

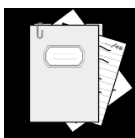
Cliëntversie

Kwaliteits- rapport

2020

Abrona

met elkaar
voor elkaar



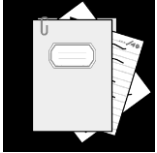
Wat staat er in dit rapport

1. Inleiding	blz. 3
2. Langdurige zorg	blz. 4
3. Maatschappelijke ondersteuning	blz. 8
4. Behandeling en expertise	blz. 11
5. Ondersteunende diensten	blz. 13
6. Corona	blz. 15
7. Abrona Goed en Gezond	blz. 16

1. Inleiding



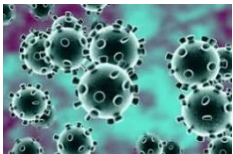
Voor je ligt het kwaliteitsrapport. Dit is een rapport dat je een beeld geeft over wat er bij Abrona in 2020 goed ging en wat er beter kan. En dat bepaalde dingen toelicht en uitlegt hoe het er aan toe gaat.



Het is de vierde keer dat Abrona dit rapport maakt. In het rapport wordt beschreven waar de langdurige zorg, maatschappelijke ondersteuning, behandeling en expertise en de ondersteunende diensten het afgelopen jaar aan hebben gewerkt. Extra is toegevoegd een stuk over Abrona Goed en Gezond, en Corona



Zelf vond ik het stukje over behandeling en expertise positief om te lezen. Hierin staat hoe de cliënt behandeld wordt. En hoe er samen gewerkt wordt. En ook het stukje Abrona Goed en Gezond vond ik belangrijk. Hier wordt veel over gesproken bij Abrona. En er worden veel vragen over gesteld. Als bewoner ben ik ook erg blij met Triple-C. Ik heb het idee dat dit goed aanslaat en dat dit een goede methode is.



En natuurlijk was 2020 het jaar van Corona. Een lastig jaar waarin veel vrijheid werd afgenomen van de cliënten. Door Corona zag ik wel dat er creatief naar dingen gekeken werd. De dagbesteding en andere dingen die prioriteiten hebben werden creatief ingevuld. Ook werd er goed gekeken naar wat nog wel kon. In het rapport kan je ook lezen dat Corona veel invloed heeft gehad.



Ik vind het belangrijk dat iedereen de tekst goed kan lezen en begrijpt wat er instaat. Daarom is er ook een versie in makkelijke taal en met pictogrammen. Dat is deze versie.

Ik wens je veel leesplezier met dit kwaliteitsrapport.

Jeffrey, Bewoner van Abrona

2. De Langdurige zorg



De langdurige zorg is de zorg waarbij er 24 uur per dag een begeleider van Abrona is. Voor dit rapport heeft ieder team een teamreflectie maakt. Een teamreflectie is een verslag waarin staat wat er wel en niet goed is gegaan. De meeste teams maakten dit verslag.



Punten van aandacht 2020

In het rapport van vorig jaar stonden 5 doelen voor 2020. Er is op de volgende manier aan deze doelen gewerkt:



1. Triple-C

Triple-C is een manier van werken. Het heeft als doel het gewone leven ervaren.

Een doel voor 2020 was om te zorgen dat alle teams een cursus zouden krijgen. Door Corona is dit niet gelukt. Er is wel meer interesse vanuit de teams om de cursus te volgen en te werken met Triple-C.



2. Sfeer op de groep en voor voeding, lijf en bewegen
Door corona moesten veel cliënten thuis blijven. Er is veel aandacht geweest voor het invullen van een zinvolle dag vanuit huis. Voeding, lijf en bewegen zijn hierin meegenomen. Een aantal teams willen hier verder mee.

Het kasteel in Woerden besteedt in haar reflectie expliciet aandacht aan voeding, lijf en bewegen: Als team zijn wij het afgelopen jaar druk geweest om met dit thema aan de slag te gaan. Dit jaar gaan we dit doorzetten door onder andere: iedere veertien dagen een sportactiviteit aan te bieden; te kijken naar technologische hulpmiddelen om mensen in beweging te krijgen; workshops te organiseren met sportclubs uit de omgeving; en de samenwerking met Sportservice Woerden uit te breiden zodat er een gevarieerder aanbod in sport komt.



3. Basis van teams op orde brengen

Er zijn veel wisselingen geweest van begeleiders, teamleiders en gedragsdeskundigen. De basis is bij meerdere teams door de wisselingen nog niet op orde. Dit blijft een punt van aandacht.

Teams geven ook aan dat corona hen veel gebracht heeft. Teams zijn trots op de samenwerking, het groepsgevoel en de kracht om samen door de crisis te komen.



4. Organiseren van het werk

Dit gaat bij sommige teams beter dan bij de andere teams. De teams zeggen dat ze de vele informatie op verschillende manieren vervelend vinden.



5. Samenwerking met ondersteunende Diensten

Er zijn geen stappen gezet in de samenwerking met ondersteunende Diensten. Het blijft een belangrijk aandachtspunt.



Over de zorg die de cliënt nodig heeft



Wat gaat goed?

- Van bijna alle cliënten zijn de ondersteuningsplannen (OP) op orde.
- Cliënten en de wettelijk vertegenwoordigers doen mee met het maken van het OP.
- De plannen worden bijna overal in de jij-vorm geschreven.
- De doelen zijn haalbaar en sluiten aan bij de mogelijkheden van de cliënten.
- Een groot deel van de teams vond creatieve manieren voor het bespreken van het OP tijdens corona.
- Informatie over niet vrijwillige zorg wordt over het algemeen goed opgeschreven en besproken.



Wat kan beter?

- Sommige teams hebben meer aandacht nodig voor de rapportage. En hoe het beter kan.
- Uitwisselen kennis en ervaringen tussen de teams.

- Kennis over gevolgen van niet vrijwillige zorg.



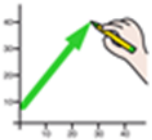
De mening van de cliënt over de zorg

Wat gaat goed?



- 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) is door de meeste cliënten ingevuld. DVIE is het instrument waarmee Abrona de meningen van de cliënten krijgt. Er zijn vaste onderwerpen waar op een open manier met de cliënt over wordt gepraat.
- De uitkomsten van 'DVIE!' zijn in de ondersteuningsplannen meegenomen.
- Cliënten kunnen op de meeste woningen meepraten. Dit gebeurt door huiskamer overleggen, cliëntenraden of thema commissies.

Wat kan beter?



- Vragenlijsten DVIE! blijven lastig voor cliënten die moeilijk praten
- Het netwerk vergroten van cliënten is bij sommige woningen nog belangrijk
- Een aantal teams vinden het nog lastig om een manier te vinden hoe cliënten mee kunnen praten
- Bij sommige teams is meer aandacht nodig voor 'DVIE!'
- Afstemming met eerste contactpersonen
- Op een aantal locaties zijn er te weinig individuele contactmomenten voor cliënten



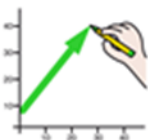
Wat de begeleiders vertellen

Wat gaat goed?



- De meeste teamleden zijn trots.
- Veel teams zijn actief bezig om nog beter te worden.

Wat kan beter?



- Vertellen wat andere medewerkers goed doen of wat beter kan
- Minder werkdruk

- Meer begeleiders
- Dat het hele team de cliënten op dezelfde manier ondersteunt
- Meldingen ongelukken
- Het praten en maken van afspraken van begeleiders en teams
- Op sommige woningen passen nog niet alle activiteiten bij de vraag van cliënten
- Het uitwisselen van informatie tussen behandelaren en begeleiders
- Duidelijkheid waar ondersteunende diensten bij kunnen helpen



Punten van aandacht 2021

- Meer en beter vastleggen van niet vrijwillige zorg
- Duidelijkheid over de hulp van Ondersteunende Diensten
- Meer bewustwording en verbetering van het gebruik van 'DVIE!'



Waar zijn de teams trots op?

Als collega's hebben we allemaal de cursus 'Eigen regie cliënt' gevolgd. Hierdoor merken we dat we tot ander besef zijn gekomen. We zijn ons als team nu veel bewuster van de regie van de cliënt en kijken en luisteren beter naar wat de cliënt belangrijk vindt. Als een cliënt bijvoorbeeld een huisdier wil dan wordt gekeken of de cliënt dit aankan en of het te realiseren is. Sinds afgelopen jaar wonen er verschillende honden en katten op de Shelter.

Shelter

We zijn als team trots dat we met elkaar creatief naar oplossingen van (verpleeg)problemen kunnen zoeken.

Nieuw Bleyenburg

We zijn trots op onze flexibiliteit, teamspirit en veerkracht binnen het team.

Binnenbos

3. Maatschappelijke Ondersteuning

Maatschappelijke ondersteuning is de hulp die Abrona geeft aan mensen die hun eigen huis hebben. Een begeleider van Abrona komt meestal een paar keer per week langs voor ondersteuning.



Aandachtspunten 2020

In 2020 heeft de maatschappelijke ondersteuning aan de volgende punten gewerkt:



1. Werken met maatjes

Iedere cliënt heeft een vast maatje gekregen. Dit is een begeleider van Abrona, maar niet de vaste begeleider. Deze begeleider kijkt mee en is er als de vaste begeleider met vakantie of ziek is. In het begin leek het vooral tijd te kosten. Nu zien de begeleiders ook de goede punten van een maatje.



2. Het beginnen met werken met LifeWise

LifeWise is een manier van werken voor begeleiders van mensen met een licht verstandelijke beperking. Het bestaat uit 4 stappen:

- Contact maken
- Rust in je leven
- Verder komen
- Toekomst

Het is niet gelukt om de begeleiders te leren hoe ze met LifeWise kunnen werken. Corona en het werken in tijden van Corona kostte teveel tijd. Dit jaar wordt het weer geprobeerd.



3. Het zorgen voor de ondersteuningsplannen

Het is duidelijker geworden hoe begeleiders de plannen moeten maken. Er zijn regels en deze worden gecontroleerd.



Andere punten waaraan de maatschappelijke opvang van Abrona werkt:

- Meer gebruik maken van zorg door vrijwilligers, vrienden en familie en omgeving
- Vernieuwingen op het gebied van:
 - Gezonde leefstijl
 - Zelfstandig leven
 - Vergroten van het gevoel van erbij horen



Wat ging goed:

- Er zijn groepen op het gebied van leefstijl. Bijvoorbeeld om overgewicht tegen te gaan en goede eetgewoontes aan te leren
- Samenwerking met sportclubs.
- Digicontact wordt ingezet voor cliënten die snel een antwoord moeten hebben op hun vraag. Via Digicontact kunnen ze dan meteen een begeleider bereiken.
- Tijdens corona zijn veel nieuwe dingen bedacht om cliënten te zien en te spreken. Er zijn ook activiteitentasjes gemaakt.



Over de zorg die de cliënt nodig heeft



Wat gaat goed?

- Er wordt goed gekeken naar de kwaliteit en het aantal ondersteuningsplannen bij de teams.
- Steeds meer ondersteuningsplannen zijn in orde



Wat kan er beter?

- Sommige medewerkers moeten nog beter letten op de ondersteuningsplannen.
- Het gebruiken van een manier om te kijken hoe het gaat met de ondersteuningsplannen
- Nog meer ondersteuningsplannen op orde hebben



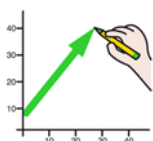
De mening van de cliënten over de zorg

Voor het meten van de ervaringen worden twee manieren gebruikt. Bij beide manieren scoort Abrona goed.



Wat gaat goed?

- Meer aandacht voor het thema verbondenheid. Dit betekent het gevoel dat je bij elkaar hoort.
- Er is een plan gemaakt om het thema verbondenheid nog beter te maken.
- De inzet van digitale manieren (onder druk van corona) draagt bij aan sneller werken.
- Aanbod van groepen die ervoor zorgen dat iemand zelfstandiger wordt. Bij deze groepen is er ook ontmoeting.



Wat kan beter?

- Nog meer aanbod van groepen om dingen aan te leren.



Wat de begeleiders vertellen:

- Teams zijn steeds groter geworden. Dit was soms lastig. Het samenwerken in teams gaat nu beter.
- Er is meer aandacht voor het thema verbondenheid
- Corona heeft effect gehad op het werken binnen de MO. Medewerkers ontdekten nieuwe manieren van begeleiden. De cliënten reageerden hier verschillend op.
- Er wordt veel meer digitaal gewerkt.

4. Behandeling en expertise



Wat is behandeling en expertise?

Behandeling en expertise gaat over verschillende behandelingen. Bijvoorbeeld de fysiotherapeut of logopedie of de ergotherapie. En ook medische behandeling zoals contact met een Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG).



Samenwerking

Behandeling en expertise wilde betere samenwerking met zorgteams en ondersteunende diensten. Door Corona ging de aandacht vooral naar het contact met cliënten. Toch is de samenwerking op sommige punten beter geworden. Bijvoorbeeld wanneer een persoon van de psychologische en pedagogische dienst (PPD) met de Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) moest beslissen of een woning in quarantaine moest.



Digitale verbetering

Door Corona moest er meer digitaal gewerkt worden. Dit zorgde voor mooie nieuwe dingen. Zo worden er bijvoorbeeld bij eetproblemen filmpjes gemaakt. Dit was eerder niet zo. Maar de filmpjes werken goed. En fysiotherapie heeft beweegfilmpjes gemaakt. Op de groep deden de cliënten dan de oefeningen. Het digitaal werken werkt niet voor alle cliënten. Er moet nog goed gezocht worden naar evenwicht hierin.



Onderzoek PPD

De PPD heeft een onderzoek gedaan naar de samenwerking met cliënten en medewerkers. De uitkomst was dat er veel goed gaat.



Leefstijl

Er is een begin gemaakt om leefstijl te verbeteren. Bijvoorbeeld door meer bewegen en gezonder te eten. Leefstijl blijft een lastig onderwerp om aandacht voor te houden.



Wat gaat goed?

- Mensen die cliënten aanmelden bij Abrona kunnen de AVG goed vinden. De AVG reageert ook snel genoeg.
- Gemiddeld krijgt PPD een 8,1 van begeleiders. Zij voelen zich gesteund door PPD. De Teamleiders geven een gemiddelde score van 7,5.
- Digitale samenwerking.
- Bereikbaarheid.
- Zorgen dat de Wet zorg en dwang uitgevoerd wordt (is vertraagd door corona).



Wat kan er beter?

- De voorwaarden voor het digitaal werken met diëtetiek.
- Betere samenwerking en communicatie bij de fysiotherapeuten
- De uitleg voor filmopnamen door logopedie
- Het verbeteren van de manier van werken
- Snellere hulp van de medische dienst
- De vaste structuur van doelen van de behandelingen
- Aansluiten bij zorgoverleg
- Het opstellen van noodplannen zodat fysiotherapie en ergotherapie doorgaat bij nood



Punten van aandacht voor 2021

Behandeling en expertise bestaat uit verschillende afdelingen. Iedere afdeling gaat zelf onderzoek doen. Misschien komen er ook punten om beter te worden voor alle afdelingen van behandeling en expertise. Dit wordt nog onderzocht.



5. Ondersteunende Diensten

Ondersteunende diensten zijn de mensen die de begeleiders helpen. Dit kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld de mensen van ICT die helpen met computers. Of de mensen van vastgoed, die reparaties doen in het huis.



Punten van aandacht 2020



1. Samenwerking; ontmoeting en gesprek
Het doel was om meer aanwezig te zijn bij de woningen en dagbesteding. Door Corona kon dit bijna niet. De samenwerking met de teams van de ondersteunende diensten is wel beter geworden.



2. Klanten mee laten denken bij het starten en verbeteren van projecten.
Ook dit ging lastig door Corona. Sommige teams hebben wel goed samengewerkt. Er is goed gekeken naar hoeveel werkgroepen en projecten er zijn.



3. Kwaliteit van de dienstverlening verbeteren. En zorgen dat dit ieder jaar besproken wordt.
Deze manier van werken loopt nog niet goed. Het blijft een punt van aandacht.



Wat gaat goed?

Bij de afdeling die over de medewerkers gaat:

- Veel aandacht voor het vinden van nieuwe medewerkers.
- Meer aandacht voor het voorkomen van uitvallen van medewerkers.
- Zorgen dat nieuwe medewerkers zich goed voelen bij Abrona.



Wat gaat goed bij de zorg voor informatie

- Er wordt aandacht besteed aan de waarde van teamleiders bij het bespreken van onderwerpen. Het is heel belangrijk dat de teamleiders zorgen dat informatie wordt gegeven en er gesprekken over worden gevoerd.



Wat gaat goed bij ICT (afdeling die helpt bij computers)

- Door Corona moest er plotseling veel online worden gewerkt. Dit ging goed doordat ICT al goede programma's voor de computer had.



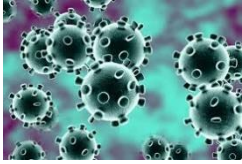
Wat gaat goed bij de administratie

- Groepscontact was moeilijk door Corona. De mensen van administratie hebben geprobeerd er zo goed mogelijk te zijn.



Punten van aandacht voor 2021

- Beter zichtbaar zijn
- Zorgen voor goede informatie voor teamleiders
- Verbonden blijven met de klant ondanks dat je elkaar niet in het echt kunt ontmoeten.
- Weten wat de klant wil en hier op reageren.
- Samenwerking onderling, met het nieuwe werken vanuit huis.



6. Corona

Het jaar 2020 stond vooral in het teken van de corona. Alle aandacht ging uit naar de directe cliëntzorg. In het begin moesten cliënten thuis blijven. Ze mochten geen bezoek ontvangen. En de steeds veranderende regels waren lastig voor cliënten en medewerkers.



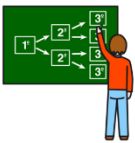
Abrona heeft hard gewerkt om de cliënten en begeleiders te ondersteunen. Er is een crisisteam opgezet die onder andere plannen maakt. En er kwam een supportteam dat teams hielp als er een besmetting was of een vermoeden van een besmetting.

Hierdoor was er weinig aandacht voor andere punten. Punten zoals wat gaat goed en wat kan beter. Of de onderwerpen uit de jaarplannen.

7. Abrona Goed en Gezond



In 2019 werd bekend dat Abrona het financieel lastig heeft. Er is onderzoek gedaan naar de problemen en hoe het beter kan. Dit komt door problemen waar andere organisaties ook last van hebben. Met de resultaten van het onderzoek is een plan gemaakt. Dit plan heet Abrona Goed en Gezond.



Het plan heeft volgende punten als doel:

- Elke cliënt krijgt zorg, ondersteuning en een daginvulling die past bij hem of haar
- Er zijn voldoende enthousiaste en goed opgeleide medewerkers
- Abrona is financieel gezond
- Abrona blijft zich ontwikkelen



Abrona Goed en Gezond in 2020

Er was begonnen met gesprekken met verschillende mensen over het plan Abrona Goed en Gezond. Niet alle gesprekken konden doorgaan door Corona. Om toch door te kunnen gaan werden er 7 projecten opgezet.

Als je meer wilt weten over de projecten kan je dit vragen aan de begeleiding.



Daarnaast is STIP bedacht. STIP staat voor:

S = succesvolle cliëntzorg

T = tevreden medewerkers

I = integere organisatie (eerlijke organisatie)

P = positief resultaat

Dit zijn de punten waar iedere medewerker aan kan werken om Abrona goed en gezond te krijgen.



Belangrijke punten van aandacht voor 2021

- Goed kijken welke projecten en activiteiten het belangrijkste zijn.
- Zorgen dat er aandacht blijft voor de resultaten.
- Het gesprek tussen de verschillende partijen actief houden over Abrona Goed en Gezond.