

---

# Kwaliteitsrapport In het kort

2021

Abrona

---

# "Samen bouwen en leren is kijken naar wat beter kan - met elkaar voor elkaar"

Het is mei 2022, vanuit het kwaliteitskader blikken we terug op het voorbije jaar. Alle onderdelen doen mee: de langdurige zorg, maatschappelijke ondersteuning, participatie, behandeling en expertise en de ondersteunende diensten

In het rapport lees je meer over waar we trots op zijn en wat we nog verder willen verbeteren. Samen. Met elkaar en voor elkaar.



---

## Inleiding

### Voorwoord en bestuurlijke reflectie

Met veel aandacht en inzet is dit kwaliteitsrapport tot stand gekomen. Kwaliteitsgesprekken en reflecties in teams vormen de basis voor dit rapport. Op veel plekken binnen Abrona hebben goede gesprekken plaatsgevonden met als thema kwaliteit. In open gesprekken zijn de bouwstenen besproken. Met aandacht voor wat goed ging en wat beter kan. De “rode draden” uit de verslagen van deze gesprekken vormen de basis van dit kwaliteitsrapport.

Binnen Abrona is in 2021 hard gewerkt. Het was een moeilijk coronajaar, van de medewerkers is veel gevraagd. Enerzijds om goede zorg te bieden aan cliënten in isolatie of quarantaine, en dagbesteding aan cliënten die niet naar het werk konden. Vragen van cliënten en verwanten te beantwoorden. En anderzijds om de bezetting op locatie op peil te houden door extra diensten te draaien voor collega's die ziek waren of in quarantaine zaten. We hebben binnen Abrona zeer betrokken medewerkers, een goede groep collega's, die alles heeft gedaan wat mogelijk was om toch goede zorg te bieden.

Als gevolg van corona heeft helaas ook in 2021 de externe visitatie niet kunnen plaatsvinden. De voorbereidingen om een externe visitatie in 2022 te laten plaatsvinden zijn gestart.

Met aandacht voor de actiepunten gaan we nu verder. Zowel op organisatie-, regio- als op locatieniveau krijgen de actiepunten een vervolg in de jaarplannen 2022.

Want samen bouwen en leren betekent immers ook vooruit kijken naar wat beter kan voor en met de client en met zijn of haar familie en netwerk.

Zonder het leven aan je voorbij te laten gaan. En samen te bedenken wat een volgende stap kan zijn in het leren en ontwikkelen.

In het rapport zul je meer lezen over waar we trots op zijn en wat we nog verder willen verbeteren. Samen met elkaar en voor elkaar.

---

## Bestuurlijke reflectie

Bestuurlijk heb ik de volgende constatering in algemene zin.

Ik ben blij met het gegeven dat DVIE door cliënten nadrukkelijker is beoordeeld. En dat cliënten over het algemeen tevreden zijn met de ondersteuning die ze krijgen. Aandacht voor de invulling van het eigen leven vraagt nog meer focus vanuit de professionals hoe zij hier nog meer gericht aandacht aan kunnen geven, in de hectiek van iedere dag. En dan niet alleen met formele ondersteuning, maar ook met informele support.

Dat de WZD een goede basis heeft gekregen in de afgelopen jaren is een mooie prestatie. Onze uitdaging is om de administratieve belasting niet belemmerend te laten zijn. Beleidsmatig zullen we ons maximaal inzetten om deze terug te brengen.

Het SMART maken van onze verbeterpunten is nog een uitdaging. Graag zou ik ook in het kwaliteitsrapport concrete acties en afspraken zien om bepaalde verbeterpunten aan te pakken. Onderlinge samenhang en samenwerking kan beter, dit is en blijft op verschillende plekken een belangrijke constatering. Tussen afdelingen onderling, maar ook professionals gezamenlijk. Hoe daarbij slim te plannen is wat mij betreft een actiepunt, bijvoorbeeld om te onderzoeken hoe we minder tijd kwijt kunnen en hoeven te zijn aan de agenda's gelijk te stellen.

De scan van kwaliteit van arbeid laat een mooie dikke voldoende (7.1) zien. Met daarbij de nadrukkelijke constatering dat er toch steeds weer ruimte gevonden wordt voor opleiding en doorgroeien. Dat is echt een plus van Abrona. De aandacht en investeringen in tijd en inzet die ook in 2021 is voor deelname aan Triple C, OOV en BHV en medicatie sluit hier goed bij aan.

De problematiek van de arbeidsmarkt in de provincie Utrecht is, blijft en zal onverbiddelijk moeizaam blijven. De nieuwe invulling van zorg, behandeling en ondersteuning: "het hoe dan?" is nog onduidelijk. Wat kunnen we middels innovatie en technologische oplossingen echt anders gaan doen? Wat moeten we daarvoor loslaten? Hoe gaan we hierover in gesprek met familie en informeel netwerk? Wat weten we samen met de cliënt en zijn netwerk als nieuwe passende oplossingen te bedenken? En ook nog binnen de beschikbare middelen? Dat is de uitdaging waar we voor blijven staan in dit jaar en komende jaren.

Ik kijk uit naar 2022 om samen goede oplossingen te bedenken. Zodat het leven niet aan ons voorbijgaat.

---

Toke Piket  
Voorzitter RvB



---

# Inhoud

## Organisatie onderdelen

Langdurige zorg

Maatschappelijke ondersteuning

Participatie

Behandeling en expertise

Ondersteunende diensten

## De thema's van Abrona

## Abrona in cijfers



Corona; ook in 2021 veel invloed op ieder die betrokken is bij Abrona. Met veel inzet heeft iedereen alles gedaan wat mogelijk was om zo goed mogelijk zorg te bieden

Stichting Abrona - Sterrenberglaan 6 - 3712 XA Huis ter Heide  
088-2019911  
info@abrona.nl

# Langdurige zorg (LZ)

Teams van de woonlocaties benoemen de punten waar ze trots op zijn en geven aan waar zij verbetermogelijkheden zien. Het jaar 2021 was een bewogen jaar. Teams hadden te maken met wisselingen van teamleiders en/of gedragsdeskundigen. Ook arbeidskrachte, continuïteit in teams en interne samenwerking waren belangrijke thema's.



## Wat gaat goed?

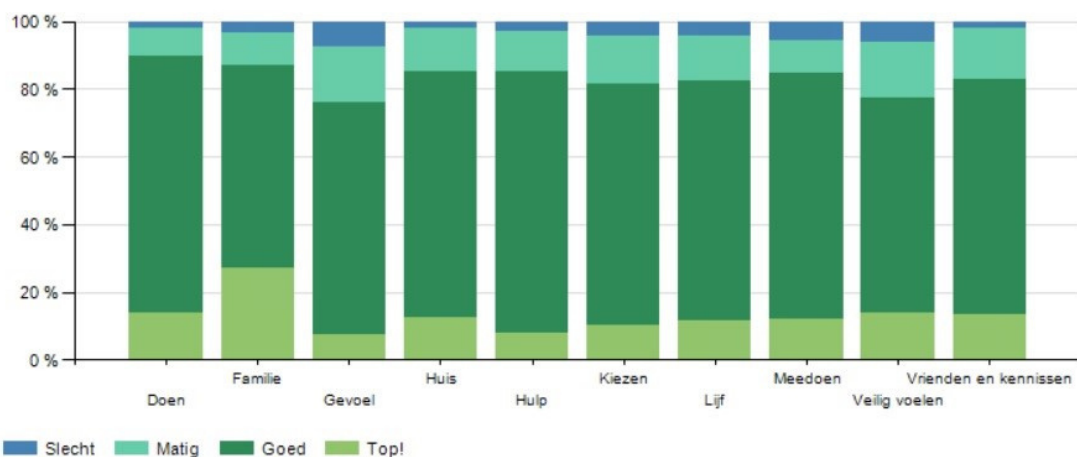
- Bewustwording eigen regie cliënt groeit
- De ondersteuningsplannen zijn op orde
- Digitaal overleggen zorgt voor efficiency
- Cliënttevredenheid is hoog
- Teamontwikkeling draagt bij aan kwaliteit van zorg
- Teams werken meer structureel met doelen en jaarplanning



## Wat kan beter?

- Meer aandacht voor relaties en netwerk cliënt
- Behoud kwaliteit bij inzet van uitzendkrachten en invalkrachten

DVIE cliënt



# Maatschappelijke Ondersteuning

Maatschappelijke ondersteuning is als onderdeel binnen Abrona gegroeid. Als een team snel groeit is er aandacht en tijd nodig voor het delen van de Abrona-visie. Het delen van kennis en kunde is van belang. 2021 was in meerdere opzichten een bijzonder jaar. Het binden en boeien van medewerkers binnen MO blijft gezien de arbeidsmarktontwikkelingen een belangrijk focuspunt.



## Wat gaat goed?

- Cliëntendossiers zijn op orde
- Het stimuleren van verbinding tussen cliënt en zijn omgeving (sport, ontmoeting, mantelzorg)
- Implementatie zorg-app zorgt voor minder administratieve handelingen
- Binden en boeien van huidige medewerkers



## Wat kan beter?

- Focus op inwerkprogramma nieuwe medewerkers
- Verdere implementatie en uitrol PDCA-cyclus binnen de teams ten behoeve van het jaarplan
- Verdere implementatie life-wise methode
- Teams onderling verstevigen door organiseren en faciliteren ontmoetingen

# Participatie

De droom is dat ieder mens met een beperking gewoon mee doet in de samenleving.

Sociale activering, werk en vrijetijdsbesteding zijn elementen die hierin meegenomen worden. Om dit te bereiken is de afdeling participatie in 2021 opgericht.

**MEEDOEN** is van belang, onderdeel zijn van onze samenleving.

## **Persoonsvolgend** -

ondersteuning sluit aan bij de vraag

**Inclusiegericht** - meedoen op alle gebieden

## **Ontwikkelingsgericht** -

ervaren, beleven en ontwikkelen. De participatiecoaches zijn de professionals die hiermee aan de slag gaan.



### **Wat gaat goed?**

- De eerste cliënten hebben al een mooie werkplek gevonden
- Zowel particulieren als bedrijven zijn nauw betrokken
- Team en cliënten ervaren groeiende energie
- Participatiepunt is geopend - laagdrempelige ontmoetingsplek



### **Wat kan beter?**

- Verder inbedden van de 3 pijlers - persoonsvolgend, inclusiegericht en ontwikkelingsgericht
- Zichtbaarheid en informatievoorziening

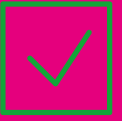




# Behandeling en Expertise

De afdeling behandeling en expertise bestaat uit meerdere vakgroepen.

Onderlinge samenwerking tussen de vakgroepen stond in 2021 centraal. Behandeling en expertise wil goed samenwerken met zorgteams en ondersteunende diensten.



## Wat gaat goed?

- De overlegstructuur is verbeterd
- Lijntjes tussen de verschillende disciplines zijn korter geworden
- Laagdrempelig en goed bereikbare front-office



## Wat kan beter?

- Interdisciplinaire samenwerking optimaliseren
- Contact persoonlijk begeleider en de paramedici verloopt nog niet altijd naar wens
- Samenwerken tussen interne en externe behandelaren in de omgeving
- Verhelderen taken en verantwoordelijkheidsverdeling in de driehoek cliënt, persoonlijk begeleider, behandelaar

# Ondersteunende Diensten

In 2021 is onderzoek gedaan naar de toegevoegde waarde van de ondersteunende diensten. Onder de ondersteunende diensten vallen de afdelingen; HR, Communicatie, Control, Finance & IT, Vastgoed, facilitair & inkoop, financiële administratie, personeels-, en zorgadministratie, medezeggenschap en beleid & kwaliteit.

De resultaten van het onderzoek hebben geleid tot verbeteradviezen waarop het project herinrichting bedrijfsondersteuning is gestart. Dit project zal in 2022 concreet vorm krijgen.



## Wat gaat goed?

- Men is tevreden over de kwaliteit van dienstverlening van de ondersteunende diensten
- Medewerkers worden ervaren als deskundig, servicegericht en betrouwbaar.
- Servicebalie van IT is goed geregeld



## Wat kan beter?

- Afdelingen werken nu nog te versnipperd - focus op robuuste en integrale afdeling
- Afstemming met de interne klant
- Duidelijkheid verschaffen, wie is waarvan
- Ontwikkelen cultuur van continu verbeteren



---

# De Thema's van Abrona

## Zorgcontinuïteit

In 2021 heeft de zorgcontinuïteit op meerdere locaties onder druk gestaan door een hoog ziekteverzuim, uitval vanwege coronamaatregelen en een groot aantal niet ingevulde vacatures. Dit betekent dat er veel invalkrachten ingezet moesten worden, dit is door cliënt vaak als niet prettig ervaren. Het vermindert werkplezier en verhoogt de werkdruk van medewerkers.

### Ondernomen acties:

- verbetering verzuimbegeleiding
- bijhouden zorgcontinuïteitsmonitor
- zorg kortdurend afschalen bij uitval door coronamaatregelen
- meerdere vormen van flexibele inzet

## Scan Kwaliteit & Arbeid

Medewerkerstevredenheid scoort 7,1  
Grote mate van tevredenheid over werkzaamheden

**Plezier Competent Professioneel Verantwoordelijk**

Bij dit thema zit het grootste probleem in de ervaren werkdruk; zie zorgcontinuïteit

Het feit dat fysieke trainingen geen doorgang vonden wordt als gemis ervaren.

7,1

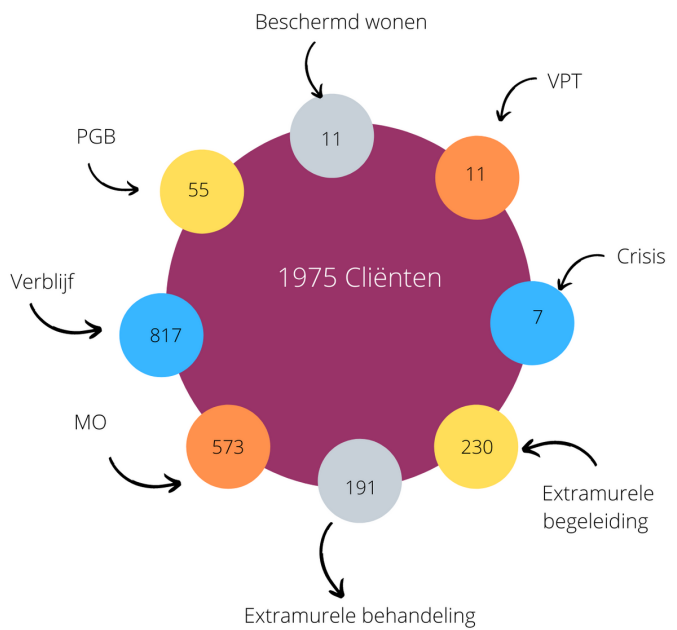
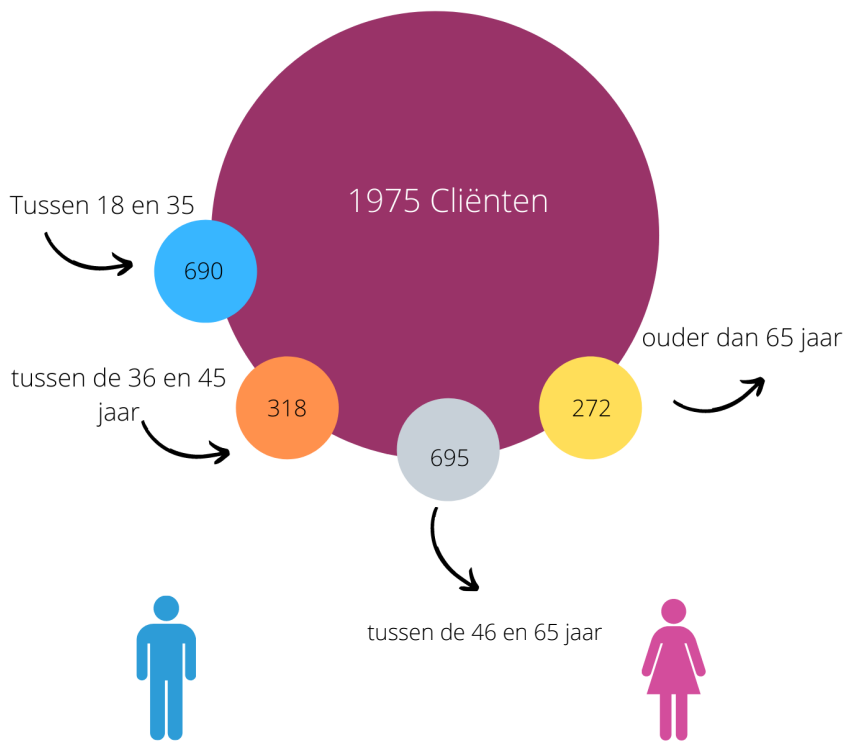
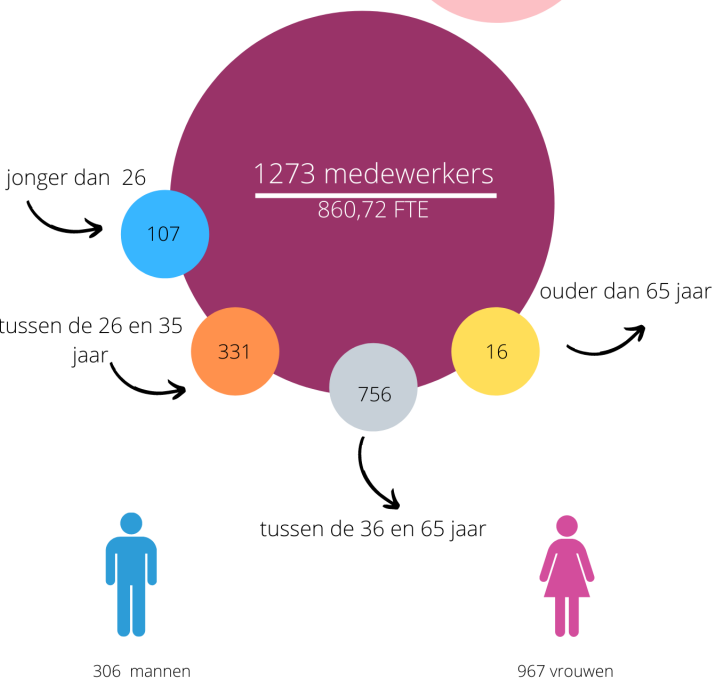
## Onvrijwillige zorg

De basis voor de invoering is op orde, dit concludeerde de inspectie na een thema-bezoek.

De bewustwording rondom onvrijwillige zorg groeit, er wordt meer geregistreerd. Deze wet brengt veel administratieve werkzaamheden met zich mee. Optimalisatie van ondersteunende systemen zou beter kunnen. Voor uitgebreide informatie verwijzen we naar de halfjaarlijkse analyse.

# Abrona in cijfers - wie zijn wij?

632 vrijwilligers



Onderaanneming:

Dagbesteding	37
Behandeling	43