



# Kwaliteitsbeeld in het kort

2023

Mei 2024

**Abrona**

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding  | 3  |
| Hoe kijken we terug op 2023                        | 4  |
| Kwaliteit van zorg en ondersteuning                | 8  |
| Bouwsteen 1 Zorgproces rond individuele cliënt     | 9  |
| Bouwsteen 2 Onderzoek naar ervaringen van cliënten | 10 |
| Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling             | 10 |
| Waar gaan we aan werken in 2024                    | 11 |
| Tevredenheid van cliënten                          | 12 |



# Inleiding

Dit is het Abrona Kwaliteitsbeeld 2023 in het kort. Meer informatie is te vinden in het Abrona Kwaliteitsbeeld 2023.

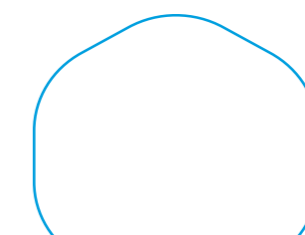
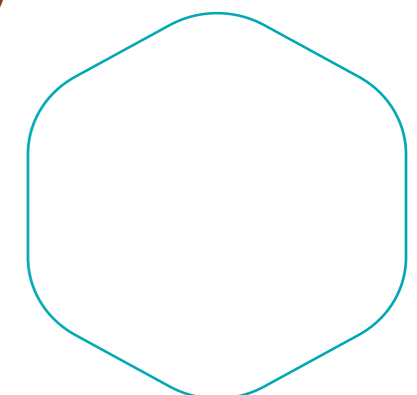
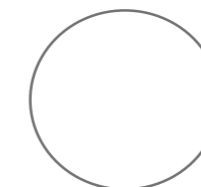
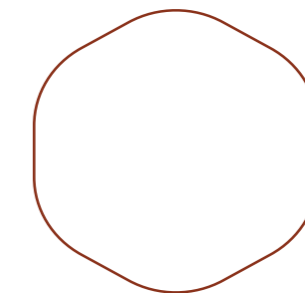
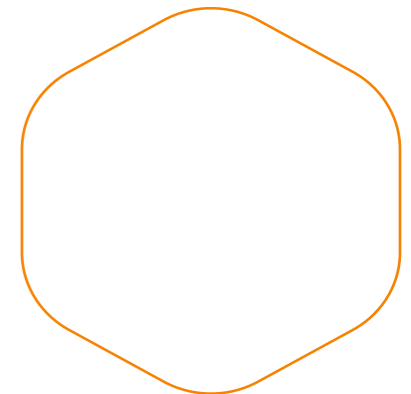
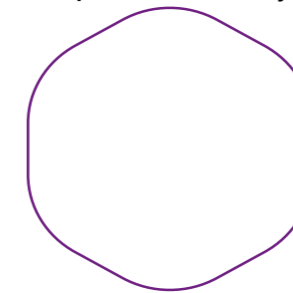
Sinds 2023 zijn we gaan werken met het Kwaliteitskompas. Het Kwaliteitskompas is gemaakt voor organisaties die zorg en ondersteuning geven aan mensen met een beperking.

De zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking moet passen bij wat ze willen en nodig hebben.

Samen praten over goede zorg en gelijkwaardigheid zijn daarbij heel belangrijk. Gelijkwaardigheid betekent dat iedereen even belangrijk is.

Niet de wetten en de regels zijn het belangrijkste bij goede zorg en ondersteuning, maar de mensen met een beperking zelf.

Het Kwaliteitskompas kan daarbij helpen.



## Hoe kijken we terug op 2023



## Langdurige Zorg

- ✓ We werken steeds beter met ondersteuningsplannen.
- ✓ Uit het ophalen van ervaringen van cliënten blijkt dat de thema's veiligheid, vrienden, lijf, huis en doen aandachtspunten zijn.
- ✓ Door personeelsverloop en werken met invalkrachten blijft teamontwikkeling belangrijk.
- ✓ Scholing blijft een belangrijk aandachtspunt.
- ✓ We willen nog beter worden in het betrekken van het netwerk van cliënten.

## Maatschappelijke Ondersteuning

- ✓ We werken steeds beter met LifeWise.
- ✓ We verbeteren onze onderlinge samenwerking en hierover maken we goede afspraken.
- ✓ Het werken met een collegiaal maatje wordt steeds meer vanzelfsprekend.
- ✓ Wederkerigheid voor en door cliënten blijft een continu aandachtspunt.
- ✓ Cliënten in de Maatschappelijke Ondersteuning worden geïnformeerd over de mogelijkheden voor medezeggenschap.
- ✓ Digicontact wordt steeds meer gebruikt.
- ✓ We stimuleren cliënten zoveel mogelijk gebruik te maken van de voorzieningen in de omgeving en de hulp van familie en vrienden.

# Participatie

- ✓ We blijven voortdurend zoeken naar een goed aanbod dat aansluit op de behoefte van de cliënt.
- ✓ Blijvend wordt gewerkt aan het verbeteren van de afspraken tussen wonen, participatie en de gedragsdeskundigen.
- ✓ De interne administratieve registratie is verbeterd.
- ✓ Een tweede participatiepunt is geopend in Utrecht-West.

# Behandeling & Expertise

- ✓ We werken aan verbeteren van de werkprocessen en onderzoeken de mogelijkheden hierbij binnen Ysis en mijnCaress.
- ✓ Er is gewerkt aan interne en externe samenwerking. Duidelijk beleid en heldere afspraken helpen hierbij.
- ✓ Er is geïnvesteerd in externe samenwerking om op te leiden, om kennis te delen en om te onderzoeken of een gezamenlijk aanbod mogelijk is.
- ✓ We zetten in op behoud en ontwikkeling van medewerkers.

# Bedrijfsondersteuning

- ✓ Eind 2022 zijn de afdelingen in de nieuwe structuur ondergebracht. In 2023 is gekeken wat er nog gedaan moest worden om vanuit bedrijfsondersteuning zo klantgericht mogelijk te werken.
- ✓ Vacatures zijn ingevuld.
- ✓ Werkprocessen zijn opgenomen in het Handboek Abrona.
- ✓ Afdelingen binnen de bedrijfsondersteuning werken meer met elkaar samen.
- ✓ In het kader van zorgcontinuïteit hebben we diverse activiteiten ontwikkeld voor instroom en behoud van medewerkers en het terugdringen van verzuim.

## Samen boodschappen doen

Door haar licht verstandelijke beperking had Wendy andere hulp nodig dan ze tot dan toe kreeg. Daarom startte Wendy met therapie bij Amerpoort. Samen met Jose, ambulante begeleider, ging Wendy aan de slag om de normale dingen in het even te oefenen. Samen boodschappen doen, eten koken en naar de kapper. Op die manier kon Wendy weer dagelijks ritme opbouwen.

Wendy: “Het is mijn droom om stabiel te blijven en anderen te helpen als ervaringsdeskundige”.

*Abrona Magazine Ons Verhaal P.47  
“Wendy 2.0 kan het, wil het en doet het gewoon!”*

# Kwaliteit van zorg en ondersteuning



## Bouwsteen 1 Zorgproces rond individuele cliënt



### Wat gaat goed

- Cliënten ervaren betrokkenheid bij het ondersteuningsplan. Afspraken worden in overleg met hen gemaakt.
- Er is veel aandacht voor het dagprogramma van de cliënt.
- Aandacht voor wat de cliënt zelf kan groeit. Medewerkers attenderen elkaar op overzorg. Routines worden doorbroken door dingen niet voor de cliënt te doen, maar samen met de cliënt.
- Samen met alle belanghebbenden is gewerkt aan een nieuw format voor een vereenvoudigd ondersteuningsplan. Sinds juni 2023 werken we hiermee.
- Er is een nieuwe impuls gegeven aan het werken volgens de Triple-C grondhouding.



### Wat kan beter

- In de relatie met verwanten en informeel netwerk kan de communicatie worden verbeterd om verkeerde verwachtingen te voorkomen.
- Cliënten ervaren niet altijd een samenhang tussen het ondersteuningsplan en de dagelijkse ondersteuning, doordat er veel gewerkt wordt met invallers, bij wie niet altijd bekend is wat er in het ondersteuningsplan staat.
- Nieuwe afspraken in het ondersteuningsplan moeten goed gecommuniceerd worden binnen het team.

## Bouwsteen 2

# Onderzoek naar ervaringen van cliënten

### ✓ Wat gaat goed

- Cliënten geven een goede score op DVIE! op de verschillende thema's.
- Het is duidelijk welke thema's voor cliënten belangrijk zijn en aandacht vragen: veiligheid, vrienden, lijf, huis en doen.
- Aansluitend op het MO cliëntervaringsonderzoek in 2022 zijn passende vervolgacties genomen. Ook kijken we met cliënten samen naar "wat kan jij betekenen voor de ander"?

### 💡 Wat kan beter

- DVIE! kan nog meer op maat en passend bij de cliënt worden uitgevoerd.
- Kennis over het gebruik van DVIE! vergroten.



## Bouwsteen 3

# Professionele ontwikkeling

### ✓ Wat gaat goed

- Samenwerking binnen teams; er voor elkaar zijn, taken verdelen, elkaars kwaliteiten kennen en benutten, duidelijke inwerkschema's.
- Steeds meer werken vanuit de Triple-C grondhouding.
- Het volgen van verplichte scholingen.
- Invallers ook teamtaken laten doen.
- Samenwerking met familieraden en vrijwilligers.

### 💡 Wat kan beter

- Vergroten van kennis van de (veranderende) doelgroep.
- Communicatie binnen teams.
- Digitale programma's goed gebruiken zodat ze het werk nog meer ondersteunen.
- Aandacht voor processen en werkinstructies op in het Handboek op Intranet.

# Waar gaan we aan werken in 2024

We werken, ondanks een tekort aan vaste medewerkers, continue aan het verbeteren van zorg en ondersteuning.

- Door samen met cliënten ondersteuningsplannen te blijven maken en deze leidend te laten zijn in de zorg en ondersteuning.
- Door het nog meer versterken van de eigen regie van cliënten, samenwerking met het netwerk van de cliënt en gebruik van lokale voorzieningen.
- Door steeds meer en beter te gaan werken met Triple-C als grondhouding.
- Door cliënten zoveel als mogelijk mee te laten doen in de samenleving, op het gebied van werk, dagbesteding en vrije tijd.
- Door aandacht voor de thema's die cliënten belangrijk vinden.
- Door de deskundigheid van onze medewerkers op peil te houden.
- Door goed samen te werken, teams vitaal te houden en door anders opgeleiden om te scholen voor de zorg.
- Door digitale programma's zo te gebruiken, dat ze het werk nog meer ondersteunen.
- Door medewerkers te stimuleren om te kijken waar en hoe we dingen anders kunnen doen, bijvoorbeeld door het gebruik van nieuw ontwikkelde hulpmiddelen.



# Tevredenheid van cliënten

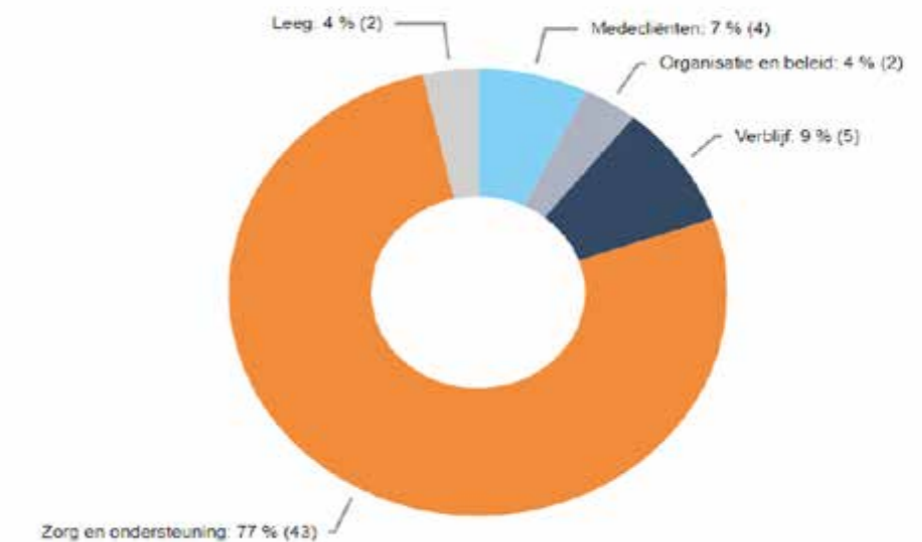
Dit vind ik ervan! (langdurige zorg)



## Kwesties en klachten

Clïentvertrouwenspersoon algemene klachten

Categorie van de klachten



Clïentvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang



**Abrona**

**Stichting Abrona  
Sterrenberglaan 6  
3712 XA Huis ter Heide**

**T 088-2019911  
E [info@abrona.nl](mailto:info@abrona.nl)**

**[Abrona.nl](http://Abrona.nl)**