thema "je eigen ziektebeeld", je omgang ermee, vertel je het aan mensen? Of juist niet? Een ander thema die aangedragen werd was de vraagstelling: "Wat doe je als je iets niet durft?" Hoe los je dat op, zonder dat het van binnen blijft oplopen tot je er bijvoorbeeld boos van wordt of heel erg gefrustreerd?

Aanzien neemt deze thema's mee in de volgende SOVA-sessies.

Aanzien wilde in 2022 de sociale activiteiten voor onze cliënten meer uitbreiden waarbij niet alleen cliënten van een zorglocatie onderdeel zijn maar alle cliënten van Aanzien ervoor kunnen kiezen hieraan deel te nemen. Cliëntvertegenwoordiging is van mening dat het goed zal zijn voor veel cliënten. Het kan bijvoorbeeld helpen uit een sociaal isolement te komen, sociaal sterker te worden, je hoeft het niet alleen te doen en dat maakt het minder spannend om te gaan doen. Bij de vraag welke activiteiten we zouden kunnen toevoegen naast het samen sporten, een grote picknick in een park, wandelen in een mooi bos gaf de cliëntvertegenwoordiging nog als tip dat een bezoek aan een boerderij waar voldoende te zien en te doen ook heel leuk kan zijn.

In het rapport hebben we verteld dat de wijze van cliëntinspraak is veranderd. Tijdens inspraakmomenten vragen wij aan onze cliënten wie interesse heeft in de onderwerpen die aan bod komen om hierover met ons in gesprek te gaan of advies willen uitbrengen. Ook vragen we in enquêtevorm om de meningen en gedachten van cliënten.

Cliëntvertegenwoordiging geeft aan deze manier ook prettiger te vinden en dat het goed werkt zo. Het wordt als laagdrempelig ervaren liet de cliëntvertegenwoordiging weten.

Op onze vraag of cliëntvertegenwoordiging zelf suggesties hebben m.b.t. deskundigheidsontwikkeling van onze begeleiders werd geantwoord dat een training op het gebied van het niet persoonlijk nemen van dingen die cliënten zeggen en/of doen richting begeleiders. Dat komt geregeld voor bijvoorbeeld tijdens een incident waar (verbale) agressie gebruikt wordt. Het kan spanning oproepen wat invloed heeft op de wederzijdse relatie en communicatie. Cliëntvertegenwoordiging schrok na het zien van de incidentenanalyse van de hoeveelheid agressie-incidenten die voorkomen en is het eens met trainingen voor de medewerkers die zich hierop richten.

Aanzien herkent wat de cliëntvertegenwoordiging zegt. Het is belangrijk dat onze begeleiders mentaal weerbaar zijn. Mentale weerbaarheid in de omgang met emoties en agressief gedrag laten wij als thema opnemen in onze deskundigheidsbevorderingen.

Overlopend speerpunt uit 2021 is dat als er een incident heeft plaatsgevonden dit dan wordt nabesproken. Hierbij is het de bedoeling om dit met een derde neutraal persoon erbij te doen die het gesprek kan leiden. Doel is dat wij er gezamenlijk van leren en achterblijvende spanningen kunnen wegnemen. Dit wordt in praktijk niet altijd gedaan. Client mag zelf kiezen dit wel of niet te doen. Cliëntvertegenwoordiging geeft aan dat het een goed idee is voor de mensen die het willen. Zolang het geen verplichting is. Zo denkt Aanzien er ook over.

Een cliëntvertegenwoordiger gaf nog een algemene tip aan ons tijdens het gesprek en deze was als volgt; Nieuwe bewoners bij instroom op een locatie goed informeren over de bijzonderheden van een locatie. Als voorbeeld werd genoemd dat als een woning erg gehorig is voor omwonenden zou het goed zijn dit nadrukkelijk aan een nieuwe bewoner uit te leggen, in welke mate medebewoners hier last van kunnen hebben, zodat op dag één bij instroom al rekening gehouden kan worden met de rest. Dit voorkomt onbedoeld erger of een incident. Dit vraagt om verwachtingsmanagement vanuit Aanzien richting onze bewoners.

Aanzien waardeert de betrokkenheid van de cliënten in de totstandkoming van dit kwaliteitsrapport. Daarom onze dank aan de deelnemende cliëntvertegenwoordigers.

