



Kwaliteitsrapport voor cliënten 2021

'Alles wat je aandacht geeft groeit'

Voorwoord

Deze versie van het kwaliteitsrapport 2021 is speciaal geschreven voor onze cliënten.

Het jaar 2021 was opnieuw een jaar waarin de wereldwijde coronapandemie voor uitdagingen zorgden voor ons allemaal. Toch hadden we al geleerd van het pandemiejaar 2020 en konden we sneller en gemakkelijker aanpassen aan de steeds wisselende landelijke coronamaatregelen.

Goede zorg en de kwaliteit ervan vinden wij heel belangrijk. Wij werken met verschillende meetinstrumenten om de kwaliteit van onze zorg en de tevredenheid van cliënten en medewerkers te meten. Bij Aanzien draait het om onze cliënten en dat je een persoonsgerichte ondersteuning ervaart.

Om ervoor te zorgen dat we passende zorg kunnen bieden gaan we samen met de cliënt op de zelfredzaamheidsmatrix na op welke gebieden de cliënt de meeste hulp nodig heeft. Ook bekijken we welke situaties ervoor zouden kunnen zorgen dat het even niet goed gaat bij cliënten, dit noemen wij een risicotaxatie. We voegen de uitkomst en de doelen toe aan het persoonlijk zorgplan. Via tussenevaluaties en het cliënttevredenheidsonderzoek vragen we uit over de tevredenheid van de geleverde zorg. Door te leren van elkaar kunnen we samen de zorg blijven verbeteren.

In dit rapport komen de metingen van het jaar 2021 samen en schrijven we welke dingen we gaan doen om te kunnen verbeteren. We noemen dit speerpunten. In dit verslag betekent een **geel kopje** dat het een speerpunt is.



Speerpunten

Vorig jaar werkten wij ook aan een kwaliteitsrapport, 2020, en daarin hadden we speerpunten voor 2021 benoemd om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren. Naast de speerpunten van 2021 hadden wij afgelopen jaar ook enkele speerpunten uit 2020 nog doorlopen in 2020. Hieronder lees je over de voortgang van deze speerpunten.

Speerpunten vanuit 2020

Samenwerking tussen begeleiders en kantoor

In het afgelopen jaar hebben de kantoormedewerkers vaker vanuit de zorglocaties gewerkt. Dit heeft ervoor gezorgd dat de kantoor medewerkers zichtbaar en makkelijker te bereiken zijn voor de zorgmedewerkers. We hebben gemerkt dat de zaken sneller opgepakt worden. We hebben daarnaast locatiecoördinatoren toegevoegd aan de zorgteams. Dit wordt door medewerkers en cliënten als een positieve toevoeging ervaren.



Aanbieden van sociale vaardigheidstraining

Wij willen onze cliënten jaarlijks een sociale vaardigheidstraining aanbieden in groepsverband. Wij hebben dit in 2021 helaas maar op 1 locatie kunnen aanbieden doordat de corona maatregelen ons een groot deel van het jaar beperkt heeft. Met de cliënten die meededen hebben we over verbondenheid met medebewoners gesproken, het bewustzijn van elkaars sterke en minder sterke kwaliteiten en vaardigheden. Ook onderwerpen als begrip en geduld voor elkaar kwamen aan bod. In 2022 staat deze training weer op de agenda.

Speerpunten 2021

Zorgproces rond de individuele cliënt



Experts

Doel was: Onze begeleiders weten heel veel, maar we willen een aantal begeleiders de mogelijkheid geven om extra bij te leren. Op deze manier kunnen zij als expert ingezet worden.

Resultaat: Een medewerker is in 2021 gestart met een opleiding tot autisme coach. Deze wordt in 2022 afgerond. Zij is met een diploma op zak specialist in autisme en kan dit inzetten in de begeleiding die ze biedt aan cliënten met ASS. Daarnaast krijgen begeleiders advies van de interne autisme specialist over het ondersteunen van cliënten met ASS. Iemand met autisme heeft behoefte aan begrip en persoonlijke begeleiding en wij verwachten hiermee de kwaliteit van onze zorg aan mensen met ASS te verbeteren.

Voor het bijleren over bepaalde ziektebeelden en verslaving zijn er deskundigheidsbevorderingen gehouden op alle zorglocaties van Aanzien. In 2022 zal dit 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: Dit doel is behaald en daarnaast is het een vast onderdeel geworden bij het inwerken van nieuwe medewerkers.

Sociale activiteiten

Doel was: Organiseren van activiteiten voor alle cliënten van Aanzien waarbij gezelligheid en verbinden voorop staat en je ook anderen leert kennen buiten je eigen locatie.

Resultaat: Deze geplande activiteiten hebben wij door de coronamaatregelen vooruit moeten schuiven naar 2022.

Medicatie

Doel was: Hulp bieden aan cliënten bij het bewaren en goed innemen van hun medicatie als dat nodig is. We willen deze mensen graag ondersteunen hierbij en leren hoe zij dit zelf kunnen doen. Hiervoor moesten de begeleiders een opleiding volgen, zodat ze precies weten hoe dat moet.

Resultaat: Alle begeleiders op de locaties hebben de medicatietraining afgerond. Nieuwe medewerkers worden na hun proeftijd geschoold.



Dagbesteding

Doel was: Wij gaan dit jaar ons aanbod voor dagbesteding verder uitbreiden en iedereen kan hierbij aansluiten. Zodat we structuur in de dag hebben en kunnen oefenen voor bijvoorbeeld een baan.

Resultaat: Het is nu ook mogelijk voor ambulante cliënten om mee te doen aan de dagactiviteiten van Aanzien. Het uitbreiden van ons aanbod is nog niet gedaan. Dit doel wordt overgebracht naar 2022.

Familie en vrienden

Doel was: Jullie geven aan veel steun te krijgen vanuit jullie familie en vrienden. We willen dit jaar meer gaan samenwerken met de mensen die om jullie heen staan. Zij kunnen gaan helpen bij het opstellen van de zorgplannen, maar ook bij het behalen van doelen.

Resultaat: Wij kijken nu samen met cliënten voordat ze instromen bij Aanzien of er al steun uit eigen netwerk is. Als blijkt dat deze er is, wordt deze meegenomen in de zorgplanbespreking en in het behalen van de doelen.

Ziekte-inzicht

Doel was: Iedere aandoening brengt bepaalde dingen met zich mee. Om goed te leren wat er nou precies bij je aandoening hoort en wat bij jou als persoon, willen we meer informatie geven over stoornissen. Dit gaan we in groepen doen, omdat je ook veel bij elkaar kunt herkennen en van elkaar kunt leren. Ook kun je zelf modules volgen om meer te weten te komen wat er bij jouw aandoening hoort.

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

Incidenten

Doel was: We willen gaan inzetten dat we na een incident dit goed met je doorspreken. Zo kunnen we samen onderzoeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat dit niet nog een keer gebeurt.

Resultaat: Het evalueren van incidenten met betrokken cliënt(en) is vormgegeven, maar wordt nog actief gedaan.

Klachten

Doel was: Het uitbreiden van de klachtencommissie met een extra reserve lid zodat een hoorzitting sneller gepland kan worden en

Resultaat: De klachtencommissie is met een lid uitgebreid, zodat klachten sneller opgepakt kunnen worden

Onderzoek naar cliëntervaringen

In 2020 hadden we een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen. Maar hier was toen zo weinig op gereageerd dat we in het eerste kwartaal van 2021 opnieuw een onderzoek hebben gedaan. We wilden namelijk zo goed mogelijk onderzoeken wat jullie nou echt vinden en waarop we kunnen verbeteren.

Bij het onderzoek in 2020 was er aangegeven dat jullie niet zo tevreden waren met de vragenlijst en vonden jullie zelfs dat er een paar onzin vragen in stonden. Hier hebben we naar geluisterd en we hebben een andere lijst gebruikt en de onzin vragen hier niet meer in opgenomen. Het onderzoek van 2021 hebben we afgenomen met gebruik van de vragenlijst 'Cliënt aan het woord' van Ipsos Facto. De resultaten daarvan lees je hieronder. 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

Uit het tevredenheidsonderzoek bleek dat er behoefte is aan verbeteringen. Die verbeteringen zijn opgenomen in het werkplan van de organisatie. Hieronder zullen enkele speerpunten worden besproken.

Wonen

Doel was: Op de verschillende locaties binnen Aanzien gelden afspraken over het wonen. Jullie gaven aan dat er behoefte is aan duidelijkheid hierover voor iedereen zodat deze afspraken worden nageleefd door zowel cliënten als medewerkers.

Resultaat: De locatiecoördinatoren letten erop dat iedereen de gemaakte afspraken naleeft. De afspraken staan ook in het nieuwe instroomzorgplan voor nieuwe bewoners op onze locaties.

Begeleiding

Doel was: We willen zoveel mogelijk vaste medewerkers in dienst houden en het kiezen en inwerken van nieuwe medewerkers verbeteren.

Resultaat: Nieuwe collega's begeleiden we op een nieuwe manier zodat hij of zij precies aangeleerd krijgt hoe alles binnen Aanzien werkt. In 2022 bekijken we of die nieuwe manier goed is. Iedereen is daarbij gebaat.

Informatieverstrekking

Doel was: In 2021 brengen we ook een kleine nieuwsbrief per locatie uit. Hierin staan alle weetjes van de locatie en jullie zijn dus goed op de hoogte.

Resultaat: Op de locaties van Aanzien worden er, naast de organisatie nieuwsbrief voor cliënten, nu ook maandelijks de locatie eigen newsflashes naar de cliënten verstuurd. Cliënten zijn hier positief over en wij zullen dit blijven doen.

Inspraak

Doel was: Een verbeterde vorm van cliëntinspraak opzetten. In 2021 hebben we samen met cliënten goed nagedacht hoe we de inspraak voor cliënten het beste kunnen organiseren.

Resultaat: Cliënten hebben meegepraat en gedacht over de beste vormen van cliëntinspraak passend bij de cliënten van Aanzien. Samen zijn wij tot het volgende gekomen:

Bewonersvergaderingen	Tijdens de bewonersvergaderingen is ook een moment waarop je als cliënt inspraak kunt hebben. De onderwerpen die dan behandeld worden zijn wat kleiner en vaak op de locatie gericht. Maar ook over
-----------------------	---

	die onderwerpen is het belangrijk dat jullie met ons meedenken wat goed zou zijn voor jullie en voor de organisatie. De bewonersvergadering is ook een moment dat jullie samen een cliëntvertegenwoordiger kiezen voor bepaalde onderwerpen.
Cliëntraadpleging	Als er onderwerpen zijn waar we ook de meningen van onze cliënten nodig hebben vragen we via de bewonersvergaderingen wie er voor dat onderwerp cliëntvertegenwoordiger wil zijn. We plannen een afspraak in waar we het samen met de cliëntvertegenwoordigers over dit onderwerp gaan hebben. We leggen in die afspraak ideeën aan jullie voor en jullie mogen zelf ook met ideeën komen. We vinden het heel belangrijk dat we samen nadenken over de organisatie. Ja mag zelf kiezen of je mee wilt praten en welke onderwerpen je leuk of belangrijk vindt om over mee te praten.
Enquêtes	Als er kleine dingen zijn waar we graag over willen weten hoe jullie erover denken sturen we een enquête naar jullie. Hieruit kunnen wij halen wat jullie mening is over dit bepaalde onderwerp en kunnen wij dit weer meenemen in onze plannen.
Selectie nieuwe medewerkers	In de sollicitatieprocedure van nieuwe zorgmedewerkers hebben cliëntvertegenwoordigers ook een stem in de selectie van geschikte kandidaten.

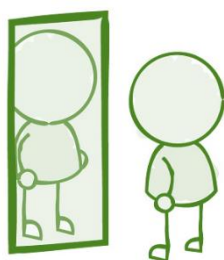
Zelfreflectie in teams

Balans in de teams

Doel was: Iedere locatie krijgt een locatiecoördinator die zorgt dat er aan de teams wordt gebouwd en een structuur wordt neergezet.

Resultaat: In het jaar 2021 zijn de locatiecoördinatoren begonnen. Zij verdelen de taken binnen het team en zorgen voor een goede samenwerking.

Uit een evaluatie is duidelijk geworden dat de inzet van de locatiecoördinatoren een flinke meerwaarde hebben gebracht aan de teams. Teamleden en cliënten ervaren een goed afgestemde werkwijze en er is een veilige samenwerking binnen de teams.



Doel was: Het is belangrijk dat je als team kwaliteitsgericht en goed samen werkt. Daarom kijken we ook goed naar hoe de teams functioneren en kijken de teams zelf ook heel goed naar hoe ze werken. Dit laatste noemen we zelfreflectie.

Resultaat: In 2021 is er een teamtrainer/coach ingeschakeld om de zelfreflectie in de teams te leiden. Door met de teamleden samen te kijken naar het gedrag en de vaste patronen van de medewerkers werd het duidelijk wat ze konden verbeteren. Thema's die in de zelfreflectie aan behandeld zijn waren; verbondenheid, samenwerken en cliëntgerichtheid. Ook is er nagedacht over hoe de ideale samenwerking eruitziet en welke bijdrage de medewerker



levert in het team. Een vraag wat bijvoorbeeld; 'hoe de beste ondersteuning geboden kan worden aan de cliënten, afgestemd op wat zij nodig hebben'.

Dit heeft allereerst inzichten opgeleverd voor het team, voor een veiliger werkomgeving gezorgd, men durft elkaar aan te spreken en feedback te geven en verantwoordelijkheden worden gedeeld.

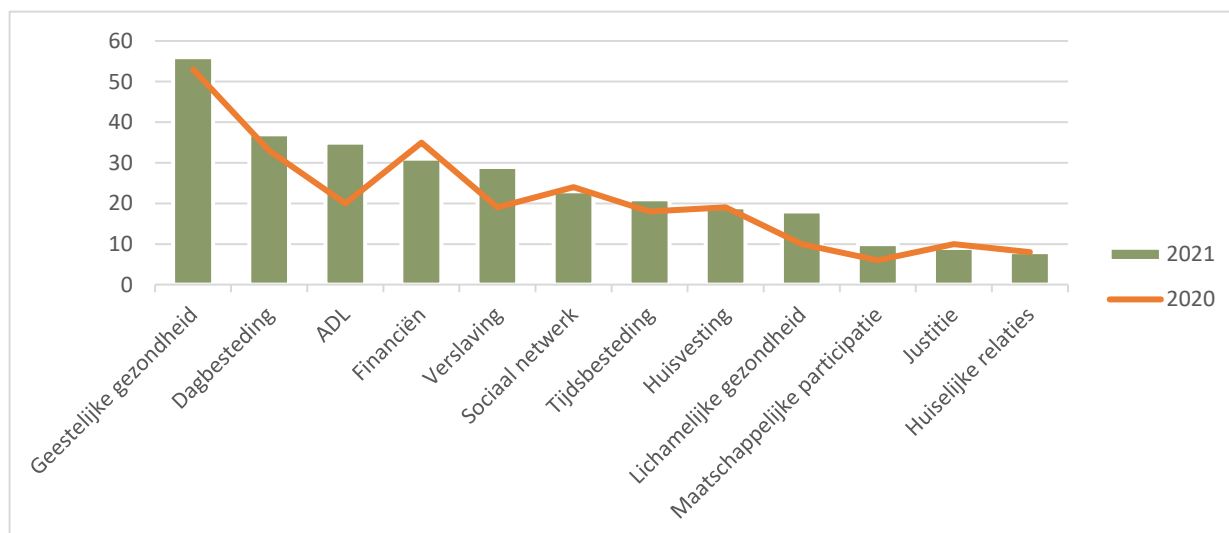
Zorgproces rond de individuele cliënt

Voordat een cliënt eigen zorgplan kan worden opgesteld wordt er eerst gekeken naar hoe zelfredzaam je bent in de verschillende leefgebieden en welke risico's er zijn. We zoeken samen uit hoe je de kwaliteit van je leven ervaart en welke wensen je hebt. We verzamelen deze informatie over een cliënt zodat wij passende zorg aan kunnen bieden. Dat noem je ook wel zorg op maat. Hierbij kijken we ook altijd of we gebruik kunnen maken van het eigen netwerk, zodat de cliënt leert een zo zelfredzaam mogelijk leven op te bouwen met hulp van het eigen netwerk. We evalueren steeds om de paar maanden met elkaar hoe de zorg verloopt, vragen daarbij of je tevreden bent over de begeleiding en bepalen samen of er al doelen zijn behaald of aangepast kunnen worden.

Zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften

Iedere 6 maanden wordt het zorgplan vernieuwd. We vullen dan ook de zelfredzaamheidmatrix in want zo weten we op welke gebieden je ondersteuning nodig hebt om de zelfredzaamheid te vergroten. Op basis hiervan worden de doelen opgesteld. Bij één cliënt zijn er vaak meerdere leefgebieden die aandacht nodig hebben.

Hieronder kun je zien op welke gebieden uit de zelfredzaamheidmatrix onze doelgroep de meeste ondersteuning nodig heeft. De resultaten zijn de optelling van het totaal aan aandachtsgebieden waarbij de ondersteuningsbehoeften liggen van in totaal 69 cliënten in 2021.



Als wij de gebieden verslaving en ADL bekijken en dit naast de vorige jaren leggen dan groeit de hulpvraag in aantal terwijl het aantal cliënten hetzelfde is gebleven. Geestelijke

gezondheid blijft het grootste aandachtsgebied en het vinden van een passende dagbesteding is een belangrijk doel voor veel van onze cliënten. Aanzien biedt op de eerste plaats specialistische begeleiding. De aandachtsgebieden hierboven in de grafiek zijn vaak in combinatie met een lichte verstandelijke beperking. Daarom is het belangrijk dat wij begeleiden met een gespecialiseerde en geduldige aanpak en goede kennis over deze gecombineerde problematiek hebben. Wij zorgen dat onze medewerkers geschoold worden op deze kennisontwikkeling. Dit is nodig en draagt bij aan onze specialistische en resultaatgerichte aanpak. Een onderwerp als verslaving staat daarom ook op de scholingsagenda voor 2022.

Speerpunt 2022

We willen een aantal begeleiders de mogelijkheid geven om extra bij te leren en zich te specialiseren. Op deze manier kunnen zij als expert ingezet worden en kunnen zij deze kennis ook delen met collega's. Op onderstaande gebieden willen wij het specialisme uitbreiden:

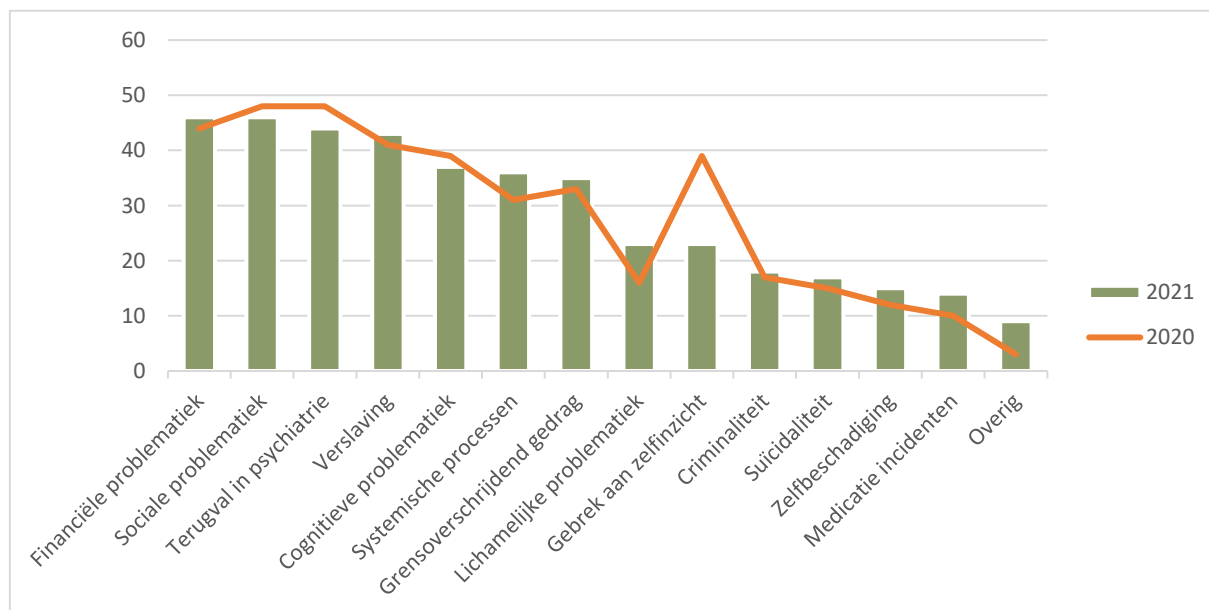
- Triple problematiek; (Dat is een combinatie van: psychische stoornissen, verslaving en een licht verstandelijke beperking)
- Autismespectrumstoornis;
- LVB-problematiek. (licht verstandelijke beperking)



Risico's en veiligheid

Minstens elk half jaar voeren wij de risicotaxatie opnieuw uit met onze cliënten. Als we de uitkomst daarvan weten maken we vervolgens veiligheidsafspraken. We kijken daarbij ook naar de beschermende (protectieve) factoren die er in het leven van de cliënt zijn.

Hieronder kun je zien op welk gebied risico's het meeste voorkomen bij onze doelgroep. De resultaten zijn een optelling van de risicogebieden die benoemd zijn in de risicotaxaties van in totaal 69 cliënten in 2021.



De risicogebieden zijn vergelijkbaar met het vorige jaar en ze passen bij onze cliënten. Het is voor ons belangrijk dat we deze kennen en herkennen zodat wij de ondersteuning hierop kunnen aanpassen. Daarvoor hebben wij deskundige medewerkers nodig die weten hoe zij de beste ondersteuning kunnen geven op het verminderen van deze risico's waardoor cliënten minder incidenten beleven. De scholing voor medewerkers passen wij aan op de thema's uit de risicogebieden.

Sociale problematiek blijft één van de grootste risico's bij onze cliënten. Het kan zijn in het niet begrijpen van sociale systemen of dat problemen zijn er in het sociale netwerk.

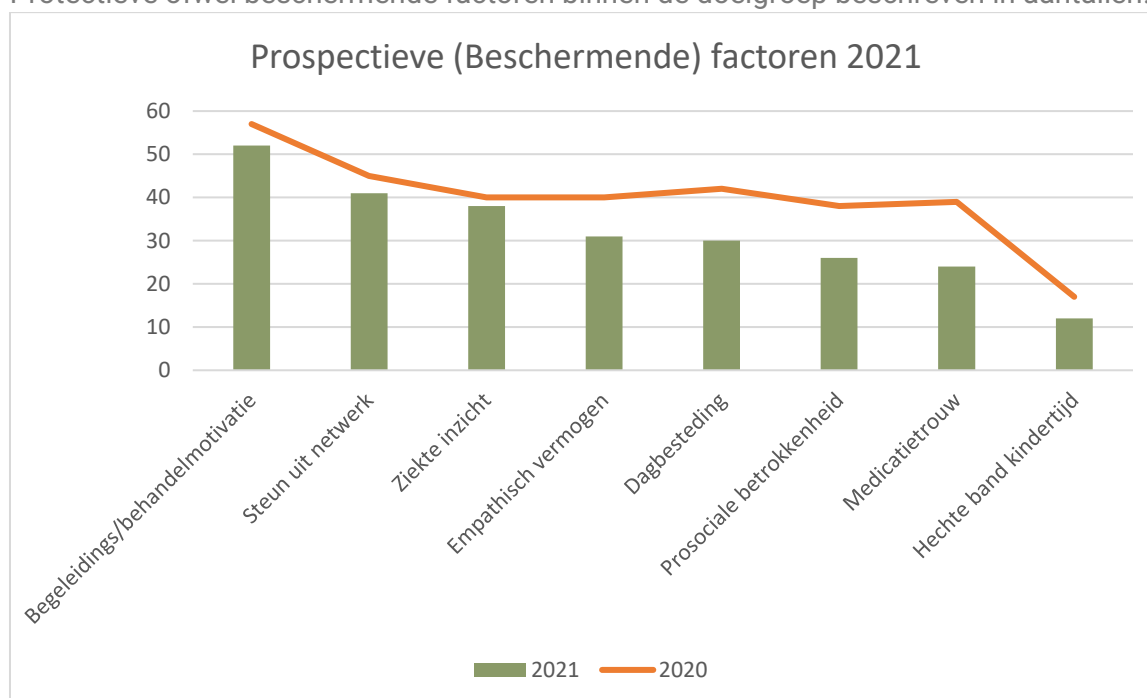
Bijvoorbeeld geen sociaal netwerk hebben of een problematisch netwerk. Ook kan het zijn dat een cliënt heel beïnvloedbaar is. Aanzien helpt hierin door het sociale netwerk vanaf binnenkomst te betrekken in het zorgproces wanneer cliënt dat zelf wil.

We bieden ook dagbesteding en spreken we af met cliënten dat ze minimaal twee dagdelen dagbesteding te volgen als ze dat aan kunnen. Op deze manier werken we samen aan zelfredzaamheid, maar ook het vergroten van het sociale netwerk.

Om jezelf beter te leren kennen voegen wij de persoonlijke risicotaxatie en de beschermende factoren ook mee in het zorgplan. Op deze manier is de cliënt steeds weer bewust van de risico's die hij/zij heeft en waar samen met begeleiding aan gewerkt gaat worden.

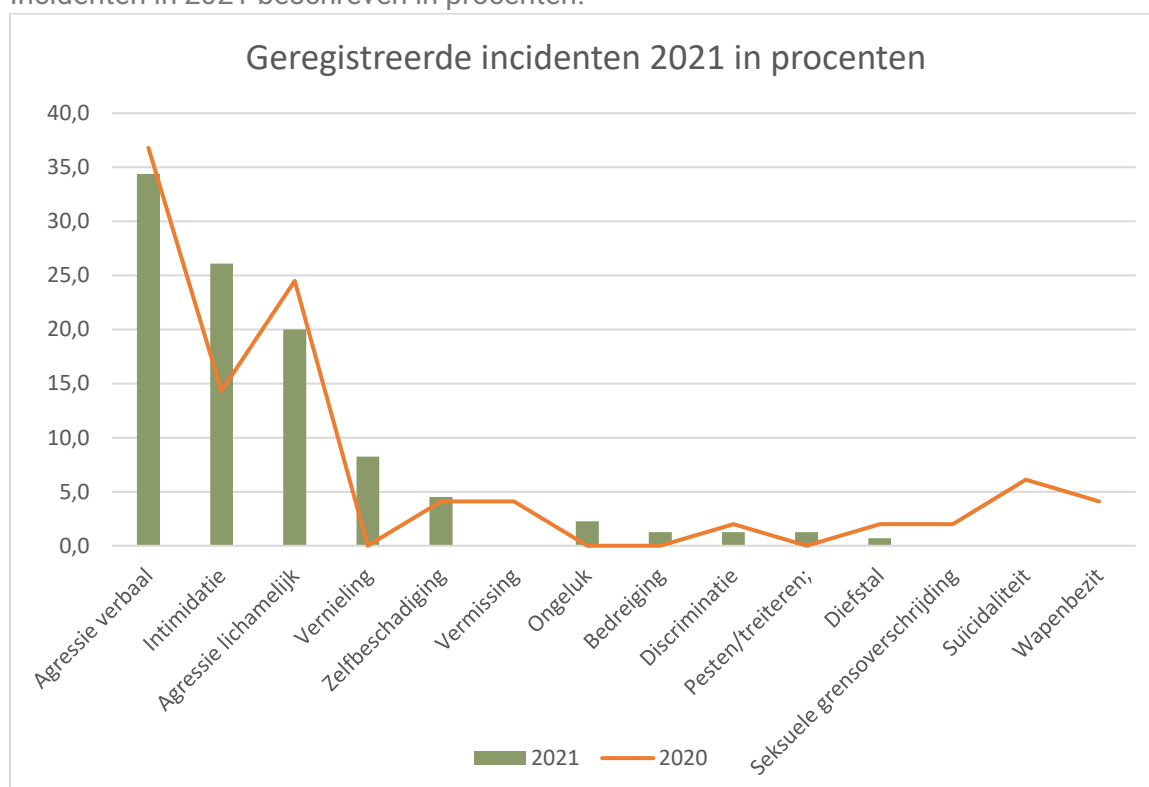
Het terugvallen in psychiatrische klachten kan voorkomen bij onze cliënten. Psychiatrische klachten die veel voorkomen bij onze doelgroep zijn depressieve klachten, hyperactiviteit en persoonlijkheidsproblematiek. Wat minder vaak voorkomt zijn klachten als het beleven van hallucinaties of wanen en zelfbeschadiging. Om onze cliënten te helpen deze klachten bij zichzelf beter te begrijpen kan Aanzien een online programma inzetten. De cliënt kan dan zelf of met begeleiding meer leren over de klachten. Dit noemen we psycho-educatie. Er wordt bij terugval veel contact onderhouden met de behandelaar van de cliënt.

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 voorkomen of minder hevig doen worden van agressie incidenten.

Werkwijze aanpassen door meer te richten op de prospectieve (beschermende) factoren van de individuele cliënten en deze te vergroten.

Een uit 2021 overlopend speerpunt is het evalueren van een incident met de cliënt zelf. Het doel is dat cliënt en begeleiding hiervan leren en vernieuwde afspraken kunnen maken.



Klachten

Wij vinden het belangrijk om gemakkelijk bereikbaar te zijn voor onze cliënten als het gaat om uiten van onvrede of klachten over de zorg. Je wilt als cliënt serieus genomen worden en dat er naar je wordt geluisterd. Ook van de klachten die binnenkomen kunnen we leren en



ons verbeteren. Een goed gesprek erover kunnen voeren is daarom heel belangrijk. 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 over onvrijwillige zorg.

Er is in het jaar 2021 1 klacht via de geschillencommissie Zorggeschil ingediend. Deze is behandeld in een hoorzitting en de uitspraak was dat niet is gebleken dat Aanzien verkeerd is omgegaan met haar zorgplicht heeft gehandeld of op andere wijze onrechtmatig heeft gehandeld. Verder zijn er geen klachtmeldingen 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 in gesprek gegaan met twee cliëntvertegenwoordigers over de uitkomsten waarover we schreven 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 zelfredzaamheidsmatrix en risicogebieden in de risicotaxaties hoog scoorden onder onze cliënten lieten ze ons weten het een goed idee van ons te vinden dat we gekozen hebben voor opleiden naar specialisatie in Triple problematiek, het Autismespectrum en in specialisme op LVB- problematiek. Begeleiders en cliënten hebben hier voordeel aan.

We spraken met cliëntvertegenwoordiging over de sociale vaardigheidstrainingen (SOVA) die wij aanbieden aan onze cliënten op de locaties. Wij zijn deze training in groepsverband gaan geven sinds 2021 omdat we hadden opgemerkt uit voorgaande jaren dat veel incidenten

gebeuren in de relatiesfeer en bij 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.

De cliëntvertegenwoordiger had er zelf ook echt veel aan gehad. Dit zullen we blijven herhalen en dat vonden ze een goed idee.

Wij hebben gevraagd aan de cliëntvertegenwoordiging welke thema's we nog meer kunnen behandelen de volgende keren. 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 genoemd werd was de vraagstelling: "Wat doe je als je iets niet durft?" Hoe los je dat op, zonder dat iets van binnen blijft ophopen 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 meer sociale activiteiten aanbieden waarbij niet alleen cliënten van een zorglocatie onderdeel zijn maar alle cliënten van Aanzien ervoor kunnen kiezen hieraan deel te nemen. Cliëntvertegenwoordiging zei daarop dat het goed zal zijn voor veel cliënten. Het kan bijvoorbeeld helpen minder eenzaam te zijn, 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 manier van cliëntinspraak is veranderd. Tijdens inspraakmomenten vragen wij nu aan onze cliënten wie interesse heeft om mee te praten over bepaalde onderwerpen en of ze 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.

Op onze vraag of cliëntvertegenwoordiging zelf ideeën hebben m.b.t. scholing 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 vaak voor. Bijvoorbeeld tijdens een incident waar (verbale) agressie gebruikt wordt. Het kan spanning oproepen en nadelig zijn voor de relatie en communicatie tussen begeleider en cliënt.

Cliëntvertegenwoordiging schrok dat in de incidentenanalyse veel agressie-incidenten voorkwamen en vindt het een goed idee om scholing voor de medewerkers aan te bieden die zich hierop richten. Aanzien denkt er ook zo over. Het is belangrijk dat onze begeleiders mentaal sterk zijn. Mentale sterkte in de omgang met emoties en agressief gedrag laten wij als thema opnemen in ons scholingsplan.

Overlopend speerpunt uit 2021 is het nabespreken van incidenten. 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. 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 extra duidelijk aan een nieuwe bewoner uit te leggen, hoe erg 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.

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

