



Begeleiding en Wooninitiatieven
Amersfoort e.o.

'Ons uitgangspunt is de mens, niet de regels'

KWALITEITSRAPPORT 2018



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

VOORWOORD

Mike Viegas-d'Abreu, oprichter van Aanzien, zag veel mensen tussen wal en schip belanden in de zorg. Mensen met een afstand tot de maatschappij, met complexe problematiek op meerdere leefgebieden, die niet mee konden komen in de reguliere zorg. Mensen die hun eigen weg in het leven verloren zijn en zich niet verbonden voelen met de omgeving. Deze mensen hebben niet alleen zorg nodig, maar ook een gevoel van thuiskomen en een gevoel er te mogen zijn. Om deze reden heeft de heer Viegas-d'Abreu Aanzien opgericht.

Aanzien staat voor Aandachtig Kijken. Aandachtig naar jezelf en naar een ander kijken, bewust worden van hoe waardevol het leven is. Mensen zijn vaak bezig met wat ze niet hebben en vergeten daardoor wat ze al wel hebben en hoe waardevol dit kan zijn. Door iemand aandachtig naar zichzelf te laten kijken, maar ook de hulpverlener aandachtig naar de cliënt te laten kijken, wordt er bewustwording in de meest positieve zin gecreëerd. Hier gaat Aanzien een stapje verder en betreft ook de omgeving en het sociale netwerk erbij. Wanneer ook de omgeving aandachtig kijkt naar de cliënt en andersom, zal dit van grote toegevoegde waarde zijn op de ontwikkeling en het welzijnsniveau van de cliënt. Meer betrokkenheid van beide partijen zal bijdragen in het gevoel van veiligheid en begrip.

In de eerste plaats wil Aanzien haar cliënten een podium bieden voor ontwikkeling, maar ook een gevoel van thuiskomen geven. Een thuisgevoel die velen misschien nooit hebben gehad en dat maakt juist waarom dit zo belangrijk is. Een plek waar mensen steeds weer horen dat ze trots op zichzelf kunnen zijn om wie ze zijn en gemotiveerd worden om te (blijven) geloven dat ieder mens waardevol is. Het creëren van een veilige haven waarin de cliënt zich beschermd voelt, moet bijdragen aan een basis voor de cliënt om zich krachtig genoeg te voelen om, ondanks alle tegenslagen, toch iets van zijn of haar leven te maken. Vanuit deze basis wordt de cliënt gemotiveerd zich verder te ontwikkelen en om de regie op het eigen leven te voeren.

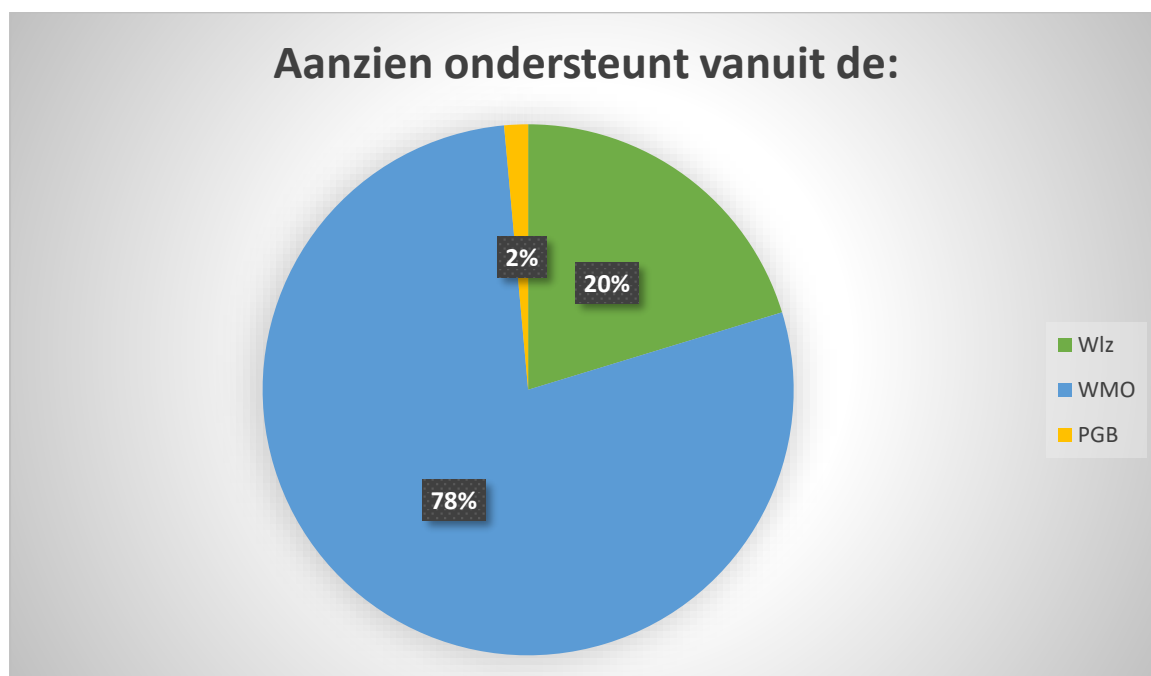
WIE ZIJN WIJ?

Aanzien is een sociaal-maatschappelijke onderneming, gevestigd in Midden-Nederland. Zij richt zich op de werkerreinen; opvang en begeleiding van cliënten met een verstandelijke beperking en forse gedragsproblemen. Aanzien biedt integrale hulpverlening aan mensen met meervoudige en complexe problemen van jong volwassenen tot ouderen met verschillende (culturele) achtergronden.

Aanzien is een organisatie voor methodische begeleiding op maat. Vanuit een aantal uitgangspunten wordt voor iedere cliënt een maatwerk aanpak ontwikkeld. Hierin laat Aanzien zich niet beperken door bestaande conventies en maakt gebruik van de nieuwste inzichten op pedagogisch en agogisch gebied.

Aanzien werkt innovierend. Dit houdt in dat Aanzien werkt vanuit een duidelijke visie, doel, organisatiestructuur en werkmethoden en niet achter de menigte aanloopt. Aanzien neemt het roer in eigen handen en maakt bewuste keuzes, staat open voor de kansen en obstakels en luistert naar haar doelgroep. Hierdoor kan het werk op een efficiënte manier ingericht en uitgevoerd worden, waardoor Aanzien meer kwaliteit kan leveren en van meerwaarde kan zijn voor haar cliënten. Daarnaast is Aanzien continu op zoek naar nieuwe mogelijkheden om haar zorg, daar waar nodig, aan te passen en of te verbeteren.

Aanzien heeft als kernvisie dat ieder mens uniek is en in staat is zijn of haar eigen keuzes te maken. Cliënten verdienen een aanbod op maat, rekening houdend met de vraag van de cliënt en de diversiteit aan achtergronden. Centraal staat de zelfredzaamheid van de cliënten, gebruikmakend van de sociale omgeving.



De resultaten in dit verslag betreffen de doelgroepen vanuit alle financieringsstromen.

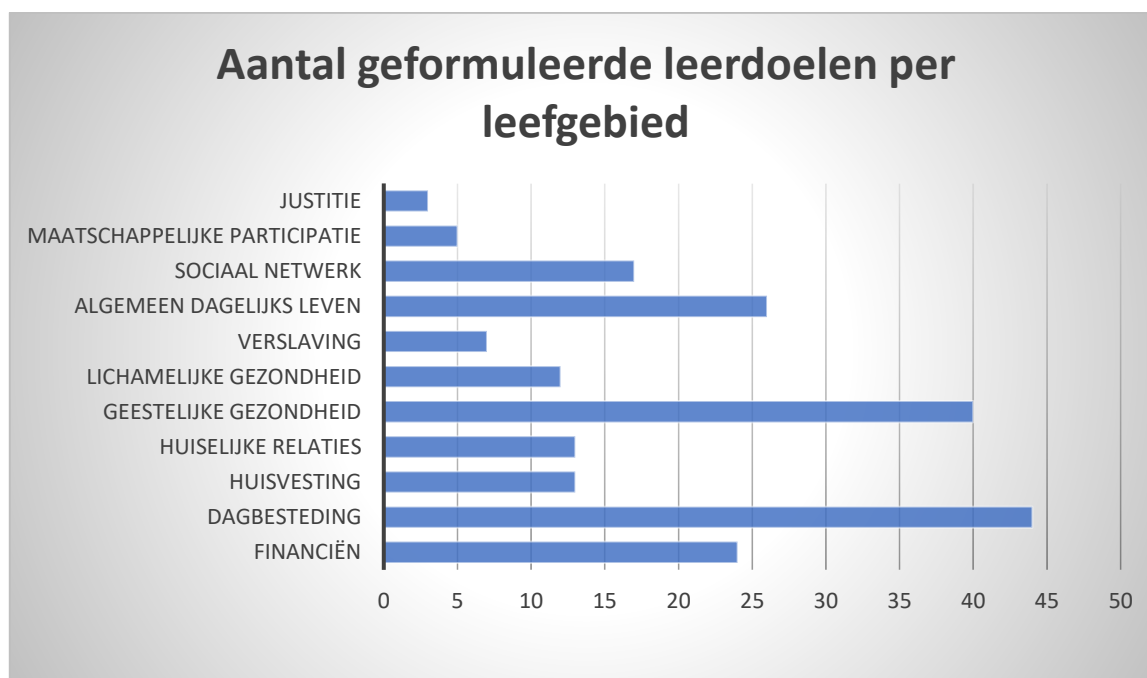
HET ZORGPROCES

Samenwerken is één van de kernbegrippen binnen Aanzien en om leerdoelen te kunnen bereiken is het van belang dat de cliënt zeggenschap heeft over zijn eigen leven en toekomst.

ZORGPLAN

Bij het samenstellen van een zorgplan streeft Aanzien er altijd naar om samen met de cliënt een individueel zorgplan op te stellen waarin de zorgbehoeften van de cliënt voor de komende 6 maanden zeer concreet, per leefgebied, worden verwerkt. De ontwikkelingen en leerdoelen worden tussentijds regelmatig samen met cliënt geëvalueerd en het zorgplan wordt twee keer per jaar bijgesteld.

Het zorgplan wordt opgesteld aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix. Op basis van de scores in de zelfredzaamheidsmatrix worden de leerdoelen per leefgebied voor de komende periode opgesteld. Onderstaand figuur geeft weer in hoeverre de doelstellingen per leefgebied gesteld worden. Het aantal geformuleerde leerdoelen van 2018 zijn gebaseerd op een totaal van 63 cliënten.



In 2018 wensen de vooral verandering op de thema's: Geestelijke gezondheid, Algemeen dagelijks leven en dagbesteding.

In 2017 betroffen het de thema's: Geestelijke gezondheid, dagbesteding en financiën.

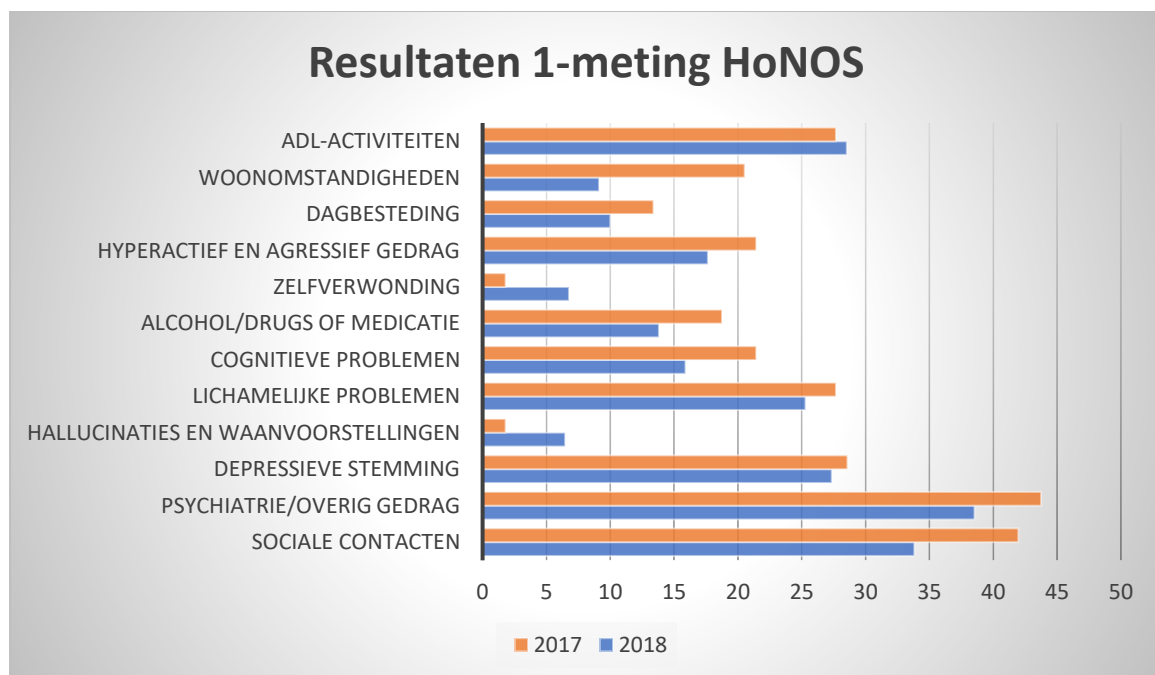
INDIVIDUELE VOORUITGANG

De zelfredzaamheidsmatrix laat zich niet vanzelfsprekend lenen om individuele vooruitgang te meten. Om die reden is er binnen Aanzien voor gekozen om de resultaten van zorg gericht op individuele cliëntmetingen middels een tussentijdse evaluatie aan de hand van de HoNOS (Health of the Nation Outcome Scales) te meten.

De HoNOS is een observatielijst en wordt dus niet door de cliënt zelf, maar door de begeleider ingevuld. De uitkomst op de HoNOS geeft weer hoe het geestelijk en sociaal functioneren van een cliënt op een bepaald ogenblik is. De lijst wordt tweemaal per jaar ingevuld, zodat verandering in klachten in kaart gebracht worden. Het doel van de lijst is dan ook het evalueren van de behandeling of begeleiding.

De HoNOS bestaat uit 12 schalen. Het gaat om problemen die zich de afgelopen 2 weken hebben voorgedaan. Binnen één schaal wordt het meest ernstige punt / symptoom of probleem tijdens die periode gescoord. De score loopt van 0 (geen probleem) tot en met 4 (zeer ernstig probleem).

Onderstaand figuur geeft de mate van aanwezigheid van de problemen op het moment van meten weer. Dit betreft een herhaalde meting van alle cliënten die in 2017 en 2018 in zorg waren. Zichtbaar is dat over de gehele populatie gemiddeld de problemen zijn afgenomen. Met uitzondering van het gebied ADL, Hallucinaties/waanvoorstellingen en zelfverwonding. In 2018 heeft Aanzien een nieuwe locatie geopend waarin cliënten zijn komen wonen die 24-uurs begeleiding nodig hebben. Dit is een doelgroep met verhoogde problematiek en verminderde zelfredzaamheid op deelgebieden. Binnen deze doelgroep is een verhoogde kans op hallucinaties/waanvoorstellingen of zelfverwonding en minder vaardigheden op ADL-gebied. Multidisciplinaire inzet op deze 24uurs locatie is een pre en daarom heeft Aanzien ervoor gekozen een GZ psycholoog en orthopedagoog te stationeren op deze locatie om het team te ondersteunen in de aanpak van deze verzwaarde problematiek. Vanuit deze locatie zijn beide breed inzetbaar voor de gehele organisatie.



In 2018 deden problemen op geestelijk en sociaal functioneren gebied van de cliënten zich voornamelijk voor op de gebieden: Psychiatrie/Overig gedrag, Sociale contacten, ADL-activiteiten en depressieve stemmingen.

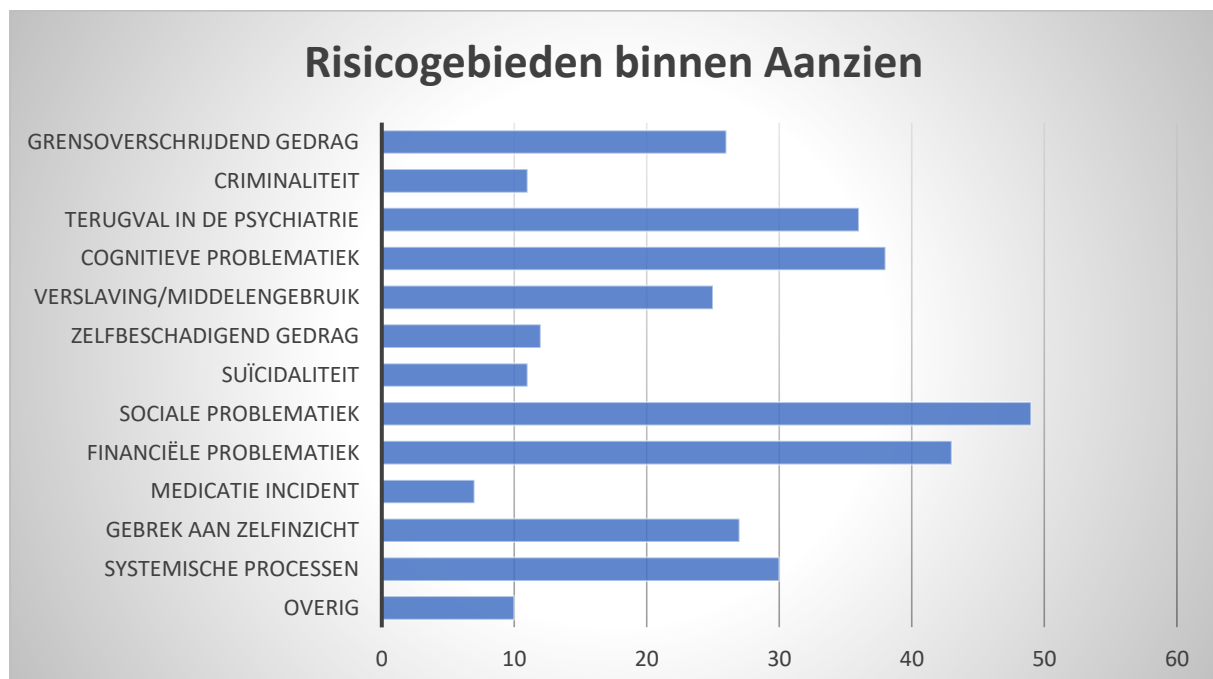
In 2017 betroffen het de gebieden: Psychiatrie/Overig gedrag, Sociale contacten, Depressieve stemmingen en ADL-activiteiten.

VEILIGHEID

Veiligheid is de mate van afwezigheid van potentiële oorzaken van een gevaarlijke situatie of de mate van aanwezigheid van beschermende maatregelen tegen deze potentiële oorzaken. Veiligheid is een relatief begrip, aangezien niets onder alle omstandigheden volledig zonder gevaar is.

Aanzien heeft als doel dat zowel cliënten als medewerkers zich veilig voelen binnen ieder moment in het zorgverleningstraject.

Voor iedere cliënt wordt bij in zorg name een risico-inventarisatie en risicotaxatie gemaakt middels het door Aanzien ontwikkelde Risicotaxatie-instrument. In dit instrument worden de verschillende risicogebieden van de cliënt in kaart gebracht. In onderstaand figuur zijn de risicogebieden van de cliënten binnen Aanzien uiteengezet.

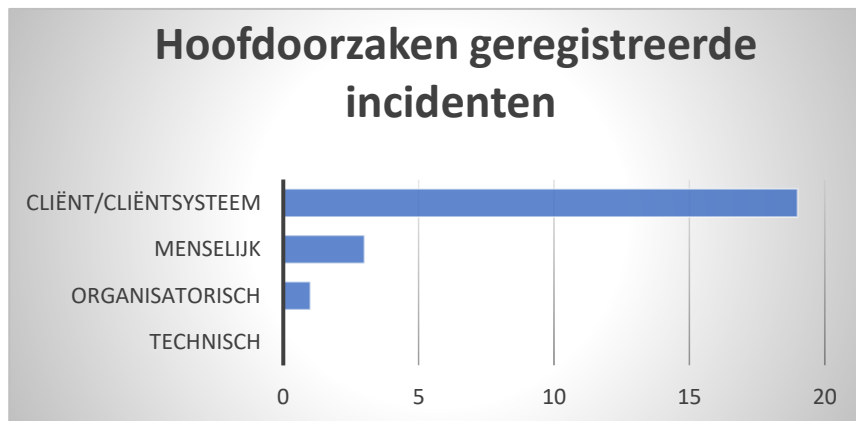


In 2018 lagen de risicogebieden bij cliënten voornamelijk in: Sociale problematiek, financiële problematiek, cognitieve problematiek, terugval in de psychiatrie en systemische processen. Ten opzichte van 2017 vormt verslaving/middelengebruik een minder groot risico.

In 2017 lagen de risicogebieden bij cliënten voornamelijk in: Sociale problematiek, financiële problematiek, cognitieve problematiek, terugval in de psychiatrie en verslaving/middelengebruik.

Ieder kwartaal worden de geregistreerde incidenten door Aanzien geanalyseerd. Op deze wijze kunnen basisoorzaken en trends worden gesignaleerd en hier, indien nodig, op worden ingegrepen of bijgestuurd door de organisatie.

De geregistreerde incidenten worden middels de PRISMA methode gecategoriseerd in hoofdoorzaak en sub-oorzaak. Deze figuren laat de meest voorkomende oorzaken en sub-oorzaken van geregistreerde incidenten zien.

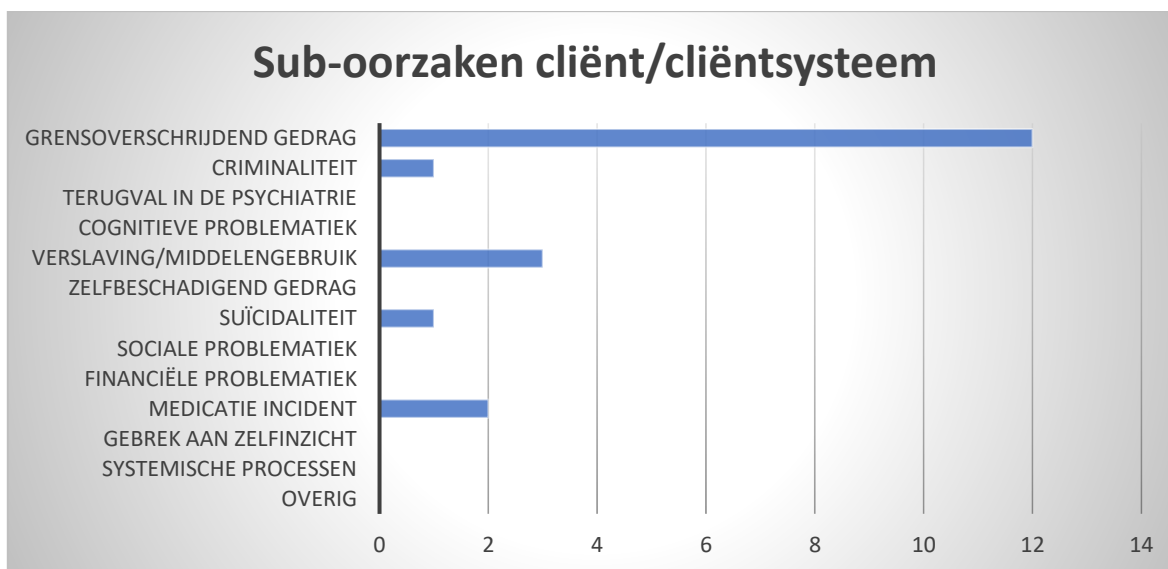


Veruit de meeste geregistreerde incidenten komen voort uit cliënt/cliëntsysteem.

De geregistreerde incidenten kunnen worden gecategoriseerd in verschillende risicogebieden. Dit wordt gedaan middels de PRISMA methode in hoofdoorzaak en sub-oorzaak:

- Technische oorzaak:
Accommodatie cliënt, Bereikbaarheid en veiligheid accommodatie, (Bediening) apparatuur, hulpmiddelen, onderhoudsplannen, bediening, handleidingen, instructie, infrastructuur/netwerk, overig.
- Organisatorische oorzaak:
Aanwezigheid en naleving van protocollen/procedures/beschikbare instrumenten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, overdracht binnen de afdeling, overdracht tussen de afdelingen, communicatie schriftelijk/mondeling, overleg op de afdeling, opdracht behandelend arts/psychiater, dossiervorming, planning, overig.
- Menselijke oorzaak:
Deskundigheid, ervaring, ingewerkt zijn, zorgvuldigheid, oplettendheid, ervaren werkdruk, draagkracht, collegialiteit, overig.
- Cliënt/cliëntsysteem:
Grensoverschrijdend gedrag, criminaliteit, terugval in de psychiatrie, cognitieve problematiek, verslaving/middelengebruik, zelfbeschadigend gedrag, suicidaliteit, sociale problemen, financiële problemen, medicatie incident, gebrek aan zelfinzicht, systemische processen, overig.

In de tabel hierboven is af te lezen dat grensoverschrijdend gedrag een groot risicogebied is. Dit gebied is typerend voor de cliënten van Aanzien. Binnen het beleid zijn hierop verschillende maatregelen genomen. Dit door onder ander expertise van een Orthopedagoog en GZ psycholoog in te zetten. Daarnaast zullen er in de toekomst ook weer trainingen worden ingezet en zullen deze worden toegespitst op de werkwijze en de doelgroep. Op die manier kan het personeel goed worden ondersteunt en kunnen incidenten worden geminimaliseerd.



De sub-oorzaken in vanuit de hoofdoorzaak 'cliënt/cliëntensysteem' zijn voornamelijk: Grensoverschrijdend gedrag

CLIËNTERVARINGEN

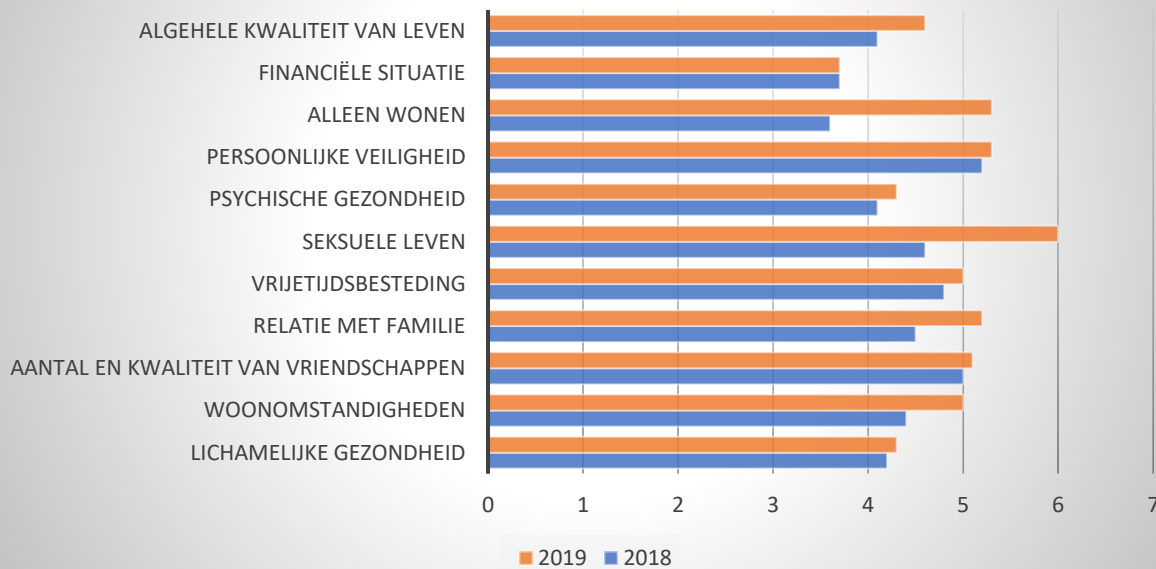
KWALITEIT VAN LEVEN

Tweemaal per jaar wordt de MANSa ingevuld. De MANSa is een multidimensionale vragenlijst ontwikkeld met het doel de kwaliteit van het leven vast te stellen. De vragen verwijzen naar tevredenheid over baan, huisvesting, algehele gezondheid, et cetera.

De MANSa wordt door de cliënt zelf ingevuld en dient als middel om de tevredenheid van de cliënten met betrekking tot het eigen leven vast te stellen.

Er zijn vanaf 1 februari 2018 tot 21 januari 2019 89 MANSa's klaargezet om in te vullen en hiervan is door 63 cliënten daadwerkelijk een MANSa ingevuld. We zien dat deze cliënten gemiddeld een 4,7 scoren op een schaal van 1 tot 7 (Gemiddelde score 2018: 4,5). Na een half jaar begeleiding zien we een stijging van gemiddeld 0,2 op de ervaren kwaliteit van leven. Er is dus sprake van een stijging in de ervaren kwaliteit van leven. De uitkomsten op subniveau staan hieronder weergegeven.

Tevredenheid over kwaliteit van leven volgens de cliënt





individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Enmaal per twee jaar wordt binnen Aanzien een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan. Het laatste tevredenheidsonderzoek heeft dit 2018 plaatsgevonden. Aanzien heeft hierbij een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 gekregen. Dit betekent een stijging in 2018 met 0,4 ten opzichte van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2016.

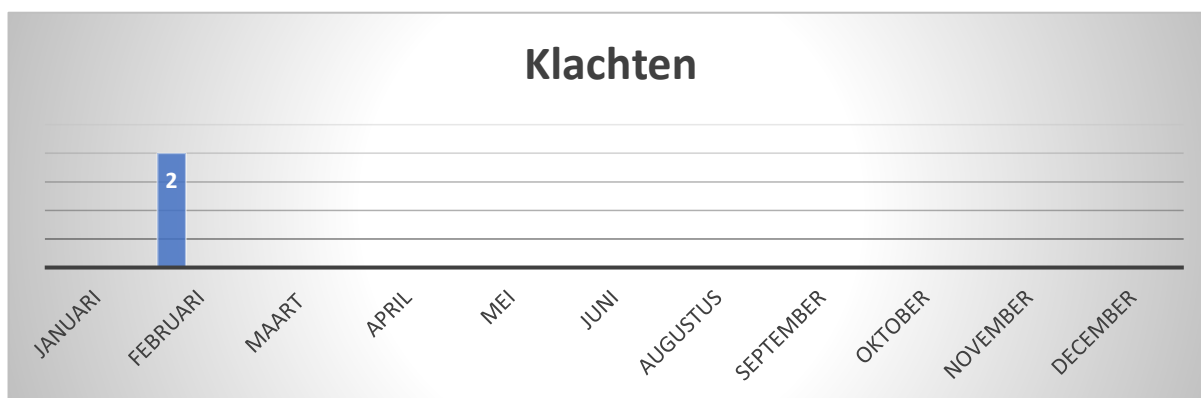
Het algemene rapportcijfer dat door de respondenten die begeleiding ontvangen op één van de locaties van Aanzien, geven de organisatie een gemiddeld cijfer van 7,8. Dit is een stijging van 0,7 ten opzichte van het cliënttevredenheidsonderzoek in 2016.

Het algemene rapportcijfer dat door de respondenten die ambulante begeleiding ontvangen geven Aanzien een gemiddeld cijfer van 7,6. Dit is een stijging van 0,1 ten opzichte van het cliënttevredenheidsonderzoek in 2016.

KLACHTEN

Voorafgaande het jaar wordt er door Aanzien een target met betrekking tot mogelijke klachten vastgesteld. In 2018 is het target hiervoor vastgesteld op < 3, het daadwerkelijk aantal klachten in dit jaar bedroeg 2. Een van deze klachten komt uit 2017 en is in 2018 afgehandeld en zijn de aanbevelingen hiervan naar de directie gegaan. De andere klacht is afgehandeld en niet ontvankelijk verklaard.

In de tabel hieronder zijn de klachten over 2018 af te lezen.



Ten opzichte van 2017 is het aantal klachten gelijk gebleven.

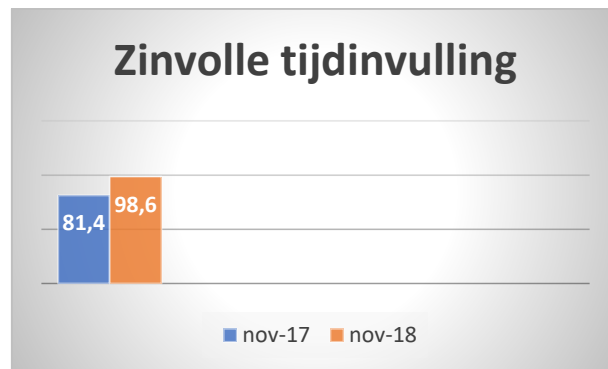
CLIËNTENRAAD

Aanzien biedt haar cliënten de mogelijkheid om medezeggenschap te hebben in het nemen van verschillende besluiten. Om hierin betrokkenheid te creëren sluit de cliëntenraad eenmaal per jaar aan bij een medewerkersbijeenkomst. Daarnaast wordt er tweemaal per jaar een beleidsgesprek/kwaliteitsdialoog gevoerd met de zorginkoper van het zorgkantoor. Bij beide gesprekken is de cliëntenraad uitgenodigd en is de voorzitter aangesloten.

De cliëntenraad is in 2018 o.a. betrokken bij het samenstellen van een volledig onafhankelijke klachtencommissie door inzet van externe leden, fysiek dossier weg ermee, implementeren van cliëntenportaal en het herstructureren van de website.

Daarnaast stond dagbesteding hoog op de agenda van de cliëntenraad. Zij zijn van mening dat het hebben van een zinvolle tijdinvoering bijdraagt aan het welzijn van de cliënt. Zij hebben dan ook het advies aan de organisatie gegeven hiermee aan de slag gegaan. Aanzien heeft een beleid waarin staat vastgelegd dat iedere cliënt verplicht is een zinvolle tijdinvoering van tenminste 2 dagdelen in de week te hebben. Dit is door de cliëntenraad goedgekeurd.

Het nieuwe beleid heeft zijn vruchten afgeworpen. Het resultaat is af te lezen in onderstaande tabel.

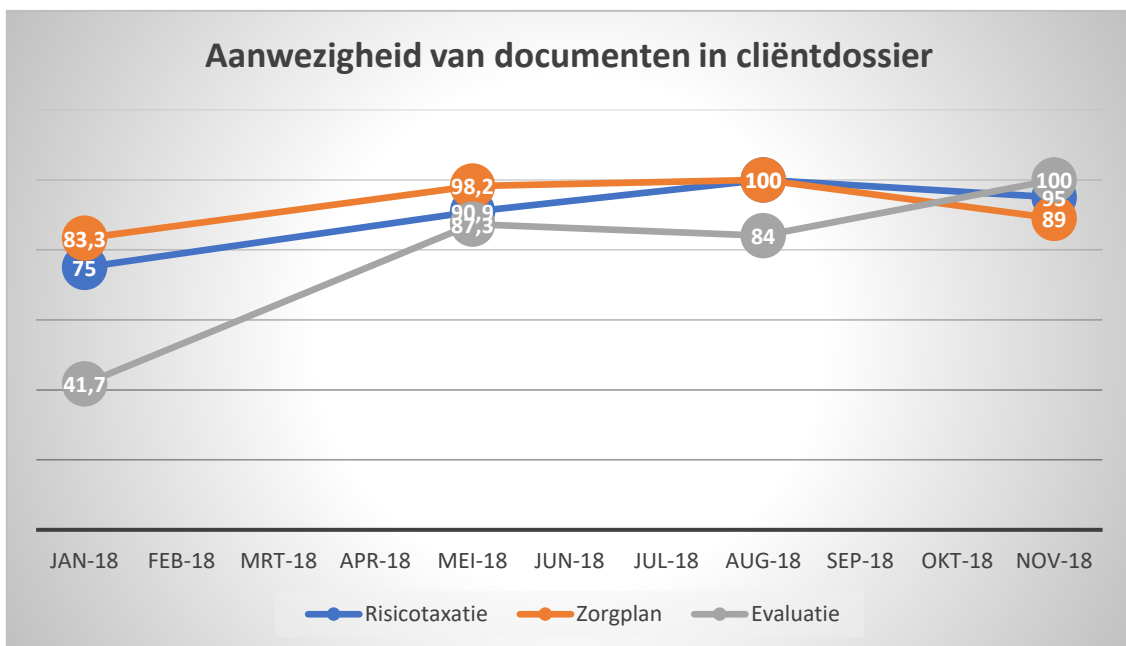


Vanuit de cliëntenraad is het signaal afgegeven dat de cliënten behoefte hebben aan meer gezamenlijkheid en activiteiten. Vanuit dit signaal is het idee voor het pilotproject 'Cliëntinspraak' geboren. Dit project bestaat uit een drietal bijeenkomsten in een periode van een half jaar. De bijeenkomsten zullen inspirerend en taboedoorbrekend zijn. Tijdens deze bijeenkomsten zal er op speelse wijze cliëntinspraak worden vergaard.

MEDEWERKERS

HET PROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

Het zorgproces van de cliënt wordt vormgegeven samen met de cliënt. Als verbeterpunt heeft Aanzien geformuleerd dat de betrokkenheid van de cliënt naar een hoger niveau getild kan worden. Aanzien heeft als wens om de cliënt eigenaar van zijn/haar proces te maken. Om dit te bewerkstelligen heeft Aanzien het cliëntenportaal JOEP aangekocht. Dit cliëntenportaal is gekoppeld aan het Elektronisch Cliënten Dossier Qurentis. De rapportages vanuit Qurentis en ook de zorgplannen worden doorgezet naar JOEP, zodat de cliënt deze te allen tijde in kan zien en hierop kan reageren. Veel van de cliënten van Aanzien zijn al betrokken in het schrijven van de rapportages. Zij stellen deze zelf op, schrijven deze samen met hun begeleider of vullen deze aan. Daarnaast heeft JOEP een chatfunctie, waardoor het contact tussen cliënt en begeleider veilig verloopt. En is het zorgplan van de cliënt in eigen beheer.



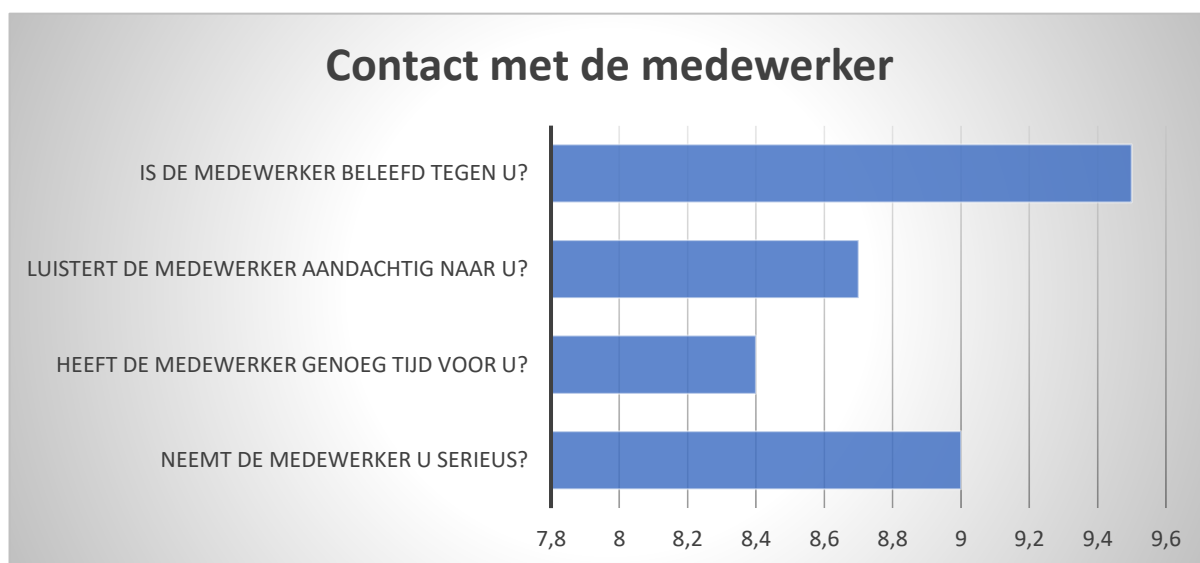
Alle drie de cruciale documenten hebben een 'perfect score' bereikt.

De uitkomsten zijn gebaseerd op tijdige aanwezigheid conform normen procedure Aanzien. Zo hanteert Aanzien dat er elke zes maanden een nieuw zorgplan opgesteld dient te worden en deze na drie maanden geëvalueerd wordt. Op die manier vinden er elk jaar vier evaluatie momenten met de client plaats. Bij de intakefase wordt met de client de risicotaxatie opgesteld, hierin staan de kansen en de mate waarin een ongewenste verandering in de gezondheidstoestand en/of de kwaliteit van leven van de cliënten en/of diens omgeving kan optreden. Bij de tussentijdse evaluatie met cliënt wordt de risicotaxatie opnieuw beoordeeld en, indien nodig, aangepast aan de meest recente ontwikkelingen binnen de begeleiding van de cliënt.

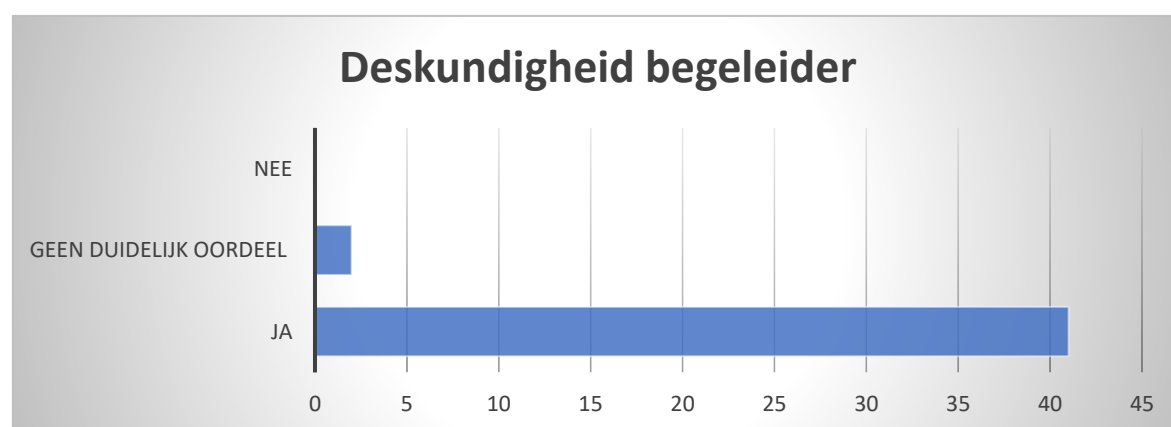
DE KWALITEIT VAN DE RELATIE TUSSEN CLIËNT EN MEDEWERKERS

Vanuit het laatste cliënttevredenheidsonderzoek is gebleken dat het contact met de medewerkers van Aanzien hoog scoort. De medewerkers worden als uitermate beleefd beschouwd door de respondenten. Ten opzichte van 2016 is er een kleine daling te zien in de thema's aandachtig luisteren en serieus nemen. Beleefdheid is met 0,8 punt gestegen.

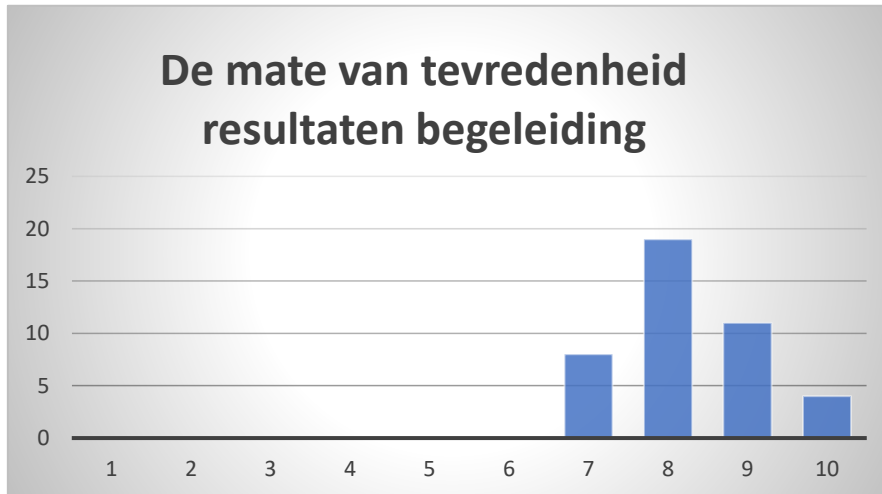
In de onderstaande tabel staan de resultaten hiervan beschreven.



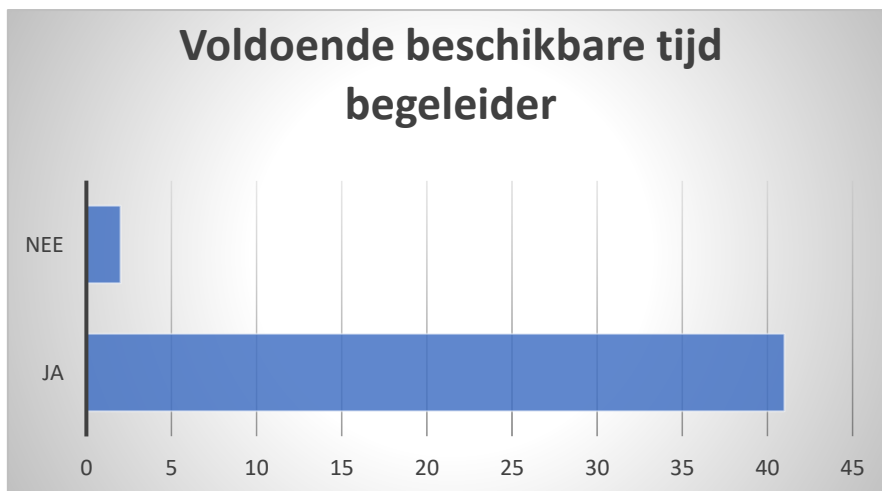
Om de tevredenheid m.b.t. tot de begeleiding in kaart te brengen, is er geëvalueerd op 43 tussenevaluaties. Hieruit komt naar voren dat 41 cliënten hun begeleider als deskundig ervaren. De overige 2 cliënten kan hier geen duidelijk antwoord op geven doordat ze te kort in zorg zijn om daar een goed oordeel over te kunnen vellen.



Ook is er gekeken naar de mate van tevredenheid over de resultaten van de geboden begeleiding aan de client. De begeleiding kon beoordeeld worden van 0 = zeer slecht tot en met 10 = zeer goed. De uitkomsten daarvan zijn hieronder weergegeven.



Tot slot is er gekeken naar de beschikbare tijd van de begeleider per week, hierin geven 41 cliënten aan te ervaren dat hun begeleider voldoende beschikbare tijd per week heeft. De overige 2 cliënten zouden hierin graag meer beschikbare tijd van hun begeleider zien.





individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

EXTERNE VISITATIE

Aan de hand van het kwaliteitsrapport is Aanzien transparant over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening van de organisatie. De systematiek van een jaarlijks kwaliteitsrapport past bij een moderne visie op bestuurlijk leiderschap rond kwaliteit van zorg. De erop aansluitende visitatie vindt één keer per twee jaar plaats. De systematiek is tegelijk gebaat bij een ‘blik van buitenaf’. Externe visitatie geeft Aanzien een kritische, opbouwende reflectie op het kwaliteitsrapport. Dit ter bevordering van het leer- en ontwikkelvermogen van de organisatie.

Het visitatieteam bestaat uit twee externe deskundigen:

- Abrona, Corien Besamusca ((Account)manager)
- Kwintes, Roel Wigboldus (Intakecoördinator)

Daarnaast heeft Aanzien ook een ‘blik van binnenuit’. Aanzien hecht veel waarde aan samenspraak binnen de organisatie. Om die reden heeft Aanzien er ook voor gekozen de cliënten te betrekken bij de externe visitatie.

De visitatie geeft een antwoord op de vraag *hoe* Aanzien de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan en bijbehorende verbeteracties duidt en onderbouwt dit in het kwaliteitsrapport. De bevindingen van de visitatie zijn als bijlage aan het kwaliteitsrapport toegevoegd en zijn daarmee beschikbaar voor IGZ en zorgkantoor.

CONCLUSIE

Het geboden maatwerk van Aanzien begint bij het gezamenlijk opstellen van het zorgplan. Om de cliënt nog meer eigenaar van zijn/haar proces te maken en te betrekken bij het schrijven van o.a. zorgplannen en rapportages heeft Aanzien het interactieve cliëntenportaal JOEP aangekocht.

Vanuit de opgestelde zelfredzaamheidsmatrix worden er doelen geformuleerd. In het afgelopen jaar zijn de meeste doelen geformuleerd op de leefgebieden; Geestelijke gezondheid, Algemeen dagelijks leven en dagbesteding. In reactie hierop en ter verbetering van het zorgaanbod zijn vanuit Aanzien o.a. de volgende acties ingezet:

- De zorgverlener verwacht dat de cliënt een zinvolle tijdinvulling heeft van ten minste twee dagdelen. Hieronder wordt verstaan: Betaald werk, vrijwilligerswerk, dagbesteding en opleiding. Indien de cliënt binnen drie maanden na de start van zorg niet in staat is gebleken om zichzelf van een zinvolle tijdinvulling te voorzien, neemt de cliënt verplicht deel aan de activiteiten georganiseerd vanuit Aanzien;
- Pilotproject Cliënteninspraak. Naast dat het volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling (Wmcz) verplicht is cliënten de gelegenheid te bieden advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit binnen Aanzien, wilt Aanzien met deze pilot de cliënten nog meer betrekken en mee laten beslissen. Op deze manier wordt cliënten de kans geboden een inbreng te geven aan het creatieve deel van de cliëntenraad, beleidszaken en beslissingen die genomen worden.

Beide verbeterinterventies zijn ontstaan in afstemming met cliëntenraad.

Uit zowel de individuele voortgangsmetingen als uit de meest voorkomende getaxeerde risico's met betrekking tot incidenten komt naar voren dat de sociale-, financiële-, en cognitieve problematiek belangrijke thema's zijn binnen de doelgroep van Aanzien. Terugval in de psychiatrie en systemische processen zijn ook veel voorkomende situaties binnen de doelgroep. De problemen onder de gehele populatie zijn in het algemeen afgenomen. Met uitzondering van het gebied ADL, hallucinaties/waanvoorstellingen en zelfverwonding. Dit is mogelijk te verklaren door de in 2018 nieuw geopende locatie van Aanzien, waarin cliënten zijn komen wonen die 24-uurs begeleiding nodig hebben. Hierop zijn de volgende verbeteracties ingezet:

- Binnen het beleid zijn verschillende maatregelen genomen, te denken aan hoe om te gaan met agressie en geweld;
- Inzetten van multidisciplinaire expertise van een Orthopedagoog en GZ psycholoog;
- Inzetten van trainingen die zijn toegespitst op de werkwijze en de doelgroep.

De uitkomsten van diverse metingen geven ons een terugblik op de onderwerpen en kwaliteitsthema's die voor Aanzien en de doelgroep belangrijk zijn en hieruit kunnen wij opmaken dat de bevindingen positief zijn en zullen blijven inzetten op het optimaliseren van onze processen en de geboden kwaliteit waarbij de cliënt ten alle tijden centraal staat.

Daarnaast is er vanuit de cliëntenraad het signaal afgegeven dat de cliënten behoefte hebben aan meer gezamenlijkheid en activiteiten. Vanuit dit signaal is het idee voor het pilotproject 'Cliëntinspraak' geboren. Het project bestaat uit een drietal bijeenkomsten in een periode van een half jaar. De bijeenkomsten zullen inspirerend en taboedoorbrekend zijn. Tijdens deze bijeenkomsten zal er op speelse wijze cliëntinspraak worden vergaard.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

Terugblik 2017

In 2017 is vanuit zowel de individuele voortgangsmeting, de meest voorkomende risico's als oorzaken van incidenten naar voren gekomen dat de sociale problematiek een belangrijk thema is bij de doelgroep van Aanzien. Hierop zijn in 2017 en 2018 de volgende verbeteracties ingezet:

- Binnen Aanzien wordt de sociale vaardigheidstraining Goldstein geboden aan cliënten;
- Medewerkers hebben een deskundigheidsbevordering gevolgd met als thema sociale relaties;
- Er wordt ingezet op het creëren van een sociaal netwerk met minimaal 2 sociale contacten waar cliënt op terug kan vallen;
- GZ-psycholoog en orthopedagoog stellen algemene werkwijzen bij de verschillende typen cliënten op;
- Dagbesteding wordt vanaf 4 juni 2018 vanuit Aanzien geleverd aan de cliënten die niet in bezit zijn van een zinvolle tijdinvulling van tenminste twee dagdelen in de week;
- Cliënten met schulden worden verplicht financiële hulpverlening te hebben (budgetbeheer, bewindvoering, schuldhulpverlening);

De sociale vaardigheidstraining Goldstein is in 2018 op individueel vlak geboden aan cliënten. In 2019 zal deze in groepsverband worden aangeboden zodat het breder gedragen en beter meetbaar wordt. Tevens streven we ernaar door deze Goldstein training dat risico's op het gebied van sociale problematiek beter beheersbaar zijn voor de cliënten en daardoor de frequentie van incidenten op dit gebied af zullen nemen.

Er is op individueel vlak ingezet op het hebben van een sociaal netwerk met minimaal 2 sociale contacten waar cliënt op terug kan vallen. Hier is in 2018 doorlopend aandacht voor geweest, dit is ten alle tijden van belang, in 2019 zal hier ook aandacht voor zijn.

GZ-psycholoog en orthopedagoog hebben per locatie algemene werkwijzen bij de verschillende typen cliënten opgesteld. Ook is er in onze locatieprofielen de wijze van bejegening vastgelegd. Naast deze algemene beschrijving blijft een zorg op maat werkwijze per individu belangrijk. Het doel hiervan is o.a. om een passender aanbod te kunnen bieden wat aansluit op de behoeften van cliënten en om vast te kunnen stellen waar de verschillende type cliënten op welke locatie het beste passen.

Dagbesteding stond hoog op de agenda van de cliëntenraad. Aanzien heeft een beleid waarin staat vastgelegd dat iedere cliënt verplicht is een zinvolle tijdinvulling van tenminste 2 dagdelen in de week te hebben. Dit is door de cliëntenraad in 2018 goedgekeurd. Het nieuwe beleid heeft zijn vruchten afgeworpen. Het resultaat is dat in 2018 van de cliënten 98,6% een dagbesteding had, tegen 81,4% in 2017. Wij zijn voornemens om dit beleid ook in 2019 zo voort te zetten.

Naast dat cliënten met schulden verplicht zijn een financiële hulpverlening te hebben, schakelen wij voor cliënten met schulden ook tijdig onze sociaal raadsman binnen Aanzien in om te voorkomen dat schulden zich gaan uitbreiden en ondersteuning te bieden om deze te verminderen. Deze functionaris dient tevens als preventie voor ontstaan van nieuwe schulden. Schulden worden tijdig gesignaleerd en maatregelen kunnen worden getroffen. In 2018 is hier een begin aan gemaakt, in 2019 kunnen wij echt gaan analyseren of op het gebied van schulden en schuldhulpverlening



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

stappen vooruit zijn gezet.

Vooruitblik 2019

Voor het komende jaar zijn de volgende verbeteracties ingezet:

- Het uitbreiden van het behandelaanbod. Het aanbieden van Sociale vaardigheidstraining en assertiviteitstraining
- Positief bekrachtigen op de inspanning en het proces van de cliënt. Er wordt begeleid door inzet positieve bekrachtiging.
- Preventie. De preventiemedewerker zal een deskundigheidsbevordering verzorgen gericht op preventie op de werkvloer.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

BIJLAGE EXTERNE VISITATIE

De systematiek van een jaarlijks kwaliteitsrapport past bij een moderne visie op bestuurlijk leiderschap rond kwaliteit van zorg. De systematiek is tegelijk gebaat bij een 'blik van buitenaf'. Aanzien heeft een kritische, opbouwende reflectie ontvangen door een externe visitatie te organiseren. Dit ter bevordering van het leer- en ontwikkelvermogen van Aanzien. Het visitatieteam bestond dit jaar uit Abrona en Kwintes.

Abrona ondersteunt volwassenen met een verstandelijke beperking in en nabij de provincie Utrecht en biedt langdurige zorg en maatschappelijke ondersteuning. Kwintes biedt ondersteuning aan mensen met psychiatrische of psychosociale problemen. Dit biedt zij aan mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats, slachtoffers van huiselijk geweld of iemand die op meerdere gebieden ondersteuning nodig heeft.

De visitatie geeft een antwoord op de vraag *hoe* Aanzien de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan en bijbehorende verbeteracties duidt en onderbouwt in het kwaliteitsrapport. Daarbij hebben zowel Abrona als Kwintes geen oordeel over de verschillende facetten van de kwaliteit van de dienstverlening zelf.

Daarnaast hecht Aanzien veel waarde aan samspraak binnen de organisatie. Om die reden heeft Aanzien er naast de 'blik van buitenaf' er ook voor gekozen een 'blik van binnenuit' te ontvangen. Dit door de cliënten te betrekken bij de externe visitatie.

REACTIE ABRONA

Reactie Abrona in de persoon van Corien Besamusca op kwaliteitsrapport Aanzien 2018.

Het bondige kwaliteitsrapport geeft heel snel inzicht in hoe het een en ander geregeld is voor de client. De overzichten, weergegeven in schema's/ diagrammen zijn helder en geven een goed compleet beeld. Er spreekt passie uit en ook op sommige onderdelen wordt er zichtbaar gewerkt aan het verbeteren van kwaliteit. Mooi ook hoe medezeggenschap meegenomen is.

Binnen de VG sector wordt er gewerkt met het kwaliteitskader VGN. Het is na het lezen van dit rapport niet voldoende helder of dit kader ook leidend is geweest bij het opstellen van dit rapport, omdat er wel terug te lezen is hoe het geregeld is m.b.t. het zorgproces en de ervaringen van de cliënten (bouwsteen 1 en 2). Echter reflectie van de teams op de kwaliteit binnen de zorgteams ontbreekt (bouwsteen 3). Hoe de externe visitatie (bouwsteen) georganiseerd wordt, is beschreven in het plan, maar wordt door mij niet goed begrepen.

Als tip zou ik willen meegeven:

- Om bouwsteen 3 ook uit te werken als ook toe te voegen hoe dit rapport tot stand is gekomen (vanuit de client/medewerkers of in afstemming met maakt al verschil)
- Bij niet alle onderdelen is duidelijk wat de verbeteracties waren en wanneer ingezet (pdca cyclus) en soms is het wel beschreven, maar niet volledig (bijvoorbeeld bij risicogebieden (verslaving en middelengebruik is een minder groot risico, is hieraan gewerkt of ?)
- Voeg een totaaloverzicht van de organisatie toe: aantal cliënten, medewerkers en werkgebieden bv.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

REACTIE KWINTES

Reactie Kwintes in de persoon van Roel Wigboldus op kwaliteitsrapport Aanzien 2018.

Algemene conclusie is dat het verslag overzichtelijk is om te lezen en heel feitelijk is geschreven. Echter mist er soms verdere uitleg/onderbouwing/toelichting.

Als tip zou ik willen meegeven:

- Meer concrete voorbeelden te geven. In het rapport wordt er gesproken over het feit dat Aanzien gebruikt maakt van de nieuwste inzichten op pedagogisch en agogisch gebied: hierbij zouden concrete voorbeelden duidelijkheid kunnen verschaffen. Hierbij ook voorbeelden gegeven met welke inzichten dat dan zijn.
- Onduidelijkheid over de HoNOS meting. Er wordt gesproken over de nieuwe locatie die geopend is. Hierin zou vermeld kunnen worden of daarbij ook de nieuwe cliënten zijn meegenomen. Hierbij zou aangegeven kunnen worden of dat een gevolg is dat daardoor sommige gebieden hoger scoren. In de tekst word dat nu niet duidelijk.
- Naast de concrete score onder het kopje "clienttevredenheidsonderzoek" zou uitleg/bijzonderheden een toegevoegde waarde geven. Het is goed om te lezen dat Aanzien hoger scoort in verhouding tot 2016. Maar heeft Aanzien andere zaken ingezet waardoor er nu hoog wordt gescoord? Is daar iets over te zeggen?

REACTIE CLIËNTEN

Reactie cliënten Aanzien op kwaliteitsrapport Aanzien 2018

Naar mening van de cliënten zijn de resultaten omtrent tevredenheid van de cliënten zeer goed te noemen, Aanzien mag dan ook trots zijn op de behaalde resultaten. De resultaten van de Honos meting zijn niet verrassend. Het is goed dat er slechts 2 klachten zijn ingediend in 2018.

Als tip geven de cliënten mee:

- Onder het kopje "wie zijn wij" staat dat Aanzien zich richt op de opvang en begeleiding van cliënten met een verstandelijke beperking en forse gedragsproblemen, hierin mist de psychiatrische problematiek van cliënten.
- Onder de afbeelding Risicogebieden binnen Aanzien, staat er behalve de uitkomst over 2018 ook iets over de uitkomsten van 2017, wellicht kunnen de uitkomsten van 2017 ook in de tabel vermeld worden.
- Het is onduidelijk wat er bedoeld word met menselijk als één van de hoofdoorzaken geregistreerde incidenten.
- Wellicht kan er in de toekomst een cliëntenversie van het kwaliteitsrapport worden gemaakt. Een versie die voor iedere client goed lees- en begrijpbaar is.

DANKWOORD AANZIEN

Aanzien wilt de partijen die een bijdrage hebben geleverd aan de externe visitatie bedanken voor hun medewerking. Wij kunnen ons vinden in de aandachtspunten die zijn aangedragen en hier zal dan ook een terugblik op worden geven in het kwaliteitsrapport 2019.