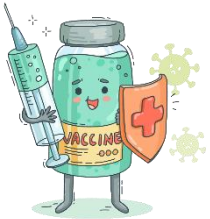
Kwaliteitsrapport Aanzien 2022

Cliëntversie

‘Bij ons ben jij regisseur van je eigen zorgproces’

Voorwoord

In dit rapport kijken wij samen met jullie, onze cliënten, terug op het afgeronde jaar 2022 en laten we zien aan welke kwaliteitsthema's wij hebben gewerkt met elkaar. We vragen vaak of jullie als onze cliënt tevreden zijn met de ondersteuning die jullie van ons krijgen en of je een fijne woonplek hebt en goed kunt werken aan je doelen. Naast dat verzamelen wij heel veel informatie door het jaar heen over het werk dat wij doen en daarmee kunnen wij ook meten of de kwaliteit van de geboden zorg voldoet aan onze en jullie verwachtingen. Het geeft ons een goed beeld over wat er goed gaat en wat beter moet.

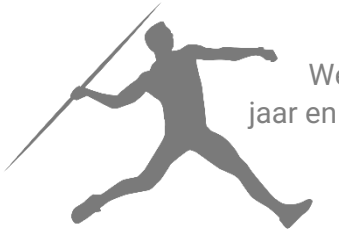


Het lijkt alweer even geleden maar de voorgaande twee jaren hebben veel van iedereen gevraagd door de wereldwijde coronapandemie. We moesten ons steeds weer aanpassen aan nieuwe maatregelen en dat was niet altijd gemakkelijk voor iedereen. Gelukkig werden in 2022 de coronamaatregelen langzaam minder, we hadden kort daarvoor al lang in een lockdown gezeten. In maart 2022 konden we eindelijk het gewone leven weer oppakken, geen maatregelen meer. Het was best weer even wennen. Het einde van de corona maatregelen betekende niet dat er geen corona meer bestond. Dus we blijven goed opletten.

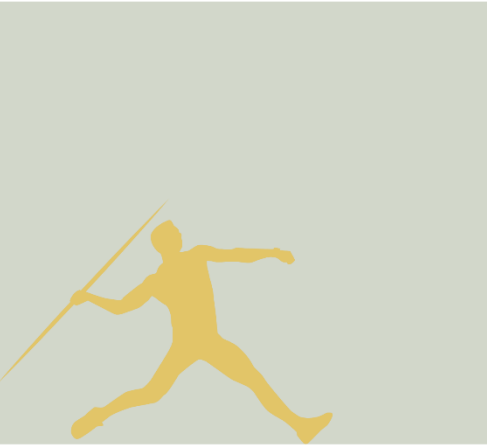
We zijn in de coronaperiode altijd in contact gebleven met jullie en als langskomen niet mogelijk was hielden we contact via beeldbellen, appen en telefoneren. Zo konden we altijd zorg blijven bieden. Ook begeleiders en de collega's op kantoor hebben onderling via beeldbellen samen kunnen werken en overleggen. Het is een leerzame periode geweest.

De kwaliteit van de zorg die jij krijgt is belangrijk. We willen continu verbeteren en leren van elkaar. Wij kunnen onze kwaliteit van zorg meten met verschillende meetinstrumenten. We meten de tevredenheid van jullie en onze andere stakeholders zoals gemeente, zorgkantoor, wijkteams en medewerkers. Zo kunnen we zien of we het goed doen en wat er beter kan. Ook werken we volgens regels en controleren we of we werken volgens afspraak. Van al deze uitkomsten leren we veel en we zorgen dat verbeteren centraal staat.

Het draait om jou bij Aanzien en we bieden persoonsgerichte zorg. We kijken naar wie jij bent en bepalen samen wat je nodig hebt om aan je doelen te werken. Jij bent regisseur van je eigen zorgproces. Door samen de zelfredzaamheidmatrix op te stellen en te bepalen welke situaties ervoor zouden kunnen zorgen dat het even niet goed gaat (Risicotaxatie) krijgen we een goed persoonsgericht beeld over jou. Al deze informatie, je persoonlijke verhaal en je zorg- en hulpvragen verwerken we ook weer samen in jouw persoonlijk zorgplan. Tussendoor evalueer je samen met je begeleider of het goed gaat, wat er anders kan en of je tevreden bent. Ook houden we iedere twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek. Door te leren van elkaar kunnen we samen de zorg blijven verbeteren en de tevredenheid verhogen.



We laten in dit rapport zien aan welke verbeteracties we werken, vertellen over de speerpunten uit het afgelopen jaar en je leest over de nieuwe speerpunten waar we aan werken.



SPEERPUNTEN 2022

Deze speerpunten kozen wij met jullie samen om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

AANZIEN
VAN JOUW A TOT Z

SPECIALISATIES IN TEAMS

Jullie wilde meer specialisten in de zorg en meer kennis op gebied van voorkomen van incidenten. Wij willen jullie goed kunnen ondersteunen en onszelf blijven verbeteren. Dit hebben we gedaan door trainingen en cursussen te volgen.

TRAINEN VOORKOMEN AGRESSIE

CURSUSSEN AUTISME, TRIPLE PROBLEMATIEK, SPECIALISME LBV

BEGELEIDING MEER INZETTEN OP HELPENDE FACTOREN

GERICHT OP CLIËNTEN

Jullie wilde graag dat wij ons nog meer inzetten voor verbetering kwaliteit van leven door vaker samen leuke dingen te doen buiten je eigen locatie om en jullie netwerk te vergroten. Ook was er behoefte aan beter bekendheid en het begrijpen van de klachtenregeling.

WIJ HEBBEN TWEE GROTE ORGANISATIE BREDE ACTIVITEITEN GEORGANISEERD

BLIJVEN HERHALEN EN INFORMEREN BIJ WIE JE TERECHT KUNT MET EEN KLACHT

SPEERPUNTEN UIT HET VERLEDEN

Hieronder kun je lezen over enkele van deze speerpunten uit het verleden en hoe deze vandaag nog steeds een positief effect hebben op hoe wij werken.

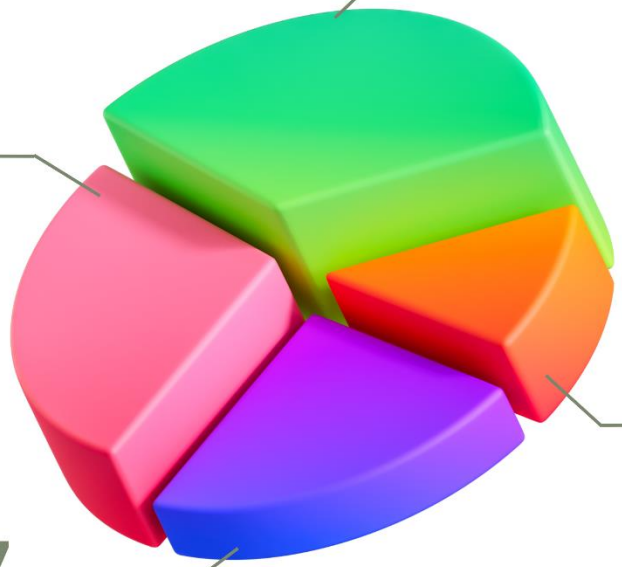
ALLE BEGELEIDERS KUNNEN MEDICATIE BEHEREN

EIGEN NETWERK WORDT BIJ JE ZORG BETROKKEN

WIJ LEREN JE OP VERSCHILLENDE MANIEREN JE ZIEKTEBEELD TE BEGRIJPEN

Onderzoek naar cliëntervaringen

Cliënt aan het woord
Rapportcijfers



8,1

Vrijetijdsbesteding

Cliënten vertelden ons o.a. dit erover;
Goede balans tussen verplichtingen en vrije tijd, ik kan zelf bepalen wat ik doe in vrije tijd, ik heb veel hobbies, ik kan gewoon mijn eigen dingen doen, ik kan mijn dagindeling goed aanvullen zelf, ik mag lekker uitrusten als ik dat nodig heb, er zijn best veel afwisselende dingen te doen in je vrije tijd, op de dagbesteding en eetmomenten na ervaar ik geen druk en kan ik dus veelal zelf invullen wat ik ga doen in vrije tijd.

7,7

Begeleiding

Enkele vragen in dit onderdeel gingen o.a. over; Of je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt, je hulpvragen goed kent, of je vaak genoeg contact hebt met je begeleiding, of er goed naar je wordt geluisterd, of ze je begrijpen en jij heb, je netwerk goed betrokken wordt in de begeleiding, of je bij ze terecht kunt als je ergens mee zit.

7,6

Wonen

Enkele vragen in dit onderdeel gingen o.a. over;
Je veilig en fijn voelen in je huis, leuke huisgenoten, of de locatie schoon is, woon je in een leuke plaats of buurt, past het huis goed bij jouw wensen of situatie, heb je voldoende privacy in de woning.

7,7

Organisatie

Binnen het organisatie thema stelden we vragen over informatieverstrekking, klachten en bekendheid met klachtenregeling, de tevredenheid over de organisatie in het algemeen, de inspraak en vorm van cliëntvertegenwoordiging.

Meetinstrument van Ipso Facto

SPEERPUNTEN VOORTGEKOMEN UIT CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Cliënt aan het woord - Deze verbeterpunten zijn eruit gekomen

Duidelijkheid over onderhouden woningen, de huisregels en locatiegebonden afspraken.

Het actief inzetten van JOEP. (Cliëntapp) bij ambulante cliënten. 2023 Over op nieuw systeem, werkt makkelijker voor cliënt en medewerker

Minder personeelswisselingen. Verbeteren werving-,selectie- en inwerkproces. Nieuw onboarding systeem in 2023

Informatie/nieuwsbrieven vaker uitbrengen. Doel is om in 2023 een intranet nieuwspagina te starten over laatste nieuwtjes & mededelingen en op eigen locatie te zien.

Inspraak van cliënten actief promoten en belang ervan benoemen; Wanneer inspraak: Bewonersvergaderingen, cliëntraadpleging, enquête houden en adviseren bij selectie nieuwe medewerkers

Specialisaties binnen begeleidingsteams aanbrengen. Dit gaan wij doorlopend blijven ontwikkelen en ook aantrekken bij werving van nieuwe medewerkers.

ZELFREFLECTIE IN DE TEAMS

Hieronder lees je op welke manier er is gereflecteerd op onze kwaliteit

De begeleiders:
·Coaching gesprekken met leidinggevende.
·Team en/of overleggen multidisciplinaire overleggen bij te wonen
·(Bijna) incidenten naast teamoverleg ook apart met de betrokken medewerker en cliënt bespreken.

Op clientniveau:
- Aansluiten bij de bewonersvergadering
- Onderdeel van ons aannamebeleid
- 360graden feedback beoordelingsgesprekken
- Tussentijds individueel evalueren van zorg

Thema's waarop is gereflecteerd zijn;
- veiligheid op locatie
- Ontruimingsoefeningen die 4x per jaar plaatsvinden
- het persoonlijk functioneren
- visie en kernwaarden van de organisatie.

Bestuur en management:

- ondersteunt dit proces door met de uitkomst; trainingen, deskundigheidsbevorderingen en/of cursussen aan te bieden.
- Coachen van de locatie coördinatoren gecoacht op kwaliteit.
- Kwaliteitsmanagementrapportages, kwaliteitsthema's en uitgewerkte analyses
- Rapport voor de monitoring van de kritische prestatie-indicatoren.
- Toezicht van de raad van commissarissen

Zorgproces rond de individuele cliënt

Jouw zorg wordt zorgvuldig vormgegeven. We meten samen de zelfredzaamheid, het ervaren van kwaliteit in je leven, de persoonlijke risico-weging en we brengen je wensen in kaart. Deze informatie wordt in je zorgplan verwerkt. Je eigen netwerk helpt waar het kan zo veel mogelijk, zodat ja als cliënt leert een zo zelfredzaam mogelijk leven op te bouwen met hulp van je eigen netwerk.

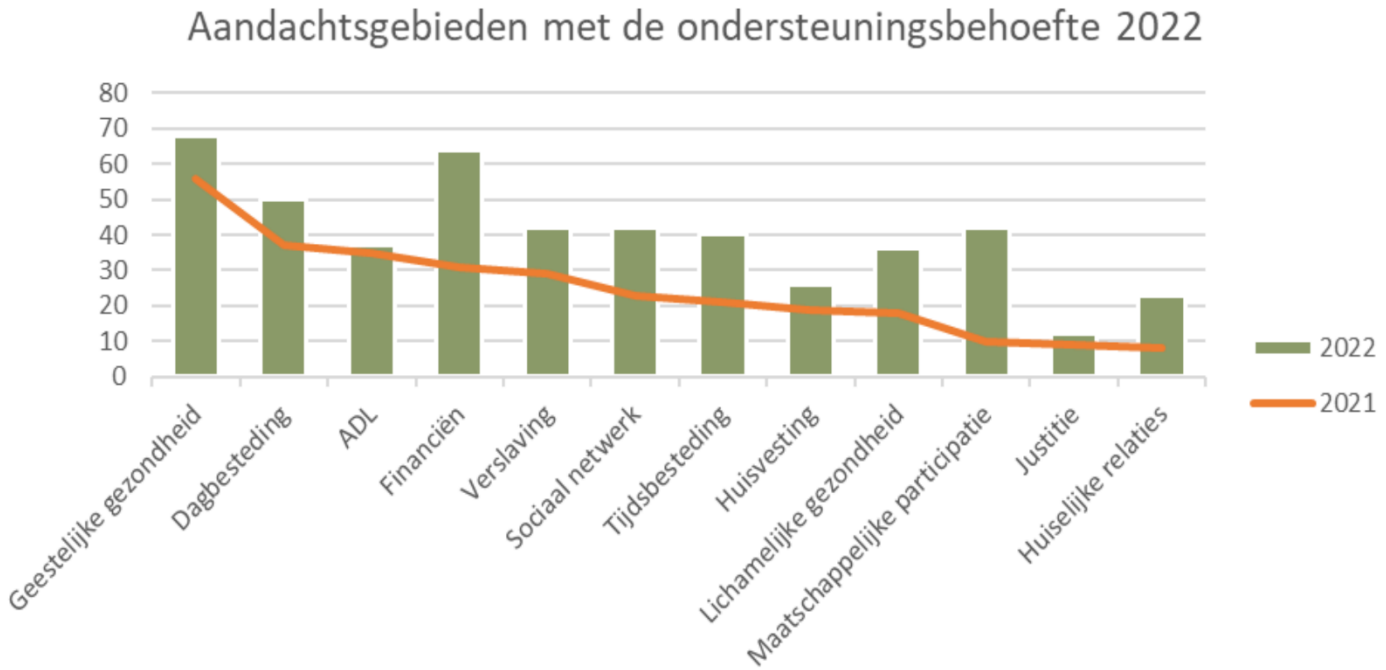
In onderstaande grafiek is per leefgebied uiteengezet in hoeverre er ondersteuningsbehoefte bestond binnen de doelgroep die Aanzien bedient. De resultaten hieronder betreffen de optelling van het totaal aan aandachtsgebieden waarbij de ondersteuningsbehoeften liggen bij in totaal 78 cliënten in 2022.

Iedere 6 maanden een nieuw

ZORGPLAN

Het zorgplan bevat:

- Zelfredzaamheidsmatrix
- Risicotaxatie
- Doelen om aan te werken
- Signaleringskaart
- Medicatie gebruik
- Netwerk
- Betrokken zorgverleners



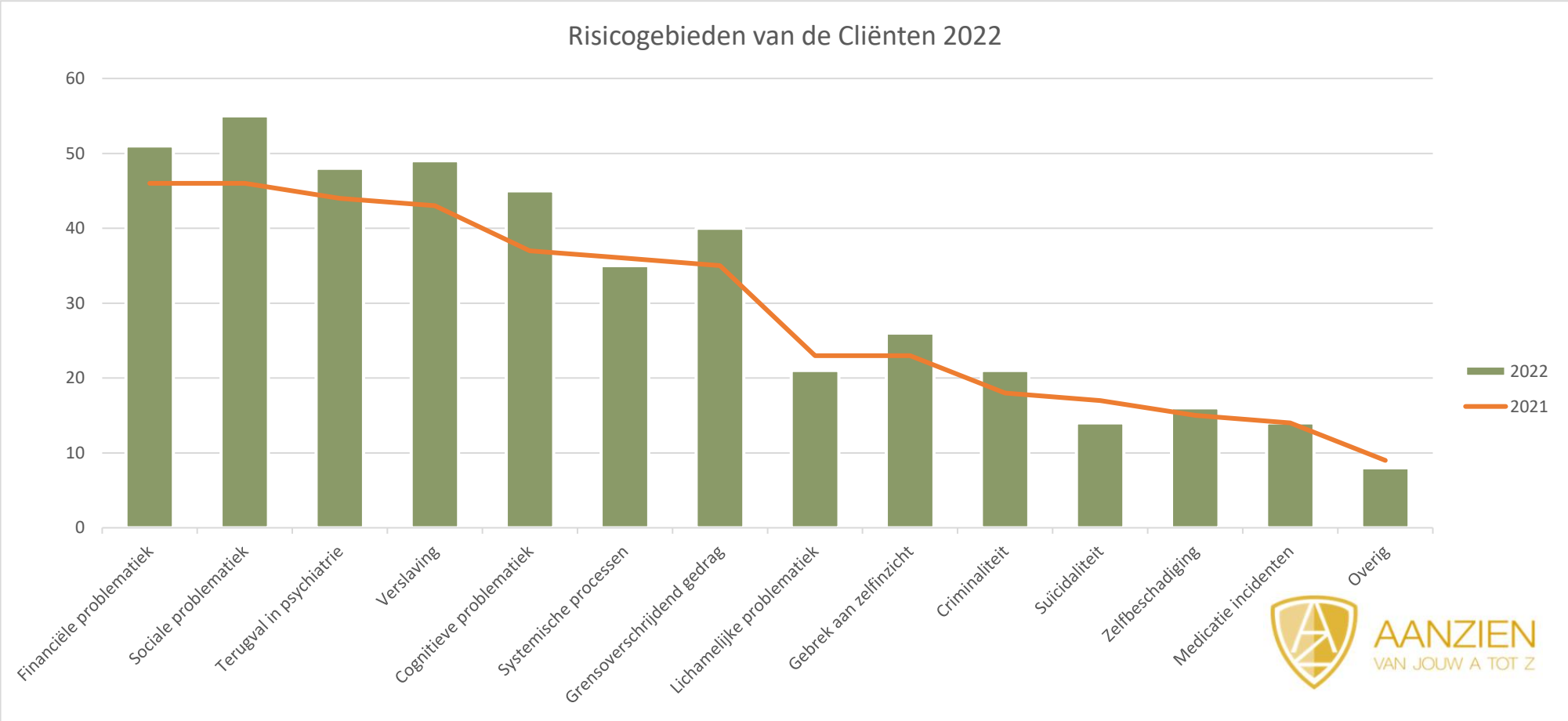
Speerpunt 2023

Medewerkers te laten specialiseren op verschillende aspecten binnen de doelgroep, te weten:
Angststoornissen / Psychose; Schuldhulpsanering -> saneringskrediet; Verslavingsproblematiek; Interne jobcoaching

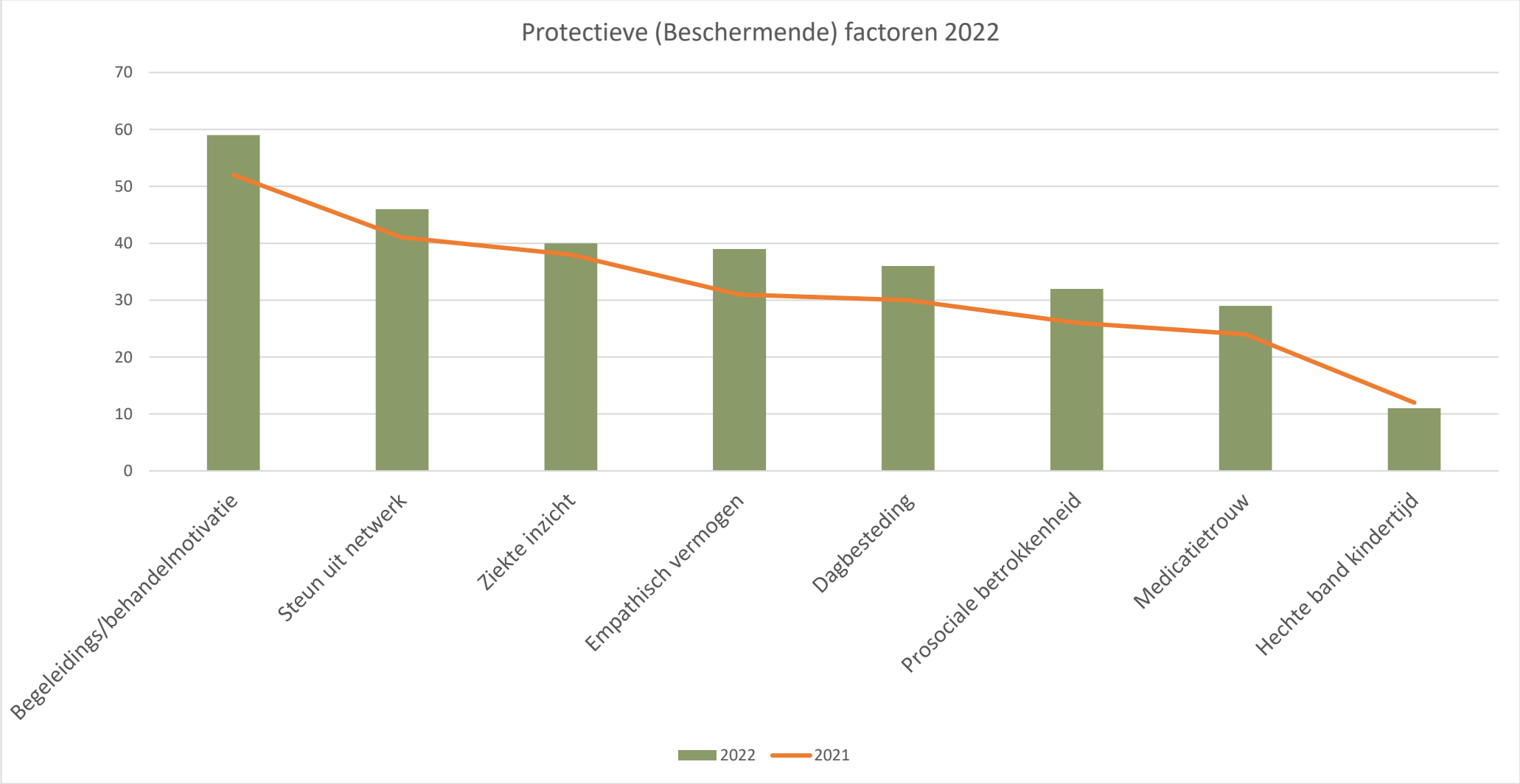
Risico's en veiligheid

De risicotaxatie is ook onderdeel van je zorgplan. Ook deze wordt ieder half jaar geïnventariseerd en bepalen we zelf hoe groot de kans is dat een risico ontstaat in je dagelijkse leven en wat de redenen daarvoor kunnen zijn. Ook worden deze tussentijds aangepast bij wijzigingen of bijzondere gebeurtenissen in je dagelijkse leven. Als de risicotaxatie klaar is worden er veiligheidsafspraken gemaakt. Hierbij wordt rekening gehouden met de helpende factoren die er in je leven zijn.

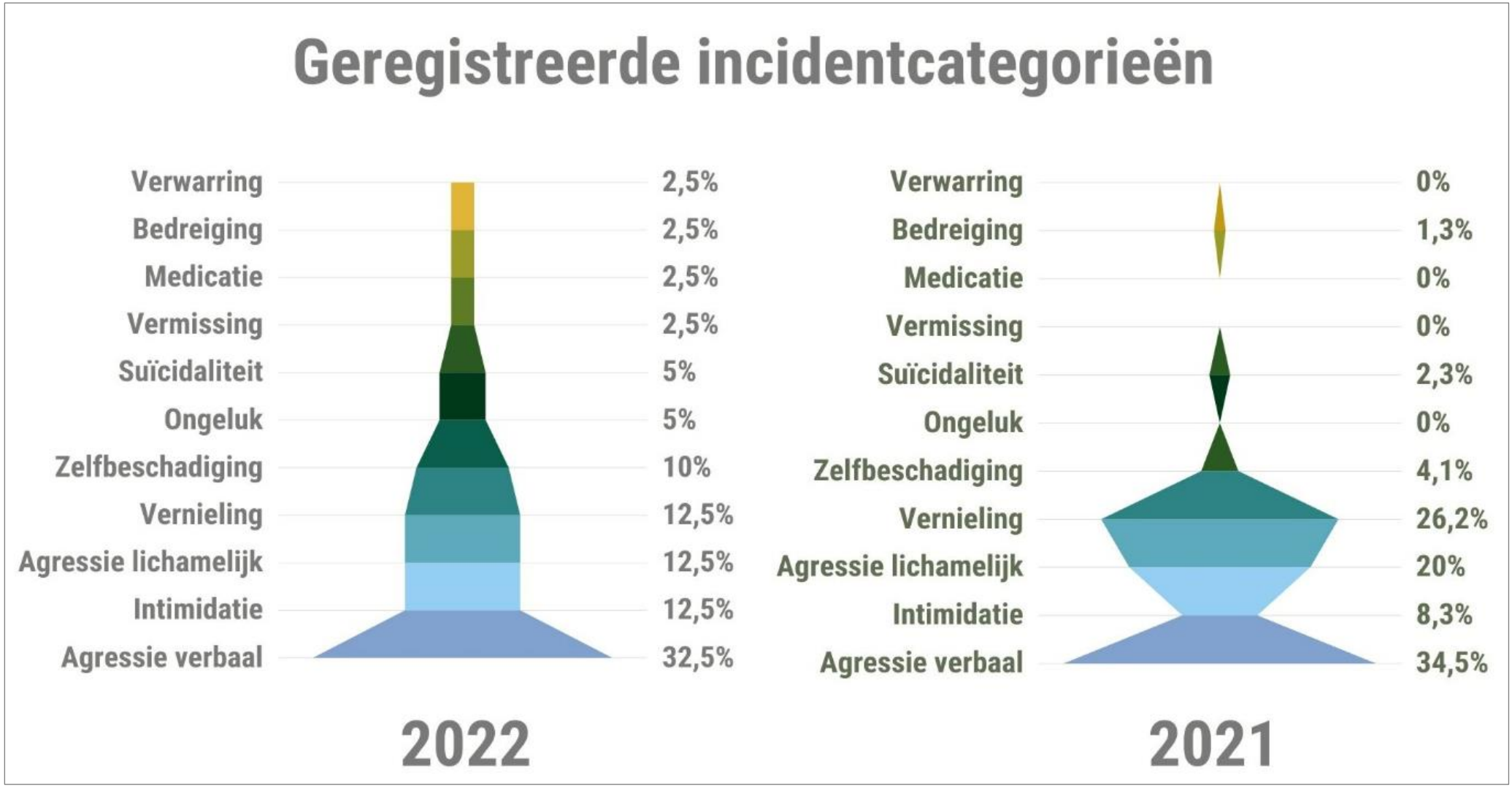
Onderstaand de risicogebieden van de cliënten binnen de organisatie beschreven in aantallen. Gemeten op 78 cliënten



Protectieve ofwel beschermende factoren binnen de doelgroep beschreven in aantallen:



In 2022 telden wij 44 geregistreerde Incidenten. Dit zijn ten opzichte van het voorgaande jaar ruim 30% minder incidenten. Hieronder een weergave van de incidentcategorieën waarop geregistreerd is;



Speerpunten Risico's en Veiligheid 2023

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.

Implementatie van het evalueren van het incident met de betrokken cliënten in 2022 heeft zijn vruchten afgeworpen en is duidelijk zichtbaar in de resultaten. We gaan kijken of deze enorme daling in 2023 vastgehouden kan worden.

Klachten

In 2022 zijn er geen klachten ingediend. Binnen Aanzien vinden wij het belangrijk dat jij je vrij voelt om je onvrede of klachten over de zorg te uiten. Je wilt als cliënt serieus genomen worden en dat er naar je wordt geluisterd. Voor Aanzien is dat ook heel belangrijk. Een goed gesprek erover kunnen voeren is daarom erg belangrijk. Zo'n gesprek kan bijvoorbeeld met je begeleiding of een teamleider zijn en dat kan al helpen om je onvrede weg te nemen. Het kan zijn dat je jouw onvrede of klacht met een onafhankelijk persoon wilt bespreken. Daar zijn meerdere opties voor te kiezen. Je kunt met vragen, bij onvrede of bij behoefte aan bemiddeling of voor 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 over onvrijwillige zorg.

Speerpunt 2023

Wij kunnen leren van de kritische kijk door onze cliënten op onze zorgverlening. De klachtenregeling gaan we blijvend onder de aandacht brengen van onze cliënten en
een veilig meldklimaat waarborgen. 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

Vier cliëntvertegenwoordigers hebben reactie gegeven over de uitkomsten in dit rapport. Hieronder de feedback van de cliëntvertegenwoordigers op het rapport;

Cliëntvertegenwoordiging zegt dit enkele de speerpunten

Cliëntvertegenwoordigers gaven aan het fijn te vinden dat er gefocust wordt op positieve factoren en er gekeken wordt naar wat er wel mogelijk is. Vooral voor de cliënten die zullen gaan uitstromen en hierdoor meer perspectief krijgen.

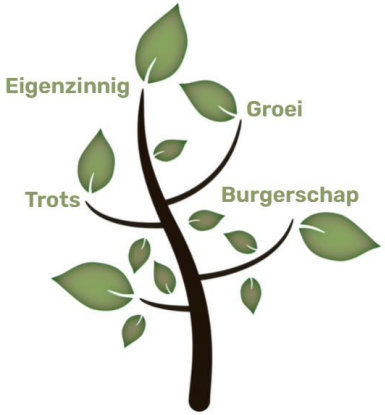
Begeleiding meer inzetten op helpende factoren

Cliëntvertegenwoordiging is van mening dat de laatste grote activiteit heel erg leuk was en dat zo'n activiteit helpend is om uit sociaal isolement te komen.

Begeleiding meer inzetten op helpende factoren

Het blijven focussen op de positieve aspecten van de cliënten vinden zij belangrijk; het omdenken. Zij geven aan dat wanneer een client hoog in emotie is, dit vaak komt door een eerdere gebeurtenis en dat dit wordt afgereageerd op begeleiding. Belangrijk hierin is dat de begeleiding het zich niet persoonlijk aantrekt.

Trainen medewerkers op "voorkomen agressie"



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