

Kwaliteits- rapport

2022

Abrona
met elkaar
voor elkaar

Mei 2023

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	4
Langdurige Zorg	8
Maatschappelijke Ondersteuning	10
Participatie	13
Behandeling & Expertise	16
Bedrijfsondersteuning	21
Continuïteit van zorg	23
Prisma onderzoeken	26
Onvrijwillige zorg	28
Interne reflectie	30
Externe visitatie	32
Cijfers	35
Lijst met afkortingen	38



Inleiding

Voorwoord en bestuurlijke reflectie

Dit is het Abrona Kwaliteitsrapport 2022.

Een rapport op basis van reflectie op bouwsteen 1, 2, 3¹ van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2023.

Daarnaast aangevuld met onderwerpen die kwaliteit en cijfers raken. Intern is er gereflecteerd met Centrale Cliëntenraad, Centrale Familieraad, ondernemingsraad, Raad van Toezicht en managementteam.

Daarnaast is er een externe visitatie gedaan met Siza.

De kaders uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 zijn het uitgangspunt voor dit rapport.

Het nieuwe Kwaliteitskompas 2023-2028 zal worden gebruikt voor het kwaliteitsbeeld over 2023.

Aan de inhoudelijke vorm wordt momenteel gewerkt.

¹ Bouwsteen 1; zorgproces rond de individuele cliënt
Bouwsteen 2; Onderzoek naar cliëntervaringen
Bouwsteen 3; Zelfreflectie in teams

Reflecterend op de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding deelt een cliënt van de Biltse Grift graag haar ervaring;

“Ik ben Joy, 26 jaar oud en ik woon nu ongeveer drie jaar op de Biltse Grift in Utrecht. Ik heb het hier fijn, wilde graag een stap vooruit en ik kan hier leren. Ik doe hier veel meer dingen zelf dan dat ik thuis bij mijn ouders deed, en ik leer bijvoorbeeld koken.

In mijn ondersteuningsplan staat wat ik graag wil, want zoals mijn PO zegt “het draait hier om jou”. Dit vind ik Ergaan! vul ik samen in met mijn PO. Dat zijn leuke gesprekken omdat ze daar je mening horen.

Fijn dat ik een ondersteuningsplan heb, daar kan ik wat we afgesproken hebben in terugvinden en hoef ik niet alles te onthouden. Ik werk bij Brazzerie Abrona in de Meern, daar heb ik ook een plan. Ik zou liever één plan hebben.

Het afgelopen jaar zijn er veel begeleiders weggegaan bij de Biltse Grift en zijn er invallers. Ik kan het wel hebben, maar raak er, net als veel andere bewoners op de Biltse Grift, wel overprikkeld en geïrriteerd door. Bijvoorbeeld omdat je je steeds weer opnieuw moet voorstellen en moet vertellen over het huis. Daarom verstoppen we ons wat vaker op onze eigen kamers”.

Joy Robbers

Bestuurlijke reflectie Raad van Bestuur

Er is met veel aandacht gewerkt aan het realiseren van goede zorg en dienstverlening. Terug- en vooruitkijkend zijn er veel mooie punten benoemd waar we trots op en vooral niet te bescheiden in mogen zijn. Deze successen zullen we duidelijker naar buiten brengen. Intern en extern.

De bouwstenen in het kwaliteitskader zijn de basis geweest voor onze inzet. Ik ben heel blij met de feedback uit de interne reflectie en de externe visitatie. Ik kan me vinden in alle gemaakte opmerkingen. Vooral met het feit dat het rapport voor iedereen herkenbaar is.

Ook zijn er aandachtspunten benoemd. Een heel belangrijk punt vind ik het volgende. De komende jaren is het belangrijk om de strategie en veranderopgave van Abrona, en datgene wat in het kwaliteitskompas aan de orde komt, in heldere resultaten te omschrijven (SMART; specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden).. Dan kunnen we resultaatgericht werken verder ontwikkelen. Ook kunnen we dan datgene wat iets heeft opgeleverd ook beter laten zien.

Voor ons allen in alle functies is het belangrijk echt te werken vanuit de driehoek van ondersteuning met de vraag van de client als basis. De tevredenheid van cliënten zowel in de WLZ als Maatschappelijke Ondersteuning is hoog. Door nog meer gericht aandacht aan eigen regie, participatie en doen wat nodig is te besteden, kan de tevredenheid

behouden worden. Ook als de inzet anders wordt door de schaarste aan professionals. Het ontwikkelen van - en samenwerken met verwanten en informele zorg en inzet van domotica en digitale middelen zal hierbij op een andere manier ondersteuning moeten gaan bieden.

Het versterken van de lokale medezeggenschap is en blijft daarbij urgent van belang. Concluderend: we mogen trots zijn op wat we met elkaar hebben gepresteerd, en gelukkig hebben we ook nog wat te ontwikkelen.

Veel leesplezier met de ervaringen zoals opgeschreven in dit kwaliteitsrapport. Dank voor ieders inzet in het afgelopen jaar en het tot stand brengen van dit rapport. Het volgende rapport zullen we reflecteren op de voorgestelde verbeteringen en de behaalde resultaten zoals beschreven in het nieuwe kwaliteitskompas.

Toke Piket
Voorzitter RvB
3 mei 2023



Langdurige Zorg

Waar hebben we aan gewerkt in 2022

Waar we in 2021 al spraken over discontinuïteit in de zorg door een hoog ziekteverzuim en arbeidsmarktproblematiek, heeft dit zich doorgezet in 2022. Desondanks heeft 72% van alle locaties het kwaliteitskader uitgevoerd. Van acht locaties is om diverse redenen niets ontvangen.

Om voor de Langdurige Zorg de verbetercyclus beter in kaart te kunnen brengen, is voor de teams een aangepast reflectieformulier ontwikkeld (terugkijken op waar je aan hebt gewerkt en met welk resultaat, en vooruitkijken naar wat je focuspunten worden). Helaas is dit formulier nog niet op grote schaal gebruikt en zal hier in 2023 opnieuw aandacht voor zijn.

In 2022 is de span of control van de teamleiders zorg verkleind. Dit zorgt voor meer rust en nabijheid van de teamleider bij de teams. Teamleiders ervaren dit als positief, diverse teams daarentegen ervaren nog onrust ten gevolge van vacatures en ziekte.

Ontwikkelingen die genoemd mogen worden en waar we trots op zijn, zijn de zorg en aandacht voor de ondersteuningsplannen, de regie van de cliënt/vertegenwoordiger hierbij (DVIE!), het evalueren ervan, en de aandacht voor het toepassen en vastleggen van onvrijwillige zorg. Ook zeggenschap, individueel en collectief (medezeggenschap), hebben nadrukkelijker aandacht gekregen. Waar de medezeggenschap tot voor kort veelal werd uitgevoerd door de Abrona

afdeling Medezeggenschap, ligt de uitvoering nu bij de locaties, met ondersteuning van de adviseurs medezeggenschap. Hierdoor wordt meer eigenaarschap ervaren. Het benutten van collectieve cliëntervaringen uit DVIE! op teamniveau is niet duidelijk uit de locatie-reflecties naar voren gekomen. De scores op organisatieniveau zijn bij 'cijfers' verderop in dit rapport te zien.

Medewerkers geven aan dat door personele wisselingen de werkdruk toeneemt. Ook ervaren zij een disbalans in tijd en aandacht voor cliënten en regeltaken. De functie van PO/PB wordt als pittig ervaren. Vacatures, administratieve werklast en regeldruk liggen hieraan ten grondslag. Sommige teams geven aan onduidelijkheid te ervaren in de rolverdeling versus taakverdeling.

Teams willen beter gebruik maken van de verschillende communicatiemiddelen, om op die manier sneller en efficiënter te kunnen communiceren met elkaar. Naast tevredenheid over deskundigheidsbevordering mist een aantal locaties scholingen over specifieke doelgroepen waar zij mee werken op locaties (autisme, verslavingszorg, psychiatrie).



Wat gaat goed

- De praktische uitvoering van de AMO op alle afgesproken onderdelen
- Regie van de cliënt; zeggenschap en medezeggenschap
- Aandacht voor deskundigheidsbevordering; Triple-C, OO&V en teamcoaching
- Tevredenheid over het Leerplein
- Samenwerking wordt in diverse teams als goed ervaren; pijlers hierbij zijn teamcoaching, teamactiviteiten en teamspirit



Wat kan beter

- Versterken van de visie m.b.t. de AMO
- Versterken rapporteren op inhoud en proces (gericht op doelen en feitelijke informatie), ook voor invallers en tijdelijk personeel
- Het fiatteren van geactualiseerde ondersteuningsplannen in mijnCaress (door dit niet te doen wijken scores af)
- Het op een juiste manier starten en afsluiten van DVIE! vragenlijsten (ook hierdoor ontstaan afwijkende scores)
- Benutten uitkomsten DVIE! op locatieniveau
- Feedback en communicatie in teams



Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar

- Kennisbevordering AMO (ook bij het on-boarden) en smart en methodisch denken
- Benutting DVIE! op locatieniveau (Kwaliteitskompas, bouwsteen 2)
- Verbeterslag in het gebruik van verschillende informatie/communicatiesystemen (mijnCaress, Ysis, Teams, Yammer, Intranet)
- Deskundigheidsbevordering met betrekking tot specifieke doelgroepen
- Teamontwikkeling
- Bewustwording en langzaam uitrollen informele zorg

“Dit jaar is er veel aandacht en tijd vrijgemaakt voor het organiseren van vrijetijdsactiviteiten die aansluiten bij de wensen van de cliënten!”

Planetenlaan 114

“We hebben vier leerlingen opgenomen in het team!”

Zonnelaan 100

“Cliënten ervaren door DVIE! meer zeggenschap in hoe zij hun leven willen vormgeven”

Koetshuis Nijvelt

“Medewerkers ervaren werkplezier door het werken met een basisrooster en meer eigen regie in planning en roosteren!”

De Loever

Maatschappelijke Ondersteuning

Waar hebben we aan gewerkt in 2022

Aan de kwaliteit van ondersteuning door het ondersteuningsplan, de methodiek LifeWise, de manier van evalueren van de ondersteuning en het versterken van de verbondenheid van de cliënt met de sociale omgeving.

Ook zijn de cliëntervaringen onderzocht door het gebruik van Menselijke Maat en Ervaringswijzer. En als derde is er (vanwege de groei) fors geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering en samenwerking binnen de teams.

Het actueel houden van de ondersteuningsplannen wordt teambreed gemonitord en heeft in 2022 een enorme inhaalslag gemaakt. Ook is een coach actief om de medewerkers te ondersteunen in het SMART formuleren en indien mogelijk standaardiseren van de doelen. De kwaliteit van de ondersteuningsplannen is hierdoor toegenomen. In 2022 zijn alle teams geschoold in het gebruik van de methodiek LifeWise².

De teams maken gebruik van deze methodiek tijdens de cliëntbesprekingen en bij intervisie. Het meer eigen maken van de methodiek in al z'n aspecten vraagt nog aandacht. Voor het tussentijds evalueren van de cliëntondersteuning is in 2021 Abrona breed een evaluatietool ontwikkeld en in 2022 geïmplementeerd. Deze wordt echter binnen de MO niet als toegevoegde waarde ervaren. De werkwijze conform afspraken met de gemeenten worden gebruikt.

Ook in 2022 zijn er diverse projecten geweest op het gebied van samenspel tussen formele en informele ondersteuning. Nieuw in dit jaar zijn sport- en wandellessen, uitbreiding van inlooppmomenten, maatjesprojecten en trainingsaanbod in diverse gemeenten.

In zeven teams zijn cliëntervaringen gemeten door het gebruik van Menselijke Maat. Team Utrecht Stad heeft, conform afspraken met de gemeente, gebruik gemaakt van Ervaringswijzer.

Menselijke Maat is een cliëntervaringsonderzoek, dat zich richt op autonomie, competentie en verbondenheid³ en daarmee het daadwerkelijke effect van de begeleiding. De tevredenheid van de cliënten in de MO scoort een 8,6. Daar zijn we supertrots op! We scoren zeer hoog op autonomie en competenties (zie scores bij 'cijfers' verderop in dit rapport). Rondom het thema verbondenheid is groei mogelijk op het gebied van wederkerigheid.

Ervaringswijzer is een vragenlijst, ontwikkeld in samenwerking met de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) en onderzoekt op een laagdrempelige manier ervaringen. De ervaringen van cliënten die ondersteuning krijgen van team Utrecht Stad zijn positief, zie ook hiervoor de scores bij 'cijfers' verderop in dit rapport.

In 2022 zijn meerdere medewerkers vertrokken bij Abrona. Uit exitgesprekken is gebleken dat de reden van vertrek veelal te maken heeft met ontwikkelingen in de privé sfeer. Deze uitstroom heeft effect gehad op de samenwerking binnen de diverse teams. Zelforganiserend werken heeft daarom meer aandacht gevraagd. Om die reden zijn diverse teams gestart met teamcoaching, het herijken van de samenwerkingsafspraken en het weer definiëren en onderling vastleggen van rollen, taken en verantwoordelijkheden.

De MO is in de gelukkige omstandigheid dat vacatures redelijk goed in te vullen zijn. Daarbij moet opgemerkt worden dat deze professionals bij start in de functie niet altijd, of nog onvoldoende bekend zijn met het werken in de wijk bij cliënten die zelfstandig wonen, of dat zij niet alle specialistische begeleiding mogen uitvoeren vanwege contractafspraken met gemeenten.

Om die reden zijn er maatregelen genomen om de deskundigheid te bevorderen; een interne opleiding associate degree (van MBO naar HBO) en een opleidingstraject van begeleider C naar Persoonlijk Ondersteuner. Naast deze deskundigheidsbevordering is er gestuurd op het verbeteren van het PDCA denken (dit is een blijvend aandachtspunt) en het werken met maatjes, hierbij heeft de persoonlijk ondersteuner een collega als achtervang voor de cliënt en als sparringpartner voor collega's.



² LifeWise is een methodisch kader voor de begeleiding van cliënten met LVB met bijkomende complexe problematiek. LifeWise biedt begeleiders handvatten in de begeleiding, intervisie, werkhouding, bejegening etc.

³ Autonomie; de mate waarin je je eigen keuzes kunt maken, jezelf kunt zijn en je mening durft te geven. Competentie; de mate waarin je kunt doen waar je goed in bent, passies en talenten in kunt zetten en nieuwe dingen kunt leren. Verbondenheid; de mate waarin je je verbonden voelt met andere mensen, hulp krijgt van andere mensen en zelf van betekenis bent voor anderen.



Wat gaat goed

- Het blijvend ontwikkelen van het samen spel tussen formele en informele zorg
- De tevredenheid van cliënten over de geboden ondersteuning
- Werving en deskundigheidsbevordering van medewerkers
- Het monitoren van de actualiteit van de ondersteuningsplannen
- Het werken aan de kwaliteit van de ondersteuningsplannen



Wat kan beter

- LifeWise als uitgangspunt in het dagelijkse werk
- Het cyclisch werken vanuit PDCA
- Het werken met maatjes (collega als achtervang); niet alleen uit praktisch oogpunt, maar ook vanuit het 4-ogen principe ten behoeve van de kwaliteit van ondersteuning



Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar

- Per team een implementatieplan en aandachtsfunctionaris voor LifeWise die ervoor gaat zorgen dat deze methodiek past als een jas en volledig eigen is gemaakt
- Blijvend aandacht voor verbinding sociale basis (netwerk en voorzieningen) en formele zorg
- Wederkerigheid voor en door cliënten
- Medezeggenschap van cliënten borgen (huidige situatie; cliënten krijgen bij aanvang van de ondersteuning informatie over de Centrale Cliëntenraad Abrona (CCA) en worden gestimuleerd deel te nemen aan lokale medezeggenschap)
- Innovatie; visie op technologie ontwikkelen en borgen, collectief aanbod en trainingen versterken
- Teamontwikkeling/ Zelforganiserend werken
- Kwalitatieve maatjes



Participatie

Waar hebben we aan gewerkt in 2022

In 2022 heeft de participatiebeweging meer vorm gekregen: verkennen en ontwikkelen van meer mogelijkheden tot participatie voor cliënten van Abrona. Belangrijk aandachtspunt daarbij is dat wij ons inzetten om de maatschappelijke acceptatie van de mensen die wij begeleiden te verbeteren en om een inclusieve samenleving te realiseren. In onze visie op gelijkwaardigheid en inclusie spreken we binnen Participatie over assistent-medewerkers in plaats van cliënten.

We volgen de visie 2030 (Visiedocument gehandicaptenzorg 2030, VGN) en we werken volgens de grondhouding Triple-C. In de praktijk betekent dit: “het gewone leven ervaren”. Om dit te realiseren voor cliënten hebben we in 2022 de eerste stappen gezet, we zijn in gesprek gegaan met externe partijen met als doel een duurzame samenwerking waarbij assistent-medewerkers aan de slag gaan binnen het betreffende bedrijf.

Zoals bij de Weerelt van Sport: *“De thuisbasis voor diverse sportbonden, is de Weerelt van Sport in de Utrechtse wijk Papendorp. Het facilitaire team van Abrona is met 7 personen actief in het pand waarbij ze de dagelijkse lunch verzorgen en onderhouden ze de pantry's op alle etages. In het eerste kwartaal van 2023 start een assistent medewerker met het ondersteunen bij sportactiviteiten.”*

Met deze werkwijze sluiten we meer aan bij de cliënt en zijn ondersteuningsbehoefte op

het gebied van participatie. Het doel met betrekking tot participatie staat per cliënt omschreven in het individuele ondersteuningsplan. De participatieladder is een belangrijk hulpmiddel hierbij. Met de participatieladder wordt vastgesteld in hoeverre iemand deelneemt aan de samenleving. Cliënt en begeleider gaan met elkaar in gesprek over waar de cliënt nu staat op het gebied van participatie, en wat zijn wens is om zich te ontwikkelen. De participatiecoaches hebben hierin een belangrijke rol. Zij ondersteunen de cliënt en het systeem samen met de orthopedagoog en de persoonlijk ondersteuner. Ze bundelen kennis om tot een passende vorm van participatie te komen. De persoonlijk ondersteuner blijft hierin de regierol houden en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de zorg voor de cliënten. De participatiecoach heeft een ondersteunde en faciliterende rol door het inzetten van kennis en netwerk. De focus ligt op samen om de cliënt heen staan.

In het afgelopen jaar heeft de afdeling zich ook gericht op het (her)beschrijven van processen, procedures en werkwijze. Onder meer hebben we de processen rondom registratie van dagdelen en rondom het vervoer verbeterd. Aan deze procesverbetering hebben medewerkers vanuit diverse afdelingen een intensieve bijdrage geleverd. Processen rondom samenwerkingen hebben we aangescherpt waarmee keuzes zijn gemaakt om wel of niet door te gaan met bijvoorbeeld een onderaanneming. Deze keuze helpt om energie te steken in samenwerkingen waarmee we een duurzame verbinding aangaan, waarbij onze visie op participatie leidend is geweest. Medewerkers spelen een belangrijke rol als verbinder hierin door regionale ontwikkelingen te volgen en verbinding te hebben met de omgeving.

In 2022 heeft Abrona, samen met 5 collega-organisaties, de VGN, Stichting VGN - academie en LFB (Landelijk Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk) het initiatief genomen om de Academie voor Zelfstandigheid nieuw leven in te blazen. Wij doen dit vanuit de overtuiging dat ieder mens recht heeft op zelfontwikkeling en een leven lang leren, ook mensen met een beperking. Leren en jezelf ontwikkelen is voor iedereen een belangrijke voorwaarde om een betekenisvol leven te ervaren. Door samen de inhoudelijke en financiële krachten te bundelen wordt talentontwikkeling ook voor cursisten met een beperking werkelijkheid. En daarmee maken we de slag van dagbesteding naar ontwikkelingsgericht participeren.

We hebben samen met de Academie voor Zelfstandigheid en een aantal andere zorgorganisaties, drie brancheopleidingen ontwikkeld:

- Assistent Groenvoorziening
- Assistent Facilitair
- Assistent Logistiek

Deze opleidingen zijn ontwikkeld voor mensen met een verstandelijke beperking, leiden op tot een branche erkend diploma en bieden toegang tot entree-onderwijs.

Alle teams hebben gewerkt aan teamontwikkeling en groeien naar zelforganisatie. Het niveau verschilt per team en per locatie. Teams zijn erop gericht de activering in te richten op de wensen van de cliënten. Komend jaar zullen kennis en expertise nog meer worden afgestemd op de doelgroep door deskundigheidsbevordering en scholing in methodieken.

Ook is de focus gericht op het uitbreiden van het aanbod om dit passend te maken voor het groeiend aantal aanmeldingen bij de locatie. Dit aanbod kan variëren van belevingsgerichte, socialiserende, recreatieve of arbeidsmatige dagbesteding.

✓ Wat gaat goed

- Het aantal geregistreerde dagdelen dagbesteding is toegenomen
- Start met externe partijen voor duurzame samenwerking en inzet van assistent medewerkers
- Bijdrage aan ontwikkeling branche opleidingen

💡 Wat kan beter

- Uitbreiding van een passend/vraag gestuurd aanbod voor werk en dagactiviteiten
- Betere afstemming tussen wonen, dagbesteding en de PPD (de driehoek).
- Registratie van de geboden ondersteuning

🎯 Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar

- Opening van het tweede Participatiepunt, in Utrecht West. Naast het Participatiepunt in Utrecht Noord-Oost. Hier kan iedereen terecht met vragen over meedoen in de samenleving.
- De visie op Participatie gaan we komend jaar in de driehoek verder uitdiepen. Hierbij ligt de focus op verbinding hebben met elkaar om van daaruit te bouwen en de samenwerking te verbeteren.
- Processen en werkafspraken van participatie opnemen in het Handboek Abrona
- Vergroten van de participatie invulling



Behandeling & Expertise

Waar hebben we aan gewerkt in 2022

De coronapandemie heeft een zware wissel getrokken op de afdeling Behandeling & Expertise (B&E).

We hechten veel waarde aan de continuïteit in het behandelproces. De ondersteuning en zorg voor de client is onze hoogste prioriteit. Ondanks uitval van collega's zijn behandelingen doorgedaan. Ook de vele vragen over corona van teams en locaties zijn door de vakgroepen opgepakt, evenals de vaccinatierondes die door de medische dienst, met ondersteuning van meerdere diensten, zijn uitgevoerd.

Het jaar 2022 heeft met het afnemen van de pandemie voor de afdeling Behandeling & Expertise in het teken gestaan van herstel. Er was veel achterstallig werk, er waren vacatures ontstaan. Nieuwe collega's waren gestart, maar alleen nog bekend van digitale overleggen, etc. Er was behoefte aan het ontmoeten van eigen collega's.

Door onderbezetting in het team van dokters-assistenten en praktijkverpleegkundigen, en door tijdrovende klussen zoals de covid-vaccinatierondes is er veel druk geweest op de medische dienst. Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van balans brengen in het team. De vacatures zijn ingevuld, de medische dienst is qua bezetting weer op orde, en de functie praktijkmanager is ingevuld. Dit geeft rust en duidelijkheid, veel achterstallig werk is opgepakt. Nu ontstaat er meer rust waardoor het team weer focuspunten voor het komende jaar heeft opgesteld.

Onderlinge verbinding was een speerpunt in het afgelopen jaar. Iedere vakgroep heeft daarom een teamuitje georganiseerd.

Als voorwaarde is gesteld dat de activiteit uit zowel een inhoudelijk als informeel deel bestond. Zo hebben de fysiotherapeuten uitgeprobeerd hoe rolstoelbasketbal gaat. De vakgroep PPD is naar een toneelstuk over autisme gegaan. Ook zijn in 2022 twee borrelmomenten georganiseerd voor de gehele dienst. Zo ontmoeten collega's elkaar ook informeel.

Samenwerken

Verschillende vakgroepen hebben dit jaar hun eigen processen onder de loep genomen. Zo hebben de logopedisten de werkprocessen gehoor-, communicatie- en eet- en drinkvraag uitgewerkt met als doel meer eenheid te creëren in het team en om inzichtelijk te maken hoeveel uur we bezig zijn met een vraag.

De vakgroep psychologische behandeling heeft o.a. de aanmeldprocedure verbeterd, waardoor er voor de cliënt en voor de medewerkers sneller duidelijkheid is. Vanuit B&E ligt de focus op de samenwerking. De paramedische vakgroepen zijn hier aanjager in geweest. We ervaren verbetering door afspraken en in afstemming met elkaar, maar met name rond de complexe casussen kan de samenwerking nog beter.

Meedoen in beleid

De vakgroep PPD is aangehaakt bij meerdere beleidsprocessen: doelgroepenbeleid en zorgprogrammering, Onvrijwillige zorg, Triple-C en methodisch werken met het ondersteuningsplan.

De Abrona Methodiek Ondersteuningsplan (AMO) is in 2022 aangepast. Vanuit de PPD is inhoudelijk geadviseerd over nodige veranderingen in de methodiek, het herschrijven van (delen van) de handleiding, en meedenken in het doorvoeren van regelarmere systemen. Dit heeft geleid tot een vereenvoudigd ondersteuningsplan, dat zal worden geïmplementeerd in 2023.

Triple-C

De vakgroep PPD is nauw betrokken bij de implementatie van Triple-C binnen de hele organisatie. In 2022 is gestart met het opstellen van een plan van aanpak om Triple-C te implementeren binnen heel Abrona. Hoe slaan we de brug tussen de uitgangspunten van Triple-C, de uitvoering en het organiseren van de begeleiding, visie, vakmanschap en vaardigheden van medewerkers? Hoe zorgen we dat dit geborgd wordt in de organisatie? Een beetje Triple-C werkt niet, de hele organisatie moet het ademen. Dit heeft geleid tot een uitgebreide systeemtraining voor een tweetal locaties en een train-de-trainer cursus zodat er vol-

doende mensen gecertificeerd zijn om intern de scholing aan locaties te kunnen (blijven) geven. Beide teams zijn aangevuld met teamleiders, gedragsdeskundigen en MT-leden. Het is mooi om te zien wat voor ontwikkeling de teams doormaken. Ze zetten de opgehaalde kennis om in hun handelen en behalen successen in de ondersteuning van bewoners.

Leren en ontwikkelen

In de vakgroepen PPD en Psychologische behandeling is vorm gegeven aan de differentiatie en leerlijnen tussen Gedragsdeskundige A en Gedragsdeskundige B. Gedragsdeskundige A zijn minder ervaren collega's en zij worden in staat gesteld met een buddy (GDK B) om te leren en ontwikkelen en te groeien in het vak. Hier is ruimte voor werkbegeleiding. Dit is een zeer positieve ontwikkeling.

Subsidie voor GZ opleiding is toegekend. Dit betekent dat er weer meer expertise in huis komt. Deze expertise willen we binnen het team aanbieden. Er wordt meer kennis en deskundigheid gedeeld dan een paar jaar geleden. Dit ervaren we als waardevol.



Wat gaat goed

- Verbetering werkprocessen
- Invulling vacatures
- Betrokkenheid bij kwaliteitsbeleid
- Toekenning subsidie voor opleiding



Wat kan beter

- Dossiervoering inclusief het werken in de systemen
- Samenwerking, zowel de afdeling als binnen Abrona
- Communicatie en afstemming



Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar

- Optimaliseren van samenwerking binnen de afdeling B&E
- Verbeteren samenwerking met teams en teamleiders
- Samenwerking met partners buiten Abrona rondom de behandelzorg.
- Verbetering inzet en gebruik bestaande systemen (Ysis en MijnCaress)
- Verbeteren van werkprocessen (efficiency en kwalitatief)
- Behoud van medewerkers, onder meer door uitwerken werkbegeleidingstraject
- Taakherschikking/Stepped Care (getrapte zorg; bijvoorbeeld wat moet echt worden gedaan door een orthopedagoog en wat kan een pedagogisch medewerker doen?)
- Kennis met elkaar delen



Voor de medische dienst zijn onderstaande punten de focus voor 2023

Waardevol voor de client

Wij stellen cliënten/begeleiders in staat de voor hen beste keuze te maken. Wij werken intensief samen met de cliënten en hun naasten bij veranderingen die hun zorg raken. De manier waarop we met mensen omgaan en onze omgeving dragen bij aan welbevinden en herstel.

Zorg op de juiste plek

Wij organiseren waar het kan samen met regionale partners dat de zorg van cliënten gewaarborgd is. En dat die op de goed plek word ingezet.

Met plezier aan het werk

Wij creëren een professionele omgeving waarin iedere professional zijn of haar vak met plezier kan uitoefenen. Wij zorgen voor een omgeving waarin professionals zich permanent kunnen ontwikkelen. Wij zorgen voor een goede werkbalans

Handhygiëne medische dienst

We creëren een professionele omgeving met speerpunt handhygiëne

Periodieke controles cliënten

Voeren we volledig uit met eventueel hulp van DA

Magazijn en bestellingen op orde krijgen

Kwaliteit als fundament

Wij leveren als vanzelfsprekend goede zorg en streven continue naar verbetering van zorg. Hechte regionale samenwerking. Wij werken aan een hechte samenwerking in onze regio met onze partners en cliënten.

Stimuleren wetenschap en opleiding

Wij stimuleren wetenschap en opleiding om zo de zorg te verbeteren en om een aantrekkelijke werkgever te zijn.

Gezonde instelling

Wij zijn financieel solide en professioneel op orde.

Bedrijfsondersteuning

Waar hebben we aan gewerkt in 2022

Begin 2022 is hard gewerkt aan het voorbereiden van het herinrichtingsplan Bedrijfsondersteuning. Daartoe hebben de vier onderdelen van Bedrijfsondersteuning hun eigen ontwikkelplan opgesteld. De plannen waren input voor het herinrichtingsplan Bedrijfsondersteuning ‘Samen maken we Abrona nog beter!’.

Het belangrijkste doel van de herinrichting is het maximaal ondersteunen en ontzorgen van cliënten en medewerkers door nog meer samen te werken over de grenzen van de verschillende afdelingen heen. We willen onze klanten sneller en beter van een antwoord voorzien. Daarvoor willen we komen tot een eigentijdse bedrijfsondersteuning. Het versterken van expertise en ervaring binnen de bedrijfsondersteuning is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Medewerkers in het primair proces en (daarmee indirect) ook de cliënten zullen dit merken, de medewerker zal meer tijd hebben voor directe ondersteuning aan cliënten.

In juli heeft de OR positief advies gegeven op het herinrichtingsplan, waarna een definitief bestuursbesluit over de herinrichting volgde. Na de zomer schreven de vier managers samen met hun afdeling een implementatieplan. Per 1 oktober 2022 is de herinrichting Bedrijfsondersteuning formeel een feit. De Bedrijfsondersteuning bestaat uit de volgende vier afdelingen:

1. Abrona Support. Dit zijn de adviseurs medezeggenschap; adviseur informele zorg, adviseurs kwaliteit, innovatie en veiligheid; accountmanager zorgverkoop; adviseurs communicatie; adviseur fondsen- en subsidiewerving; programmacoördinator; functionaris Gegevensbescherming; Compliance Officer; bestuurssecretariaat; ambtelijke ondersteuning van OR en CCA/CFA en het secretariaat van een 3-tal centrale commissies (Adviescommissie Sociaal Plan, Interne Bezwarencommissie, Klachtencommissie medewerkers).
2. Human Resource Management. Dit bestaat uit de onderdelen Leren & Ontwikkelen; Recruitment; HR-businesspartners en de HR-servicedesk.
3. Control Finance & IT. Dit bestaat uit de onderdelen Business Control; Financiële Administratie; Zorgadministratie; ICT-Servicedesk, Functioneel Beheer en Applicatiebeheer.
4. Vastgoed, Facilitair & Inkoop. Dit bestaat uit de onderdelen Vastgoed, Onderhoud & Beheer, Facilitaire zaken en Inkoop.

De vier managers van deze afdelingen zorgen voor de implementatie van de herinrichting.



Wat gaat goed

- Proces herinrichting is goed verlopen, de medewerkers zijn betrokken bij het opstellen van de ontwikkelplannen. Op deze manier is zoveel mogelijk kennis, expertise en ervaring benut om draagvlak te realiseren voor de beoogde veranderingen.
- Administratieve herinrichting is gerealiseerd
- Het adviestraject met de OR is goed verlopen, waarbij de OR zich kritisch opbouw opstelde en meedacht in het proces
- Het herinrichtingsplan is projectmatig uitgevoerd en wordt volgens planning gerealiseerd
- Vacatures bij HR worden steeds meer ingevuld, het primair proces merkte hier de effecten al van. Het leiderschapsprogramma is opgesteld en wordt uitgevoerd. Het project onboarden bij indiensttreding van nieuwe medewerkers is gestart.
- De nieuwe manager Abrona Support is op 1 september gestart en geeft samen met de collega's vorm aan deze nieuwe afdeling. Adviseurs van Abrona Support participeren in diverse projecten.
- CFI heeft frequent gezamenlijke bijeenkomsten om elkaar te leren kennen, onderling te versterken en ervaringen uit te wisselen.
- De nieuwe onderdelen Facilitair en Inkoop binnen VFI staan en worden door collega's gevonden en benut.
- Het project Intranet 2.0 is eind 2022 door het MT goedgekeurd en start in 2023. Dat is belangrijk om de vindbaarheid van mensen en processen te vergroten.



Wat kan beter

- Vacatures voor essentiële functies zijn moeilijk in te vullen vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Dit betekent roeien met de riemen die we hebben voor de lopende zaken.

- Herbeschrijven van functies gaf soms onrust, de communicatie over dit proces is niet overal goed gegaan.
- Het beschrijven en optimaliseren van diverse werkprocessen verdient alle aandacht omdat het bijdraagt aan het ontzorgen van het primair proces. Schaarse tijd hiervoor vraagt prioritering en keuzes.
- Verbinding tussen de vier afdelingen van bedrijfsondersteuning moet leiden tot meer eenheid van werken.



Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar

Voor Abrona en de interne klant is het belangrijk dat er continue dialoog plaatsvindt tussen bedrijfsondersteuning en de interne klant om wederzijdse verwachtingen af te stemmen. Ook is het belangrijk dat duidelijk is 'wie binnen ondersteuning waarvan is', dat diegenen bereikbaar, klantvriendelijk en proactief zijn, snel reageren, afspraken nakomen en samenwerken (integrale ondersteuning). In het komende jaar gaan we ons hier op richten:

- Uitvoering geven aan de implementatieplannen, die op basis van de ontwikkelplannen zijn geschreven voor elk afzonderlijk onderdeel van de Bedrijfsondersteuning.
- Implementatie is een kwestie van doen, dus een belangrijke onderdeel is het op orde brengen van de bemensing. Met andere woorden: invulling van openstaande vacatures.
- Werkprocessen worden geïnventariseerd en her- of beschreven.
- Achter de schermen schakelen de afdelingen binnen de bedrijfsondersteuning meer met elkaar, dit zal merkbaar worden binnen de organisatie
- Een Klantpanel Zorgprofessionals inrichten om de klanttevredenheid van het primaire proces over de Bedrijfsondersteuning te toetsen.

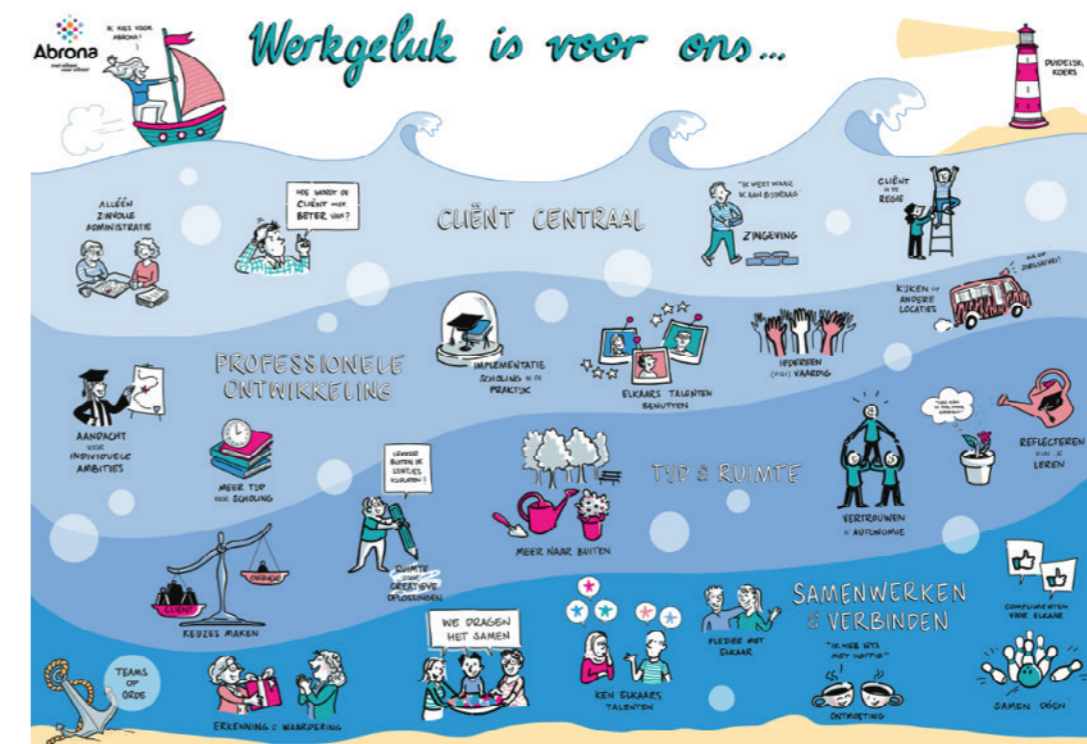
Continuïteit van zorg

De situatie in 2022

Waar in 2021 de continuïteit van zorg al onder druk stond, heeft zich dit voortgezet in 2022. Oorzaken zijn een hoog ziekteverzuim en een hogere uitstroom dan instroom van medewerkers.

In 2022 was het ziekteverzuim 10,18%. Dit is een stijging ten opzichte van 2021 (8,8%) en hoger dan het gemiddelde in de branche (8,68%). Tot en met het derde kwartaal stroomden er 124 medewerkers uit en 99 in. Het aantal vacatures op 31 december 2022 in de directe zorg was 37. Daarmee was er een permanente vraag naar

externe inhuur (personeel niet in loondienst; PNIL) van medewerkers, waar die vroeger alleen nodig was bij piektijden, ziekte en expertise. De verschillen tussen teams als het gaat om stabiliteit, ziekteverzuim en werkplezier zijn groot. Op locaties waar complexe zorg wordt geboden (intensieve begeleiding/intensieve zorg/dubbelproblematiek, VG



met psychiatrische problematiek) is er veelal sprake van een concentratie van problemen; verzuim, verloop en lage instroom. In de flex-pool van Abrona zitten zo'n 90 medewerkers. Vaak zijn zij al ingeroosterd in het basisrooster omdat de vaste bezetting in teams soms daalt tot onder de 60%. Voor de continuïteit en kwaliteit op Planetenlaan, Zonnelaan 100 en Zonnelaan 202 (intensieve begeleiding) is Abrona een samenwerking aangegaan met De Nieuwe Zorgorganisatie (DNZ). Naast het gegeven dat werken met PNIL meer kost dan de inkomsten die we krijgen voor de zorg en ondersteuning die we verlenen, heeft het ook gevolgen voor cliënten en medewerkers in loondienst. Cliënten zijn gebaat bij stabiliteit en continuïteit van begeleiders en ondersteuners. Voor vaste medewerkers is samenwerken met PNIL anders dan werken in een eigen team. Daarbij is er sprake van verschil in betaling en bij PNIL meer eigen regie op de werktijden/vrije dagen dan voor vaste medewerkers.

Ondernomen acties

Abrona heeft ingezet op drie pijlers; het behoud van medewerkers (beperken uitstroom), de vitaliteit van medewerkers en de instroom van nieuwe medewerkers.

Behoud van medewerkers

- Project werkgeluk is gestart. Onderstaande praatplaat is ontwikkeld voor teamleiders en hun teams om het gesprek met elkaar te hebben over waar je gelukkig van wordt in je werk.
- De leermogelijkheden zijn nadrukkelijk onder de aandacht gebracht. Het gebruik van GoodHabits nam hiermee zichtbaar toe.
- Zorg en aandacht voor individuele medewerkers en voor teams is thema in het leiderschapsprogramma. Jaargesprekken zijn hierbij een belangrijk middel.

Vitaliteit van medewerkers

- Met Perspectief, onze Arbodienst en partner op het gebied van preventie en verzuim, is een verzuimplan opgesteld en in september 2022 is gestart met de implementatie daarvan. Leidinggevenden zijn getraind in het meer regie nemen bij verzuim of risico op uitval (preventie van verzuim). De aangestelde verzuim coördinator ondersteunt de leidinggevenden op de uitvoering van de wettelijke kaders.
- In oktober 2022 is een pilot gestart met de Coaching Service van Resilians. Resilians biedt de mogelijkheid om op eigen initiatief, kosteloos en anoniem gebruik te maken van coaching. Afhankelijk van de behoefte kan dit online of live.
- Voor Abrona kan dit bijdragen aan preventie, het verminderen van verzuim en verloop maar vooral ook persoonlijke groei van medewerkers.
- Eind 2022 is een projectleider loopbaan en mobiliteit is aangesteld om wensen en behoeften daaromtrent beter te kanaliseren, met medewerkers mee te denken en zowel in- als extern de mogelijkheden te onderzoeken. Eén en ander in samenwerking met onze partners in de regio van Loopbaan in Zorg (samenwerkingsverband met diverse zorgorganisaties in de regio met als doel te ondersteunen bij loopbaanvragen en uitwisseling onderling mogelijk te maken).

Instroom van nieuwe medewerkers

- Een proactief intern recruitmentteam presenteert Abrona op beurzen en zet creatieve middelen in voor de werving van medewerkers voor de complexe zorg. Ook zoeken zij actief (search boost) naar mensen die klaar zijn voor een functie in de gehandicaptenzorg en werven ook via aanpalende opleidingen (sport en beweging). Via een flex contract van rondkijken naar instromen, van diploma's naar skills.
- Het gebruik van de appical app voor mensen die in dienst gaan komen en zich voorafgaande aan de startdatum al oriënteren en willen weten hoe de organisatie is ingericht, welke regelingen er zijn, e.d. Eén en ander om onboarding soepeler te laten verlopen.
- Instromen als begeleider met weinig werkervaring kan als trainee. Je wordt voor vier keer een half jaar gedetacheerd op verschillende locaties. Vaak vinden deze trainees binnen twee jaar een vaste baan binnen Abrona

Ondanks de ondernomen acties blijft continuïteit in de zorg een thema. De veranderingen op de arbeidsmarkt na de corona pandemie hebben hun hoogtepunt nog niet bereikt. Medewerkers wisselen sneller van baan, willen hun baan zo vormgeven dat het hun flexibiliteit en welzijn ondersteunt. En de piek van een landelijk tekort aan zorgpersoneel is nog lang niet bereikt. De gezondheidszorg, waaronder de gehandicaptensector, staat voor de grote opgave de zorg fundamenteel anders te gaan organiseren; vernieuwend, om passende zorg te kunnen blijven bieden in een betekenisvol leven voor cliënten, met voldoende beschikbaar personeel.

Focuspunten voor 2023

- Het programma 'zorgsafari'; biedt medewerkers de gelegenheid zich te oriënteren op Abrona locaties om hiermee loopbaanmogelijkheden onder de aandacht te krijgen
- Middels project functiehuis primaire zorg functies erbij en hiermee meer ruimte creëren voor onszelf op de arbeidsmarkt (nieuwe doelgroepen)
- Project focuslocaties; groepsgewijs aannemen van medewerkers die met elkaar starten, een opleidingsprogramma krijgen, coaching en een buddy
- Project onboarding; wat gaat goed en wat kan beter
- Uitbreiding aanpalende opleidingen
- In VGN verband (Abrona een voortrekkersrol); inbedden van certificaten; bekwaamheid telt
- Plan van aanpak verzuim voortzetten
- Op basis van de strategie Abrona strategische personeelsplanning opstellen

Prisma onderzoeken

Inleiding

Binnen de zorg bieden medewerkers dagelijks goede, persoonsgerichte zorg en begeleiding. Echter, overal waar mensen werken gaat wel eens iets (bijna) mis.

Dan kan er sprake zijn van een incident of een calamiteit. Het verschil zit er in dat het soms verkeerd is gegaan en niet verkeerd is gedaan. Om dit onderscheid te maken is zorgvuldig onderzoek nodig. De methode om dit verschil goed te onderzoeken heet de Prisma methode. Door goed onderzoek te doen, goed te luisteren naar alle betrokkenen, leren wij van de incidenten en calamiteiten. De Prisma methode is een erkende methode die ons helpt om het ontstaan van een calamiteit of incident in de zorg in beeld te brengen.

Het helpt ons te begrijpen welke factoren van invloed zijn geweest op het ontstaan van de gebeurtenis. Inzicht hierin ondersteunt bij het gezamenlijk reflecteren op en leren van gebeurtenissen. Kennis van de oorzaken helpt eveneens bij het komen tot verbetermaatregelen om daarmee in de toekomst nieuwe incidenten en calamiteiten zo veel mogelijk voorkomen. Door de maatregelen die genomen worden, verbetert de ondersteuning en zorg aan cliënten en creëren wij een veiligere omgeving voor cliënten en medewerkers.

Vanaf 2021 monitoren we en reflecteren de Prisma onderzoekers, samen met de manager Behandeling & Expertise, op de uitgevoerde Prisma onderzoeken van dat jaar:

Meldingen 2022

Aan de hand van het overzicht van de meldingen die gedaan zijn bij de IGJ in 2022 wordt bekeken of er zaken zijn die opvallen, of er een rode draad te zien is. Het aantal meldingen in 2022 is iets lager dan het jaar ervoor. In 2022 hebben we 12 Prisma onderzoeken uitgevoerd, in 2021 waren dit er 17. Eén melding is vanuit de MO gekomen, dit betreft een melding bij de GGD.

Analyse

Er zijn iets minder onderzoeken uitgevoerd in 2022 in vergelijking met 2021. In 2022 is dit een kleine afname van vijf onderzoeken. Mogelijke verklaring is dat we veel scherper kijken wat nu wel of niet gemeld moet worden. Op basis van uitwisseling met collega organisaties kunnen we concluderen dat Abrona niet terughoudend is in het melden. Het aantal meldingen past bij de omvang van een organisatie als Abrona. De meeste incidentmeldingen worden gedaan door de gedragsdeskundigen. Zij toetsen het incident bij de manager Behandeling & Expertise die verantwoordelijk is voor de inspectie meldingen.

De meldingen die gedaan zijn, zijn ook meldingswaardig. Hiermee bedoelen we dat het terecht is dat we de melding hebben gedaan, conform de definitie van de inspectie. Het is belangrijk goed af te wegen om te melden. Een onderzoek kost Prisma onderzoekers veel tijd. Er is een tekort aan zorgmedewerkers en de Prisma onderzoekers constateren dat dit in toenemende mate een risico vormt voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Vaak wordt er in teams gewerkt met invallers en/of extern ingehuurde medewerkers. Ook uitzendbureaus kampen met een tekort aan personeel en kunnen steeds minder goed voldoen aan de kwaliteitseisen die zorgorganisaties hebben.

Het heeft niet altijd te maken met onvoldoende kennis van medewerkers, ook privéomstandigheden en werkdruk spelen een rol in het leveren van goede kwaliteit van zorg.

Daarnaast zien de onderzoekers dat er hiaten in de communicatie zijn. Invalmedewerkers/ extern ingehuurde medewerkers kennen niet alle afgesproken processen en hebben minder toegang tot bepaalde informatie. Onduidelijk is hoe dit in de overdracht verloopt. Waar het vooral om gaat is de snelle toegang tot informatie. In de praktijk blijkt dat extern ingehuurde medewerkers minder tijd hebben of nemen om van iedere cliënt het dossier te lezen.

We zijn op basis van deze conclusie aan het kijken hoe we deze medewerkers beter kunnen informeren over wie de cliënt is en wat hij moet weten over de cliënt om zijn werk goed te kunnen doen. Hier zijn in het land al goede voorbeelden van.



Onvrijwillige zorg

Op 1 januari 2020 is de wetgeving rond dwang in de zorg gewijzigd. De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met aandoeningen zoals dementie. Nadat de Wzd in werking is getreden zijn nog enkele wijzigingen doorgevoerd. Deze staan in de Reparatiewet Wzd die sinds 6 november 2021 van kracht is. We hebben waar dat nodig was, het beleid hierop aangepast.

Binnen Abrona is het uitgangspunt “geen onvrijwillige zorg, tenzij”. Als er sprake is van ernstig nadeel, overwegen we zorgvuldig of onvrijwillige zorg toegepast gaat worden. Aan de hand van de Abrona Methodiek Ondersteuningsplannen (AMO) onderzoeken we met de cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en verschillende al dan niet betrokken deskundigen wat het beeld is van de situatie waarin ernstig nadeel ontstaat, wat ervoor nodig is om dit te voorkomen, hoe onvrijwillige zorg zorgvuldig voorkomen of uitgevoerd kan worden en hoe deze ook weer afgebouwd wordt. De toepassing van onvrijwillige zorg wordt geregistreerd (zie tabel).

De belangrijkste conclusies

- We zien een afname van het aantal registraties onvrijwillige zorg. Maar dit hoeft niet te betekenen dat daadwerkelijk minder cliënten in hun vrijheid beperkt worden. Het kan zijn dat medewerkers (nog) niet de juiste inschatting maken waardoor de toepassing niet goed wordt geregistreerd. Komend jaar gaan we de afspraken rond registratie opnieuw beoordelen en

waar nodig aanpassen en verhelderen.

- De categorieën die het meest worden toegepast zijn: beperken van de bewegingsvrijheid, insluiten en beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten. In de eerste helft van 2022 hadden we nog te maken met beperkende maatregelen door de coronapandemie (lockdown, bezoekbeperkingen, etc.). In de loop van 2022 vervielen steeds meer coronamaatregelen. Mogelijk is dit ook een verklaring voor de afname van de toepassingen.
- Binnen Abrona blijven we het gesprek voeren over de Wzd om het bewustzijn te vergroten en krijgen medewerkers meer kennis en inzicht in de toepassing van onvrijwillige zorg.
- Het vergroten van het bewustzijn bij medewerkers leidt ertoe dat steeds meer, in gesprek met de cliënt, de maatregel als vrijwillige afspraak in het ondersteuningsplan wordt opgenomen.

Registraties onvrijwillige zorg

In onderstaande tabel staan de algemene gegevens over 2022. Het getal duidt het aantal unieke cliënten aan.

Nr.	Categorie	2022 (JUL-DEC) Aantal unieke cliënten	2022 (JAN-JUN) Aantal unieke cliënten
1	toedienen van vocht, voeding en medicatie,	14	22
2	beperken van de bewegingsvrijheid;	44	66
3	insluiten;	28	36
4	uitoefenen van toezicht op betrokkene;	5	10
5	onderzoek aan kleding of lichaam;	0	0
6	onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen;	0	3
7	controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen;	1	1
8	beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten;	43	57
9	beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.	0	1



Interne reflectie

Op 29 maart is met een afvaardiging van de CCA, CFA, OR en RvT intern gereflecteerd op het Abrona Kwaliteitsrapport. De bestuurder, vier MT leden, twee teamleiders zorg en twee beleidsadviseurs waren hierbij aanwezig. Het was een gezamenlijke, digitale bijeenkomst.

Na een korte introductie en kennismaking is in twee groepen het gesprek gevoerd over de vragen;

- Herken je het rapport/gaat dit over Abrona?
- Wat valt je op, wat wil je erover zeggen?

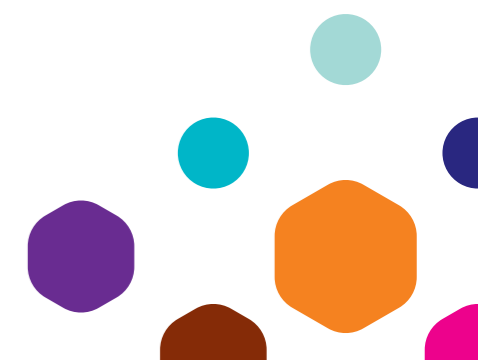
Voor iedereen is het rapport herkenbaar, met een heldere opzet en goed leesbaar. Het rapport is zichtbaar opgebouwd vanuit de bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het geeft de balans weer van waar we staan en maakt de struggle zichtbaar. Ook wordt vooruit gekeken naar 2023.

De CCA vindt de onderwerpen herkenbaar en het verhaal vanuit participatie helder beschreven. Wel gaat het veel over 'wat er achter de schermen gebeurt' en niet over cliënten (met uitzondering van het verhaal van Joy in de inleiding). De CFA sluit zich hierbij aan en vindt meer input vanuit cliënten en verwanten wenselijk. Het zou mooi zijn als hun rol lokaal groter wordt. Ook stellen zij de vraag 'keuren we in het rapport ons eigen vlees'? Hierop licht één van de managers toe dat we het Kwaliteitskader hierin volgen, er een externe visitatie volgt en het rapport met het zorgkantoor besproken wordt. De tevredenheid in de MO is hoger dan in de langdurige zorg. De CCA vraagt zich af of dit komt omdat er voor een andere opdrachtgever wordt gewerkt? Eén van de deelnemers geeft aan dat medewerkers in de MO zich echt wel Abrona medewerkers voelen (en dit ook zijn).

De OR is blij verrast over de cijfers met betrekking tot de ondersteuningsplannen. Dat dit ondanks het tekort aan persoonlijk begeleiders toch gelukt is. Manager zorg geeft aan dat gedragsdeskundigen hierin wel compenseren. Wat de OR mist bij participatie is de invloed van vervangingsproblemen op het realiseren van opleidingen en trainingen voor medewerkers binnen participatie. Overall laat het rapport zien dat er hard gewerkt wordt.

Vanuit de RvT zijn er complimenten over het rapport. De overview over wat er speelt, de vooruitblik naar 2023 en de kwetsbaarheden die benoemd worden. De tevredenheid van cliënten mag wat meer benadrukt worden en de uitkomsten van Dit Vind Ik Ervan! meer benut. Ook geven zij mee; laat zien wat datgene wat we doen kwalitatief heeft opgeleverd, waar we ons als Abrona onderscheiden. Het rapport is naar binnen gericht, terwijl we ermee ook verantwoord naar buiten. Laat zien waar we trots op zijn! Aandachtspunt is continuïteit van begeleiding en administratieve lastendruk. Deze moet naar beneden. Door één van de deelnemers wordt het nieuwe verkorte ondersteuningsplan hierin als voorbeeld genoemd als helpend in dit kader.

De bestuurder geeft aan dat zij in het volgende Abrona kwaliteitsrapport meer verbinding wil met de strategie, de beweging en context van de organisatie.



Externe visitatie

Programma

Op 19 april heeft de externe visitatie plaatsgevonden met zorgorganisatie Siza. Het doel van deze externe visitatie was tweeledig. Beide organisaties willen van elkaar leren. Elkaar niet beoordelen, maar elkaar inspireren..

Het thema van deze visitatie was; behoud van kwaliteit van zorg met verminderde continuïteit van vaste medewerkers in de teams door krapte op de arbeidsmarkt.

Het programma voor deze visitatie is vooraf met Siza afgestemd. Na een eerste reflectie op het rapport heeft het visitatieteam in twee groepen locatie Orionplein en Uranushof in de wijk Sterrenberg bezocht en hun bevindingen naar aanleiding van deze bezoeken aan ons teruggekoppeld.

Het visitatieteam van Siza bestond uit de bestuurder, directeur mens & organisatie, adviseur kwaliteit, lid CCR, lid OR, een teamleider en een regiebegeleider. Vanuit Abrona waren de bestuurder, een regiomanager, de manager Abrona Support/bestuursecretaris, een teamleider, een gedragsdeskundige en een adviseur kwaliteit, innovatie en veiligheid aanwezig bij deze visitatie.

Bij de bezoeken op locatie hebben cliënten, verwanten, teamleiders, persoonlijk begeleiders en gedragsdeskundigen deelgenomen aan de gesprekken.

Wat Siza ons teruggaf als algemeen beeld bij het Kwaliteitsrapport

'Het eerste dat opvalt is dat Abrona een professionele organisatie is en dit sterk

uitdraagt in het kwaliteitsrapport. De open cultuur, de eerlijke reflectie op waar jullie staan en de bereidheid hiervan te leren geeft een goede inkijk in welke richting jullie willen gaan. Het bezoektteam geeft de tip mee om niet te bescheiden te zijn, er werd en wordt veel bereikt voor cliënten en medewerkers. Zet jezelf meer in de professionele etalage!

Het rapport laat zien dat Abrona zichtbaar in beweging is. Er is mooi beschreven wat goed gaat, wat beter kan en waar de aandacht op gericht gaat worden in het komende jaar. Er is ambitie.

Het rapport beschrijft hoe belangrijk participatie binnen Abrona is. Abrona heeft participatiecoaches benoemd. Deze werken samen met de driehoek: client, begeleider en gedragsdeskundige. Het initiatief om, in samenwerking, de academie voor zelfstandigheid opnieuw op te starten laat onder andere zien hoe jullie mogelijkheden vinden en creëren om ontwikkelingsgericht participeren voor cliënten mogelijk te maken.

De beweging op de arbeidsmarkt en de effecten daarvan op de medewerkers zijn zichtbaar. Het rapport beschrijft goede acties op het gebied van behoud van medewerkers, vitaliteit en instroom.

De praatplaat, mogelijkheid tot gratis coaching, inzetten van Good Habitz kunnen bijdragen aan het boeien en binden van medewerkers'

Op de locaties Orionplein en Uranushof zijn gesprekken gevoerd over verschillende thema's. Hierover koppelde Siza het volgend aan ons terug

Kernwaarden

De kernwaarden, kijken naar mogelijkheden; mee met het leven; kwaliteit van leven, worden zichtbaar in de gesprekken. We zien warme zorg, positieve energie, afstemmen op de cliënten, ruimte voor de verwant/mentor, willen leren van ervaringen, cliënten die aangeven zich veilig te voelen en vertrouwen te hebben in de medewerkers.

Eigen regie naar vermogen

Regie naar vermogen levert in de praktijk diverse dilemma's op. De kracht is dat beide locaties deze op individueel niveau onderzoekt. Risico's worden afgewogen en aangegaan om cliënten de kans te geven te participeren in de samenleving. In samenwerking met verwanten en externe partijen worden de grenzen bepaald en bewaakt.

Methodisch werken

Op beide locaties is methodisch werken vanzelfsprekend. Elk kwartaal vindt er een gesprek met de driehoek plaats. Systematisch is gewerkt aan bijvoorbeeld het reduceren van onvrijwillige zorg door medicatie. Medewerkers rapporteren structureel op de afgesproken doelen in het zorgplan.

Zinvolle daginvulling

Abrona heeft verschillende mogelijkheden voor een zinvolle daginvulling; van participatie tot vrijetijdsbesteding tot inloopcafé, gericht op het welzijn van de client. Er wordt gekeken naar de vraag achter de vraag en die kan

ook op Orionplein leiden naar dagbesteding buiten de locatie. Er zijn mooie activiteitenruimtes en een prachtig atrium op Orionplein waar een aantal cliënten binnen genoten van de zon en waar grote activiteiten plaatsvonden. Goede voorzieningen voor een zinvolle daginvulling. Op verschillende niveaus wordt er gewerkt aan participatie, een belangrijk onderdeel van jullie visie.

Vragen die dit nog bij ons oproep:

- *Werken jullie ook aan producten waarvan het productieproces in stappen is verdeeld, zodat iedere client er een bijdrage aan kan leveren?*
- *Zijn jullie bijvoorbeeld bekend met Mooi Werk?*

Triple-C

Er is een bewuste keuze gemaakt om te gaan werken met Triple-C, alle medewerkers (ook de PNIL) worden hierin meegenomen om continuïteit in de zorg te kunnen waarborgen. Hierbij heeft de organisatie ook gebruik gemaakt van de ervaringen met Triple-C in het verleden. Er worden mensen intern opgeleid als trainer. Merkbaar is het werkplezier en de passie die mensen voelen doordat zij hiermee nog beter af kunnen stemmen op de cliënt. Het bezoektteam weet wat het vraagt om hier helemaal voor te gaan en vindt dit echt bewonderenswaardig.

Betrekken verwanten en vrijwilligers

Er wordt gewerkt met familieraden. De mentor vertelde dat de raad waaraan hij deelnam gestopt is vanwege te weinig animo. Het netwerk van de cliënten is klein en wordt ook ouder. Het desondanks blijven stellen van de vragen blijft hierbij van belang. Hierbij helpt het om vragen heel concreet te stellen; het klein en dichtbij te houden, vanuit persoonlijke aandacht. Familie betrekken lukt vaak beter wanneer het formele en het informele gecombineerd worden: gezelligheid en inhoud. Bij Siza zijn we een enquête voor verwanten aan het ontwikkelen, waarin o.a.

gevraagd wordt waaraan iemand zou willen bijdragen.

Inzet PNIL

Het percentage PNIL is hoog. Er wordt op verschillende manieren met PNIL gewerkt. De cliënten geven aan dat het niet altijd fijn is als er vreemde mensen komen werken, maar als zij meerdere keren komen worden het ook bekenden en dat is fijner. Aandachtspunt is wellicht het creëren van een eenduidig kader en het werken volgens dit kader.

Het externe visitatieteam vindt het positief dat met nieuwe zzp-ers ook sollicitatiegesprekken worden gevoerd. Hierdoor borgen jullie, ondanks het tekort aan medewerkers, dat:

- iemand ook echt passend is voor de locatie
- extra taken (als schaduwpersoon) kan uitvoeren
- deelneemt aan trainingen en activiteiten.

Kortom als een volwaardige medewerker wordt aangenomen. Heel krachtig en cliëntgericht!

Inzicht geven in de ontwikkeling

Het kan helpend zijn om inzicht te bieden in de meerjarenontwikkeling die Abrona maakt. Welk resultaat is vorig jaar behaald, wat is de score van dit jaar en welke ambitie heb je voor volgend jaar? Cijfers krijgen meer betekenis en successen kunnen gevierd worden als je SMART hebt gemaakt wat je precies wilt bereiken.

Ophalen en borgen van resultaten vanuit integraal perspectief

Als de normen en ambities SMART zijn gemaakt, hoe zorg je ervoor dat de juiste acties worden ondernomen en hoe kun je resultaten hiervan borgen in het primair proces en het beleid. Het cyclisch integraal borgen van de gewenste acties en ontwikkeling is een mogelijkheid om de impact te vergroten.

Rol van verwanten

Verwanten komen behalve in de inleiding, waarin de familieraad benoemd wordt, niet voor in het rapport. Op welke manier worden zij betrokken bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg?

Uitleg kwaliteitskader

Zonder kennis van het kwaliteitssysteem, kan het rapport lastig te lezen zijn, bijvoorbeeld voor cliënten en verwanten. Uitleg van het kwaliteitskader kan helpend zijn. Goed dat er nog een versie wordt gemaakt voor de cliënten.

Kader inzet PNIL

We zien dat er afspraken zijn wat betreft het inzetten van PNIL, de opvolging van deze afspraken is wisselend. Aandachtspunt is wellicht het creëren van een eenduidig kader en het werken volgens dit kader.

Vervolgafspraken Siza – Abrona naar aanleiding van deze visitatie

Als organisaties in de gehandicaptenzorg hebben we veel gemeenschappelijke uitdagingen. Het is goed om van elkaars deskundigheid en ervaringen gebruik te maken. Zo is er naar aanleiding van dit bezoek al een afspraak gemaakt tussen de teamleiders van dagbesteding over het kader rondom inzet van PNIL.

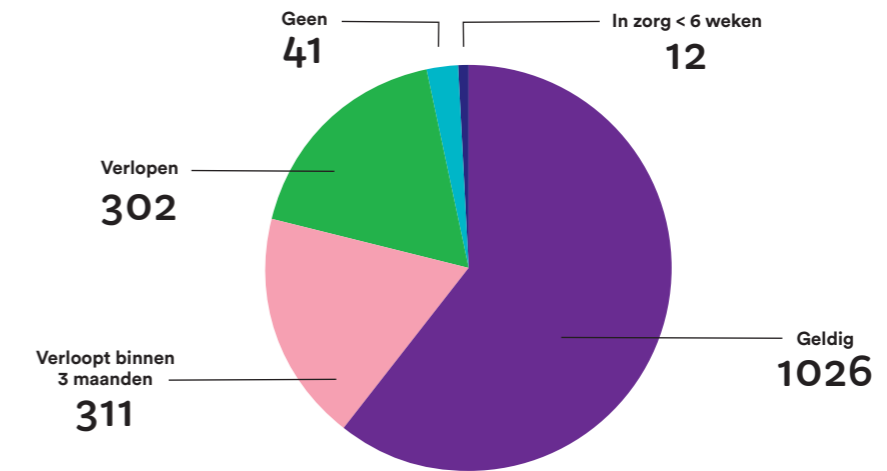
De wens is uitgesproken om te blijven leren van elkaar in de vorm van inhoudelijke thema-besprekingen over bijvoorbeeld:

- Werken in een PDCA-cyclus
- Medezeggenschap
- Methodische cyclus
- Zorgprogrammering

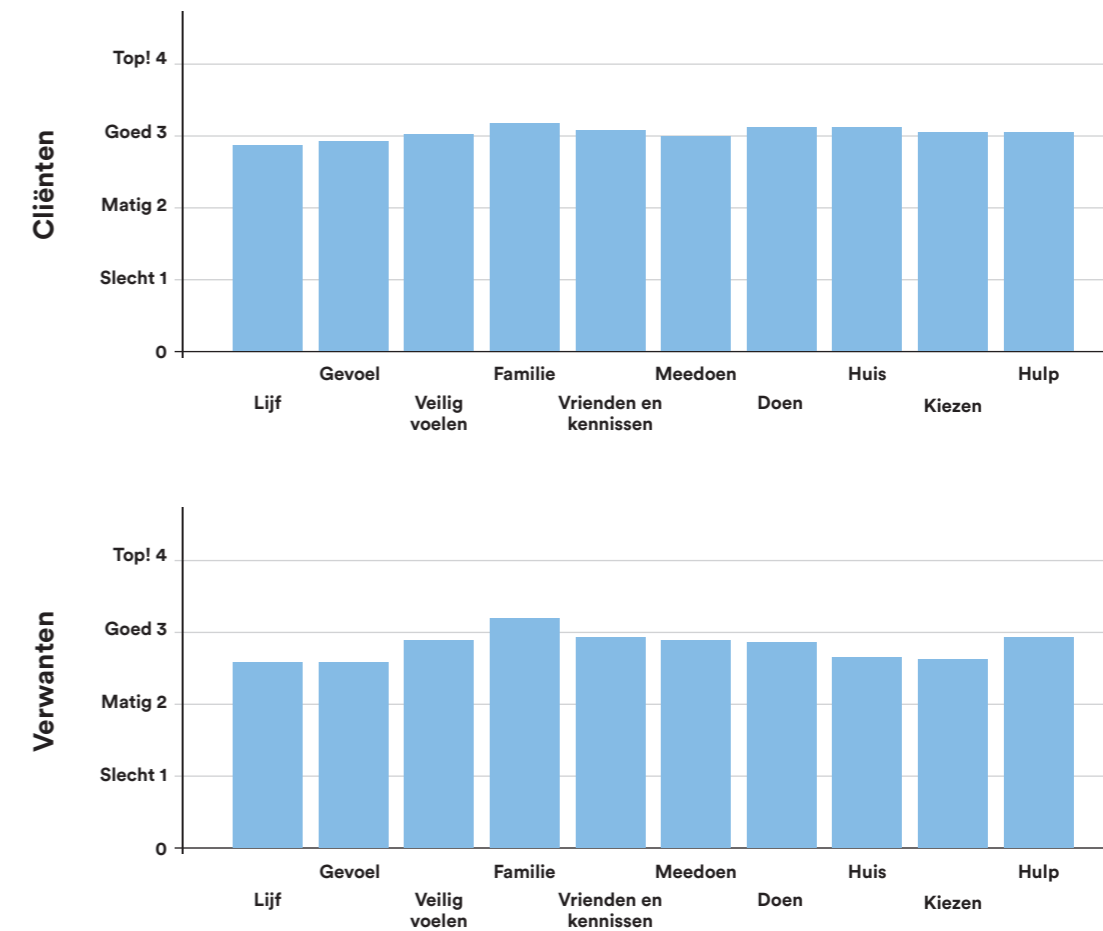
De adviseurs houden hierover contact met elkaar. In 2024 zal Abrona de externe visitatie bij Siza doen.

Cijfers

Ondersteuningsplannen



Dit vind ik ervan! (langdurige zorg)

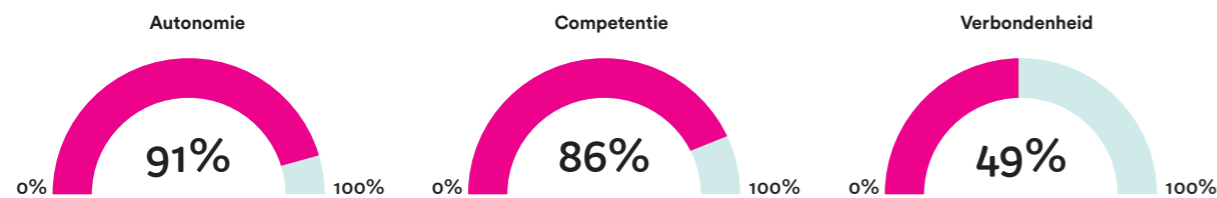


Menselijke Maat en Ervaringswijzer (Maatschappelijke Ondersteuning)

Menselijke maat



Ervaringscores aandacht vanuit de begeleider voor het welbevinden van de cliënt;



Ervaringswijzer (Utrecht-Stad)

Van de respondenten;

84% is tevreden over de ondersteuning

88% ervaart dat de ondersteuning helpt

81% ervaart dat de ondersteuning hen helpt

94% voelt zich veilig in het contact met de begeleider

Aantal kwesties cliëntvertrouwenspersonen en VGU klachtencommissie

CVP Wzd

Aantal cliënten: 21

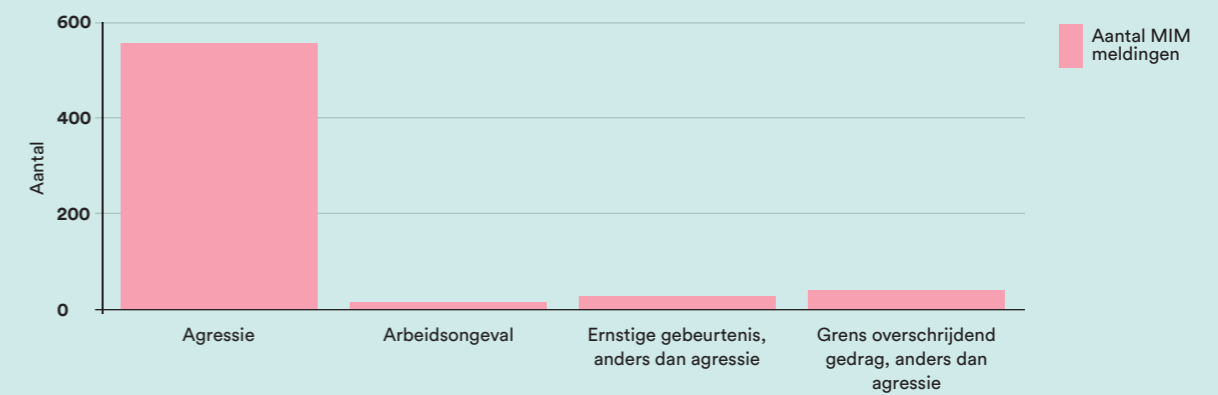
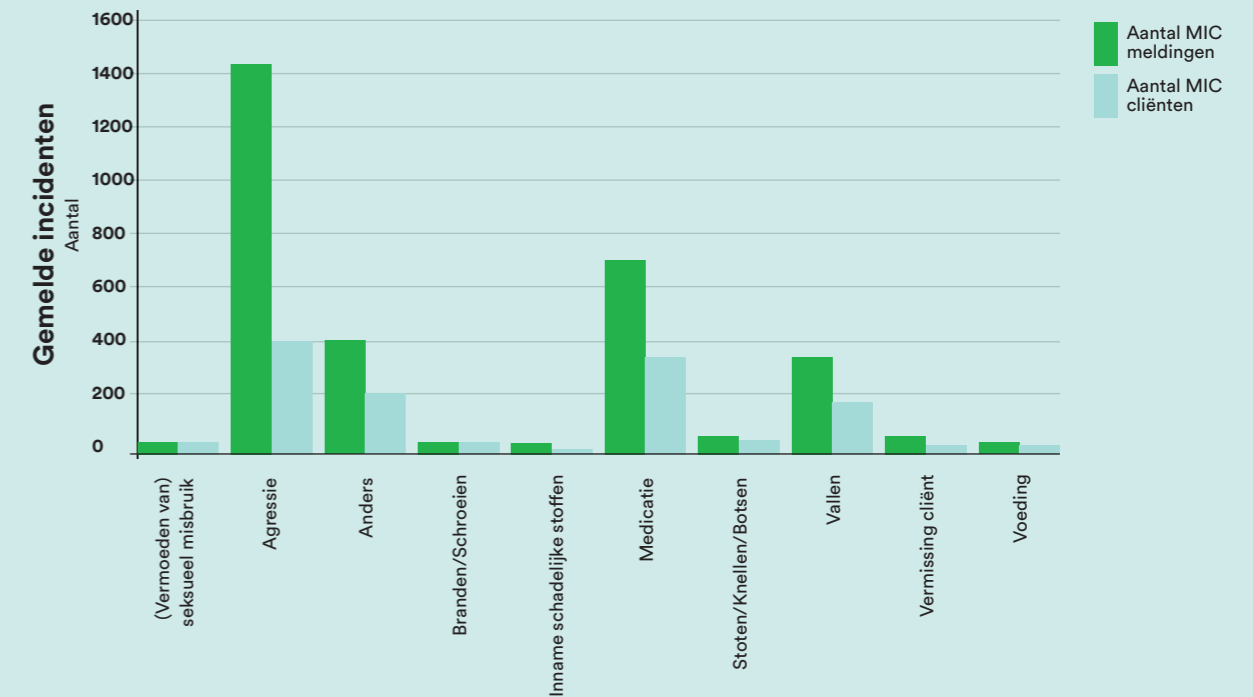
Aantal kwesties: 55

CVP Wkkgz

Aantal en type meldingen	Vragen om informatie	Klachten	
		Verzoeken om ondersteuning/bemiddeling	Formele klachten Verzoeken om beoordeling
LZ	3	57	
MO	-	8	-
Totaal	3	65	2

De VGU Klachtencommissie heeft 5 klachten ontvangen. Twee hiervan zijn opgelost middels bemiddeling door Abrona; 1 klacht is weer ingetrokken; 1 klacht was niet naar Abrona, maar naar de gemeente (het wijkteam); 1 klacht loopt nog.

Incidenten MIC en MIM



Lijst met afkortingen

AGG	Masterplan Abrona Goed en Gezond	OR	Ondernemingsraad
AMO	Abrona Methodiek Ondersteuningsplannen	PB-er	Persoonlijk Begeleider
AVG	Arts verstandelijk gehandicapten	PDCA	Plan Do Check Act, verbetercyclus
B&E	Afdeling Behandeling en Expertise	PNIL	Personeel Niet In Loondienst
BHV	BedrijfsHulpVerlening	PO-er	Persoonlijk Ondersteuner
CCA	Centrale Cliëntenraad Abrona	PPD	Pedagogische & Psychologische Dienst
CFA	Centrale Familieraad Abrona	RIS&E	Risico Inventarisatie & Evaluatie
CFI	Control, Finance en IT	RvB	Raad van Bestuur
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon	RvT	Raad van Toezicht
DVIE	Dit Vind Ik Ervan, meetinstrument cliënttevredenheid	SKA	Scan Kwaliteit Arbeid
ECD	Elektronische Cliënten Dossier	SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst	VFI	Vastgoed, Facilitair en Inkoop
GDK	Gedragsdeskundige	VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
GZ Opleiding	Leidt op tot gezondheidszorg- psycholoog	VGU	Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht
HR	Afdeling Human Resources	WZD	Wet zorg en dwang
LZ	Langdurige Zorg		
MDO	Multi Disciplinair Overleg		
MIC	Melding Incidenten Cliënten		
MIM	Melding Incidenten Medewerkers		
MO	Maatschappelijke Ondersteuning		
MT	Managementteam		
OOV	Onvoorwaardelijke Ondersteuning & Veiligheid training		

Stichting Abrona
Sterrenberglaan 6
3712 XA Huis ter Heide

T 088-2019911
E info@abrona.nl

Abrona.nl



Abrona