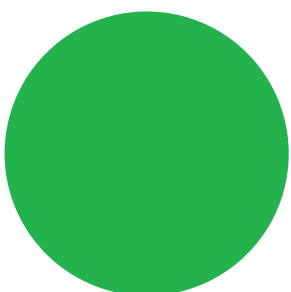


Kwaliteitsrapport in het kort

2022

Abrona
met elkaar
voor elkaar



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Bestuurlijke reflectie Raad van Bestuur	5
Langdurige Zorg	6
Maatschappelijke Ondersteuning	7
Participatie	8
Behandeling & Expertise	9
Bedrijfsondersteuning	10
De thema's van Abrona	11
Tevredenheid van cliënten	12



Inleiding

Dit is het Abrona Kwaliteitsrapport 2022 in het kort. Meer informatie is te vinden in het Abrona Kwaliteitsrapport 2022.

Een cliënt van de Biltse Grift deelt graag haar ervaring over de kwaliteit van ondersteuning.

“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

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

“Ik doe hier veel meer dingen zelf dan dat ik thuis bij mijn ouders deed, en ik leer bijvoorbeeld koken.”

ouders deed, en ik leer bijvoorbeeld koken. In mijn ondersteuningsplan staat wat ik graag wil, want zoals mijn persoonlijk ondersteuner (PO) zegt “het draait hier om jou”. Dit Vind Ik Ervan! 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

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 verder ontwikkelen. Ook kunnen we dan datgene wat iets heeft opgeleverd ook beter laten zien.

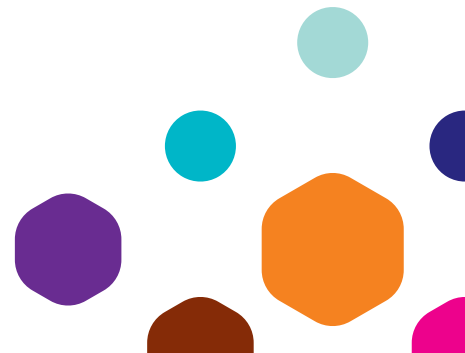
Voor ons allen in alle functies is het belangrijk echt te werken vanuit de driehoek van samenwerking met de vraag van de client als basis. De tevredenheid van cliënten zowel in de Langdurige Zorg als Maatschappelijke Ondersteuning is hoog. Door nog meer gericht aandacht aan eigen regie, participatie 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

Wij zijn trots op de zorg en aandacht voor de ondersteuningsplannen, de regie van de cliënt/ vertegenwoordiger hierbij, het evalueren ervan, en de aandacht voor het toepassen en vastleggen van onvrijwillige zorg. Ook zeggenschap heeft nadrukkelijker aandacht gekregen.

Collega's geven aan dat door personele wisselingen de werkdruk is toegenomen. Ook vinden zij dat door teveel regeltaken er minder tijd en aandacht is voor cliënten. Veel teams zijn tevreden over de deskundigheidsbevordering, een aantal locaties wil scholing over specifieke doelgroepen op de locatie.



Wat gaat goed

- Praktische uitvoering van het methodisch werken met het ondersteuningsplan
- Zeggenschap en medezeggenschap van de cliënt
- Aandacht voor deskundigheidsbevordering; Triple-C, OO&V en teamcoaching
- Tevredenheid over het Leerplein
- Samenwerking wordt in diverse teams als goed ervaren



Wat kan beter

- Versterken van de visie rond het methodisch werken
- Rapporteren op inhoud en proces, gericht op doelen
- Benutten uitkomsten Dit Vind Ik Ervan! (DVIE!) op locatieniveau
- Communicatie en feedback in teams
- Deskundigheidsbevordering over specifieke doelgroepen
- Bewustwording en langzaam uitrollen informele zorg



Maatschappelijke Ondersteuning

We hebben gewerkt aan de kwaliteit van ondersteuning. Hierbij ging de aandacht naar het ondersteuningsplan, de methodiek LifeWise en evaluatie van de ondersteuning. We hebben projecten uitgevoerd om de verbondenheid van de client met de sociale omgeving te versterken.

We hebben de cliëntervaringen gemeten door het gebruik van Menselijke Maat en Ervaringswijzer. Ook hebben we geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering en samenwerking binnen de teams. En is gestuurd op het verbeteren van het methodisch denken en het werken met collegiale maatjes.



Wat gaat goed

- Blijvend aandacht voor verbinding sociale basis (netwerk en voorzieningen) en formele zorg
- Tevredenheid van cliënten
- Werving en deskundigheidsbevordering van medewerkers
- Actueel houden van de ondersteuningsplannen
- Werken aan de kwaliteit van de ondersteuningsplannen



Wat kan beter

- LifeWise als uitgangspunt in het dagelijkse werk
- Cyclisch werken vanuit PDCA
- Werken met collegiale maatjes
- Wederkerigheid voor en door cliënten
- Medezeggenschap van cliënten borgen
- Innovatie; blijven onderzoeken van mogelijkheden

Participatie

Participatiecoaches zijn aan de slag gegaan om meer mogelijkheden tot participatie voor cliënten te verkennen en te ontwikkelen. Per cliënt staat het participatiedoel in het ondersteuningsplan.

De participatieladder is een belangrijk hulpmiddel hierbij. In 2022 heeft de afdeling processen, procedures en werkwijzen herbeschreven. Samen met de Academie voor Zelfstandigheid en een aantal andere zorgorganisaties zijn drie brancheopleidingen ontwikkeld.



Wat gaat goed

- Toename van het aantal geregistreerde dagdelen dagbesteding
- Start duurzame samenwerking met externe partijen rond inzet van cliënten
- 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 gedragsdeskundigen
- Registratie van de geboden ondersteuning

Behandeling & Expertise

Na de coronapandemie heeft de afdeling Behandeling & Expertise veel energie gestoken in het verwerken van achterstallige werkzaamheden. Onderlinge verbinding was een speerpunt in het afgelopen jaar. Iedere vakgroep heeft daarom een teamuitje georganiseerd. Zo hebben de fysiotherapeuten uitgetoetst hoe rolstoelbasketbal gaat.

Verschillende vakgroepen hebben dit jaar hun eigen processen onder de loep genomen. De vakgroep Pedagogisch Psychologische Dienst (PPD) heeft meegewerkt aan meerdere beleidsprocessen: doelgroepenbeleid en zorgprogrammering, onvrijwillige zorg, Triple-C en methodisch werken met het ondersteuningsplan.



Wat gaat goed

- Verbetering werkprocessen
- Invulling vacatures
- Betrokkenheid bij kwaliteitsbeleid



Wat kan beter

- Dossievoering inclusief het werken in de systemen
- Samenwerking, zowel binnen de afdeling als binnen Abrona
- Communicatie en afstemming
- Blijvend verbeteren van werkprocessen



Bedrijfsondersteuning

In 2022 is hard gewerkt om de bedrijfsondersteuning zo klantgericht mogelijk in te richten. Met ingang van 1 oktober 2022 zijn de afdelingen in een nieuwe structuur ondergebracht. Er komt een klantpanel om te beoordelen of de bedrijfsondersteuning inderdaad klantvriendelijker is geworden.



Wat gaat goed

- Projectmatige uitvoering van het herinrichtingsplan
- Toename ingevulde vacatures
- Nieuwe afdelingen Facilitair en Inkoop zijn ingericht



Wat kan beter

- Invulling vacatures voor essentiële functies
- Beschrijven en optimaliseren van diverse werkprocessen
- Verbinding tussen de vier afdelingen binnen bedrijfsondersteuning.

Uitgelichte thema's van Abrona

Continuïteit van zorg

Alle aandacht is nodig voor het behoud van kwaliteit van zorg. Er zijn minder vaste medewerkers door krapte op de arbeidsmarkt. Abrona werkt aan het behoud van medewerkers, de vitaliteit van medewerkers en de instroom van nieuwe medewerkers.

Prisma onderzoeken

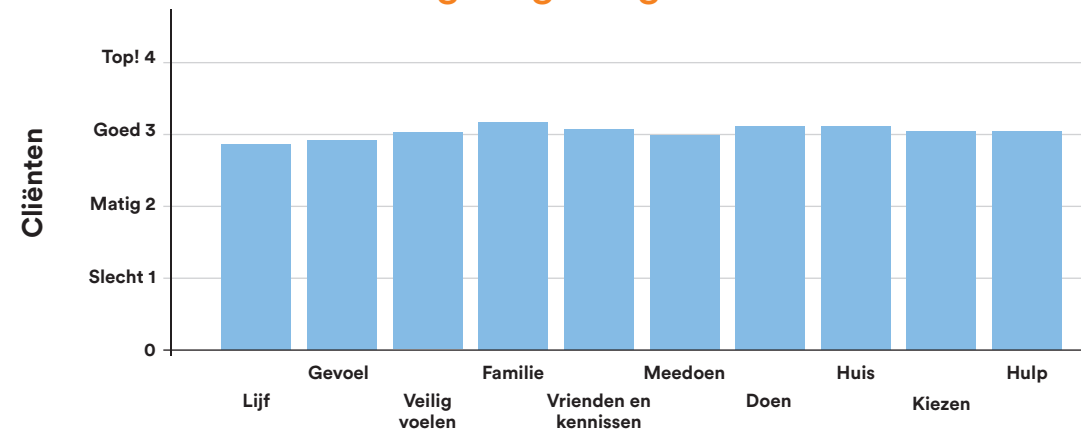
Door goed onderzoek te doen, goed te luisteren naar alle betrokkenen, leren wij van de incidenten en calamiteiten in de zorg. De Prisma methode is een erkende methode die ons helpt om het ontstaan van een calamiteit of incident in de zorg in beeld te brengen. In 2022 hebben we 12 Prisma onderzoeken uitgevoerd.

Onvrijwillige zorg

Binnen Abrona is het uitgangspunt "geen onvrijwillige zorg, tenzij". De toepassing van onvrijwillige zorg wordt geregistreerd. 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.

Tevredenheid van cliënten

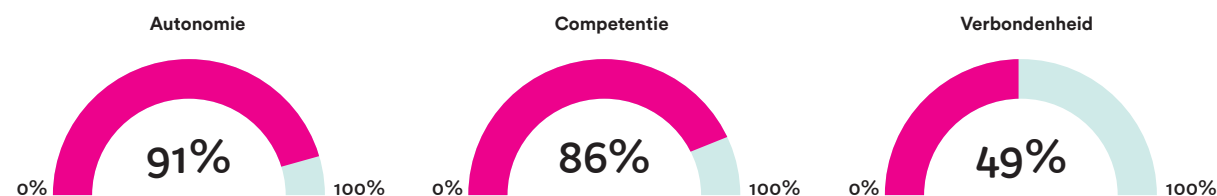
Dit vind ik ervan! (langdurige zorg)



Menselijke maat



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



Ervaringswijzer

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

Stichting Abrona
Sterrenberglaan 6
3712 XA Huis ter Heide

T 088-2019911
E info@abrona.nl

Abrona.nl

Abrona

