

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Kwaliteitsrapport volwassenenzorg 2020

[Ambiq geeft antwoord. Ambiq is dichtbij]

orthopedagogisch
centrum

ambiq

Inleiding en leeswijzer

Dit kwaliteitsrapport is opgesteld vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, welke van toepassing is op de door Ambiq aangeboden Wet langdurige zorg (Wlz). Het rapport spitst zich met name toe op de zorg binnen onze volwassenenzorglocaties. Ook dit jaar zijn er enkele cijfers over de Wlz-zorg op andere locaties toegevoegd, zodat u zicht heeft op de plekken waar we nog meer Wlz-zorg binnen Ambiq bieden. Op de locaties zonder volwassenenzorg gelden de afspraken voor de (jeugdzorg)locaties. Ambiq's ambitie is dat mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) zo gezond en veilig mogelijk opgroeien. We sluiten aan bij de individuele hulpvraag, behoefte en belevingswereld van onze cliënten.

Op basis van cijfers, de uitwerking van de bouwstenen en de input vanuit diverse overleggen nemen we u mee in het proces welke we in 2020 met elkaar mochten doormaken. Hierin komen de thema's uit het kwaliteitskader aan bod en maken we weer een stap in het lerend verantwoorden. Denk aan thema's

als de kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt, de ruimte die de cliënten hebben op het gebied van eigen regie, de ervaringen van cliënten, samenspel in zorg en ondersteuning, borging van veiligheid in zorg en ondersteuning en betrokken en vakbekwame medewerkers.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 leest u het voorwoord van de raad van bestuur van Ambiq en een inzicht in de impact van corona. Hoofdstuk 2 bevat een samenvatting. Hoofdstuk 3 geeft cijfermatige informatie en duiding van deze cijfers (over met name de volwassenenzorg/Wlz).

In hoofdstuk 4 leest u meer over de bouwstenen. Hierin zijn tevens verbeterpunten uit het vorige rapport meegenomen. In hoofdstuk 5 leest u informatie over en vanuit het intern beraad. Hoofdstuk 6 biedt informatie vanuit de reflectie van de raad van toezicht en in hoofdstuk 7 leest u waar we in 2021 mee aan de slag gaan.

In dit rapport kiezen we ervoor om de term ‘bewoners’ te gebruiken in plaats van ‘cliënten’. Bewoners geven aan de term ‘bewoners’ prettiger te vinden. In het rapport spreken we in de ‘hij- vorm’ over de bewoner. Waar ‘hij’ staat kan ook ‘zij’ worden gelezen.



Voorwoord

Ambiq biedt behandeling en begeleiding aan jeugdigen en volwassenen met een licht verstandelijke beperking en bijkomende complexe problematiek met als doel dat zij zo zelfstandig mogelijk hun eigen leven kunnen inrichten en leiden. Daar leveren we als Ambiq een bijdrage aan. Ambiq heeft zich ontwikkeld tot een organisatie die juist voor de meest complexe doelgroep van toegevoegde waarde kan zijn. We hechten als organisatie veel waarde aan eigen regie, de cliënt aan het stuur. Dat kan alleen door samen met de cliënt het gesprek aan te gaan, te horen van de ander wat nodig is en er samen betekenis aan te geven. Het is mooi om te lezen dat we ook in 2020 daarin weer stappen hebben gezet. Daarbij was 2020 natuurlijk een heel bijzonder jaar. De coronacrisis had veel impact op onze cliënten en onze medewerkers. Door hierover steeds samen, de medewerkers en de cliënten en de medewerkers onderling, het gesprek te voeren en de juiste dingen met elkaar te doen, heeft de zorg steeds goed doorgang kunnen vinden. Daar zijn we trots op.

Onze ambitie is naar steeds beter. Dat zit ook vervat in onze kernwaarden: betrokken, vakkundig en toekomstgericht. Ieder mens heeft het recht om zich te ontwikkelen en te ontplooien en zijn eigen leven te leiden. Dat doen we met respect voor de ander en onze omgeving. Daar ligt de maatschappelijke opdracht voor Ambiq, maar die is er ook voor eenieder, cliënt en medewerker. We doen het met elkaar!

Dank voor ieders bijdrage en veel leesplezier gewenst.
José Schilderink, raad van bestuur

Corona en de impact

Corona heeft de gehele samenleving in het jaar 2020 beziggehouden. Zo ook onze bewoners en begeleiders. We kiezen er bewust voor om niet telkens corona op te voeren in de diverse onderwerpen en geven het daarom een aparte plek aan het begin van dit rapport. We beschrijven onderwerpen en dilemma's die we hierin tegen zijn gekomen.

De bewoners hebben veel vragen en onduidelijkheden ervaren, en hierdoor ontstaat meer onrust en angst. Dit komt omdat de bewoners moesten afwachten wat de nieuwe maatregelen, die voor een korte periode duren, voor hen betekende. Ook vonden de behandelplanbesprekingen niet altijd meer fysiek plaats, maar online. Of de groepsleiding stelde de besprekingen uit. Hierdoor moesten de bewoners schakelen en liepen bepaalde persoonlijke doelen en ontwikkelingen vertraging of uitstel op.

Denk aan zelfstandig leren reizen of zelfstandig boodschappen doen. De verhuizing van bewoners naar een andere instelling werd voor een onbepaalde tijd uitgesteld. Dit leverde veel spanning op bij de bewoners, omdat zo'n grote stap veel onduidelijkheid bracht. Het ging in dit geval om twee bewoners die bij ons niet op hun plek zaten met hun hulpvraag. Dit zorgde ook op de locatie voor langdurige spanning en conflicten.



In 2020 toonden de medewerkers op de locaties extra inzet. Naast hun eigen angsten en onduidelijkheden, probeerden zij met de volle 100% de steun en veiligheid te bieden die de bewoners nodig hadden. We stonden op verschillende momenten stil bij corona met de bewoners. Wat is dit virus precies? Hoe werkt het? Wat zijn de gevaren en hoe kun je jezelf en elkaar beschermen? Hierbij maakten we gebruik van verschillende bronnen (zoals Steffie.nl en praatplaten vanuit Trajectum). Maar we stonden ook stil bij wat het emotioneel deed met de bewoners, zowel in de dagbesteding als bij het wonen. Naast stilstaan bij wat er niet kon, is de kracht van de begeleiders dat ze ook keken naar wat de mogelijkheden waren. Zo zorgde corona voor nieuwe mogelijkheden en creatieve oplossingen, en werden er meer activiteiten op locatie gedaan. Op alle locaties wandelden de bewoners meer. Ook bedachten we

creatieve oplossingen, zoals koffiedrinken op de parkeerplaats met 1,5m afstand. Bewoners deden meer klussen op de boerderijen in plaats van buiten de boerderijen. Zo zijn er nieuwe activiteiten bedacht om iedereen in de dagbesteding een nuttige invulling te geven.

Erve Middelhoes stak veel tijd en energie in het creëren van sfeer op het plein door bloemen te planten en een overkapping te maken. Zij zijn ook meer gaan wandelen als onderdeel van dagbesteding en hebben fotowedstrijden gehouden wie het mooiste plaatje uit de natuur kon maken. Erve Woldhuis stak veel energie en tijd in de moestuin en heeft op een coronaproof manier veel groente verkocht. Vanuit de gedragswetenschappers is er vaker ingezet op onlinegesprekken met bewoners. Dit was anders voor hen, maar het werkte. Bewoners hadden het gevoel dat er aandacht voor hen was.

We kwamen bij Ambiq goed door de eerste golf. Er waren geen besmettingen op de locaties en ook onder de medewerkers waren nauwelijks zieken. De tweede golf was anders. Medewerkers werden ziek of moesten in quarantaine door contact met een besmet persoon. Op meerdere locaties waren er besmettingen. Dit had direct impact op de locaties en begeleiding aan de bewoners. De vervanging van vaste begeleiders werd vrijwel allemaal opgevangen vanuit de eigen vaste flexpool, waardoor voor bewoners vertrouwde gezichten aan het werk waren.

De begeleiding van bewoners die hun familie en vrienden niet meer mochten ontvangen, leverde ook ethische discussies op. Het was een dilemma. De maatregelen waren streng en de bewoners begrepen ze

niet altijd. Dit deed veel met de begeleiders, die juist op de boerderijen werken om de bewoners een zo normaal mogelijk leven te laten leiden, waarin bewoners daar waar mogelijk ook de eigen regie houden. Dit werd hen door de maatregelen deels ontnomen. Om hierin tegemoet te komen, boden we alternatieven in beeldbellen en samen wandelen. Door de opgebouwde spanning en angst nam ook bij een aantal bewoners de problematiek en agressie toe. Dat had op iedereen een grote impact.

Ook voor de begeleiders was het een intensieve en heftige periode. Met name tijdens de eerste golf, waarin veel angst en onduidelijkheid heerste. Sommige begeleiders durfden zelf niet goed naar hun werk uit angst om het virus op te lopen. Het werk en de zorg naar de bewoners,

voor wie de locaties hun thuis zijn, moest echter doorgaan. Zo stonden begeleiders niet altijd prettig in hun werk. Teams hadden te dealen met een pittige verandering. Collega's interpreteerden de maatregelen soms anders dan een andere collega, en waren het daardoor niet altijd met elkaar eens. Juist onder hoge druk bestond dan het risico om tegenover elkaar te komen staan. Hier besteedden we in de vergaderingen veel tijd aan, door het gesprek met elkaar aan te gaan en elkaar weer te vinden. Bij medewerkers was er het gemis aan persoonlijk contact door het thuiswerken, waardoor het voor de clustermanagers en gedragswetenschappers lastiger was om op afstand in te kunnen schatten hoe begeleiders erbij liepen en wat nodig was om hen in deze tijd te ondersteunen.

Teamvergaderingen vonden online plaats. In de loop van het jaar is er daarom door gedragswetenschappers en clustermanagers toch voor gekozen om toch soms weer op locaties te komen om medewerkers daadwerkelijk te zien.

Corona heeft dus op verschillende gebieden impact gehad. Concluderend kunnen we stellen dat de zorg voor de bewoners met aanpassingen gewoon doorgang kon vinden. De grote impact op medewerkers werd tegen het eind van 2020 nog merkbaarder. Dit zal ook in het rapport over 2021 zijn weerslag nog hebben.

Samenvatting



Samenvatting

Het vierde kwaliteitsrapport van Ambiq bevat informatie over de thema's uit het kwaliteitskader en hoe we binnen Ambiq (specifiek binnen de volwassenenzorg) werken. De zorg binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) is een klein onderdeel van de gehele organisatie. We bieden voornamelijk Jeugdhulp en hulp vanuit de Wlz. In dit rapport leest u hoe we de kwaliteitsverbetering binnen de volwassenenzorg hebben vormgegeven vanuit de vorige kwaliteitsrapporten en de daarin geformuleerde verbeterpunten.

Inhoudelijk richt dit rapport zich op de werkwijze binnen de volwassenenzorg. In dit rapport zijn ook cijfers opgenomen over Wlz-cliënten die buiten de locaties van volwassenenzorg verblijven. We geven inzicht in hoeveel dat er zijn en of we daar verschuivingen in zien welke mogelijk van invloed zijn voor de toekomst.

We streven er als volwassenenzorg naar dat de bewoners rust en stabiliteit in hun leven ervaren. Dat zij hun geheel eigen plekje op de verschillende leefdomeneinen gevonden hebben en daarbij het gevoel hebben een zinvol bestaan te leiden met een dag invulling die past bij de mogelijkheden van de bewoner. Het ervaren geluk, de

ontplooiing, de ontwikkeling en een menswaardig bestaan zijn kernbegrippen voor de volwassenenzorg van Ambiq. We helpen onze bewoners met een uitgebreid zorgaanbod op het gebied van dagbesteding en wonen in een omgeving die aansluit bij de bewoners.

Halfjaarlijks is er een bespreking van het begeleidingsplan van de bewoner. Daarin bespreekt de groepsleiding samen met bewoner en betrokken derden waaraan ze gaan werken, hoe het met de bewoner gaat, of hij en zijn netwerk tevreden is over de zorg en ondersteuning die hij krijgt en welke individuele wensen een bewoner heeft. We betrekken bewoners passend bij hun mogelijkheden zoveel mogelijk bij de zorg. In het digitale dossier en rapportagesysteem Jouw Omgeving kunnen bewoners en begeleiders de gemaakte afspraken terug-

lezen. De bewoner kan ook reageren op de rapportage.

Binnen de locaties was er dit jaar nog meer aandacht voor de gezondheidsrisico's en gezondere leefstijl van de bewoners. Dit onderwerp bespraken we in bewonersvergaderingen. Waar nodig maakten we afspraken hoe hier mee om te gaan. Onderwerpen van gesprek waren: gezonde voeding, bewegen en verminderen van roken.

Als onderdelen van de borging en de uitrol van het kwaliteitskader hebben de jaarlijkse teamreflecties plaatsgevonden, en is de doorlopende meting van de cliënttevredenheid afgenomen.

Binnen Ambiq werken we met het digitale (online)cliëntdossier en rapportagesysteem



Jouw Omgeving. Dit blijft een belangrijk middel om meer in dialoog te kunnen gaan met de bewoner en zijn eigen regie te vergroten. Ook is er de mogelijkheid om het netwerk van de bewoner hierbij te betrekken. Het versterken van de toerusting van medewerkers heeft aandacht gekregen door binnen elk team meerdere keren stil te staan bij diverse actuele thema's. Voorbeelden hiervan zijn: angst in je werk, professionaliteit, gekoppeld aan wat vraagt dat van je en afstand-nabijheid.

Voor 2020 was er wederom een gezamenlijk opleidingsplan voor alle volwassenenzorglocaties. Er waren trainingen rondom psychiatrische stoornissen en medicatie, en trainingen rondom de nieuwe Wet zorg en dwang. In de teamreflecties bespraken we het thema veiligheid. Uit het rapport

van vorig jaar kwam naar voren dat dit speelde op drie gebieden: team, bewoners en locatie. De grootste impact had het team en de onderlinge samenwerking daarin. Medewerkers reflecteerden op wat ze nodig hadden, bij wie ze dit konden halen en wat ze zelf zouden kunnen doen om het gevoel van veiligheid te vergroten. Teams stonden stil bij wat daarin al goed ging en waar ze mee aan de slag wilden. Binnen een intern beraad is het opgestelde kwaliteitsrapport besproken met en gereflecteerd door een vertegenwoordiging van bewoners, medewerkers, cliëntenraad en ondernemingsraad. Samen is er besloten of het rapport een goed beeld geeft van wat er gedaan wordt binnen volwassenenzorg en waar nog aanvullingen nodig waren. Ook is er met elkaar besloten waar we verder willen ontwikkelen: de verbeterpunten.

In het intern beraad met medewerkers, bewoners, (een vertegenwoordiging van) de cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn er kritische vragen gesteld en verbeterpunten aangescherpt. Ook het bespreken van het rapport met de raad van toezicht zorgde voor een kritische reflectie en input. Het opstellen van dit kwaliteitsrapport heeft wederom een bijdrage geleverd aan de verdere ontwikkeling van de kwaliteit van de geboden zorg en draagt bij aan het in dialoog gaan met zowel bewoners als medewerkers.

De grootste trots van 2020 is dat we ondanks de zorgen die corona met zich mee heeft gebracht, we er met elkaar in geslaagd zijn om de zorg naar de bewoners op een goede en passende manier te laten continueren. We moesten keuzes maken, maar altijd met de zorg voor onze bewoners als uitgangspunt.



**Algemene
informatie**

Algemene informatie

Hieronder vindt u cijfermatige informatie.

We maken waar mogelijk de vergelijking met voorgaande jaren.

Verdeling aantal bewoners per locaties voor volwassenenzorg

Locatie	Plaats	Aantal bewoners Wonen incl. Dagbesteding	Aantal bewoners Wonen incl. Dagbesteding	Gemiddeld
		2017	31-12-2018	2018
Erve Woldhuis	Hengelo	12	10	11
Erve Klein Leferink	Borne	9	9	9
Erve 't Middelhoes	Rietmolen	14	14	15
Erve Nienenhoek	Den Ham	22	20	22
Erve Langewijk	Dedemsvaart	7	7	7
Zuideropgaande*	Hollandscheveld	9	-	-
Brugstraat	Nieuwlande	-	8	7
Totalen		73	68	71

* locatie Zuideropgaande is in 2018 gewijzigd naar Brugstraat en in een andere plaats

vervolg algemene informatie

Verdeling aantal bewoners per locaties voor volwassenenzorg

Locatie	Plaats	Aantal bewoners incl. Dagbesteding	Gemiddeld	Aantal bewoners incl. dagbesteding	Gemiddeld
		31-12-2019	2019	31-12-2020	2020
Erve Woldhuis	Hengelo	12	11	12	12
Erve Klein Leferink	Borne	9	9	9	9
Erve 't Middelhoes	Rietmolen	14	14	15	14
Erve Nienenhoek	Den Ham	23	22	22	22
Erve Langewijk	Dedemsvaart	9	8	8	8
Zuideropgaande*	Hollandscheveld	-	-	-	-
Brugstraat	Nieuwlande	10	9	9	9
Totalen		77	73	75	74

* locatie Zuideropgaande is in 2018 gewijzigd naar Brugstraat en in een andere plaats

vervolg algemene informatie

Aantal bewoners met forensische problematiek (binnen de locaties)

	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020
Aantal forensische bewoners op 1 januari	6	10	3	2
Aantal nieuw ingeschreven forensische bewoners in verslagjaar	6	0	2	3
Totaal aantal forensische bewoners in zorg	12	10	5	5
Aantal uitgeschreven forensische bewoners	2	7	3	1
Aantal forensische bewoners	10	3	2	4

vervolg algemene informatie

Indicaties 2017 - 2018

Indicaties	Inclusief dagbesteding 2017	Exclusief dagbesteding 2017	Inclusief dagbesteding 2018	Exclusief dagbesteding 2018
VG 2	1	0	0	0
VG 3	0	0	6	0
VG 4	8	1	5	1
VG 5	1	0	1	0
VG 6	41	10	36	11
VG 7	2	0	2	0
VG 8	1	0	1	0
LVG 2	16	0	9	0
LVG 3	21	0	23	0
LVG 4	3	0	7	0

vervolg algemene informatie

Indicaties 2019 - 2020

Indicaties	Inclusief dagbesteding 2019	Exclusief dagbesteding 2019	Inclusief dagbesteding 2020	Exclusief dagbesteding 2020
VG 2	0	1	0	0
VG 3	12	3	11	1
VG 4	7	1	5	0
VG 5	1	0	1	0
VG 6	50	12	52	6
VG 7	11	0	14	0
VG 8	1	0	1	0
LVG 2	13	0	10	0
LVG 3	54	0	64	0
LVG 4	9	0	6	0

Duiding qua bewoners/doelgroep

Bovenstaande cijfers laten zien dat het aantal bewoners ongeveer gelijk is gebleven (+1). Vorig jaar nam het aantal forensische bewoners af. Dat kwam doordat een aantal van deze groep een Wlz-indicatie heeft gekregen en doordat een aantal bewoners niet op hun plek was binnen de volwassenenzorg (en zijn verhuisd). Dit jaar zien we dat het aantal forensische bewoners stabiel is gebleven. Meerdere bewoners hebben een langdurige indicatie voor forensische zorg, waardoor er minder verschuiving is geweest naar de Wlz. Daarnaast hebben we een periode minder aanmeldingen gehad van nieuwe bewoners met een forensische indicatie.

In de tabel 'Indicaties' staan de indicaties van de bewoners. Wat opvalt, is dat de lagere

indicaties zijn afgenomen en de hogere indicaties zijn toegenomen. Vorig jaar zagen we ook een stijging van de zwaardere indicaties. Deze cijfers laten zien dat er een verzwaring in de doelgroep binnen de volwassenenzorg is. De huidige populatie vraagt ook een andere benadering van medewerkers. Zie ook hoofdstuk 4.3.

Het aantal indicaties ligt hoger dan het aantal bewoners in de volwassenenzorg, omdat het aantal indicaties inclusief de indicaties is van andere cliënten die behandelmodules volgen bij Ambiq. De behandelindicaties zijn ook gestegen. Dit beschrijft de belangrijke dynamiek waar organisatie met volwassenenzorg mee te maken heeft.



Therapie

Naast de begeleiding en behandeling binnen de groep, zijn er meerdere bewoners die gebruik maken van diverse vormen van therapie die (binnen de indicatie) geboden worden. Per locatie volgen twee tot vier bewoners therapie. Ook bij nieuwe bewoners kijken we wat de vraag is, welke therapieën erop aansluiten en welk tijdspad zij hiervoor nodig hebben. Vanuit de financiering van de Wlz-indicatie maken meerdere bewoners gebruik van therapieën. Binnen Ambiq zijn er verschillende soorten therapie die we bieden voor de bewoners binnen de volwassenenzorg:

- CGT (cognitieve gedragstherapie): hulpvragen rondom onder andere zelfbeeld, trauma, angst en depressieve klachten kunnen beantwoord worden met CGT.
- EMDR: de meeste bewoners die binnen de volwassenenzorg wonen, hebben heftige gebeurtenissen meegemaakt uit het verleden. Sommigen hebben traumaklachten hieraan overgehouden. Wanneer de bewoner zelf gemotiveerd is om hiermee aan de slag te gaan, is onder andere EMDR een manier om de traumaklachten te verminderen.

- PMT (psychomotorische therapie): soms is het voor bewoners lastig om vanuit een gesprek bezig te gaan met hun hulpvraag. Soms is het voor een bewoner moeilijk om bijvoorbeeld bij zijn gevoel te komen. Dan kan PMT passend zijn, om door middel van het lichaam bezig te gaan met de hulpvraag. Denk hierbij aan het leren grenzen aan geven. Wanneer heeft iemand jouw grens bereikt? Wat voel je dan in je lichaam? Het gaat om het herkennen van zichzelf en waar mogelijk ook het herkennen van grenzen van een ander.
- Leefstijlcoach: leefstijl is een belangrijk onderwerp. Denk aan gezonde voeding en actief zijn. Voor sommige bewoners is dit geen makkelijke opgave en hebben ze ondersteuning hierin nodig. Een leefstijlcoach kijkt mee met de bewoner en het team welke verandering er nodig is. Denk hierbij aan een bewoner die lijdt aan chronische psychose en moeilijk kan ontspannen. De leefstijlcoach leert hem mindfulness. Daarnaast activeert de coach hem en biedt hij afleiding vanuit het denken. Of de coach leert iemand met overgewicht een andere leefstijl aan.

Het onderwerp 'therapie' voegen we toe om aan te tonen dat de bewoners naast het reguliere behandel- en begeleidingsaanbod op de locatie ook gebruik maken van diverse therapieën binnen Ambiq.

vervolg algemene informatie

Personeel

	Cliëntgebonden personeel in loondienst	Niet-cliëntgebonden personeel in loondienst	Totaal personeel in loondienst
Aantal werkzame personen 31-12-2017	114,00	22,00	136,00
Aantal fte's 31-12-2017	65,71	15,47	81,18
Aantal werkzame personen 31-12-2018	108,00	22,00	130,00
Aantal fte's 31-12-2018	71,88	13,99	85,87
Aantal werkzame personen 31-12-2019	109,00	21,00	130,00
Aantal fte's 31-12-2019	75,25	10,57	85,82
Aantal werkzame personen 31-12-2020	112,00	22,00	134,00
Aantal fte's 31-12-2020	73,35	11,36	84,71

vervolg algemene informatie

Verzuim

2020	Gemiddelde personeelssterkte	Ziekteverzuim	Meldings- frequentie	Gemiddelde verzuimduur
RVE Twente/ Achterhoek	304,19	8,38%	0,80	38,05
RVE Noord/Midden	266,41	8,72%	0,77	42,28
Bedrijfsbureau	50,39	2,53%	0,38	24,35
Raad van Bestuur	8,22	0,63%	0,29	10,50
Eindtotaal	629,22	7,96%	0,75	39,16
Binnen deze cijfers				
Volwassenenzorg	66,76	12,26%	1,10	33,76

Duiding personeel en verzuim

Het aantal personeelsleden is in 2020 licht gestegen van 130 naar 134. Het aantal fte is licht afgenomen van 85,84 naar 84,71. Dat betekent dat er kleinere contracten zijn gekomen. Er is een verschil in personeelscijfers (het aantal werkzame personen en de cijfers over de gemiddelde personeelssterkte bij schema 'Verzuim'). Dat komt doordat er op basis van de omzet ook de fte's voor leiding (directeur, manager, gedragswetenschapper) en ondersteunende diensten meegenomen is.

In 2020 waren er veel vacatures en een hoog verzuim. Daardoor nam het aantal daadwerkelijke ingezette formatie snel toe.

Het verzuimcijfer binnen de volwassenenzorg ligt op enkele locaties hoger dan binnen de

regio's en Ambiq in het algemeen. Corona speelde dit jaar ook een rol. Dit zien we met name ook terug in de meldingsfrequentie. Er is vaker korter verzuim. Het in verhouding hoge verzuim op de locaties heeft te maken met meerdere oudere medewerkers dan gemiddeld, die een hoger verzuim hebben.

Daarnaast speelde een verhoging van de werkdruk door de problematiek van de bewoners in combinatie met het coronavirus. Ook vielen in het algemeen medewerkers uit wegens privéomstandigheden. Het inzetten van (veel) flexmedewerkers speelde ook mee in de ervaren hoge werkdruk.

vervolg algemene informatie

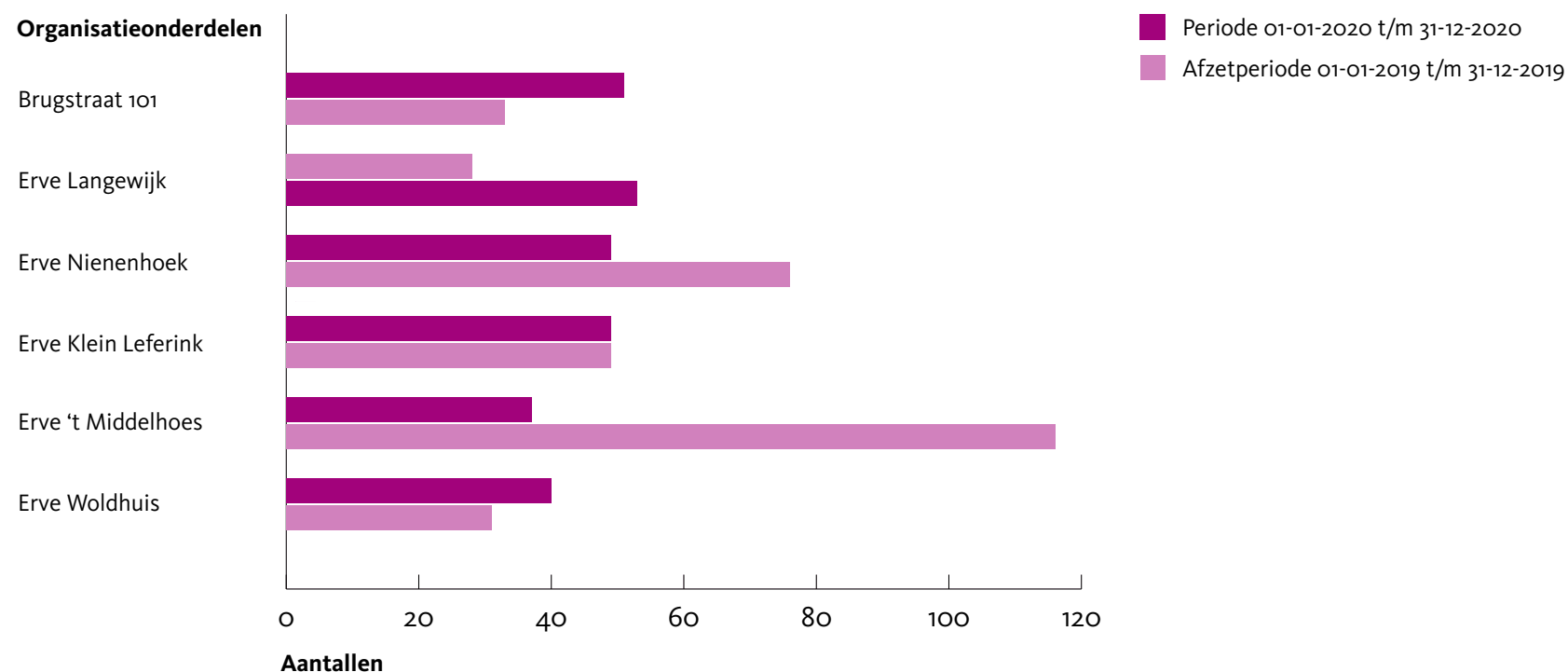


FOBO en M&M/vrijheidsbeperkende maatregelen-meldingen 2020

We hebben voor de tweede keer deze cijfers opgenomen in het rapport, om inzichtelijk te hebben hoe en wat er gemeld wordt vanuit de volwassenenzorg. Daardoor kunnen we dit

jaar de ontwikkeling beschrijven.

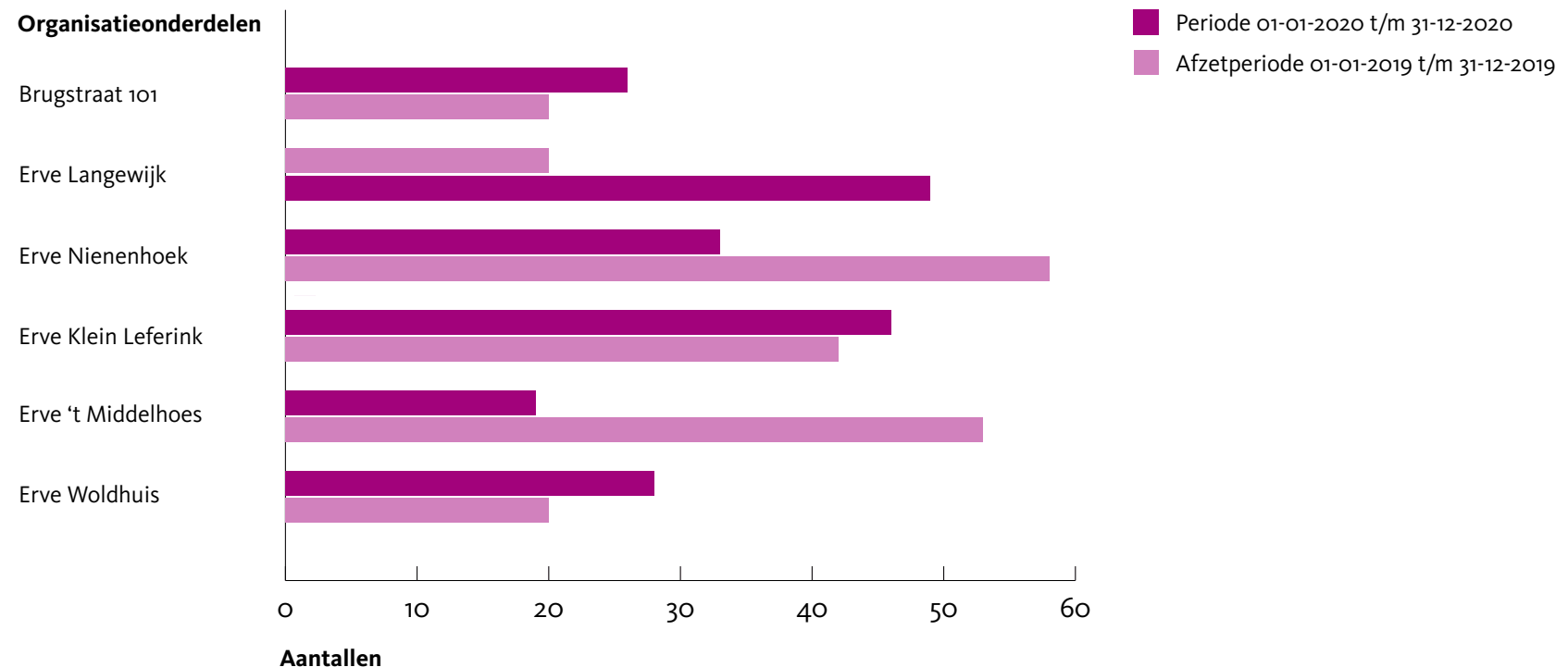
Onderstaande grafiek toont de totaal aantal FOBO-meldingen (Fouten, Ongevallen en Bijna Ongevallen) in 2020 ten opzichte van het totaal aantal meldingen in 2019 per locatie.



Meldingen incident cliënten

De FOBO-meldingen zijn te verdelen onder 'incident cliënten' en 'grensoverschrijdend gedrag'. In onderstaande grafiek ziet u de meldingen die vallen onder 'incident cliënten'. We verstaan hieronder ieder voorval in de zorg (verpleging, behandeling, onderzoek, verblijf) waarbij de bewoner schade heeft opgelopen

of had kunnen oplopen. U ziet de meldingen van 2020 ten opzichte van het aantal meldingen in 2019 per locatie. Het valt op dat op de locaties die vorig jaar de meeste meldingen hadden, nu flink zijn afgenomen. De meldingen op de locaties waar vorig jaar de minste meldingen waren, zijn nu juist toegenomen.

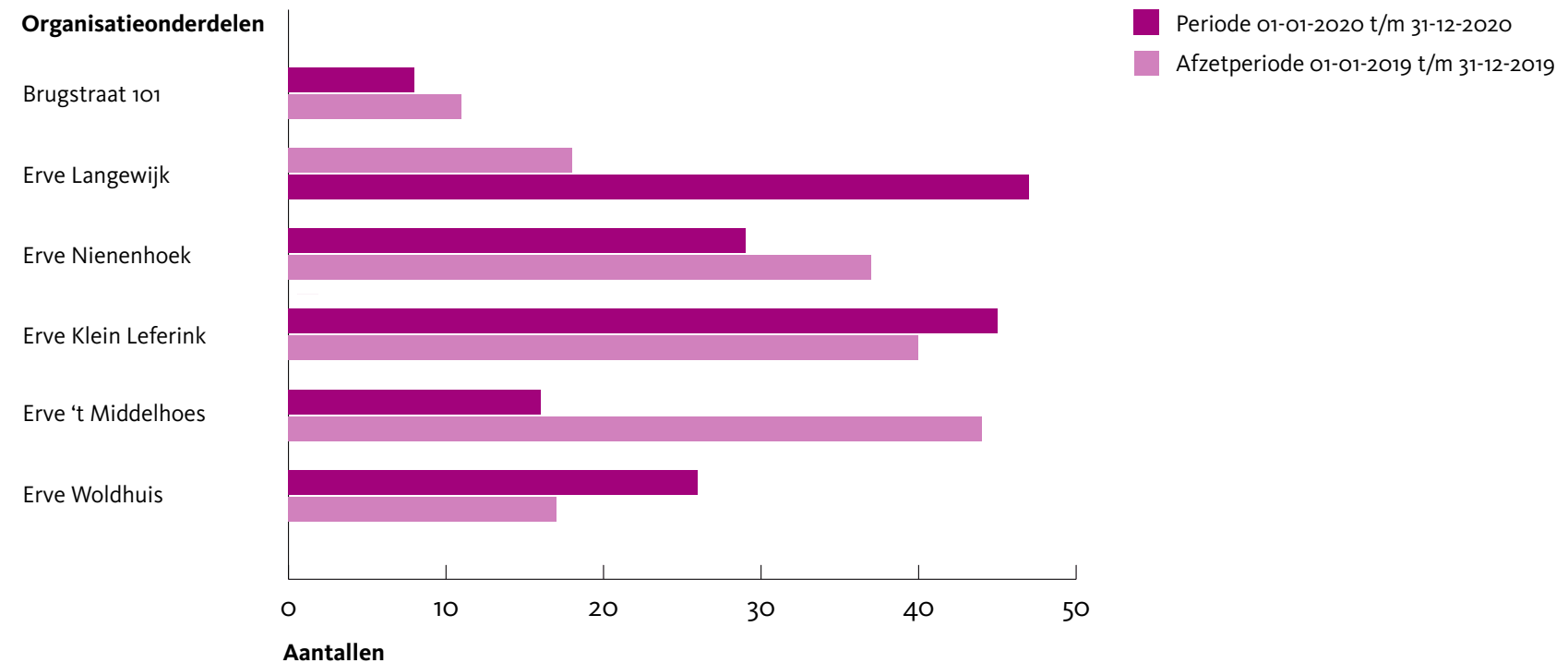


vervolg algemene informatie

Meldingen Medicatie

In onderstaande grafiek maken we een onderscheid bij de meldingen 'incident cliënten'. De meldingen hieronder gaan over medicatie. Dit kan zijn dat de medicatie is vergeten, er een verkeerde medicatie was, weigering of missende medicatie. Een voorbeeld: bij de Brugstraat gingen 8 van de 26 meldingen

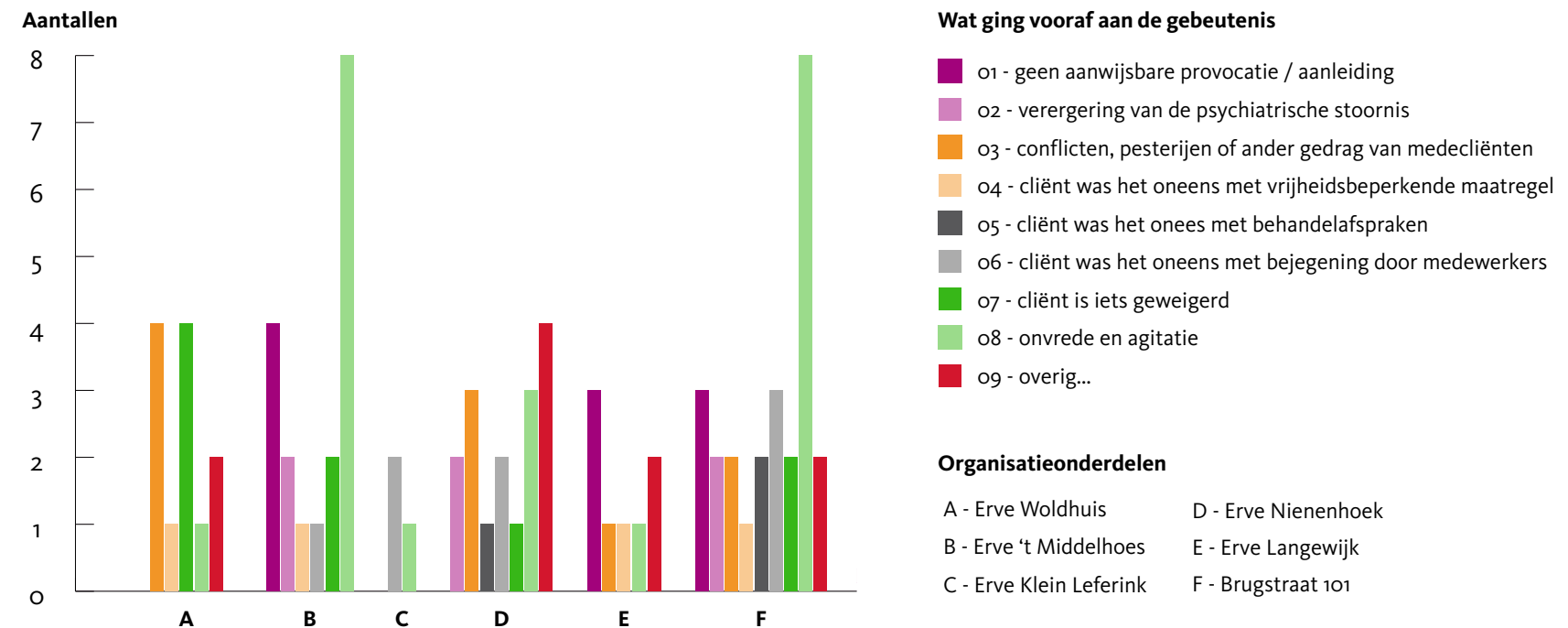
'incident cliënten' in 2020 over medicatie. Hier valt op dat op twee locaties het aantal meldingen inzake medicatie is afgenomen. Dit kan te maken hebben met een bewoner die medicatie weigerde, inmiddels weer gemotiveerd is voor medicatie of is verhuisd naar een andere, meer passende, organisatie. Op de overige locaties zijn de verschillen niet zo groot.



Meldingen grensoverschrijdend gedrag verder opgesplitst naar 'gebeurtenis vooraf' (2019)

Onder 'grensoverschrijdend gedrag' verstaan we alle vormen van fysieke en verbale agressie die tijdens werkzaamheden met bewoners zijn voorgevallen. In onderstaande grafiek ziet u het totaal aantal meldingen van grensoverschrijdend gedrag van 2020 ten opzichte van 2019

per locatie. In de grafiek valt op dat de meldingen op een locatie enorm is afgenomen. Dit heeft te maken met de doorplaatsing van bewoners die niet op hun plek zaten, en een andere zorgvorm nodig hadden. Onderstaande grafiek toont de meldingen grensoverschrijdend gedrag opgesplitst naar 'gebeurtenis vooraf' in 2020.



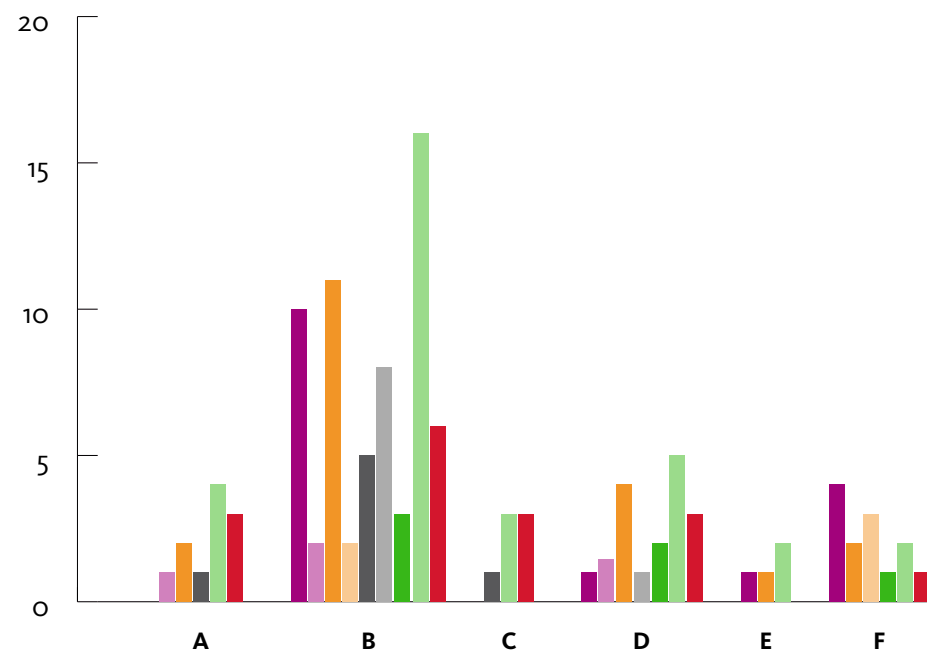
vervolg algemene informatie

Meldingen grensoverschrijdend gedrag verder opgesplitst naar 'gebeurtenis vooraf' (2020)

Onderstaande grafieken geven weer wat aan het grensoverschrijdende gedrag is voorafgegaan in 2019 en 2020. Opvallend is dat in beide jaren in de meeste meldingen onvrede en agitatie voorafgaand aan de gebeurtenis is gemeld. Bij deze meldingen wordt het minst vaak 'cliënt was het oneens met vrijheidsbeperkende maatregel' aangevinkt.

Binnen de locaties zetten we zo weinig beperkende maatregelen in en steken we zoveel mogelijk in op de samenwerking met de bewoners. Onvrede en agitatie is ook vaak een gevolg van een incident op de boerderij, wat ze niet zo snel een plek kunnen geven. Een voorbeeld: onderling roddelen. Dit is niet altijd te sturen. Bewoners willen graag dat de begeleiding het oplost, maar dit lukt niet altijd zo snel.

Aantallen



Wat ging vooraf aan de gebeurtenis

- 01 - geen aanwijsbare provocatie / aanleiding
- 02 - verergering van de psychiatrische stoornis
- 03 - conflicten, pesterijen of ander gedrag van medecliënten
- 04 - cliënt was het oneens met vrijheidsbeperkende maatregel
- 05 - cliënt was het oneens met behandelafspraken
- 06 - cliënt was het oneens met bejegening door medewerkers
- 07 - cliënt is iets geweigerd
- 08 - onvrede en agitatie
- 09 - overig...

Organisatieonderdelen

- A - Erve Woldhuis
- B - Erve 't Middelhoes
- C - Erve Klein Leferink
- D - Erve Nienenhoek
- E - Erve Langewijk
- F - Brugstraat 101

vervolg algemene informatie

Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2020 is de Wet zorg en dwang ingevoerd en zijn de middelen en maatregelen (M&M) meldingen vervangen door dwangregistraties. Daarin worden vrijheidsbeperkende maatregelen geregistreerd vanuit de Wzd. Er zijn geen meldingen vanuit de volwassenenzorg waarin

vrijheidsbeperkende maatregelen zijn ingezet op onvrijwillige basis. 2020 was een overgangsjaar, daardoor is er enkel voor een gedeelte van het jaar via de oude vorm geregistreerd. Ambiq had in 2020 het systeem nog onvoldoende gereed om de cijfers goed te analyseren.

Verdeling Wlz-zorg in dagen

	31-12-2019	31-12-2020
Aantal Wlz-dagen binnen de volwassenenzorg	27.870	22.444
Aantal Wlz-dagen binnen andere locaties	17.293	22.908
Totalen	45.163	45.352
Specificatie andere locaties: *		
Ouder-Kind Behandeling	1.008	744
Trainingshuizen	7.544	11.755
Gezinshuizen	4.136	4.500
ZIB	720	1.854
IB / overige	3.903	4.055

vervolg algemene informatie

Indicaties waarmee Wlz-cliënten buiten de locaties voor volwassenenzorg verblijven

	2019	2020
OKB	20% LVG	58%
	54% VG6	25%
	26% lager dan VG 6	17%
Trainingshuizen	84% LVG	96%
	01% VG6	00%
	15% lager dan VG 6	04%
Gezinshuizen	43% LVG	60%
	39% VG 6	17%
	18% lager dan VG6	23%
ZIB	80% LVG	45%
	20% VG6 of 7	55%
IB / Overig	64% LVG	84%
	36% VG6	01%
	00% lager dan VG6	15%

Voor de tweede keer nemen we cijfers op over het aantal Wlz-dagen binnen en buiten de volwassenenzorg. Het totale cijfer is licht gestegen. We zien een verandering in waar de Wlz-dagen opgebouwd zijn. In 2019 was het aantal Wlz-dagen binnen volwassenenzorg 27.870 en op andere locaties 17.293. In 2020 was het aantal Wlz-dagen binnen volwassenenzorg 22.244 en op andere locaties 22.908. Op een van de locaties volwassenenzorg (Erve Middelhoes) is er van 19 bedden naar 15/16 bedden gegaan om de kwaliteit te kunnen waarborgen in verband met zwaardere indicaties. Dit speelt mee in het aantal zorg dagen.

We zien met name het aantal dagen binnen de trainingshuizen toenemen. Hier verblijven jongeren en jongvolwassenen die werken naar een zo zelfstandig mogelijk leven. Daar waar deze cliënten toch niet zelfstandig kunnen gaan wonen, kan het zijn dat aanmelden voor volwassenenzorg wenselijk is. Reden daarvoor

is dat ze meer begeleiding (en behandeling) nodig hebben na hun 23e dan bijvoorbeeld vanuit ambulante hulp geboden kan worden. Een vergelijkbare tendens zien we binnen de ZIB-locaties.

De cliënten die met een Wlz-indicatie verblijven binnen de diverse jeugdzorglocaties, hebben nog baat bij de daar geboden behandeling (rekening houdend met de individuele hulpvragen en behoeftes). Er is een verschuiving te zien bij de gemeentes. Waar eerst een verlengde jeugdzorgindicatie werd afgegeven, kijken ze nu ook naar welke problematiek er over blijft en of dit problematiek is die onder de Wlz valt. Ze geven dan vaak een LVG-indicatie af voor wonen met nog een behandelcomponent voor één tot drie jaar. Zo krijgt de jongere extra tijd om het perspectief te bepalen en te werken aan de problematiek en trauma's. Wanneer de behandeling aanslaat, kan het zijn dat iemand alsnog zelfstandig of met ambulante hulp kan gaan wonen en geen levenslange indicatie nodig heeft.

De bouwstenen

Bouwsteen 1: Zorgproces
rondom de individuele cliënt

Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

Bouwsteen 3: Zelfreflectie
binnen teams



De bouwstenen

De volwassenenzorg van Ambiq streeft ernaar dat de bewoners rust en stabiliteit in hun leven ervaren. Dat zij geheel hun eigen plekje op de verschillende leefdomeinen gevonden hebben en daarbij het gevoel hebben een zinvol bestaan te leiden met een dag invulling die past bij de mogelijkheden van de bewoner. Het ervaren geluk, de ontplooiing, de ontwikkeling en een menswaardig bestaan zijn kernbegrippen voor de volwassenenzorg van Ambiq. Ambiq helpt haar bewoners met een uitgebreid zorgaanbod op het gebied van dagbesteding en wonen in een omgeving die aansluit bij de bewoners.



Bouwsteen 1 / Zorgproces rondom individuele cliënt

Deze bouwsteen beschrijft het behandelproces en hoe Ambiq zaken heeft georganiseerd om het zorgproces zo inzichtelijk mogelijk te maken voor de bewoner en invloed te hebben en regie te nemen.

Werkwijze volwassenenzorg

De volwassenenzorg van Ambiq kent de volgende fasering in de begeleiding en behandeling van haar bewoners:

- Stabiliseren
- Variëren
- Experimenteren

Stabiliseren

Volwassenenzorg trekt voor deze fase zoveel tijd uit als nodig is om zoveel mogelijk rust te

creëren en om een werkrelatie op te bouwen. Dat duurt een aantal maanden. Op basis van een sterkte- en zwakteanalyse houden we rekening met de mogelijkheden van de bewoner. We streven ernaar om daar waar nodig de bewoner te bekrachtigen in wat hij al kan. We proberen uit te sluiten, op te lossen of afstand te nemen van wat de bewoner minder goed kan. Dat doen wij door de bewoner in een prikkelarme en veilige omgeving te laten wonen/werken. Dat doen we ook door ons te richten op het wegnemen van de stressfactoren die de bewoner de laatste periode ‘verzameld’ heeft. Denk aan onregelmatig dag- en nachtritme, geldzorgen of verkeerde vrienden. In deze fase gaat het over de balans in de mate waarin onze bewoner zelf zijn dag invulling kan bepalen en waar wij ingrijpen omdat zijn gedrag anders onder de maatschappelijk verantwoorde normen van

een zinvol bestaan zakt. De ervaring leert ons dat deze combinatie van het verlagen van de draaglast én het verlagen van het appel op draagkracht, zorgt voor het afnemen van (de heftigheid van) het probleemgedrag. Daarmee proberen wij een situatie te creëren waarbinnen minder zaken fout gaan, de stress afneemt en er weer plaats komt voor succeservaringen.

De opbouw van een werkrelatie begint met het accepteren van de bewoner zoals hij is. Hierin gebruiken we verschillende begeleidingsstijlen om voor de bewoner een zo veilig mogelijke omgeving te creëren. Dat kan soms al door contact te maken, present te zijn, betrouwbaar te zijn, te luisteren en hem aan te bieden zaken voor hem uit handen te nemen. De basis van de begeleiding ligt voornamelijk in de samenwerking met de

bewoner. De bewoner wordt zoveel mogelijk in zijn waarde gelaten en gerespecteerd in wie hij is. Wij respecteren de keuzes van de bewoner zoals deze binnen de toelaatbare normen in te passen zijn.

Variëren

Zodra de bewoner gedurende een langere periode stabiel functioneert en er een samenwerkingsrelatie tot stand gekomen is, nemen we het initiatief om samen met de bewoner op zoek te gaan naar zijn ontwikkelmogelijkheden. Dat doen wij door te variëren met de grootte van de leefwereld, de mate van hulp/nabijheid en met het oefenen van nieuw gedrag.

Experimenteren

In de tweede fase verkennen we samen met de bewoner zijn ontwikkelingsmogelijk-

heden. In de derde fase stellen wij ons stimulerend op. Wij stimuleren de bewoner om nu zelf, op zijn eigen moment en tempo, te experimenteren met een ruimere leef- en werkomgeving en minder hulp bij het aanleren van nieuw gedrag.

Bovenstaande gefaseerde aanpak is eigenlijk een permanent gebeuren en voortdurende zoektocht. Steeds opnieuw zoeken we naar de passende complexiteit van de woon- en werkomgeving en de mate waarin onze bewoners daarbinnen zelfverantwoordelijk kunnen zijn voor hun doen en laten.

Zo willen we bij de bewoner een passende, maximale autonomie op de verschillende levensgebieden bereiken. Niet alleen tussen de fasen passen wij verschillende begeleidingsstijlen toe, maar ook binnen de fasen

begeleiden wij het leren op maat door te wisselen met stijlen.

Resultaten waar we naar streven

(Jong)volwassenen willen, begrijpelijkerwijs, regie voeren over hun eigen leven. Binnen Ambiq volwassenenzorg krijgen bewoners ondersteuning in het (leren) inrichten van hun leven op de manier hoe zij dit voor ogen hebben. Zo bereiken we een bij de bewoner passende, voor hen maximaal ervaren autonomie op de verschillende levensgebieden. Deze vorm van begeleiden helpt de bewoner positief naar zichzelf te kijken en het gevoel van eigenwaarde te vergroten. We streven ernaar de bewoners rust en stabiliteit in hun leven te laten ervaren. Bewoners mogen zijn om wie ze zijn en hoeven niet te veranderen omdat 'men' dat van hen vraagt. Begeleiders laten de bewoner eigen regie voeren door

ernaast te staan, de omgeving aan te passen aan de bewoner en samen te werken aan een individueel plan. Daarin nemen ze ook alledaagse vraagstukken mee. Een voorbeeld is het rapportagesysteem waarin de bewoner met zijn eigen inloggegevens kan beschrijven, meedenken en reageren op zijn eigen rapportage om zo invulling te geven aan zijn eigen leven. Dat hij zijn geheel eigen plekje op de verschillende leefdomeinen gevonden heeft, zowel qua wonen, werk en vrije tijd – passend bij de mogelijkheden en interesses van de bewoner - en daarbij een voor hem zinvol bestaan kan leiden.

Behandelproces

Halfjaarlijks hebben de bewoners een evaluatiemoment om hun persoonlijk plan door te nemen. Jaarlijks wordt het persoonlijk plan up to date gemaakt. Een enkele keer doen

we dit ook wanneer er nieuwe afspraken zijn gemaakt met een bewoner. Bij het opstellen van het persoonlijk plan proberen we aan te sluiten bij de behoefte van de bewoner. Als een bewoner wil leren fietsen, dan gaan we daarmee aan de slag. Wat we ook belangrijk vinden is dat het plan zoveel mogelijk te lezen is door de bewoner. Het plan moet overzichtelijk zijn, in begrijpelijke taal en niet te lang.

Het is het streven dat het persoonlijk plan, maar ook de bijbehorende onderdelen als het afsprakenblad, de risico-inventarisatie en de krachtenwijzer steeds een zo goed mogelijk actueel beeld geven van (het functioneren van) de bewoner en de begeleiding die we bieden. De halfjaarlijkse evaluaties vormen hierin de ijkpunten. Hier lopen we de diverse dossierstukken na op actualiteit, relevantie



en volledigheid. Indien nodig passen we naar aanleiding hiervan de bestaande stukken aan. In ieder geval een keer per jaar wordt het persoonlijk plan aangepast, de andere genoemde onderdelen worden aangepast wanneer dit nodig is. Hierdoor doorlopen we steeds de methodische cyclus. Zo hanteren we ook een planning van de evaluaties, zodat we dit goed structureel weg kunnen zetten. Daarnaast bespreken we de inhoud en de voortgang van het plan tijdens de teamvergaderingen. De rapportage vindt in principe zo veel mogelijk aan de hand van de gestelde doelen plaats. Hierdoor kan men nagaan of doelen ook voldoende weggezet zijn in de dagelijkse routine en praktijk. Men kan ook bewaken of de gestelde doelen ook actueel en relevant zijn. Het belang van deze methodische cyclus en uitleg over het hoe en waarom ervan is ook minimaal eenmaal per

jaar een terugkerend thema op de agenda van de teamvergaderingen.

Jouw Omgeving

Jouw Omgeving is het cliëntenportaal binnen Ambiq. Hierin is het dossier opgenomen, wordt gerapporteerd en kijken en reageren bewoners ook zelf. Ook kunnen bewoners derden toegang geven om mee te mogen lezen.

We zijn dit jaar begonnen met de pilot Krachtenwijzer binnen Jouw Omgeving. De Krachtenwijzer is de zelfredzaamheidsmatrix ingebouwd binnen Jouw Omgeving. De pilot is in oktober 2020 gestart. We kunnen op dit moment nog onvoldoende iets zeggen over de resultaten, gezien de korte tijd dat de pilot gaande is. In het kwaliteitsrapport van 2021 nemen we de resultaten van de gehele pilot mee.

Nee, ik heb niks te zeggen, alles is gewoon goed en het is ook super handig!

cliënt volwassenenzorg
[reactie op het cliëntenportaal Jouw Omgeving]

Bewoners vullen bij de start van de pilot een korte enquête in. Hieraan hebben 32 bewoners aan meegedaan. Er komt naar voren dat 41% van de bewoners behoefte heeft aan nog meer inzicht in wat hij/zij goed kan en wat nog beter kan. 41% van de respondenten geeft aan dat er op dit moment gekeken wordt binnen het netwerk wat ze kunnen betekenen in de ondersteuning in zelfredzaamheid. Echter komt ook naar voren dat 50% van de respondenten aangeeft dat zij behoefte hebben aan meer betrokkenheid van hun netwerk bij hun leven.

**Reacties van bewoners op de vraag:
wil je nog iets kwijt over het dossier in
Jouw Omgeving?**

“De doelen zou ik graag meer en beter bespreken met begeleiding en gedrags-

wetenschapper. Aanpassing in jouw omgeving graag eerst besproken, voordat het genoteerd of aangepast wordt.”

De Krachtenwijzer sluit beter aan bij behandelcyclus dan de CAP-J, doordat de Krachtenwijzer ook meer gericht is op volwassenen en is minder behandelmatig. De Krachtenwijzer is onderdeel van het behandelproces. Als eerste vullen we zoveel mogelijk samen met de bewoners de Krachtenwijzer in. Vanuit daar kijken we samen naar welke domeinen nog aandacht behoeven en welke daarin de voorkeur heeft om als doel aan te werken. Dit nemen we mee als voorstel in het evaluatieverslag. De begeleider schrijft vervolgens het evaluatieverslag. Een evaluatiegesprek volgt daarop. In dit gesprek sluiten we samen met de bewoner, begeleider en mogelijke

Ik vind het iets wat elk begeleid wonen zou moeten doen. Ik ben er tevreden over.

cliënt volwassenenzorg

[reactie op het cliëntenportaal Jouw Omgeving]

anderen doelen af en stellen we nieuwe vast. Vanuit de Krachtenwijzer kunnen de domeinen doorrollen in het persoonlijk plan en in het werkplan (waarop gerapporteerd wordt). Ieder half jaar vindt deze cyclus plaats.

Echter zijn er een aantal bewoners die een dusdanige stress ervaren van een evaluatiegesprek dat bij deze bewoners een keer per jaar een evaluatie gepland staat. Wel schrijven we ieder half jaar een evaluatieverslag.

Zicht op gezondheidsrisico's/leefstijl

Afgelopen jaar is er weer een extra bewustwording bij gekomen, namelijk dat wij onze bewoners goed moeten ondersteunen in het hebben van een gezonde leefstijl.

Als we daarmee ziekte kunnen voorkomen, dan willen we de bewoners daar graag in meenemen. Door verschillende problematieken (emotie-eten, verslaafd zijn

aan eten) is dit onderdeel van de begeleiding. Dit nemen we in een aantal begeleidingsplannen mee, met name als de bewoner hierbij zelf een actieve vraag heeft.

Ook is gezondheid onderwerp van gesprek bij en met medewerkers. Hoe begeleid je bewoners in het hebben van een gezonde leefstijl? Ook als je daar zelf wat minder interesse in hebt, of van huis uit bepaalde dingen hebt meegekregen die je ook graag aan de bewoners doorgeeft. In de maatschappij zien we verschillende denkwijzen over eten en diëten: juist weinig suiker, juist weinig vet of koolhydraten eten. De vraag daarbij is: wat bieden wij de bewoners aan en wat willen ze van hun eigen geld kopen? Op de verschillende locaties is er op locatieniveau een en ander opgepakt rondom leefstijl:

Ik lees het soms.
Ben wel nieuwsgierig
wat er allemaal staat
en dan kijk ik altijd.

cliënt volwassenenzorg
[reactie op het cliëntenportaal Jouw Omgeving]

Nienenhoek

- Sporten op de locatie, wandelen met dagbesteding 2 middagen per week en weekenden zaterdag en zondag
- Geen middelengebruik op locatie
- Gesprekken met bewoners over het zakgeld besteden
- Het onderzoeken van professionele begeleiding bij het sporten (inzet fysio of leefstijlcoach)
- Kritisch kijken naar het weekmenu en de tussendoortjes

Erve Woldhuis

- Fitness tijdens dagbesteding -> bij de Big Gym, persoonlijk betaald abonnement
- In de keuken opscheppen waardoor er kleinere/normalere porties worden gegeten
- Wandelen

- Vegetarische cliënt/ koolhydraatarm -> verschillende potjes en pannen -> collega's met eigen eten. Vraagt een omslag van denken en plannen
- Alcohol: individuele afspraken
- Afspraken over hoeveelheid koffie er gedronken mag worden

Brugstraat

- Wandelen, ook ochtendwandelingen
- Menu samen maken
- Dagbesteding abonnement sportschool, betaald door Ambiq
- Geen middelengebruik in de woning: units individuele afspraken (ontmoedigingsbeleid)

Erve Middelhoes

- Eigen fitness; laagdrempelig – 1 op 1 op locatie

Evaluaties en verslagen bekijk ik altijd goed voordat ik onderteken.

cliënt volwassenenzorg
[reactie op het cliëntenportaal Jouw Omgeving]

- Samenwerking met de diëtiste en fysiotherapeut: welk gedrag zit eronder en wat wordt de aanpak?
- Elke maandagochtend wordt er gewandeld
- Werken met thema's: nu het thema lichaam:-> uitleggen hoe je lichaam in elkaar zit en werkt
- Geen middelengebruik op locatie

Erve Langewijk

- Met bewoners de menu's samenstellen, samen koken en bewuste lekkere snacks op tafel zetten
- Aandacht voor voldoende bewegen en activiteit tijdens de dag en samen sporten en wandelen
- Ontmoedigingsbeleid op gebied van alcohol

- Kijken naar samenwerking met sportclubs in de nabijheid

Erve Klein Leferink

- Abonnement bij de sportschool, wat geïntegreerd is in de dagbesteding
- Gesprekken voeren tijdens een wandeling
- Alcohol, individuele afspraken, maar wel controle en ontmoedigingsbeleid
- Gesprekken over menu's met cliënten die zelf koken, eventueel samen opstellen van menu en boodschappen doen
- Afspraken over hoeveelheid koffie
- Individuele plannen over voeding voor cliënten die hier mee bezig willen

In november hebben we vanuit de volwassenenzorg het onderwerp leefstijl weer actief opgepakt. Ook hebben we een concrete planning gemaakt voor 2021 om

ervaringen van de verschillende locaties te bundelen, hierin van elkaar te leren en te kijken welke acties we breed kunnen oppakken. De werkgroep leefstijl heeft een nieuwe impuls gekregen en we in 2021 betrekken we ook een leefstijlcoach, werkzaam bij Ambiq.

Medicatie

In 2020 heeft de scholing 'psychiatrische ziektebeelden en psychofarmaca' digitaal plaatsgevonden. Hierdoor is het bewustzijn omtrent medicatie toegenomen (zie ook Bouwsteen 3).

Het evalueren van gebruik van gedragsbeïnvloedende medicatie moeten we nog meer integreren in het behandelproces. De complicerende factor hierbij is dat we zelf geen functionarissen in dienst hebben

die medicatie mogen voorschrijven en/of wijzigen, zoals een AVG, verpleegkundig specialist of psychiater. We zijn dus afhankelijk van huisartsen of externe behandelaren. Er zijn op dit moment gesprekken gaande met ketenpartners zoals Trajectum, over hoe we de inzet van een dergelijke functionaris beter kunnen garanderen.

In 2021 is het de bedoeling dat we tijdens de halfjaarlijkse evaluatie bij Ambiq het punt medicatie expliciet bespreken. We gaan hierin na welke (gedragsbeïnvloedende) medicatie er gebruikt wordt, wie er verantwoordelijk is voor het voorschrijven van de medicatie en wanneer de laatste medicatiecontrole heeft plaatsgevonden. Als er sprake is van gedragsbeïnvloedende medicatie, legt de gedragswetenschapper vast in het dossier of deze medicatie nog steeds voldoet aan de

punten van proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid, voor zover deze dat kan inschatten. Ook worden de afspraken omtrent de evaluatie en daar waar mogelijk afbouw van de gedragsbeïnvloedende medicatie vastgelegd. Uiteraard spelen de wensen van de bewoner hier een belangrijke rol in. Daar waar het kan, woont de persoonlijk begeleider en de gedragswetenschapper de evaluatie van het medicatiegebruik bij.

Er vindt in ieder geval contact plaats tussen de voorschrijver van de gedragsbeïnvloedende medicatie en de gedragswetenschapper omtrent de evaluatie. Het is ook mogelijk dat de evaluatie van het medicatiegebruik deel uitmaakt van de halfjaarlijkse evaluatie bij Ambiq door de huisarts of externe behandelaar aan te laten schuiven.

Daarnaast vinden er halfjaarlijks door de aandachtsfunctionaris medicatie van de locatie besprekingen plaats met de apotheek over de medicatie die gebruikt wordt op de locatie.



Bouwsteen 2 / cliëntervaringen

In deze paragraaf beschrijven we de ervaringen van bewoners, mogelijkheden voor eigen regie en wat we doen om bewoners invloed te geven op de gang van zaken op de locaties.

Ruimte voor eigen regie

Zoals in het verbeterpunt over de WZD voor 2020 is genoemd, hebben we gezorgd voor voorbereiding en kennisdeling over de invoering van de nieuwe Wet Zorg en Dwang: 2020 was een overgangsjaar, waarin Ambiq hard gewerkt heeft om de Wet zorg en dwang (Wzd) te implementeren binnen de organisatie. Zo ook binnen de volwassenenzorg. Er is een verplichte e-learning voor alle begeleiders, clustermanagers en gedragswetenschappers. In deze e-learning zit een uitleg van de Wzd en wordt er uitgebreid stilgestaan bij het stappenplan door middel

van casuïstiek en vragen. De e-learning sluit af met een korte toets die met een voldoende behaald moet worden.

Naast de e-learning zijn er verschillende bijeenkomsten geweest voor de gedragswetenschappers. Ambiq heeft ervoor gekozen om alle GZ-psychologen en orthopedagoog-generalisten als Wzd-functionaris te benoemen. Dit met als voornaamste reden dat wij onvoldoende konden inschatten hoeveel uren er nodig zijn. Er zijn daarom ook aparte bijeenkomsten geweest voor de Wzd-functionarissen, zodat zij zich voldoende bekwaam voelen in hun nieuwe functie. In alle teamvergaderingen binnen de volwassenenzorg is Wzd als thema besproken en is gekeken wat dit voor die specifieke locatie en bewoners betekent. Eind 2020 heeft Ambiq het beleid enigszins aangepast en is er gekozen om in 2021 te

werken met 3 à 4 Wzd-functionarissen om informatie goed te borgen en zekere expertise bij deze Wzd-functionarissen te leggen. De werkgroep Wzd vanuit Ambiq is nog volop bezig om de ontwikkelingen te volgen en waar nodig aan te passen binnen de organisatie. Ambiq volgt en is in samenwerking met de VGN en inspectie op dit onderwerp.

Op cliëntniveau is de Wzd besproken in de cliëntenraad. Daarbij was ook de cliëntvertrouwenspersoon aanwezig. Er is een folder ontwikkeld die in de startpakketten zit en ook aan alle huidige bewoners gegeven is. Dit heeft er onder andere in geresulteerd dat er op bepaalde locaties al bepaalde deelonderwerpen onderwerp van gesprek zijn tussen de bewoners en begeleiders. Denk aan inspraak over het weekmenu, activiteiten organiseren en aanpassing van de huisregels. In de evaluaties die in de tweede helft van

2020 hebben plaatsgevonden, is er gekeken of er sprake is van vrijheidsbeperkende maatregelen. Zo ja, en bewoners stemt er mee in dan staan deze vermeld in het persoonlijk plan onder 'afspraken' en in het afsprakenblad. Mocht de bewoner het er niet mee eens zijn (en er lijkt noodzaak), dan volgen we het stappenplan en wijzen we de bewoner op zijn rechten (en het recht van een cliëntvertrouwenspersoon).

Ambiq heeft een goede start gemaakt met de overgang naar de Wzd. Op de locaties is er nog ruimte tot groeien. Wat opvalt is dat er geen voorheen M&M of dwangregistraties zijn ingevuld binnen de volwassenenzorg. Dat is niet de verwachting gezien de doelgroep binnen Ambiq met indicatie VGo6 en VGo7. Een hypothese hierin is dat er mogelijk nog onvoldoende kennis bij de begeleiding is om te signaleren en vervolgens te registreren van

onvrijwillige zorg. Een andere hypothese is dat het belang onvoldoende bekend is. Van belang is dat het een onderwerp van gesprek is en blijft, vaak terugkomt op vergaderingen en casuïstiek met elkaar besproken wordt. Ook de gedragswetenschappers en clustermanagers hebben hier een rol in om het belang van registreren te benadrukken.

Gesprekken en groepsvergadering

Binnen de volwassenenzorg zijn er regelmatig groepsvergaderingen. Iedere locatie doet dit op zijn eigen manier, de ene locatie heeft deze structureler ingepland dan andere locaties. De kern van de groepsvergaderingen is overal hetzelfde: de eigen regie van bewoners en de medezeggenschap van bewoners een plek geven. Hierin komen onderwerpen als groepssfeer, veiligheid, praktische zaken en activiteiten naar voren. Na de groepsvergadering maken de locaties notulen, en deze

stellen ze beschikbaar zodat ze de gemaakte afspraken nog eens kunnen doornemen. Het thema veiligheid is in 2020 op meerdere locaties nadrukkelijker onderwerp van gesprek geweest. Dit is een verbeterpunt vanuit het rapport van 2019. Dit heeft ervoor gezorgd dat bewoners zich kunnen uitspreken en uitleg kunnen krijgen. Ook heeft dit ervoor gezorgd dat bewoners zich weer prettiger voelen. De cliëntvertrouwenspersoon sluit aan bij de groepsvergadering om te horen wat er speelt en om vanuit haar functie mee te kunnen denken.

Zeggenschap

Steeds vaker nodigen we bewoners uit om deel te nemen aan een sollicitatieprocedure voor nieuwe begeleiders. Zij weten als geen ander wat zij belangrijk vinden en waarop we moeten selecteren. In de praktijk is dit vormgegeven door de bewoners vooraf de

sollicitatiebrieven te geven en hen vragen te laten noteren. Tijdens het gesprek sluiten de bewoners een kwartier aan om hun vragen te kunnen stellen. Daarnaast hebben zij tijdens de nabespreking hun input kunnen geven en hun voorkeur kunnen uitspreken.

Voor hun functioneringsgesprek is het de bedoeling dat begeleiders feedback vragen op hun handelen om dit tijdens het gesprek met de clustermanager te bespreken. Er zijn steeds meer begeleiders die bewoners vragen om feedback. Zij mogen dan een stukje schrijven over hun ervaring met die begeleider en diens sterke en zwakkere punten. Dit heeft al tot mooie gesprekken geleid tussen begeleiders en bewoners. Het biedt een mooie inkijk voor de begeleider hoe hij of zij ervaren wordt en overkomt.

In 2019 blijkt uit het leef- en werkklimaat

onderzoek dat het thema 'veiligheid' een aandachtspunt is. In 2021 vindt er opnieuw een leef- en werkklimaat onderzoek plaats waardoor we de bevindingen goed kunnen vergelijken. In 2020 is het gesprek over veiligheid ook naast de groepsvergaderingen besproken. Wanneer een bewoner zijn geduld is verloren en loopt te schreeuwen of (verbaal) dreigend wordt, hebben de andere bewoners er ook last van. Zij spreken de medebewoner hierop aan. Ook worden de andere bewoners na het incident bij de koffie gevraagd, om het er samen over te hebben. Wat kan je doen om je eigen rust te pakken en hoe kun je begeleiding om hulp vragen. Dit punt kan indien nodig ook in de planbesprekingen aan de orde komen. Ook in de teamvergaderingen is er aandacht voor dit thema. We bespreken welke acties we kunnen uitzetten als er sprake is van onveiligheid.



Ervaringen van bewoners

Er is in 2020 een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) afgenomen. Hiervoor gebruiken we de C-toets.

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) 2020

Locatie	Rapportcijfer 2020	Rapportcijfer 2019	Rapportcijfer 2018
Erve Langewijk	7,50	7,50	5,83
Brugstraat 101	7,11	7,00	5,38
Erve Woldhuis	7,38	8,50	8,08
Erve 't Middelhoes	6,78	6,56	7,20
Erve Klein Leferink	5,29	5,50	6,17
Nienenhoek 4	6,94	8,10	7,05
Ambulant	-	10,00	8,25
Totaal gemiddeld	6,86	7,59	6,85

Bewoners konden de antwoorden op de stellingen als volgt scoren:

- Ja: 2
- Een beetje: 1
- Nee: 0

Scores tot 1,00:

Er zijn gemiddeld meer bewoners die negatief geoordeeld hebben dan positief.

Scores van 1,00 – 1,50:

Hoewel er gemiddeld meer bewoners zijn die een positief oordeel geven dan een negatief, is er toch nog een behoorlijk aantal bewoners dat een negatieve beoordeling geeft.

Scores van 1,50 – 2,00:

Er zijn ruim meer bewoners die een positief oordeel geven dan een negatief oordeel.

De hoogst scorende stellingen zijn:

- Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil (1,91)
- Het begeleidingsplan wordt met mij besproken (1,85)
- Ik weet bij wie ik terecht kan als ik over seksualiteit wil praten (1,81)
- Ik mag meebeslissen over mijn doelen (1,79)
- Ik kan bij de begeleiders terecht met vragen of problemen (1,77)

De laagst scorende stellingen zijn:

- Er volgt een passende straf als iemand zich niet aan de regels houdt (1,22)
- Ik mag meedenken over de regels op de woonlocatie (1,24)
- Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb (1,26)
- Ik praat met deze persoon over seksualiteit (1,28)

- Ik voel me op mijn gemak bij mijn groepsgenoten (1,41)

Uit de stellingen blijkt dat de bewoners overwegend positief zijn over de ondersteuning die zij krijgen bij onder andere het omgaan met verleidingen van middelengebruik, het onderhouden van contact met andere mensen en het onderhouden van sport en hobby's.

Een aantal bewoners heeft een toelichting gegeven bij de stellingen over begeleiders. De begeleiders worden beschreven als mensen die het beste met hen voor hebben en hun best doen om leuke activiteiten te bedenken. Ze letten goed op of er wordt gepest en dat er gezond wordt gegeten. 'Ze doen het goed', is een toelichting die veel bewoners hier samenvattend hebben beschreven.

Ook zijn er nog zaken die beter kunnen. De meest genoemde feedback is dat de begeleiders beter met elkaar mogen communiceren en afstemmen. Begeleiders zitten volgens de bewoners op dit moment regelmatig nog niet op één lijn. Vaak gaat dit over de regels die gelden op de groep. De ene begeleider zegt wat anders dan de andere. Dit vinden sommige bewoners vervelend.

De begeleiders proberen hun best te doen om activiteiten te verzinnen maar de jongeren (ik zelf ook) doen daar niet veel mee, wel een goede punt voor begeleiders maar jongeren (inclusief ik) kunnen wat mij betreft hier nog wat mee doen.

cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek 2020]

Soms loopt de communicatie wat stroef tussen begeleiders onderling. Als je dan iets hebt afgesproken met de ene begeleider weet de andere er soms niet van af. Dit is soms lastig en moet je soms wachten tot de andere weer aanwezig is.

cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek 2020]

De groep

	Ja	Nee	Een beetje	Totaal	Gewogen gemiddelde
De plek (terrein en groep) waar ik verblijf, ziet er netjes uit.	66,07% 37	7,14% 4	26,79% 15	56	1.59
De plek waar ik verblijf, heeft een huiselijke sfeer	67,27% 37	10,91% 6	21,82% 12	55	1.56
Ik voel me op mijn gemak bij mijn groepsgenoten	51,79% 29	10,71% 6	37,50% 21	56	1.41
Ik voel me veilig op de groep	63,64% 35	12,73% 7	23,64% 13	55	1.51
Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil	92,86% 52	1,79% 1	5,36% 3	56	1.91

Ik vind het soms net als eigen familie. Zo voelt het wel voor mij, is wel fijn.

cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek 2020]

De tabel laat zien dat de meeste bewoners een positief oordeel geven over de groep waarop zij wonen. Toch is er nog een ruime groep die de stellingen beantwoordt met 'een beetje' of 'nee'. Verder geeft een zeer ruime meerderheid aan dat er een plek is waar je even alleen kan zijn als je dat wil. Het minst tevreden zijn de bewoners over de mate waarin zij zich op hun gemak voelen bij groepsgenoten.

Een aantal bewoners heeft een toelichting gegeven bij de groep. Veel melden kort en krachtig dat het goed gaat op de groep en dat ze hier tevreden over zijn. Een bewoner geeft aan dat de groep als familie voelt.

Er zijn ook bewoners die het minder gezellig vinden op de groep. De sfeer mag van hen verbeteren. Ze geven verschillende redenen voor de verminderde sfeer: klagen over

elkaar, er is geen vertrouwen onderling en ruzies. Een bewoner geeft aan zich niet altijd veilig te voelen door boze medebewoners. Een andere bewoner vindt het jammer dat het verschil groot is tussen de bewoners in wat ze kunnen. Een oplossing die een bewoner noemt, is het bieden van meer structuur voor de bewoners die dit nodig hebben.

Sommige jongeren mogen wel wat meer structuur over de dag krijgen. Met name een jongere met een beste vorm van autisme. Die is over het algemeen elke dag boos of ergens niet mee eens, en houdt niet van veranderingen.

cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek 2020]

Leefklimaatonderzoek

Binnen Ambiq nemen we deel aan het leef- en werkklimaat onderzoek van Hogeschool Leiden onder leiding van Peer van der Helm. Vanuit dit onderzoek meten we voor het leefklimaat middels het Group Climate Instrument de kwaliteit van het leefklimaat op een locatie. Dit instrument onderscheidt vier elementen van het leefklimaat: ondersteuning, groei, regressie en sfeer. Door het onderzoek hopen we zicht te krijgen op de complexiteit binnen de volwassenzorg op de bewoners, zodat we hier passende acties op kunnen uitzetten.

In 2020 is er geen onderzoek afgenomen, maar zijn we bezig geweest om het belang van dit onderzoek bij begeleiders meer onder de aandacht te brengen omdat de respons tijdens het laatste onderzoek tegenviel. Hiermee hopen we het draagvlak te vergroten

en de respons in 2021 daarmee aanzienlijk te vergroten zodat we betrouwbare resultaten krijgen waar we mee aan de slag kunnen.

Samenspel in zorg en ondersteuning

Naast het CTO voor de bewoners, nemen we ook een CTO af bij de verwanten. De vragenlijst is 17 keer ingevuld door verwanten. Onderstaand een overzicht van de locatie en hoeveel reacties.

Team	Aantal reacties
Brugstraat 101	6
Erve Klein Leferink	1
Erve Nienenhoek	8
Erve Woldhuis	2

Niet van alle locaties is het CTO ingevuld door verwanten. Dat is omdat daar de bewoners niet het toestemmingsformulier hebben ondertekend om hun verwanten te kunnen benaderen.

Verwanten konden de antwoorden op de stellingen als volgt scoren:

- Ja: 2
- Een beetje: 1
- Nee: 0

Scores tot 1,00:

Er zijn gemiddeld meer verwanten die negatief geoordeeld hebben dan positief.

Scores van 1,00 – 1,50:

Hoewel er gemiddeld meer verwanten zijn die een positief oordeel geven dan een negatief, is er toch nog een behoorlijk aantal verwanten dat een negatieve beoordeling geeft.

Scores van 1,50 – 2,00:

Er zijn ruim meer verwanten die een positief oordeel geven dan een negatief oordeel.

De scores op de stellingen van verwanten liggen tussen de 1,06 en 1,88. Het totale gemiddelde, (zonder extra stellingen) is 1.57.

De hoogst scorende stellingen zijn:

- De begeleiders zijn vriendelijk (1,88)
- Ik weet wat het doel van de hulp is (1,82)
- Ik ken de inhoud van het begeleidingsplan (1,82)
- Ik kan terecht bij de begeleiders met vragen of problemen (1,76)
- Door het werken aan doelen gaat het beter met mijn familielid (1,76)

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik heb voldoende contact met de behandelaren (gedragswetenschapper en/of therapeuten) van mijn familielid (1,06)
- Alle medewerkers binnen Ambiq werken goed samen (1,12)

- Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan bereiken (1,29)
- Mijn familielid voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten (1,41)

Vanuit het CTO komt naar voren dat de verwanten tevreden te zijn over het verloop. De begeleiders zijn betrokken, denken mee met de bewoners en stellen hun belang voorop. Ze zien de inzet die begeleiders leveren

Wat we volgens verwanten zouden kunnen verbeteren, is het aantal wisselingen tussen de begeleiders. De overdracht die daarmee gepaard gaat, verloopt ook nog niet altijd zoals gewenst. Tevens is de tijd die de begeleiders vrij kunnen maken voor hun bewoners ingeperkt door de hoeveelheid administratieve taken die zij op zich moeten nemen. Meerdere verwanten geven aan dat

ze meer contact zouden willen hebben met de begeleiding, dat de communicatie tussen de begeleiders verbeterd mag worden en dat ze zich niet serieus genomen voelen. Eén verwant geeft aan dat er in sommige gevallen ook meer begeleiding nodig is om escalatie te voorkomen.

Dikke klasse aan de begeleiding, ik vind het mooi om te zien hoe betrokken ze zijn. Daarnaast merk ik oprechtheid naar mijn kind toe.

cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek 2020]

Er zijn momenten dat er eigenlijk meer leiding nodig is om escalatie te voorkomen binnen de woning. Dit zal ook voor meer rust zorgen bij de bewoners.

cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek 2020]

vervolg de bouwstenen / bouwsteen 2

Woonlocatie

De verwanten hebben gemiddeld gezien een positief oordeel over de woonlocatie van hun familielid. Echter oordeelt meer dan de helft van de verwanten 'een beetje' als het gaat om de stellingen 'Mijn familielid voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten' en 'Mijn familielid voelt zich veilig op de groep'. Een aantal verwanten heeft een toelichting gegeven bij de woonlocatie. Een positieve noot is dat de locatie ruim is en er ook veel buitenruimte is. Een verwant geeft aan dat de bewoner zich op zijn gemak lijkt te voelen binnen de groep.

Er zijn ook dingen die minder goed gaan op de woonlocatie. Het gedrag van sommige bewoners wordt nog niet nauw genoeg in de gaten gehouden, en andere bewoners zijn

hier vervolgens slachtoffer van. Er zijn twee verwanten die opmerken dat er veel wisselingen op de groep zijn, wat niet bevorderend is voor de bewoners. Nog een verwant vindt dat we meer moeten organiseren op de groep.

Er moet meer georganiseerd worden op de groep. Meer naar buiten met de bewoners. Niet iedere dag het eentonige dagbesteding. Meer therapie inzetten voor wie dat nodig heeft om beter te kunnen functioneren.

cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek 2020]

Onze zoon lijkt zich goed op zijn gemak te voelen binnen de groep. Hij voelt zich welkom en begrepen. Wat ons als ouders een goed gevoel geeft.

moeder van cliënt volwassenenzorg
[cliënttevredenheidsonderzoek verwanten 2020]

vervolg de bouwstenen / bouwsteen 2

Maatjes

Op verschillende locaties maken we zoveel als mogelijk gebruik van maatjes. De maatjes vergroten de leefwereld van de bewoners, breiden het netwerk van de bewoner uit, en geven de bewoners meer 1 op 1 aandacht en meer beweging. Het aantal maatjes per locatie:

Erve Brugstraat	0 maatjes
Erve Woldhuis	5 maatjes
Erve 't Middelhoes	5 maatjes
Erve Nienenhoek	1 maatje
Erve Klein Leferink	2 maatjes
Erve Langewijk	1 maatje

De inzet van maatjes/vrijwilligers is enorm belangrijk voor onze bewoners. Velen hebben een beperkt eigen netwerk en steunen hierdoor veel op de begeleiders. Begeleiders hebben echter niet altijd

voldoende tijd om bepaalde activiteiten te ondernemen of bepaalde 1 op 1 aandacht te bieden. Daarnaast is een vrijwilliger iemand die niets te maken heeft met de soms ingewikkelde zorgwereld waar de bewoners in zitten. We maken gebruik van maatjes die aan een vaste bewoner gekoppeld zijn, en die structureel een activiteit met elkaar ondernemen. Zij hebben een vrijwilligersovereenkomst met Ambiq. Omdat het soms lastig is om een maatje te vinden die zich voor langere tijd aan een bewoner wil verbinden, maken we ook gebruik van betaalde maatjes via een andere organisatie. Onze ervaring daarmee is goed, omdat we het maatje specifiek uitzoeken op de vraag van de bewoner. De aansluiting is daardoor goed. Daarnaast hebben we vrijwilligers die niet specifiek aan één bewoner gekoppeld zijn, maar bijvoorbeeld een vaste dag



meewerken in de dagbesteding waardoor bewoners meer begeleiding en aandacht krijgen tijdens het werk. Ambiq is aan het kijken naar meer mogelijkheden voor het groepsbreed inzetten van vrijwilligers. Dit kan bijdragen aan een positievere groepssfeer.

Cliëntenraad

Naast de informatie uit het CTO heeft de centrale cliëntenraad (CCR) een belangrijke rol binnen Ambiq. Ze bespreken talloze onderwerpen in de CCR-vergaderingen in aanwezigheid van de bestuurder van Ambiq. De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) van Ambiq is als ondersteuner van de cliëntenraad betrokken bij de cliëntenraad. Volwassenenzorg wordt vertegenwoordigd door enkele cliënten in deze raad. Een vertegenwoordiging van de cliëntenraad sluit af en toe aan bij

bewonersvergaderingen. Daarnaast bezoekt de CVP vanuit haar eigen functie regelmatig de locaties en neemt ze vanuit deze bezoeken waar nodig informatie mee naar de cliëntenraad.

Klachten

Met ingang van 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van toepassing; deze vervangt de Wet Bopz. De Wzd verplicht het hebben van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon voor de Wlz-cliënten. Ambiq is werkzaam in meerdere regio's en heeft daardoor te maken met drie vertrouwenspersonen van verschillende organisaties: Zorgbelang, Quasir en LSR. Het LSR is instantiebeheerder voor Ambiq. Er zijn goede samenwerkingsafspraken gemaakt. Ieder kwartaal is er een gezamenlijk overleg gepland met LSR, AKJ en de klachtenfunctionaris van

Ambiq. 2020 was een overgangsjaar om de CVP-WZD te implementeren in de organisatie. Door corona zijn er weinig kennismakingsgesprekken op de groepen geweest. In 2021 zal dit verder voortgang hebben.

In het proces van het oplossen van klachten hebben klachtenfunctionaris, leidinggevenden en medewerkers elk hun eigen rol. Het doel is echter over het algemeen gelijk: het laagdrempelig oplossen van klachten, herstel van vertrouwen en verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De klachtenfunctionaris streeft waar mogelijk naar samenwerking met alle partijen op dit punt.

Om het lerend vermogen naar aanleiding van klachten te bevorderen, worden

onderwerpen uit het jaarverslag van de klachtenfunctionaris met leidinggevenden besproken en via hen onder de aandacht van teams gebracht. Ook wordt het verslag besproken en toegelicht in de vergadering van de Centrale Cliëntenraad van Ambiq.

Ambiq werkte tot 2020 met één interne vertrouwenspersoon voor volwassenen en hun ouders/verwanten, in de persoon van Francis Jansink. Door de komst van de vertrouwenspersonen vanuit de Wzd is de functie van de interne CVP aangepast in klachtenfunctionaris (KF). De functie van KF is wettelijk verplicht vanuit de Wkkgz. Vanuit beide instanties zal er door middel van een jaarverslag inzichtelijk zijn welke casussen zijn behandeld door het AKJ en de WZD-vertrouwenspersonen.

Telling

Gesprekken	2016	2017	2018	2019	2020
Jongeren (tot 18 jaar)	16	11	4	9	3
Volwassenen 18+	15	12	21	27	9
Ouders	14	13	18	21	5
Externen	-	-	1	3	3

Onderverdeeld per regio:

RVE Twente	RVE Noord/Midden
7 bewoners volwassenenzorg	1 bewoner volwassenenzorg
o ouders volwassenenzorg	o ouders volwassenenzorg

Een groot aantal gesprekken die de CVP heeft gevoerd, vloeide voort uit bezoeken die de CVP heeft gebracht aan de

verschillende groepen. Steeds meer ouders en bewoners weten de CVP vooral via de website van Ambiq te vinden.

Aard van de klachten door volwassen bewoners/volwassenenzorg

	2016	2017	2018	2019	2020
Kritiek op bejegening door werkers	6	3	5	8	4
Onvrede over Ambiq	8	6	6	10	5
Pesten op de groep	0	1	0	1	0
Behoefteluisterend oor	2	2	2	2	1
Vraag om informatie	4	5	6	6	3
Vraag m.b.t. persoonlijke problematiek	5	5	5	6	4
Middelengebruik; drank/drugs	3	4	6	6	2

Hierboven staat de omschrijving van de aard van de contacten. De totale som van de klachten komt uit boven het aantal bewoners dat de klachtenfunctionaris bezocht heeft. Dit wordt veroorzaakt doordat cliënten meerdere problemen tegelijk aangeven. De behoefte aan een luisterend oor hadden alle bewoners.

- Niet eens zijn met afspraken, verhaal kwijt willen, onzeker over wat de toekomst brengt
- Vraag om advies hoe het gesprek aan te gaan

- Niet eens met bejegening van woonbegeleiding; er worden te snel conclusies getrokken zonder navraag gedaan te hebben
- Niet eens met de versoepeling van de maatregelen; is nu maatwerk, vinden het oneerlijk
- Communicatie vanuit de woonbegeleiding naar de groep toe kan beter
- Huisvesting: aandachtspunten voor herstelwerkzaamheden; waarom de ene kamer wel en andere niet; uitlating er wordt met twee maten gemeten
- Huisregels: waar liggen onze rechten en plichten
- Vraag om advies hoe om te gaan met gedrag van groepsgenoot

- Regels omtrent corona: wanneer versoepelingen en hoe met de gemaakte afspraken omgaan

Opmerkingen cliëntvertrouwenspersoon

Een aantal zaken valt op:

- Door corona is een aantal klachten ontstaan, maar deze zijn naar omstandigheden snel opgepakt en naar wens afgerond. Voor iedereen is dit een ongewisse tijd en het aantal klachten omtrent COVID-19 is in totaal door 4 klagers ingediend
- Ouders en bewoners weten de KF goed te vinden via de website en de folder. Hierdoor worden zaken met desbetreffende personen opgepakt en komt het niet tot een officiële klacht.

De KF verwijst indien nodig door, maar door de bekendheid van de KF ligt de vraag voor het oppakken van de casus bij de KF en wil men niet doorverwezen worden

Jaarverslag 2020

Klachtenfunctionaris Ambiq

Een aantal bewoners dat de KF bezoekt is het niet eens met de bejegening door medewerkers en is ontevreden over Ambiq. Dit valt niet terug te voeren op één groep. Het komt op meerdere groepen voor. Voorbeelden zijn zeer divers, o.a.:

- Niet op de hoogte zijn van afspraken
- Niet eens zijn met huisregels; vooral zeroleide middelen gebruik en handhaving hiervan
- Niet eens zijn met de afspraken

- Verschil van mening over de zeggenschap van een 16-17-jarige; ouders zijn vaak erg betrokken en beschermend. Waar is de client het meest bij gebaat?

Het merendeel van de problemen houdt verband met communicatie. De communicatie verloopt niet goed, waardoor er onduidelijkheden ontstaan. Door met elkaar in gesprek te gaan wordt dit uitgesproken en vaak opgelost.

Aandachtspunten ter voorkoming van klachten

- Zorg voor een goede overdracht, zowel tijdens het wisselen van dienst. Is bij vertrek naar een andere groep/organisatie

- Nabespreken van de klacht met betrokkenen; wat had er anders gekund om dit in de toekomst te voorkomen (wat kunnen we ervan leren)
- Blijf met de bewoner in gesprek en overleg met elkaar; spreek verwachtingen naar elkaar uit
- Is er een klik tussen de bewoner en zijn persoonlijk begeleider? Maak duidelijk wat de reden is dat die persoon aan die cliënt gekoppeld is
- Erkenning geven wanneer verwanten/ bewoners klagen
- Alert zijn op privacy
- Uitleg geven waarom er zerobeleid is en er afspraken over middelengebruik zijn gemaakt

Ambiq hecht veel waarde aan haar visie en kernwaarden. In de visie staat de cliënt centraal. Kijk om die reden zoveel mogelijk naar het individu en wat die persoon nodig heeft. Binnen Ambiq zijn er huisregels als richtlijn opgesteld, zie kwaliteitshandboek, de locaties maken zelf hun huisregels. Vanuit deze regels zijn er per groep ook weer huisregels opgesteld. Zijn deze samen met de cliënten opgesteld en worden deze geëvalueerd? Voorbeelden hiervan zijn de bedtijden en kamermomenten. Deze voorbeelden zijn niet voor iedere groep van toepassing; op een aantal groepen zijn deze al aangepast.

Aanbevelingen CVP voor volwassenenzorg

Vanuit de aandachtspunten uit het verslag over 2020 zijn voor 2021 de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- Huisregels: halfjaarlijks de huisregels bespreken en evalueren op de groep met alle betrokkenen. Bij iedere nieuwe plaatsing kijken of de huisregels nog van toepassing zijn
- Draag zorg voor een professionele attitude (denk hierbij aan: erkenning geven, verwachtingen uitspreken en navragen bij cliënt, uitleg geven)

Er zijn in 2020 geen klachten vanuit volwassenenzorg gemeld bij de regionale klachtencommissie.

'als je goed om
je heen kijkt zie je
dat alles gekleurd is'

Bouwsteen 3 / betrokken en vakbekwame medewerkers

Vanuit Ambiq werken we ook binnen de zorg aan volwassenen met betrokken en vakbekwame medewerkers. In deze paragraaf beschrijven we hoe we hier zicht op hebben en hoe we dit faciliteren.

Ondernemingsraad (OR)

Ambiq kent voor de medezeggenschap van medewerkers een ondernemingsraad. De ondernemingsraad is centraal georganiseerd en krijgt zijn informatie van zowel de raad van bestuur, leidinggevenden, medewerkers als ook van cliënten vanuit verschillende locaties en teams. Binnen de ondernemingsraad zijn diverse functies vertegenwoordigd vanuit diverse locaties, waaronder de volwassenenzorg. Er zijn in 2020 geen

zaken opgepakt die specifiek betrekking hadden op volwassenenzorg.

Scholing

Voor 2020 stond de training 'psychiatrische ziektebeelden en psychofarmaca' op de agenda. Deze training is meegenomen vanuit het vorige jaar, omdat die toen door de financiële situatie niet door kon gaan. Doordat het dit jaar lastig was om met een grote groep een training te organiseren, is met de trainers overlegd of de training ook online door kon gaan. Dat is ook gebeurd. Begeleiders gaven aan dat de voorkeur ligt bij een fysieke training, maar dat dit wel een goede vervanging is zolang ze de trainingen niet fysiek kunnen geven. De training geeft een inhoudelijke verdieping op ziektebeelden die in de praktijk veel voorkomen, zoals hechtingsproblematiek en psychoses. Daarbij leggen ze de link

met psychofarmaca, waar onze bewoners vaak veel van gebruiken. Dit is om begeleiders bekend en bewust te maken van wat zij aan de bewoners verstrekken.

Het werken met de Wet zorg en dwang (Wzd) is een andere training die gegeven is. Deze wet is sinds januari 2020 van kracht. Het vraagt van begeleiders een andere manier van werken en het registreren van vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarvoor is binnen Ambiq een e-learning ontwikkeld welke verplicht door iedereen gevolgd, en met een voldoende afgesloten moest worden. Dit vraagt naast de e-learning extra toelichting om deze veelomvattende stof eigen te maken. Daarom is door de gedragswetenschappers tijdens de teamvergaderingen een aanvullende presentatie gegeven, waarbij casussen uit de praktijk zijn besproken.

Ambiq biedt aan nieuwe collega's een aantal trainingen aan, waaronder de basistraining LVB & pedagogisch klimaat, BHV, oplossingsgericht werken en weerbaarheid & bejegening. De eerste twee trainingen zijn verplicht direct te volgen. De anderen mogen zij op een later moment zelf inplannen. Deze trainingen zorgen voor een basis in het werk.

Daarnaast hebben op individueel en teamniveau trainingen plaatsgevonden, aansluitend bij de vraag. Zo heeft Erve Woldhuis een training over seksualiteit gevolgd vanuit Trajectum, omdat zij hier in de praktijk veel mee te maken hebben. Hiervoor heeft het team van Erve Woldhuis hun vragen gespecificeerd, waar Trajectum een training op heeft ontwikkeld. Ook hebben verschillende medewerkers een individueel coachingstraject gevolgd naar aanleiding van eigen



ontwikkelingsvragen. Of zij hebben hiertoe webinars gevolgd. Er zijn ook medewerkers die bezig zijn met een opleiding op mbo- of hbo-niveau, al dan niet door middel van een leer-werktraject.

Teambegeleiding

Een thema dat terugkomt en ook in 2020 vaker tijdens vergaderingen is besproken, is veiligheid binnen de teams. Mogen we aangeven dat we iets spannend vinden, durft iedereen zich kwetsbaar op te stellen - om vervolgens met elkaar te bespreken wat eenieder daarin nodig heeft om het werk met onze complexe doelgroep aan te kunnen.

Op verschillende locaties heeft de problematiek en daaruit voortkomend gedrag van bewoners gezorgd voor een onveilig gevoel bij medewerkers. Na een incident is er altijd

aandacht voor de medewerker. Dat gaat door middel van een gesprek met de clustermanager of gedragswetenschapper. Zo nodig zetten we traumabegeleiding in door een externe coach die daarin gespecialiseerd is. Zij kan ook aansluiten bij een vergadering om de situatie met het gehele team door te spreken. Zo kan het team het een plek geven. Ook is het thema veiligheid binnen de teams meerdere keren besproken tijdens teamvergaderingen. Daar zijn ook acties aan verbonden. Zo is er extra inzet geweest van diensten, ook tijdens de nachten, om het gevoel van veiligheid te vergroten. Daarnaast gaven medewerkers aan dat het helpend is om de openheid om dit thema te bespreken en aan te geven dat er een gevoel van onveiligheid is. Tijdens diensten kunnen collega's elkaar hierdoor beter ondersteunen en kan het ook een onderwerp van gesprek zijn.

In de gezamenlijke momenten bespreken we ook hoe het met het team en teamleden gaat. Dat heeft effect op het gedrag van de bewoners. In de samenwerking is openheid en kwetsbaar opstellen erg van belang. Afhankelijk van de fase in het team, lukt dit soms heel goed en soms wat minder in het hele team. We geven aandacht aan wat er nodig is om de werkdruk te verlagen en het werk direct met de bewoners te kunnen doen en er zoveel tijd in te steken als men zou willen. Dit noemen we ‘werken vanuit de bedoeling’. Er is op een van de locaties o.a. een coach ingevlogen die met het team de chronische belastende werkomstandigheden besprak. Daarnaast was er behoefte aan een fysieke teambuilding, die helaas door de corona lastig te realiseren was. Hier zijn online alternatieven voor bedacht. Maar online met teambuilding bezig zijn, wordt anders

ervaren. De afstand zorgt voor een andere dynamiek en het is moeilijker om lichaams taal af te lezen als alleen een hoofd in beeld zichtbaar is. Het is belangrijk dat teambuilding en reflectie/intervisie ieder kwartaal terugkomt, om preventieve acties uit te kunnen zetten.

Taakhouderschappen

Binnen Ambiq gaan wij werken met expertteams. Hierin zal de rol van de taakhouder ook beter worden uitgewerkt. Dit wilden we in 2020 meenemen, zodat er een eenduidige lijn is binnen geheel Ambiq rondom de rol en plek van de taakhouders.

Er zijn vier speerpunten binnen Ambiq die als belangrijk thema op de voorgrond staan:

- Agressie
- Hechting
- Seksualiteit
- Trauma

Voor elk onderwerp is er binnen Ambiq een expertteam die zorgdraagt voor het ophalen van informatie en het uitdragen van het thema binnen de organisatie. Daarnaast is er binnen ieder team een taakhouder op de thema's seksualiteit, leefstijl, middelen-gebruik, BHV en e-health die deelneemt aan de werkgroep en contact onderhoudt met collega's van andere locaties. Om zo van elkaar te leren. De taakhouders hebben de verantwoordelijkheid om het thema te agenderen binnen de teamvergaderingen en zo de informatie over te dragen aan

hun collega's. Voor sommige werkgroepen (bijvoorbeeld seksualiteit) is een profiel uitgeschreven. Daarin staan de taken en verantwoordelijkheden van de taakhouders, om zo meer eenduidigheid te verschaffen in de uitvoering van deze taak en daarmee de implementatie van de thema's beter te borgen. Er is echter nog een verbeterpunt in de terugkoppeling van de informatie binnen de teams. Nu blijft de informatie nog te veel bij de taakhouders liggen.

Teamreflectie

De teamreflectie vond dit jaar plaats bij alle zes locaties en bestond uit één bijeenkomst per team. Een onafhankelijke gespreksleider leidde de reflectie. De reflectie stond in het teken van veiligheid. Dit was een verbeterpunt voor 2020. Wat versta je onder veiligheid, hoe veilig voel je je binnen het team

en op de locatie en wat speelt hierin een rol? Wat kan er gedaan worden om het gevoel van veiligheid te vergroten: door je zelf, door je team, door de organisatie? Van elke bijeenkomst is er voor het team een verslag gemaakt met wat er goed gaat en met de specifieke aandachtspunten. De inhoud van het verslag pakt het team zelf op met hun aansturende tandem (clustermanager en gedragswetenschapper).

Alle teams benoemden de onderverdeling tussen de invloed van het team, de bewoners en de locatie. Het team had de grootste invloed op het gevoel van veiligheid. Medewerkers geven aan elkaar te moeten en willen kennen, waardoor men weet wat men aan een collega heeft en ook wat een collega aan jou heeft. Een onderdeel hiervan is het met elkaar bespreken van situaties, luisteren naar

elkaar en feedback geven en vragen. Denk aan het gehoord voelen en het serieus genomen voelen. Wat voor de één lastig is, hoeft voor een ander niet zo te zijn. Kijk samen hoe je het voor elkaar werkbaar houdt. Dit lukt binnen het ene team beter dan bij het andere. De aansturende tandem is hier onderdeel van. Als er veel wisselingen zijn geweest binnen teams of de tandem, heeft dit invloed op het gevoel van veiligheid.

Medewerkers merken dat de doelgroep binnen hun locaties verandert, en dat er sprake is van een andersoortige problematiek waar men zich niet altijd toe uitgerust voelt. Het is van belang dat medewerkers het gevoel hebben dat ze dit mogen aangeven. En dat ze hierin serieus genomen en gehoord worden door de tandem. De medewerkers moeten ondersteuning krijgen in hoe ze met

de nieuwe bewoners om moeten gaan.
Medewerkers vanuit meerdere locaties geven aan dat ze willen dat voordat er een nieuwe bewoner komt, een plan ligt wat duidelijk en haalbaar is voor zowel bewoner als team.

Vanuit de helft van de locaties is aangegeven dat er praktische zaken die niet op orde zijn, en dat ze zich daardoor minder veilig voelen. Zoals het telefonische bereik, waardoor men

bij calamiteiten elkaar of hulpdiensten niet kan bereiken. Of dat de bedrading niet altijd veilig lijkt bij bijvoorbeeld regen en onweer. Het is voor alle locaties goed om hier aandacht voor te hebben in 2021. Dit is meegenomen als verbeterpunt.



Intern beraad

Intern beraad

Werkwijze

Het intern beraad vond plaats met een brede vertegenwoordiging van betrokkenen vanuit de volwassenenzorg. Bewoners, begeleiders van de diverse locaties, clustermanager, gedragswetenschapper, vertegenwoordigers van de cliëntenraad, ondernemingsraad en een adviseur beleid en kwaliteit spraken met elkaar over het rapport.

We hebben als werkvorm gekozen om het rapport per hoofdstuk door te nemen en hier vragen over te stellen en met elkaar in gesprek te gaan.

Met onderstaande vragen gingen wij het gesprek aan:

- Herken je wat in het rapport vermeld staat over het genoemde thema?
- Welke zaken behoeven nog aandacht?
- Hoe kan Ambiq in 2021 medewerkers en bewoners ondersteunen om verder aan kwaliteit te werken?
- Hebben we de juiste verbeterpunten beschreven?

Resultaat

Tijdens het intern beraad zijn er mooie inzichten en ervaringen gedeeld. De deelnemers vonden het prettig en zinvol om met elkaar in gesprek te gaan over het rapport. Zij gaven allen aan dat het een prettig leesbaar en herkenbaar rapport is. Er waren een aantal opmerkingen, namelijk dat onder andere de cijfermatige informatie beter leest, wanneer dit in grafieken/beelden wordt vormgegeven. Daarnaast hebben ze opgemerkt dat het mooi zou zijn als de algemene en de bewonersversie hetzelfde rapport is. Het is daarentegen lastig om een rapport te hebben dat voor iedereen leesbaar is. Een optie is om de bewonersversie in de vorm van een factsheet te maken.

De deelnemers hebben de impact van corona gevoeld als iets om gezamenlijk op te pakken en afspraken over te maken. Dit is goed gelukt

en de deelnemers kijken hier tevreden op terug. Met elkaar is het gelukt om de impact zoveel mogelijk te beperken.

Bij de cijfermatige informatie kwam het gesprek op gang over de hogere indicaties en daarmee een veranderende problematiek. Cliëntenraad stelde de vraag of daardoor meer personeel wordt ingezet. Dit is niet het geval. De insteek is inzet op (bij)scholing van de medewerkers. Uitbreiding van de formaties is wel onderwerp van gesprek maar hier is nog niet voor gekozen. Gekoppeld hieraan is gesproken over of bewoners inspraak willen hebben op de komst van nieuwe bewoners. Bewoners geven aan dat niet te willen. Ze vragen wel aandacht voor welke bewoners er qua problematiek geplaatst worden en de gevolgen daarvan voor de andere bewoners. Dit wordt meegenomen

als verbeterpunt voor 2021. De bewoners vinden het wel prettig dat ze inspraak hebben in aanstelling van nieuwe medewerkers. Daarnaast vinden ze het ook mooi als zij een rol spelen bij het bieden van een warm welkom voor de nieuwe bewoners.

Dit wordt meegenomen als aandachtspunt voor het komende jaar. De persoonlijke begeleider is, waar mogelijk, aanwezig bij de plaatsing van de nieuwe bewoner en is ook zoveel mogelijk aanwezig de eerste week.

Bewoners weten wat de doelen zijn waaraan gewerkt wordt en voelen zich gehoord. Een bewoner geeft aan dat als je al langere tijd (meerdere jaren) op een locatie verblijft dat telkens nieuwe doelen bedenken lastig is en misschien ook niet elk half jaar een plan bespreking nodig is. Het is mogelijk hier

andere afspraken over te maken en deze dan ook vast te leggen. Halfjaarlijks in gesprek gaan zorgt er wel voor dat de bewoner goed in beeld blijft en er aandacht is voor de gemaakte afspraken en mogelijk nieuwe wensen.

De bewoners vinden Jouw Omgeving prettig als middel om in gesprek te gaan met de begeleiders. De ene bewoner werkt hier zelf ook actief in, de ander bespreekt met begeleiders wat erin staat. Hulpmiddelen worden waar afgesproken gebruikt.

De Krachtenwijzer zien bewoners als een nuttig instrument dat inzicht geeft in zelfredzaamheid. Het kost tijd om in te vullen en vraagt in 2021 aandacht om dit goed te implementeren op alle locaties. Een voorstel is dat op termijn de Krachtenwijzer het evaluatieverslag gaat vervangen.

In de afgelopen periode is er meer aandacht voor leefstijl gekomen. Er wordt gezonder en verser gegeten en ook meer bewogen. Leefstijl en bijvoorbeeld wandelen is bij verschillende locaties onderdeel geworden van de dagbesteding en wordt meegenomen in het programma. Hierbij kijkt de groepsleiding wel naar interesses van bewoners en sluiten ze hierop aan. Dit geldt in het algemeen voor het doen van activiteiten. Dit werkt voor zowel bewoners als begeleiders prettig.

Leuk voorbeeld is dat vanuit Middelhoes tijdens het wandelen ook aandacht is voor vuilruimen en hier wedstrijdjes van worden gemaakt.

Medicatie is een onderwerp wat speelt en ook terugkomt in de verbeterpunten. Het is voor alle betrokkenen belangrijk om te zorgen voor goede controles. Het is wenselijk als iemand

binnen Ambiq, specifiek voor volwassenenzorg, hierin meekijkt en verantwoordelijk voor is. Voor jeugd is dit nu wel geregeld, voor volwassenzorg moet er een beroep op verschillende organisaties worden gedaan en dat is lastig. De medewerkers volgen een training inzake medicatie en zij ervaren dit als zinvol. Een SPVer (sociaal psychiatrisch verpleegkundige) kan ook een meerwaarde zijn, maar dit moet goed weggezet worden in het beleid.

In 2020 is de nieuwe wet Zorg en Dwang ingevoerd. Dit vraagt kennis van medewerkers (onder andere door het volgen van een e-learning) en vervolgens goede uitleg aan bewoners. Inmiddels is er een folder ontwikkeld die ook op de locaties ligt, maar nog meer onder de aandacht gebracht kan worden. Er is een reflectiemodel ontwikkeld om met medewerkers in gesprek te gaan over de

vervolg intern beraad

inzet van maatregelen. Dit model wordt in 2021 uitgerold en is opgenomen als verbeterpunt. Aanwezigen van het interne beraad zien het model als bruikbaar.

Groepsvergaderingen komen in verschillende vormen voor. De invulling vraagt aandacht. Een idee is om thema's uit het kwaliteitskader tijdens deze momenten te bespreken om informatie vanuit bewoners op te halen.

In zowel het CTO als informatie vanuit klachtenfunctionaris komt naar voren dat verkeerde communicatie soms voor problemen zorgt. In het overleg wordt dit (h)erkend. Dit vraagt van de medewerkers om aandacht hiervoor te hebben en binnen het team goede afspraken te maken over waar zaken vindbaar zijn. Het vraagt soms ook om uitleg te geven over wat begeleiders doen en waarom.



Reflectie raad van toezicht (rvt)

De reflectie met de raad van toezicht bestond uit een gesprek over het opgestelde rapport tussen de leden van de raad van toezicht, raad van bestuur, de clustermanager en de gedragswetenschapper van de volwassenenzorg locaties en betrokken adviseur beleid en kwaliteit.

Via een presentatie is de raad van toezicht op de hoogte gebracht over het gelopen proces, hoe er aan de verbeterpunten uit het vorig rapport is gewerkt, wat de belangrijkste bevindingen vanuit de bouwstenen zijn geweest in 2020 en wat de doelen zijn voor 2021. Daarnaast zijn er enkele dilemma's besproken vanuit de praktijk voor het doorontwikkelen van de zorg voor volwassenen en het beschrijven hiervan in het rapport.

Het is opgevallen dat het gesprek steeds meer wordt aangegaan met de bewoners over allerlei zaken: zaken die hen direct aangaan, maar ook zaken die meer algemeen de locatie aangaan of in behandelzin spelen. Het rapport laat ook zien dat men ambitieus is. Dit is bijvoorbeeld terug te zien in het aantal verbeterpunten. De raad heeft een goed beeld gekregen van deze behandelvorm en er zijn afspraken gemaakt voor een werkbezoek op de locaties.

Er zijn mooie tips ontvangen om volgend jaar mee te nemen in het opstellen van het komende rapport.

Verbeterpunten 2021

In het verslag over 2021 zal er een duidelijke terugkoppeling over de verbeterpunten zijn. Dit jaar is er nog voor gekozen omdat bij de diverse onderwerpen te beschrijven.

Rol taakhouders nadrukkelijker neerzetten en implementeren binnen de teams

Doel / resultaat

Aan het eind van 2021 zijn er in iedere teamvergadering de thema's BHV, e-health, seksualiteit en verslaving minimaal 1 keer per jaar besproken vanuit de taakhouder.

Onderbouwing

De taakhouders geven minimaal 1 keer per jaar rondom hun thema een presentatie of oefening binnen de teamvergadering van hun eigen team. De clustermanager is overstijgend voor verantwoordelijk dat de taakhouders thema's op de agenda zetten. De gedrags-

wetenschapper ondersteunt waar nodig bij de vormgeving van het thema.

Wie?

De clustermanager zorgt dat taakhouders hun thema op agenda zetten. De taakhouder plant het thema in en bespreekt deze in teamvergadering. De gedragswetenschapper kan hierin (op vraag van de taakhouder) ondersteunen.

Leefstijl

Doel/resultaat

Er ligt eind 2021 een visie welke is geaccordeerd door het MT, en er is een implementatieplan van deze visie binnen de volwassenenzorg.

Onderbouwing

Leefstijl is een belangrijk onderdeel voor onze bewoners. De bewoners wonen op onze

locaties en het is de verantwoordelijkheid van Ambiq om de bewoners te ondersteunen tot het hebben van een zo gezond mogelijke leefstijl. Hiervoor is het nodig om met elkaar een eenduidige visie te hebben van waaruit we de ondersteuning rondom leefstijl willen bieden. Dit geeft houvast voor de teams en zorgt voor een betere implementatie.

Hoe en wie?

De werkgroep leefstijl schrijft in samenwerking met een leefstijlcoach van Ambiq een visie en een jaarplan voor 2022.

Medicatie

Dit verbeterpunt is meegenomen uit het rapport over 2019 en wordt in komend jaar afgerond.

Doel/resultaat

Alle wensen en mogelijkheden van elke bewoner met betrekking tot medicatiegebruik zijn door de gedragswetenschapper besproken in een planbespreking in 2021 en worden inzichtelijk vastgelegd in diens dossier.

Onderbouwing

Veel bewoners gebruiken medicatie. De wens vanuit de organisatie is dit waar mogelijk af te bouwen en problematiek gedragsmatig te beïnvloeden. Door inzicht te krijgen in welke medicatie cliënten gebruiken en de eventuele factoren die zorgen voor een wisselwerking bij een gebruik van meerdere medicamenten komt er inzicht in een mogelijke kans voor afbouw. Medewerkers zijn in 2020 en deels 2021 geschoold op het gebied van psychiatrische stoornissen en psychofarmaca.

Hoe en wie?

In 2021 bespreekt de gedragswetenschapper tijdens de halfjaarlijkse evaluatie bij Ambiq expliciet het punt medicatie. Vooraf is er zorg gedragen dat alle bewoners medicatiecontrole hebben. In deze medicatiecontrole worden effecten van medicatie voldoende besproken en wordt er gekeken naar mogelijk afbouw door de persoonlijk begeleider en gedragswetenschapper. Medicatiebesprekingen met de apotheker worden halfjaarlijks door de aandachtsfunctionaris medicatie van de locatie ingepland.

Wzd implementeren en betere registraties rondom onvrijwillige zorg

Doel/resultaat

Het thema Wzd wordt 2x per jaar besproken in de teamvergadering. Begeleiders hebben hierdoor kennis rondom het registreren en

kennen het belang hiervan. Een mogelijk resultaat is dat er registraties zichtbaar zijn rond eind 2021.

Onderbouwing

Er lijkt sprake te zijn van onder registratie als het gaat om het inzetten van onvrijwillige zorg. Dit is een hypothese, gezien er geen enkele registratie is geweest in 2020. Omdat de systemen ook niet volledig in orde waren, moet dit met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Desalniettemin is het belang van registreren en inzicht krijgen op de onvrijwillige zorg groot. Investing in voorlichting en uitleg richting teams is noodzakelijk.

Hoe en wie?

Clustermanagers zijn verantwoordelijk voor het inplannen van het thema Wzd op de

teamvergadering voor tenminste 2 keer in het jaar. De gedragswetenschapper is samen met de clustermanager verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aan teams over het belang van het registreren en de uitleg over registratiesystemen.

Gebruik reflectiemodel

Het reflectiemodel wordt toegepast in teamvergaderingen bij nabespreking van een incident en het toepassen van onvrijwillige zorg.

Doel/resultaat

Het reflectiemodel wordt als hulpmiddel ingezet om begeleiders meer inzicht te geven in hun eigen handelen.

Onderbouwing

Er is een reflectiemodel ontwikkeld om als

team te kunnen reflecteren op het eigen handelen bij het toepassen van onvrijwillige zorg.

Hoe en wie?

De clustermanager is ervoor verantwoordelijk dat het reflectiemodel besproken wordt in de teamvergadering. De gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor de uitleg over het reflectiemodel.

Praktische veiligheid op locatie

Resultaat

Voor elke locatie is er een 'huisvestingsplan'. Hierin zijn eerdergenoemde zaken opgenomen met de uit te voeren werkzaamheden.

Onderbouwing

Er lijkt achterstallig onderhoud te zijn op verschillende locaties. Daarnaast zijn er

nieuwe wensen. Het streven is dat locaties voldoen aan de geldende praktische eisen qua veiligheid. Over de wensen wordt informatie opgehaald bij het team.

Hoe en wie?

De haalbaarheid van de uitvoer van de wensen wordt besproken door het team, de clustermanager en de afdeling facilitaire zaken.

Plaatsingen

Resultaat

De screeningsprocedure is eind 2021 geoptimaliseerd zodanig dat er een beste match kan worden gemaakt die zorgt voor veiligheid van betrokkenen: voor de nieuwe bewoner, medebewoners en medewerkers

Onderbouwing

Het is een aantal keren voorgekomen dat

plaatsingen niet passend bleken te zijn. Het was na die conclusie vaak lastig om een beter passende plek voor de bewoner te vinden. Dit maakt dat de ongewenste situatie langer duurt wat voor alle betrokkenen niet prettig is en bijdraagt aan een gevoel van onveiligheid.

Hoe en wie?

De procedure wordt met hulp van de lean methode geanalyseerd en vervolgens geoptimaliseerd. In de analyse worden diverse functionarissen betrokkenen. Eén van de clustermanagers en gedragswetenschappers is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de analyse en van daaruit komt er een voorstel die tijdens de verbindingstafel besproken wordt.



Bijlage

Geraadpleegde bronnen:

- Kwaliteitsrapporten Ambiq 2017, 2018 en 2019
- Strategische visie Ambiq 2020
- Instellingsjaarplan 2020
- Website Ambiq
- Notulen overleg kwaliteitsrapport zorgkantoor Zilveren Kruis en Menzis – Ambiq, dd 7 december 2020
- CTO-gegevens 2020
- Onderzoeksrapport werk en leefklimaat 2019
- Management Informatie Systeem (MIS) Ambiq
- Verslag FOBO commissie over 2020
- Jaarverslag klachtenfunctionaris 2020
- Jaarverslag onderzoekscommissie 2020
- Rapport Kleurrijke zorg, sectorbeeld Gehandicaptenzorg 2017, Wilma van der Scheer en Annemiek Stoopendaal
- Handreiking kwaliteitsrapport en externe visitatie, VGN
- Samen maken we de zorg steeds beter, samenvatting kwaliteitskader Gehandicaptten zorg 2017 – 2020, VGN

Colofon

Het kwaliteitsrapport volwassenenzorg 2020
is opgesteld door:

- Manon Noordink, clustermanager
- Manon Liem, gedragswetenschapper
- Dineke Werkman, clustermanager
- Hedzer Veenstra, gedragswetenschapper
- José van der Kamp, adviseur beleid en kwaliteit

Redactie:

Niels Schepers en Eline Tonkes, afdeling communicatie

Design:

Vanille Design (www.vanille.design)