

Kwaliteitsrapport volwassenenzorg 2021

Ambiq geeft
antwoord

Ambiq, dichtbij
en vertrouwd





Colofon

Het kwaliteitsrapport volwassenenzorg 2021 is opgesteld door

Bijdragen

Caspar Warnawa, clustermanager
Chantal Bergmans, gedragswetenschapper
Ingrid de Goeij, gedragswetenschapper
Jantine Douma, gedragswetenschapper
José van der Kamp, adviseur beleid en kwaliteit
Manon Liem, gedragswetenschapper
Manon Noordink, clustermanager
Niek Nieuwenhuizen, clustermanager
Yasmijn Oort, gedragswetenschapper

Redactie en opmaak

Eline Tonkes, communicatiemedewerker

Inhoudsopgave

1. Inleiding en voorwoord	4
1.1. Inleiding en leeswijzer	4
1.2. Voorwoord raad van bestuur	5
2. Samenvatting	6
3. Verbeterpunten 2021	8
4. Het reilen en zeilen binnen volwassenenzorg	14
4.1. Volwassenenzorg in cijfers en duiding	14
5. De bouwstenen	19
5.1. Bouwsteen 1: zorgproces rondom de individuele bewoner	19
5.2. Bouwsteen 2: cliëntervaringen	22
5.3. Bouwsteen 3: betrokken en vakbekwame medewerkers	27
6. Intern beraad	34
6.1. Werkwijze	34
6.2. Resultaat	34
7. Externe visitatie	35
7.1. Werkwijze	35
7.2 Resultaat	35
8. Reflectie raad van toezicht (rvt)	37
9. Verbeterpunten voor 2022	38
Bronnenlijst	41



1. Inleiding en voorwoord

1.1. Inleiding en leeswijzer

Dit kwaliteitsrapport is opgesteld vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Dit is van toepassing op de door Ambiq aangeboden Wet langdurige zorg (Wlz). Het rapport spitst zich toe op de zorg binnen onze volwassenenzorglocaties. De ambitie van Ambiq 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 bewoners.

Op basis van cijfers, de uitwerking van de bouwstenen en de input vanuit diverse overleggen nemen we u mee in het proces, die we in 2021 met elkaar mochten doormaken. Hierin komen diverse thema's uit het kwaliteitskader aan bod en maken we weer een stap in het lerend verantwoord. Denk hierbij aan thema's zoals de kwaliteit van het zorgproces rond de individuele bewoner, de ruimte die de bewoners hebben op het gebied van eigen regie, de ervaringen van bewoners, 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. Hoofdstuk 2 bevat een samenvatting. Hoofdstuk 3 beschrijft hoe we met de verbeterpunten voor 2021 aan de slag zijn gegaan. Hoofdstuk 4 geeft algemene informatie over onze werkwijze en bevat ook cijfermatige informatie met uitleg hierover. In hoofdstuk 5 leest u over de bouwstenen en wat we daarin hebben opgepakt. In hoofdstuk 6 leest u informatie over en vanuit het intern beraad. Hoofdstuk 7 beschrijft de bevindingen vanuit de externe visitatie. Hoofdstuk 8 biedt informatie vanuit de reflectie van de raad van toezicht en in hoofdstuk 9 leest u waar we in 2022 mee aan de slag gaan.

In het rapport spreken we in de 'hij- vorm' over de bewoner. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

1.2. Voorwoord raad van bestuur

Na het coronajaar 2020 hadden we verwacht corona wat achter ons te laten, maar ook in 2021 heeft het de nodige impact gehad.

Activiteiten en trainingen konden veelal niet doorgaan en ook ons 10-jarig bestaan hebben we niet fysiek met elkaar kunnen vieren.

Bewonderenswaardig vond ik het om te zien dat medewerkers samen met cliënten toch steeds goed om wisten te gaan met de wisselende mate van beperkingen en zo het gewone dagelijkse leven vast konden houden. Dat was een enorme opgave en een zaak van lange adem.

De krappe arbeidsmarkt waar we mee te maken hebben en het verloop van medewerkers hebben in 2021 ook invloed gehad op al onze bezigheden.

Een van de belangrijkste vraagstukken de komende jaren is: hoe richten we met een krappere wordende arbeidsmarkt de zorg zo in dat we werkplezier en duurzame inzetbaarheid voor medewerkers realiseren en daarmee ook kwaliteit van zorg kunnen blijven garanderen.

Onze ambitie is de kwaliteit van zorg steeds te blijven verbeteren en we maken u daar graag deelgenoot van.

Dit kwaliteitsrapport geeft een beeld van waar we het afgelopen jaar aan gewerkt hebben en in het rapport leggen we verantwoording af over hoe we, vanuit steeds verbeteren met elkaar, onze doelstellingen realiseren. Dat gebeurt consistent, continu en stapsgewijs.

We doen dit in dialoog met elkaar en alle gesprekken die plaats hebben gevonden met cliënten, verwanten, medewerkers, externe visitatiecommissie en de raad van toezicht vinden hun vertaalslag in dit rapport en geven een mooie opbrengst om weer volgende stappen te zetten.

Als bestuurder ben ik trots op de resultaten en dat het ons lukt om steeds weer die stappen te zetten.

Ik wens u heel veel leesplezier!

José Schilderink
raad van bestuur



2. Samenvatting

Het kwaliteitsrapport van Ambiq bevat informatie over verschillende thema's uit het kwaliteitskader en hoe we bij Ambiq binnen de volwassenenzorg werken. In dit rapport leest u hoe we de kwaliteitsverbetering binnen de volwassenenzorg hebben vormgegeven vanuit de vorige kwaliteitsrapporten en de daarin geformuleerde verbeterpunten.

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 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. We helpen onze bewoners met een uitgebreid zorgaanbod op het gebied van dagbesteding en wonen in een omgeving die aansluit bij de bewoners.

Corona had nog een mate van invloed in 2021. In 2021 speelde voornamelijk de personele ontwikkelingen een grote rol. Het verloop was fors, niet alleen bij de begeleiders, maar ook in de aansturende functies. Dit is ook van invloed geweest op mate waarin we aan zaken gewerkt hebben. De (verbeter)punten die we voor onszelf hebben opgesteld zijn allemaal opgepakt. De taakhouderschappen zijn nadrukkelijker neergezet. Rondom leefstijl gaat er naar aanleiding van een voorstel vanuit volwassenenzorg een visie voor heel Ambiq worden ontwikkeld. Medicatie heeft aandacht gekregen door trainingen voor medewerkers, aanscherping van betrokken contacten rondom medicatie (zoals apothekers, GGZ, externe behandelaren) en ook het nog vaker bespreken door persoonlijk begeleider en bewoner.

De implementatie Wzd heeft aandacht gekregen door het volgen van een e-learning Wzd, het binnen teamvergaderingen bespreken en gebruik van het door Ambiq ontwikkelde reflectiemodel. Voor elke locatie is er een actueel 'huisvestigingsplan' gemaakt, aanpassingen zijn opgepakt of in traject gezet. Tenslotte is rondom plaatsingen het proces om de

screeningsprocedure te optimaliseren nog volop in ontwikkeling. Hierin zijn een aantal verbeterpunten al opgepakt: achtergrondinformatie wordt breder opgevraagd, extra kennismakingsgesprekken en ook worden de teams meer betrokken in wat zij nodig hebben om de plaatsing succesvol te kunnen laten zijn.

In 2021 heeft er voor de bewoners een leefklimaatonderzoek plaatsgevonden en is er door het toevoegen van de Krachtenwijzer in Jouw Omgeving informatie verzameld. Medewerkers zijn bevraagd via het werkklimaat- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Door de onderzoeken is er concrete informatie bekend geworden waar plannen van aanpak op zijn gemaakt. Voor medewerkers was er in 2021 weer meer ruimte om scholing te volgen. Zowel bewoners als medewerkers geven ruime voldoendes op hun verblijf of werk. Dat is iets waar we vanuit Ambiq trots op zijn en ook willen behouden door ons te blijven ontwikkelen op allerlei gebieden. De verbeterpunten voor 2022 geven daar mede richting aan. Ook de onderwerpen die naar voren kwamen tijdens het intern beraad en de externe visitatie geven informatie over waar we staan en waar we naar toe willen.





3. Verbeterpunten 2021

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 één keer per jaar besproken vanuit de taakhouder.

Onderbouwing

De taakhouders geven minimaal één keer per jaar rondom hun thema een presentatie of oefening binnen de teamvergadering van hun eigen team. De clustermanager draagt zorg dat het op de jaaragenda komt te staan van de teamvergaderingen. De gedragswetenschapper ondersteunt waar nodig bij de vormgeving van het thema.

Wie

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

Resultaat

Hier is afgelopen jaar meer aandacht voor geweest. Thema's zijn ingepland op de jaaragenda van de teamvergaderingen. Taakhouderschappen komen terug op de agenda van teamvergaderingen. Bepaalde werkgroepen, zoals die van seksualiteit en BHV, hebben een duidelijke taakomschrijving opgesteld, zodat taakhouders weten wat er van hen verwacht wordt in het overbrengen van de informatie richting het team.

Nog niet op alle thema's of met alle taakhouders loopt dit helemaal naar wens, dus het heeft nog verdere aandacht. Redenen waarom dit niet binnen alle teams en/of op alle thema's goed geborgd is zijn divers. Onder andere afwezigheid van taakhouder door ziekte, wisselingen in een team, of prioritering in een volle agenda van de teamvergaderingen.

Op thema's die regelmatig onder de aandacht gebracht worden in het team, is de meerwaarde zichtbaar. Informatie is breder bekend en medewerkers hebben de kennis meer paraat, waardoor zij in de praktijk daar hun voordeel mee kunnen doen. Ook is er ruimte voor inbreng: nieuwe thema's zoals rouwverwerking en extra deskundigheidsbevordering (zoals het thema verslaving).

Leefstijl

Doel/resultaat

Er ligt eind 2021 een visie, die is geaccordeerd door het MT. Daarmee wordt de werkgroep officieel en is er 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.

"Ik ben mij meer bewust geworden van hoeveel suikers er overal in zitten, ook i.v.m. mijn tanden. Ik heb te horen gekregen dat die door de suikers zijn aangetast en toen ik zag hoeveel suikerklontjes bij sommige producten lagen schrok ik wel. Ik mag nu maar één frisdrank per week van mezelf. Daarnaast weet ik van welk eten uit de schijf van vijf ik meer energie krijg en waardoor ik mij beter voel."

Felicia Tol, bewoner volwassenenzorg Ambiq
[reactie op het thema leefstijl]

Hoe en wie

De werkgroep leefstijl heeft een planning gemaakt voor 2021 om ervaringen van de verschillende locaties te bundelen. Daarnaast wordt er in samenwerking met een leefstijlcoach van Ambiq een visie en een jaarplan voor 2022 opgesteld.

Resultaat

De werkgroep heeft een voorstel geschreven richting het MT. Ambiq ziet de waarde in van het investeren op het gebied van leefstijl. Daarom is er besloten om niet enkel voor volwassenenzorg hier de focus op te leggen, maar ook binnen jeugd. Er zal een visie komen die door heel Ambiq wordt uitgedragen. Ambiq heeft zich aangesloten als klankbordgroep voor innovatiewerkplaats verstandelijk beperkten rondom visie- en beleidvorming en leefstijlondersteuning. Hier halen en brengen wij input rondom het vormgeven van een passende visie die gedragen kan worden door de gehele organisatie. Er is een app gelanceerd vanuit het expertisenetwerk e-health LVB (e-LVB) waar Ambiq onderdeel van is. De app heet B-appy en is een gezondheidsapp voor mensen met een licht verstandelijke beperking, die uitgaat van de positieve

"Ik wist al wel hoeveel suikers er in bepaalde producten zaten, maar het is wel weer even opgefrist."

"Ik dronk altijd al lightproducten, en nu weet ik ook weer beter waarom."

"Ik wist het al, en doe er toch niks mee."

"Ik heb nu cola light gekocht i.p.v. gewone cola, omdat ik nu weet dat er 15 suikerklontjes in één flesje cola zitten en ik drink dat elke dag."

Bewoners volwassenenzorg Ambiq
[reacties op het thema leefstijl]

gezondheid. Op een leuke manier, vol met allerlei spelletjes, krijgen gebruikers ondersteuning bij het behalen van gezondheidsdoelen. De app zal in 2022 uitgebreid getest worden en er zal kwalitatief onderzoek worden gedaan.

Naast deze grote ontwikkelingen hebben de teams niet stilgezeten. Iedere locatie gaat op zijn/haar manier bezig met het thema leefstijl, afgestemd op de doelgroep die daar verblijft. Zo heeft één locatie een hele maand het thema leefstijl behandeld tijdens dagbesteding. Hierin wordt d.m.v. verschillende opdrachten gewerkt aan het vergroten van inzicht in wat gezonde voeding is. Een andere locatie heeft gebruik gemaakt van ondersteuning door een leefstijlcoach om nog bewuster gezonde voeding aan te bieden, in combinatie met het stimuleren van meer beweging.

Medicatie

Doel/resultaat

Dit verbeterpunt is meegenomen uit het rapport over 2019 en het streven is dit komend jaar af te ronden. 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 het dossier van de bewoner.

Onderbouwing

Veel bewoners gebruiken medicatie. De wens vanuit de organisatie is dit waar mogelijk af te bouwen en problematiek gedragsmatig te beïnvloeden. Dit willen we bereiken door inzicht te krijgen in welke medicatie bewoners 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 aandachtfunctionaris medicatie van de locatie ingepland.

Resultaat

Aan dit punt is gewerkt, o.a. door het optimaliseren van de contacten tussen de apothekers, samenwerkingspartners binnen de GGZ, huisartsen en betrokkenen van de diverse locaties volwassenenzorg. Volwassenenzorg breed wordt het aandachtspunt medicatie meegenomen tijdens de gesprekken tussen persoonlijk begeleider (pb'er) en bewoner, de gesprekken tussen gedragswetenschapper en externe behandelaren en in de halfjaarlijkse evaluaties. Wat als zeer wenselijk wordt gezien, is het hebben van een eigen psychiater, om zodoende ook de medicatie beter te reguleren, afbouwen of te verhogen. Dit is een zoektocht. Een optie is om dit samen met andere organisaties op te pakken.

Wzd implementeren en betere registraties rondom onvrijwillige zorg

Doel/resultaat

Het thema Wzd wordt twee keer per jaar besproken in de teamvergadering. Begeleiders hebben hierdoor kennis rondom het registreren en kennen het belang hiervan. Resultaat moet zijn dat begeleiders onvrijwillige zorg registreren en dat dit in het registratiesysteem te zien is.

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. Investeren 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 twee 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.

Ambiq heeft met de komst van de Wzd een stuurgroep ingericht. Deze stuurgroep heeft conform de richtlijn Wzd de implementatie bedacht en uitgerold binnen Ambiq. Deze implementatie bestaat uit een implementatieplan en centrale communicatie via Interaqt (intranet Ambiq). Het onderwerp Wzd en het implementatieplan is verschillende keren in het regionale management teamoverleg (RMT) en regionale gedragswetenschappers teamoverleg (RGT) aan bod geweest. Er is een centrale set aan informatie verstrekt aan alle intramurale teams, waaronder het geplastificeerde Wzd stappenplan. Door betrokken clustermanagers en gedragswetenschappers is dit in hun teams toegelicht. Daarnaast heeft iedere medewerker de e-learning Wzd gemaakt. Ook is de cliëntvertrouwenspersoon Wzd aangesloten bij de diverse teamvergaderingen om haar positie toe te lichten aan de medewerkers en hen voor te lichten wanneer bewoners gebruik kunnen maken van deze ondersteuning. Daarnaast maakt deze vertrouwenspersoon een plan voor het vergroten van haar betrokkenheid binnen de diverse locaties.

De stuurgroep is tot december 2021 monitorend geweest over de implementatie van het Wzd implementatieplan en is toen opgeheven. De verdere borging Wzd is overgedragen aan de bovenregionale WZD-commissie. Op teamniveau zijn binnen volwassenenzorg afspraken gemaakt voor de borging van de Wzd. Medewerkers hebben de e-learning Wzd gevolgd.

Onder het kopje WZD in hoofdstuk 4 staan de cijfers over afgelopen jaar vermeld

Gebruik reflectiemodel

Doel/resultaat

Het reflectiemodel wordt toegepast in teamvergaderingen bij nabespreking van een incident en het toepassen van onvrijwillige zorg. Daarnaast is het een hulpmiddel om begeleiders meer inzicht te geven in hun eigen handelen.

Onderbouwing

Er is voor heel Ambiq 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 verantwoordelijk dat het reflectiemodel besproken wordt in de teamvergadering. De gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor de uitleg over het reflectiemodel.

Resultaat

Het reflectiemodel is binnen de meeste teams besproken met daarbij een toelichting over hoe deze gebruikt dient te worden. Het reflectiemodel wordt in een aantal teams op tafel gelegd tijdens de vergadering en gebruikt bij het nabespreken van conflictsituaties. Doordat het model heel concreet is, met duidelijke en directe vragen, is het makkelijk om bij de kern te komen. Hierdoor worden overwegingen besproken die anders snel vermeden worden, omdat het als confronterend ervaren kan worden, bijvoorbeeld 'stond je handelen in redelijke verhouding tot het doel' of 'wilde je iets vermijden'. Dit maakt de reflectie erg effectief en creëert een grote mate van bewustzijn. Daarnaast brengt het een gesprek op gang in een team over de visie op het werk en ons handelen. Door wisseling bij clustermanagers en de gedragswetenschappers is het bespreken en toepassen van het model nog niet op alle locaties voldoende geïmplementeerd. De meerwaarde wordt in deze teams wel gezien en dit pakken zij op korte termijn op.

"Het reflectiemodel wordt gebruikt tijdens vergaderingen of aan het einde van de dienst om conflictsituaties te bespreken. Het heeft ons opgeleverd dat vooral ook je eigen aandeel en wat het met jou doet als begeleider besproken wordt. Dit wordt anders nog weleens vergeten."

Diede, medewerker volwassenenzorg Ambiq
[reactie op het gebruik van het reflectiemodel]

"Ik vind het reflectiemodel fijn, omdat het helpt je gedachten en gevoelens te ordenen. Ik ben zelf na een heftige situatie vaak wat chaotisch in mijn hoofd en mijn gedachten gaan alle kanten op. Door het reflectiemodel te gebruiken kan ik beter nadenken over wat er nu eigenlijk gebeurd is en wat mijn rol in de situatie was. En leren voor de volgende keer."

Ilona, medewerker volwassenenzorg Ambiq
[reactie op het gebruik van het reflectiemodel]

Praktische veiligheid op locatie

Doel/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.

Resultaat

Op één locatie zijn er in overleg met de preventiemedewerkers nieuwe plattegronden gemaakt en opgehangen en zijn er nieuwe ontruimingsplannen gemaakt. Op twee andere locaties is er in 2021 door de afdeling facilitair met de clustermanager en de teams een inventarisatie geweest van zaken die aangepakt dienen te worden. Dit betreft zowel klein onderhoud, zoals bijvoorbeeld schilderwerk, maar ook grote renovaties als bijvoorbeeld het vervangen van het dak. Daarom is

voor beide locaties besloten om te kiezen voor een grote renovatie in één keer. Gezien de grote impact hiervan betekent dit dat de bewoners tijdens de renovatie niet op locatie kunnen verblijven. In 2021 zijn alle voorbereidende taken opgepakt, zoals het zoeken van vervangende huisvesting, aanvragen van vergunningen, een overeenkomst met een aannemer aangaan etc. Dit maakt dat in 2022 op beide locaties de renovatie plaats kan gaan vinden. Op één locatie is er in het woonhuis sprake van achterstallig onderhoud aan het dak. Dit wordt opgepakt met de verhuurder van het pand en is onderdeel van het MJOP. Eén locatie zal in 2022 verhuizen naar een andere plek waardoor er in 2021 geen aanpassingen zijn gedaan.

Plaatsingen

Doel/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 betrokken. 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.

Resultaat

Het proces om de screeningsprocedure te optimaliseren is nog volop in ontwikkeling. De analyse is lopend en er komen al vele verbeterpunten naar voren. Enkele verbeterpunten, die al zijn doorgevoerd, zijn het breder opvragen van achtergrondinformatie, het plannen van een extra kennismakingsgesprek (om de bewoner te leren kennen en vice versa) voordat de bewoner op de wachtlijst wordt geplaatst en voorwaarden, die gerealiseerd moeten zijn voorafgaand aan de plaatsing wanneer het een bewoner met veel bijkomende problematiek betreft. Denk hierbij aan een gerealiseerde samenwerking met de GGZ partij/verslavingszorg/specifieke therapeuten etc. uit de regio. Ook is er in sommige gevallen afgesproken dat het een voorwaardelijke plaatsing betreft, waarbij de terugplaatsingscriteria vooraf helder gesteld zijn.

Al snel bleek dat de gehele procedure 'screening en intake' een te omvangrijk proces is om als geheel middels Lean te onderzoeken. In de verdere optimalisatie zullen we er onderdelen uit pakken waarbij we gaan prioriteren en eerst gaan behandelen waar de meeste last ervaren wordt. Zo constateerden we dat 'doorplaatsingen' een lastig onderdeel is. Wanneer wij afwijzen op basis van dossier willen we een helpend advies kunnen meegeven. We gaan met dit onderdeel en andere onderdelen verder binnen de plaatsingscommissie.

Op meerdere locaties wordt het team meer actief betrokken in het proces via rondleidingen, kennismakingen etc. Medewerkers voelen zich hierdoor meer gehoord en betrokken. Belangrijk is wel om met alle betrokkenen goed duidelijk te hebben waar taken en verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden liggen.



4. Het reilen en zeilen binnen de volwassenenzorg bij Ambiq

In dit hoofdstuk wordt de werkwijze binnen volwassenenzorg beschreven en wordt er cijfermatige informatie gedeeld en toegelicht.

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 voor de bewoner 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 een 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. Om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van de bewoners, vullen de pb'ers samen met de bewoners de Krachtenwijzer in. Vanuit dit instrument wordt inzicht verkregen voor zowel de bewoner als de begeleider op welke levensgebieden de bewoner zelfredzaam is en op welke gebieden hij ondersteuning behoeft door het informele of formele netwerk. De bewoner wordt zoveel mogelijk in zijn waarde gelaten en gerespecteerd in wie hij is. We gaan uit van zijn eigen kracht. Daarbij respecteren wij de keuzes van de bewoner, zolang deze binnen de toelaatbare normen passen.

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 ontwikkelingsmogelijkheden. Dat doen wij door te variëren met de grootte van de leefwereld, de mate van hulp/nabijheid en met het oefenen van nieuw gedrag. Er is ruimte om te kunnen vallen en weer opstaan, de begeleiding ondersteunt hierin maar laat de bewoner zijn eigen proces doorlopen.

Experimenteren

In de tweede fase 'variëren' verkennen we samen met de bewoner zijn ontwikkelingsmogelijkheden. 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 er is minder hulp bij het aanleren van nieuw gedrag. Uiteraard is er wel begeleiding waarop de bewoner kan terugvallen. Dit zal op iets meer afstand staan om daarmee meer speelruimte voor de bewoner te creëren.

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 zelf verantwoordelijk kunnen zijn voor hun doen en laten. Zo willen we bij de bewoner een passende, maximale autonomie op de verschillende levensgebieden bereiken. De verbondenheid vanuit de opgebouwde werkrelatie is hierin van groot belang, net als het, door de bewoner verworven gevoel van competentie, wat gestimuleerd wordt door begeleiding. 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 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 kan beschrijven, meedenken en reageren op zijn eigen rapportage om zo invulling te geven aan zijn eigen leven. Dat hij zijn geheel

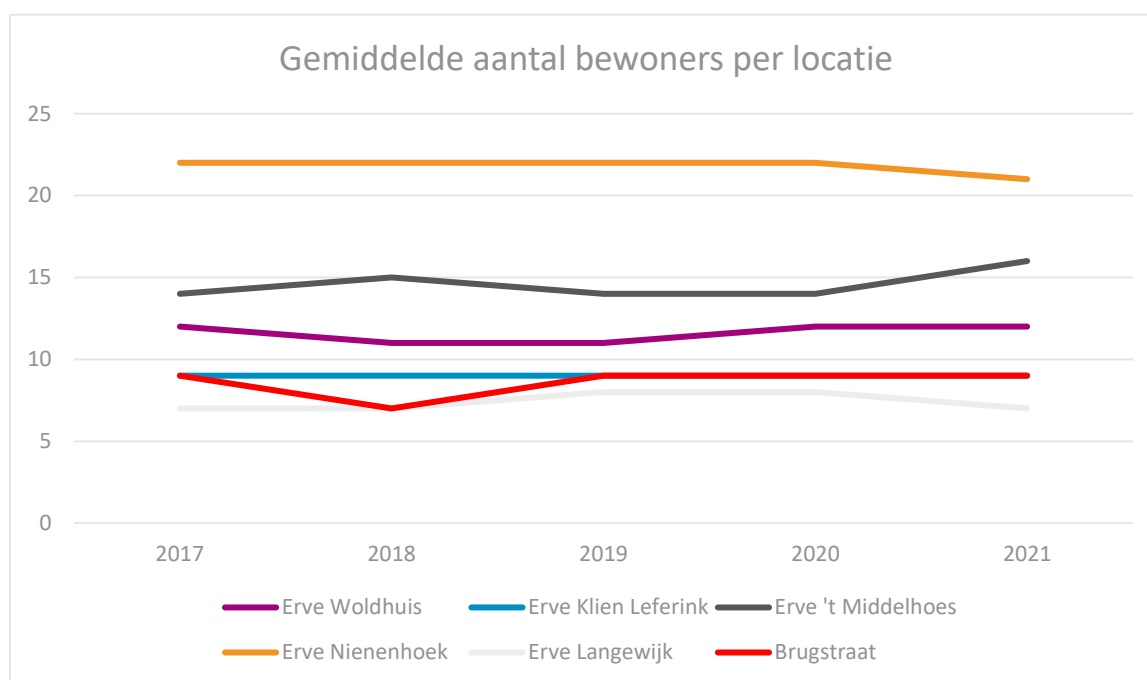
eigen plekje op de verschillende leefdoeinen gevonden heeft, zowel qua wonen, werk en vrije tijd – passend bij de mogelijkheden en interesses van de bewoner - en daarbij een voor hem zinvol bestaan kan leiden.

4.1 Volwassenenzorg in cijfers en duiding

Hieronder vindt u cijfermatige informatie rondom aantallen bewoners, FOBO meldingen, incidenten en Wzd. Informatie rondom medewerkers staat beschreven bij bouwsteen 3.

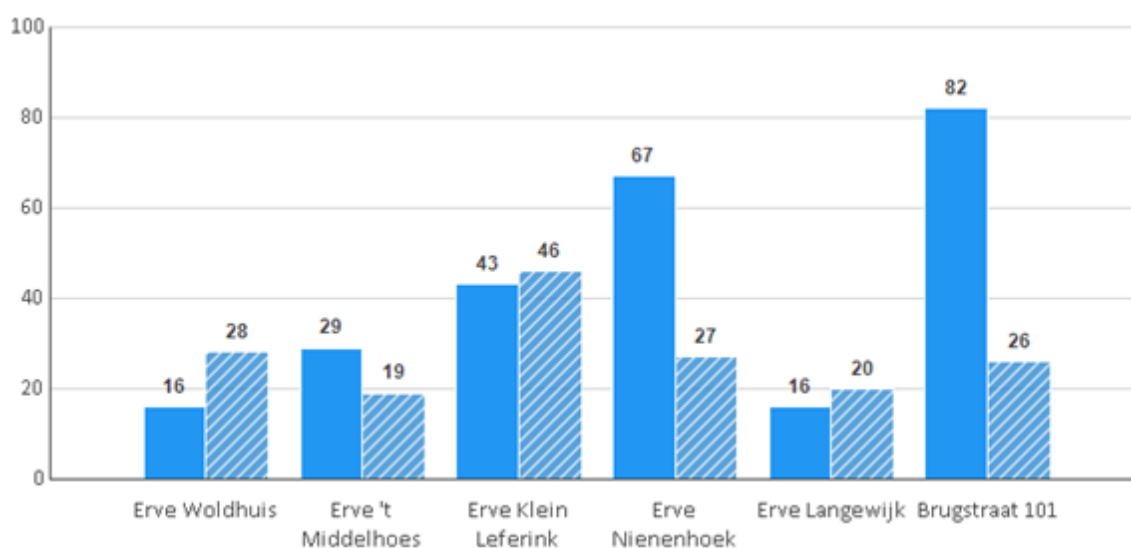
Bewoners

Verdeling aantal bewoners per locaties voor volwassenenzorg



FOBO meldingen: meldingen incident cliënten

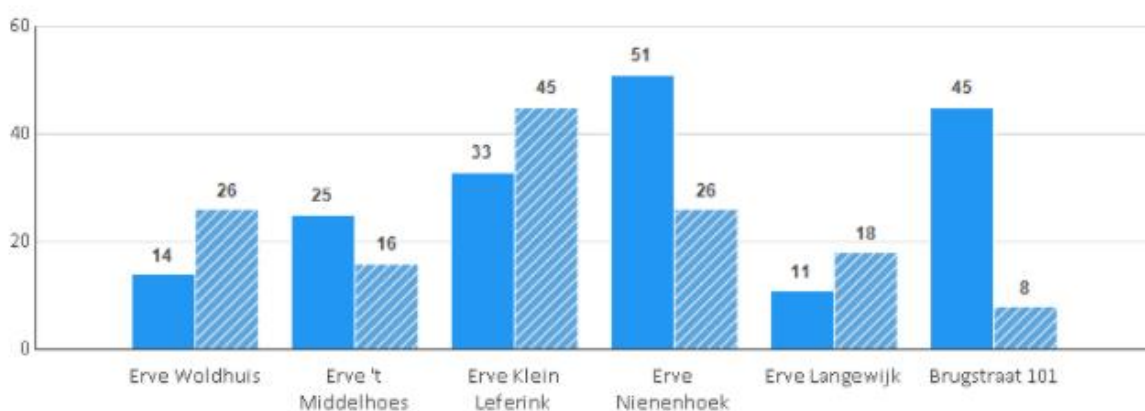
De FOBO-meldingen zijn te verdelen onder 'incident cliënten' en 'grensoverschrijdend gedrag'. In onderstaande grafiek ziet u de meldingen die vallen onder 'incident cliënten'. We verstaan



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 2021 ten opzichte van het aantal meldingen in 2020 per locatie. Het valt op dat voornamelijk bij twee locaties de meldingen zijn gestegen.

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 45 van de 82 meldingen 'incident cliënten' in 2020 over medicatie. Het valt op dat bij sommige locaties de meldingen gedaald zijn, bij andere locaties gestegen. Hierbij is wel te zien dat het aantal meldingen in totaal ook is gestegen.



Meldingen grensoverschrijdend gedrag verder opgesplitst naar 'gebeurtenis vooraf'

Onder 'grensoverschrijdend gedrag' verstaan we alle vormen van fysieke en verbale agressie die tijdens werkzaamheden met bewoners zijn voorgevallen. Hieronder vindt per locatie wat de reden is geweest van een melding.

Erve Woldhuis



Erve 't Middelhoes



Erve Klein Leferink



Erve Nienenhoek



Erve Langewijk



Brugstraat



	Geen aanwijsbare provocatie/aanleiding		Onvrede en agitatie
	Verergering van de psychiatrische stoornis		Overig
	Bewoner was het oneens met vrijheidsbeperkende maatregel		Bewoner is iets geweigerd
	Bewoner was het oneens met bejegening door medewerkers		Hulp bij dagelijkse behoefte
	Conflicten, pesterijen of ander gedrag van medecliënten		
	Bewoner was het oneens met behandelafspraken		

Uit bovenstaande is af te lezen dat aanleidingen voor incidenten heel divers zijn en ook per locatie verschillend zijn. Dit heeft ook te maken met de populatie en problematiek binnen een locatie.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Er zijn in totaal 6 meldingen vanuit de volwassenenzorg waarin vrijheidsbeperkende maatregelen zijn ingezet op onvrijwillige basis. Er zijn relatief weinig vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet binnen de volwassenenzorg. Mogelijke verklaringen voor laag aantal meldingen kan zijn dat er nog steeds sprake is van onder registratie. Dit betekent echter niet dat teams niet bezig zijn met het thema. Rondom verloop van de implementatie van WZD verwijzen we naar ons verbeterpunt voor 2021.

Binnen volwassenenzorg streven we ernaar om vrijheidsbeperkende maatregelen in overleg en dus op vrijwillige basis in te kunnen zetten voor een zo kort mogelijke periode. Hierin is het van belang dat de bewoner voldoende snapt waarom een maatregel nuttig kan zijn, daarnaast is het gevoel van eigen regie hierin voor bewoners belangrijk.

Op het Erve 't Middelhoes zijn er vier interventies geweest bij twee cliënten. Bij Erve Woldhuis waren er twee interventies bij één cliënt. Bij Erve 't Middelhoes waren dit fysieke fixaties (beperken van bewegingsvrijheid). Bij Erve Woldhuis overige beperkingen (aanbrengen van beperkingen om het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de cliënt iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen). Alle interventies hebben niet langer dan 70 minuten geduurd.



5. 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. De handreiking kwaliteitsrapport en visitatie benoemt drie bouwstenen: zorgproces rondom individuele bewoner, cliëntervaringen en teamreflecties. Hieronder beschrijven we per bouwsteen de belangrijkste zaken uit 2021.

5.1 Bouwsteen 1: zorgproces rondom individuele bewoner

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

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 één 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 in 2020 begonnen met de pilot Krachtenwijzer binnen Jouw Omgeving. De Krachtenwijzer is de zelfredzaamheidsmatrix ingebouwd binnen Jouw Omgeving. Tijdens de pilot zijn er enquêtes gehouden bij bewoners en begeleiders over de Krachtenwijzer. Hierin is een voor-, tussen- en nameting gehouden. Concluderend kan gesteld worden dat de Krachtenwijzer door de bewoners als prettig wordt ervaren. Echter geeft 30% (10 metingen) van de bewoners bij de tussenmeting aan dat zij niet betrokken worden bij het invullen van de Krachtenwijzer en 55% (11 van 20 metingen) bij de eindmeting. Wanneer bewoners onvoldoende eigenaarschap ervaren, zal de effectiviteit van het willen werken aan doelen minder kunnen zijn. Vanuit zowel begeleiders en bewoners komt naar voren dat er goed moet worden gekeken naar de frequentie van het inzetten van de Krachtenwijzer. Wanneer bijvoorbeeld een bewoner kleine stappen maakt en hierdoor mogelijk zelfs langer dan één jaar aan zijn doel werkt, kan het demotiverend werken om na een half jaar de Krachtenwijzer in te moeten vullen en hierin onvoldoende effect te zien van het werken aan het doel. Daarnaast zijn sommige bewoners al jaren stabiel en tevreden rondom hun eigen leven en is het voor deze bewoners bevredigend genoeg om stabiel te blijven in plaats van verder ontwikkelen. Deze bewoners zitten aan het maximale binnen hun eigen kunnen. De Krachtenwijzer kan dan een negatief effect hebben, omdat het deze bewoners niet lukt om verder te ontwikkelen. Voor met name de bewoners die nog meer ontwikkelingsgericht zijn werkt de Krachtenwijzer als positief en stimulerend. Gezamenlijk met de begeleider kan er op een overzichtelijke manier inzicht worden verkregen over de te maken stappen binnen de levensdomeinen. Daarnaast stimuleert de Krachtenwijzer de ondersteuning vanuit het netwerk.

Vanuit de eindbeoordeling geeft 65% (13 van 20 metingen) van de bewoners aan de Krachtenwijzer graag te willen blijven gebruiken. 20% geeft aan het wel te willen blijven gebruiken, maar op een andere manier. Vanuit de begeleiders geeft 66,67% (6 van 9 metingen) aan dat ze door gebruik van de krachtenwijzer meer inzicht hebben verkregen op de zelfredzaamheid van de bewoners. 77,78% (7 van 9 metingen) van de begeleiders geeft aan de Krachtenwijzer te willen blijven gebruiken.

"Ik weet waar ik mee bezig moet."

"Ik kan de doelen wel zelf bedenken met mijn pb-er."

"Super handig."

"Duidelijk erin staat wat je kan doen."

"Geen idee, ik gebruik het niet."

Bewoners volwassenenzorg Ambiq

[reactie op het gebruik van Krachtenwijzer]

"Invullen kan beter, moet te vaak terug etc."

"De taal mag meer duidelijk zijn, ik begrijp de taal niet altijd."

"Makkelijker in gebruik."

Bewoners volwassenenzorg Ambiq

[reactie op wat er beter kan bij Krachtenwijzer]

Op sommige locaties is de Krachtenwijzer nog onvoldoende van de grond gekomen. Dit heeft verschillende redenen:

1. Nieuwe collega's: er zijn op verschillende locaties in het jaar 2021 meer wisselingen geweest in begeleiders. Ook zijn er op verschillende locaties meerdere wisselingen geweest in clustermanager en gedragswetenschappers (tandem).
2. Onrust die op de groep heeft geheerst, waardoor prioriteiten op die momenten anders liggen. Meer focus op veiligheid en stabiliteit op de groep.

Volwassenenzorg blijft Krachtenwijzer gebruiken, gezien dit de meest passende vorm is om doelen vorm te geven binnen Jouw Omgeving. Echter zal er per bewoner gekeken worden in welke vorm het gegoten wordt. Dit kan betekenen dat voor sommige bewoners het elk half jaar ingevuld wordt. Voor andere bewoners één keer per jaar. Maar ook de domeinen hoeven niet meer standaard allemaal ingevuld te worden. Hierin kan de bewoner gezamenlijk met betrokken hulpverleners afspraken over maken, die aansluiten bij de behoefte van de bewoner om zich voldoende te kunnen ontwikkelen.

"Helder en overzichtelijk."

"Gebruiksvriendelijk"

"Het is een mooie manier door het in te vullen van Krachtenwijzer aan welke doelen/werkpunten de bewoner kan werken."

"Het is voor de bewoner duidelijk te zien wat goed gaat en waar nog verbeterpunten liggen."

"Je gaat bewuster en meer doordacht kijken naar de zelfredzaamheid van de cliënt en waar hij/zij hulp krijgt. Ook merk ik dat je beter kijkt of die hulp nodig is en minder kan of juist meer moet zijn. Je krijgt een completer beeld van de cliënt."

"Ik vind het mooi dat er onderscheid gemaakt wordt tussen verschillende leefgebieden."

"Gebruiksgemak mag nog wel iets beter."

"Ik vind het erg top dat de doelen en werkpunten doorrollen in het persoonlijk plan en in de rapportage, zodat je gelijk gericht en zorgvuldig kan rapporteren en verslagen maken."

"Het onderscheiden van werkpunten mag nog wel iets meer. Soms zijn er meer doelen op één leefgebied, waardoor je de werkpunten per doel niet makkelijk neer kan zetten. Het zou mooier zijn als je per leefgebied doelen kan aanmaken en die doelen werkpunten kan geven. Zo kan je beter afvinken."

Begeleiders volwassenenzorg Ambiq
[reactie op het gebruik van Krachtenwijzer]

5.2 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

Cliënten hebben in afgenomen onderzoeken en individuele gesprekken met hun pb'er en andere begeleiders aangegeven tevreden te zijn over de mate waarin zij regie kunnen voeren.

Zij zijn tevreden over het reilen en zeilen van de afdeling en de manier waarop begeleiding met hun omgaat. Aandachtspunt blijft de opvolging (overdracht) van afspraken en eenduidigheid in het nakomen daarvan door begeleiding.

Er wordt steeds goed gekeken naar de persoonlijke behoeften van cliënten. Tijdens de halfjaarlijkse behandelplanbesprekingen zijn de wensen en dromen van de cliënten dan ook ons uitgangspunt van de in te zetten zorg. Deze worden voorafgaand aan de bespreking besproken tussen bewoner en pb'er. Vervolgens ondersteunt de pb'er de bewoner om zijn wensen en dromen kenbaar te maken in de behandelplanbespreking.

We doen er iedere dag alles aan om mensen met een licht verstandelijke beperking zo goed mogelijk te helpen. We zoeken steeds naar de beste manieren om dit te doen. De Innovatieprijs 2021 zocht naar dit soort vernieuwende ideeën. En we hebben een winnaar.

Die winnaar is Felicia Tol. Zij woont op locatie Erve 't Middelhoes in Rietmolen. Ze kwam met het idee van de hulphond. Ze vertelt er zelf over.

“Ik kwam op het idee, omdat ik het ergens op tv had gezien en op YouTube dat er een hulphond is om mensen te helpen. Ik kwam daardoor op het idee omdat ik dacht dat het voor jongeren maar ook volwassenen zou helpen om hun gevoel te delen met de hulphond. Al is het alleen even een stukje wandelen, vaak helpt dat ook. Ook helpt het om makkelijker met iemand te praten als een hulphond er bij is en dat ze samen gaan wandelen. Jongeren die onrustig zijn of even het niet meer weten of verdrietig zijn kunnen altijd bij de hond terecht. Honden voelen je vaak aan en vertellen niks door.”

De uitreiking van de prijs vond 7 april plaats op 't Middelhoes. Felicia was erg blij met haar prijs.

Maar wat er met het idee gebeuren?

Projectleider e-health Martijn Wesseling vertelt: “Felicia wordt onderdeel van de projectgroep. Samen onderzoeken we dan in hoeverre de hulphond een oplossing is die bij Ambiq past. We gaan het idee verder uitwerken. Is het bijvoorbeeld een echte hond of een robohond, en waar zal die voor ingezet moeten worden?” Als blijkt dat dit goed past, wordt het uitgetoetst middels een pilot, project of experiment. Hierna wordt onderzocht of het idee een vast onderdeel kan worden.



Samen met het betrokken netwerk om de bewoner heen wordt dan bekeken wat haalbare doelen zijn voor het komende half jaar en wie daarin welke ondersteuning biedt.

De Krachtenwijzer is hierin ons uitgangspunt. Daarin komt ook naar voren of en op welke manier de bewoner ondersteuning behoeft in het behalen van zijn doelen.

Zeggenschap

Op alle locaties is er zeggenschap over wat er gegeten wordt tijdens groepsmaaltijden, inrichting van huis en tuin, invulling van dagbesteding (werkzaamheden), organiseren van groepsactiviteiten. Ook zijn er op de locaties bewonersvergadering die passend bij de wensen van de bewoners ingevuld worden.

Op een van de locaties is momenteel een verhuizing met daarnaast een uitbreiding van de woongroep bezig. Binnen de verhuizing worden bewoners actief betrokken in de ontwikkelingen rondom de verhuizing. Iedere maand is er een bewonersvergadering waar de bewoners actief ideeën kunnen aangeven, bijvoorbeeld ten aanzien van het leefklimaat. Ook wordt er gebruik gemaakt van een ideeënbus waarin bewoners blijvend ideeën kunnen aandragen ten aanzien van de woning. Bewoners geven aan wensen te hebben ten aanzien van inrichting in de woonkamer, bijvoorbeeld ontspannende activiteiten maar ook ten aanzien van begeleiding. Huisregels worden opnieuw bekeken in het kader van de Wzd en besproken om deze te herzien.

Nieuwe medewerkers hebben als onderdeel van de sollicitatie een dag(deel) meegedraaid op de groep om te ervaren of er een klik is met de bewoners en het team. Bewoners gaan regelmatig met de begeleiders naar de nieuwe woonlocatie, waarbij ook zij mee kunnen denken ten aanzien van facilitaire voorzieningen om deze randzaken optimaal te voorzien.

Leefklimaatonderzoek

Omdat er maar één (van de zes locaties) een representatieve respons heeft geleverd is enige voorzichtigheid geboden als het gaat om conclusies trekken uit de cijfers. Hier ligt dan ook onze eerste prioriteit: zorgen dat de respons hoger wordt. Het eerste onderdeel van dit proces is om uit te zoeken waarom de respons op de meeste locaties lager is dan gewenst. Tegelijkertijd gaan we onderzoeken bij de locatie waar de respons op gewenst niveau is, wat hieraan heeft bijgedragen. Op het moment dat het duidelijk is wat de oorzaken zijn die hier ten grondslag aan liggen zal er een plan opgesteld worden hoe de respons naar gewenst niveau gebracht kan worden.

In het onderzoek is er ook gekeken naar de corona periode. De bewoners lijken de meeste zaken niet anders te ervaren. Waar slechter op wordt gescoord is het dagprogramma. De algemene tevredenheid scoort nog hetzelfde als voor deze periode.

Het meest opvallende uit het onderzoek is de toenemende score aangaande de sfeer ervaren door de bewoners. Hoewel dit nog steeds beneden het peil ligt t.a.v. de referentiegroep is er wel een duidelijke stijging te zien.

Gemiddeld gezien wordt er door de bewoners een ruim voldoende toegewezen aan de elementen van het leefklimaat.

	Volgens bewoners		Volgens bewoners
Wat gaat er goed?	De bewoners ervaren een gemiddeld leefklimaat, wat weinig afwijkt van zowel de vorige meting als de referentiegroep. De bewoners lijken iets positiever over de groeimogelijkheden in vergelijking met de referentiegroep. Er is een positieve ontwikkeling van de sfeer op de locaties zichtbaar ten opzichte van de vorige meting. De bewoners kennen gemiddeld ruim voldoende rapportcijfer aan de elementen van het leefklimaat toe.	Wat kan er beter?	De bewoners lijken iets minder ondersteuning en groeimogelijkheden te hebben en iets meer repressie op de locaties te ervaren in vergelijking met de vorige meting. Het gaat om kleine verschillen. Er is sprake van een zeer lage respons. De resultaten van het leefklimaatonderzoek zijn mogelijk niet representatief en dienen met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

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. Volwassenenzorg wordt vertegenwoordigd door enkele bewoners 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. De cliëntenraad is betrokken en wordt betrokken bij het opstellen van het kwaliteitsrapport door meelesen, deelnemen aan intern beraad en externe visitatie.

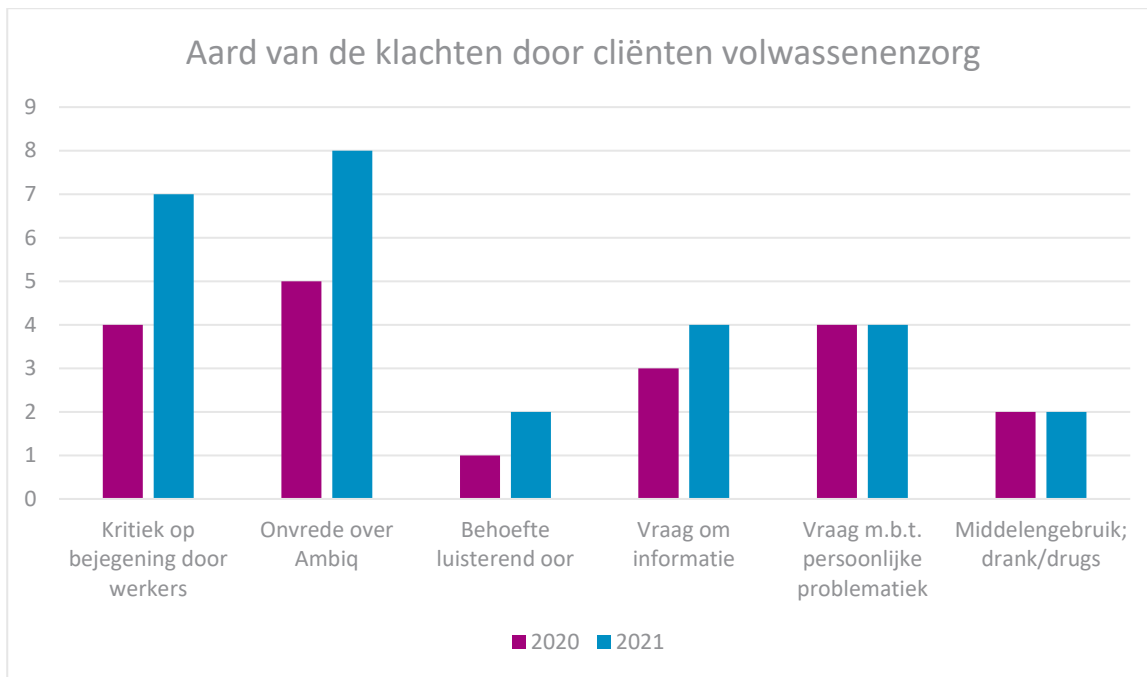
Klachten

In het proces van het oplossen van klachten hebben klachtenfunctionaris (KF), leidinggevenden en medewerkers elk hun eigen rol, maar het doel is 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. De functie van KF is wettelijk verplicht vanuit de WKKGZ.

De telling

In totaal zijn er in 2021 17 volwassenen, 1 ouders/familielid, 4 vanuit jeugd en 1 vanuit volwassenenzorg geweest die een of meerdere keren een gesprek hebben gevoerd met de klachtenfunctionaris.

Gesprekken	2020	2021
Volwassenen 18+	9	17
Ouders	5	1
Externen	3	0



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

De klachten van de volwassen bewoners hadden onder andere betrekking op:

- Het niet eens zijn met afspraken, verhaal kwijt, onzeker wat de toekomst brengt.
- Vraag om advies hoe het gesprek aan te gaan
- Niet tevreden met de verslaglegging, heeft grote gevolgen en consequenties.
- Niet eens met bejegening van woonbegeleider, er worden te snel conclusies getrokken zonder navraag gedaan te hebben.
- Dossier willen opvragen en inzien.
- Andere verwachtingen hebben voor de toekomst.
- Zich onheus bejegend voelen, gevoel hebben dat er niet goed geluisterd wordt en er onnodig discussie is en hierdoor laait emotie op.
- Ontevreden over hoe de communicatie met medewerker verlopen is: men voelt zich niet begrepen.
- Veel aandacht voor een paar bewoners, die dit opvragen. Hierdoor zelf maar weinig contact met woonbegeleiding.
- Huisvesting. Er zijn aandachtspunten voor herstelwerkzaamheden: waarom ene kamer wel en andere niet.
- Huisregels, waar liggen onze rechten en plichten.
- Vraag om advies hoe om te gaan met gedrag van groepsgenoot.
- Niet eens zijn met de afspraken, vinden dat er met twee maten gemeten wordt en dat dit verschillende consequenties heeft.

- Weg willen naar andere organisatie, andere plek.
- Zich niet gehoord voelen, onderliggend een andere vraagstelling; zich eenzaam en niet altijd begrepen voelen.
- Onduidelijkheid over gemaakte afspraken.

Opmerkingen

Een aantal zaken valt op:

- In vergelijking met vorig jaar zijn er dit jaar geen corona gerelateerde klachten. Het kwam wel eens ter sprake tijdens het bespreken van een klacht, maar deze werden snel opgepakt en naar wens afgerond.
- 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 soms niet doorverwezen worden.
- 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;
 - zich niet gehoord voelen;
 - niet eens zijn met huisregels; vooral zero beleid middelengebruik en handhaving hiervan;
 - niet eens zijn met de afspraken;
 - te veel aandacht gaat naar een klein, specifiek aantal bewoners, die veelal aandacht opeisen.
- Het merendeel van de problemen houdt verband met communicatie en verwachtingen die men heeft. De communicatie verloopt niet goed, waardoor er onduidelijkheden ontstaan. Door met elkaar in gesprek te gaan, wordt dit uitgesproken en vaak opgelost. Verwachtingsmanagement kan hier een grote en goede rol in spelen.

Aandachtspunten ter voorkoming van klachten

- Zorg voor een goede overdracht, zowel tijdens het wisselen van dienst als bij vertrek naar een andere groep/organisatie.
- Nabespreken van de klacht met betrokken mensen: 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.
- Biedt een luisterend oor, wat zegt de bewoner echt.
- Geef uitleg waarom bepaalde keuzes gemaakt worden, soms voelen bewoners zich tekortgedaan.
- Ambiq hecht veel waarde aan haar visie en kernwaarden. In de visie staat de bewoner centraal. Kijk om die reden zoveel mogelijk naar het individu en wat die persoon nodig heeft. Binnen Ambiq zijn er huisregels opgesteld. Vanuit deze regels zijn er per groep ook weer huisregels opgesteld. Zijn deze samen met de bewoners opgesteld en worden deze geëvalueerd?
- Erkenning geven wanneer ouders/bewoners klagen.
- Alert zijn op privacy.
- Uitleg geven waarom er zero beleid is en er afspraken omtrent middelengebruik zijn gemaakt.

Aanbevelingen

De aanbeveling m.b.t. de huisregels kan gehandhaafd blijven. Door COVID-19 hebben er te weinig groepsbezoeken plaatsgevonden en zal dit voor komend jaar ook de aandacht hebben. De gesprekken waren met name individueel gericht.

- Huisregels: halfjaarlijks de huisregels bespreken en evalueren op de groep met alle betrokkenen. Bij iedere nieuwe plaatsing kijken of ze nog van toepassing zijn. Monitoren hoe het verloopt met het afschaffen van kamermomenten en standaard bedtijden.
- Verwachtingsmanagement: duidelijk de verwachtingen naar elkaar uitspreken, zodat zowel de bewoner als medewerker weet wat men van elkaar kan verwachten.

5.3 Bouwsteen 3: betrokken en vakbekwame medewerkers

Met onderstaand interview met Jochem Marsman, begeleider op Erve 't Middelhoes geven we u graag een beeld van de volwassenenzorg door de ogen van een medewerker.

Jochem Marsman (34 jaar) werkt als pedagogisch medewerker op locatie Erve 't Middelhoes in Rietmolen. Al ruim veertien jaar. Hij is betrokken geweest bij de start en heeft vele bewoners zien komen en gaan. Over een betrokken medewerker met hart voor de volwassen bewoners: "Bewoners willen hier oud worden."

Erve 't Middelhoes is een locatie in het rustige buitengebied van Rietmolen. Het bestaat uit drie gedeelten: het woongedeelte met de woonruimtes voor de bewoners, het centrale gebouw met verschillende ruimtes (creatief, sport en kantine) en de werkschuur waar bewoners en collega's bezig kunnen zijn met houtbewerking. "Het is een mooie locatie. Het is dus een woongroep en dagbestedingslocatie in combinatie met behandeling. Denk aan therapie of EMDR."

Op de locatie bevindt zich een gemengde doelgroep. Mannen, vrouwen, van 20 tot 60+ jaar oud: alles loopt hier door elkaar. De problematiek is uiteenlopend van hechting tot verslaving en van trauma tot agressie. Er is nu plek voor zo'n vijftien bewoners. "De locatie moet voor hen prikkelarm zijn. Vandaar dat we wat minder bewoners hebben dan voorheen, maar met een wat hogere zorgswaarte. We geven hier immers 24-uurszorg, dus de prikkels moeten zo minimaal mogelijk gehouden worden. Anders vinden bewoners het lastig om hier te zijn."

Met trots vertelt hij over een cliënt. "Er kwam een paar jaar geleden een bewoner binnen waarmee we nauwelijks in contact kwamen. Hij gooide stenen vanuit de straat. Om daar doorheen te prikken, contact met hem te maken en uiteindelijk groei te zien; daar word ik heel blij van. En natuurlijk heb je soms baaldagen. Maar het kan ook heel goed gaan, want je ziet iemand groeien. Nu gaat hij met een lachend gezicht mee om brandhout te zagen en geeft hij zich op sommige dagen aan het eind van de dag een 10 als cijfer. Zo'n ommezwaai is goud. Je wilt als hulpverlener altijd meer, maar je mag best tevreden zijn met de resultaten die je behaald hebt."



Een kernwoord hierbij is zelfvertrouwen: bewoners moeten uiteindelijk een prettige dag hebben.” ‘s Avonds kunnen de bewoners dan naar hun woonruimte om hun eigen ding te doen. “Het is een thuis voor de bewoners. Dat huiselijke gevoel proberen we hen ook echt te geven en te laten voelen. Bij ons mag je zijn wie je wilt zijn. Bewoners die hier nu zitten willen hier ook graag oud worden. Het zou mooi zijn als dat ook mogelijk is. Naar de toekomst kijken kan niemand, maar we zijn op de goede weg met elkaar.”

Overdag met z'n allen bezig voor elkaar

Over het algemeen volgen de bewoners overdag dagbesteding. De werkzaamheden op de dagbesteding zijn niet te vangen in één zin. “Het is heel wisselend wat we doen. Maar we kijken altijd naar de bewoner zelf: wat heeft hij nodig en wat wil hij graag. Daar kunnen verschillende taken bij passen, zoals het inpakken van producten in dozen, omgaan met collega’s, zagen van brandhout en het onderhouden van een moestuin. Het onderhouden van de moestuin heeft als resultaat dat we in de zomer vaak appelmoes of jam kunnen maken. Daarnaast laten we elke maand een nieuw thema aan bod komen waarover we in gesprek gaan met de bewoners.” Ook zijn er ook een flink aantal dieren op het terrein te vinden. “We hebben varkens, geiten, een pony en wat kippen. En sinds kort hebben we ook ezels. Daarvoor hebben we met de bewoners een heel verblijf gemaakt. Je hebt hier echt het boerderijgevoel als je op het terrein komt. Dat werkt ook goed voor de bewoners: je kunt ze verantwoordelijk maken voor de dieren en ze krijgen er een gevoel bij. Ze gaan zich hechten.”

De volwassenenzorg in verbinding

“Ik denk dat er steeds meer aandacht komt voor de volwassenenzorg binnen en buiten Ambiq. Dat verdienen onze bewoners ook. We zijn en blijven druk bezig met onszelf te profileren. Daarnaast zien we bijvoorbeeld meer doorstroom vanuit de jeugdgroepen van Ambiq naar de volwassenenzorg. We vinden intern de samenwerking met onze collega’s van jeugd, bijvoorbeeld als een jeugdgroep een vraag heeft om fietsen te laten repareren. Dan komen wij in actie.” “Ik vind het fantastisch om anderen te motiveren. Om het beste in ze naar boven te laten halen.” Jochem heeft dan ook een bewuste keuze gemaakt voor de dagbesteding in Rietmolen. “Ik kan niet stil zitten. Ik moet wat te doen hebben en ik werk graag mee aan projecten. Bovendien ben ik graag buiten aan het werk. Dat kan allemaal op de dagbesteding.”

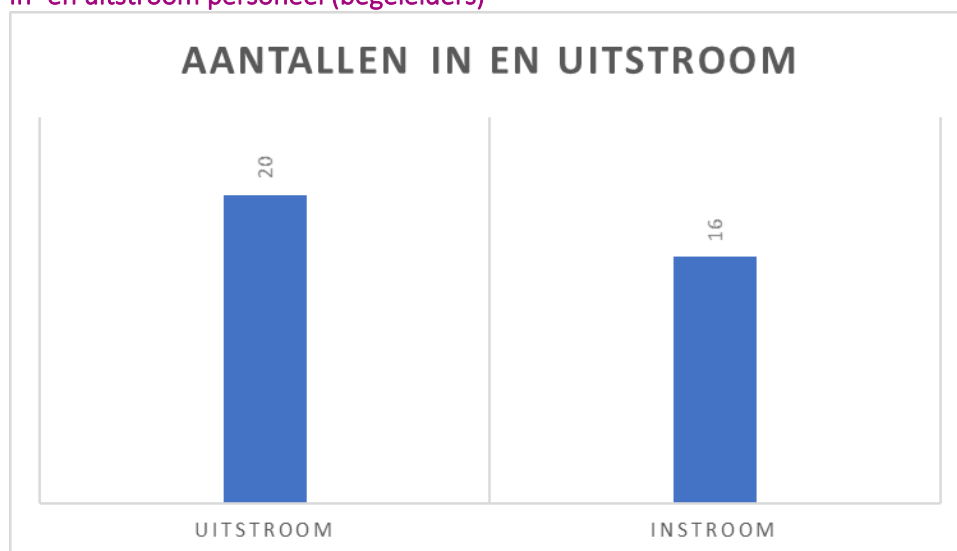
Personeel

	Gemiddelde personeelssterkte	Aantal begeleiders	Ziekteverzuim	Gemiddelde verzuimduur
2020 Totaal Ambiq	629,22 fte		7,96 %	39,16
2020 Begeleiders volwassenzorg	66,76 fte	79	12,26 %	33,76
2021 Totaal Ambiq	627.17 fte		8.04 %	41.21
2021 Begeleiders volwassenzorg	67.16 fte	73	9.33 %	54,86

In bovenstaande overzicht is af te lezen dat de verzuimcijfers Ambiq breed afgelopen jaar gestegen zijn ten opzichte van 2020, terwijl binnen de volwassenenzorg het verzuimcijfer in 2021 juist gedaald is ten opzichte van het jaar ervoor. Dit heeft voor een groot deel te maken met medewerkers die in langdurig verzuim zaten en daar ofwel van hersteld zijn, of uit dienst zijn gegaan.

Daarnaast zijn de verzuimcijfers in het algemeen hoog, wat voor een deel corona gerelateerd is. Maar dit heeft ook overige oorzaken, zoals psychisch verzuim. Ambiq heeft hier een werkgroep 'duurzame inzetbaarheid' voor in het leven geroepen om te kijken hoe de inzetbaarheid en het verzuim positief beïnvloed kan worden.

In- en uitstroom personeel (begeleiders)



Het verloop van medewerkers binnen Ambiq is 15,38%. Ook binnen Ambiq merken we de krapte op de arbeidsmarkt. Zoals in de tabel te zien is, is er meer uitstroom van begeleiders geweest dan instroom. Met verschillende vertrekkende collega's zijn exitgesprekken geweest om te achterhalen wat de motivatie voor vertrek is en hoe Ambiq hier invloed op kan uitoefenen. De

redenen waren echter zeer divers, bijvoorbeeld werkdruk, inhoud van het werk, salaris en arbeidsvoorwaarden, maar bijvoorbeeld ook werk-privé balans, een verhuizing of toe aan een nieuwe uitdaging. Binnen Ambiq wordt er vervolg aan gegeven hoe zij medewerkers kunnen binden en boeien aan Ambiq.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Uit het onderzoek komt naar voren dat Ambiq sterk wordt aangeraden als werkgever. Bijna een derde geeft een 9 of 10. Medewerkers zijn zeer betrokken en ervaren hun werk als zinvol. Ze zijn trots op Ambiq en staan achter de doelstellingen. Medewerkers geven aan plezier te hebben in hun werk en er energie uit te halen.

Medewerkers zijn minder tevreden over hun werkzaamheden. Dit beïnvloedt de werksfeer en de bevologenheid. De ervaren autonomie ligt binnen een aantal functiegroepen lager. Meer vrijheid geven in hoe medewerkers het werk kunnen uitvoeren kan een positieve impuls aan de werkzaamheden geven. De balans tussen administratieve taken en overige taken is niet overal voldoende aanwezig. Men ervaart een steeds grotere administratieve last.

Medewerkers ervaren een minder goede balans tussen werk en privé en de aandacht ervoor lijkt niet overal voldoende te zijn.

Samenwerking met medewerkers onderling, met leidinggevende en met andere teams is in deze gekke tijd iets achteruit gegaan. Het is belangrijk om in gesprek te blijven om veiligheid en werksfeer niet achteruit te laten gaan. Ook bij het thuiswerken wordt de samenwerking en de sociale interactie met collega's het meeste gemist.

De begeleiders binnen de volwassenenzorg zijn tevreden over de werkzaamheden. In vergelijking met Ambiq ervaart de begeleider de thema's 'eigen regie op werk' en 'mijn team' als iets minder positief ten opzichte van het gemiddelde binnen Ambiq. Leiderschap van hun leidinggevende ervaren zij juist positiever dan gemiddeld.

Ambiq heeft met afgevaardigde groepen de analyse van het medewerkerstevredenheidsonderzoek bekeken en gezamenlijk een plan van aanpak opgesteld om met de verbeterpunten aan de slag te gaan.

Uitkomsten werkklimaat onderzoek

Er hebben in totaal 19 medewerkers een volledige vragenlijst ingevuld. T.o.v. de vorige meting: zowel het leiderschap van de leidinggevenden als van de behandelcoördinatoren wordt met name als controlerend en inspirerend ervaren, en in mindere mate als passief. In vergelijking met de vorige meting ervaren de medewerkers het leiderschap iets passiever en iets minder inspirerend. Uit de afzonderlijke vragen blijkt dat dit met name komt doordat de medewerkers in mindere mate aangeven dat hun leidinggevenden hun bewust maken van gemeenschappelijke waarden en idealen en de behandelcoördinatoren dragen niet altijd een duidelijke visie uit op mogelijkheden voor de medewerkers in de toekomst. Verder geven de medewerkers zowel over hun leidinggevenden als de behandelcoördinatoren met name aan dat ze advies geven wanneer nodig, laten zien hoe de medewerkers problemen vanuit verschillende gezichtspunten kunnen bekijken en ze spreken optimistisch over de toekomst.

Verder ervaren de medewerkers meer elementen van positief, dan van negatief team functioneren. In vergelijking met de vorige meting lijken ze daarentegen wel meer negatief, en

iets minder positief team functioneren te ervaren. Ondanks dat alle medewerkers aangeven informatie te delen met hun collega's, vinden ze dat er niet altijd sprake is van een goede informatie-uitwisseling. Ook geven meerdere medewerkers aan dat iedereen doet wat hij/zij zelf belangrijk vindt. Daarentegen vinden de meeste wel dat teamleden onverwachte situaties goed hanteren en er voldoende saamhorigheid is tussen de collega's.

De schalen omtrent werkmotivatatie laten zien dat de medewerkers relatief tevreden zijn en voldoende zingeving ervaren. In vergelijking met de vorige meting ervaren ze wel minder werktevredenheid. Ondanks dat de meesten hun werk relevant vinden en met plezier naar hun werk gaan, heeft niet iedereen het idee dat de bewoners door hun verblijf vooruit komen. Uit de overige schaalscores blijkt dat de medewerkers van de volwassenenzorg een iets hogere werkdruk ervaren en dat ze zich iets minder verbonden met Ambiq voelen. De overige schalen wijken nauwelijks af van de vorige meting.

T.o.v. de referentiegroep: in vergelijking met de referentiegroep ervaren de medewerkers het leiderschap van hun leidinggevendenden meer inspirerend, iets meer controlerend, maar ook iets meer passief. Het leiderschap van de behandelcoördinatoren wordt iets passiever ervaren. Verder ervaren de medewerkers iets minder positief, en iets meer negatief team functioneren. Ook lijken ze minder werktevredenheid te ervaren. Tot slot ervaren de medewerkers iets meer werkdruk, zijn ze minder positief over de werkomgeving en ervaren ze iets minder verbondenheid met de organisatie in vergelijking met de referentiegroep.

	Volgens medewerkers		Volgens medewerkers
Wat gaat er goed?	De medewerkers ervaren meer inspirerend leiderschap van hun leidinggevendenden in vergelijking met de referentiegroep. Er worden gemiddeld ruim voldoende rapportcijfers aan de elementen van het leef- en werkklimaat toegekend door de medewerkers. Zowel voor als na het coronavirus.	Wat kan er beter?	Over het algemeen lijken de medewerkers het werkklimaat iets minder positief te ervaren, zowel ten opzichte van de vorige meting als in vergelijking met de referentiegroep. Uit de rapportcijfers blijkt dat de medewerkers iets minder tevreden zijn over de personeelsbezetting sinds het coronavirus.

Scholing

Er zijn verschillende trainingen aangeboden afgelopen jaar. Enkele voor de volwassenenzorg breed en andere per team, aangesloten op de behoefte. Enkele trainingen waren verplicht gesteld, andere zijn optioneel en er zijn thema's behandeld binnen de teamvergaderingen.

Onder de verplichte trainingen viel de lopende training over psychiatrische ziektebeelden en psychofarmaca, die nu is afgerond. Alle begeleiders zijn daarin nu getraind. Wel dient er aandacht te zijn qua scholing zodra er veel nieuwe medewerkers komen en trainingen dus misschien herhaald moeten worden.

Medewerkers hebben de e-learning Wzd gevolgd op het interne opleidingsplatform Wijzer. Eind 2021 is de forensische leerlijn geplaatst op Wijzer. Dit wordt uitgerold in 2022. De gedragswetenschappers hebben in ieder team een training gegeven over het werken met de SEO: schaal emotionele ontwikkeling. Deze is als erg zinvol ervaren omdat dit concrete handvatten geeft in de dagelijkse praktijk. Daarnaast zijn ook verschillende trainingen aangeboden die optioneel gevolgd konden worden. Eén van die trainingen was suïcidepreventie, welke door veel begeleiders gevolgd is.

Ambiq zet in op het verbeteren van processen d.m.v. de Lean methodiek. Daarvoor heeft iedereen de mogelijkheid (gehad) om zich in te schrijven voor de Yellow Belt of Green Belt training om zich deze methodiek eigen te maken. Ook zijn binnen de teamvergaderingen thema's behandeld, zoals de WZD, seksuele ontwikkeling en verslaving.

De gedragswetenschappers hebben ook scholing gevolgd wat ten behoeve is van de ondersteuning van medewerkers en uiteindelijk de bewoners. Zo is er training gevolgd rondom behandelmethodie traumaoverwerking, afname van de DITS-LVB (interview rondom trauma gerelateerde klachten), training rondom het programma Nu Niet Zwanger, cursus snelle opvang bij seksueel misbruik en een training rondom slaapproblemen bij mensen met een verstandelijke beperking. Ook zijn er verschillende congressen gevolgd rondom transgender & LVB, VGN congres; gehandicaptenzorg en psychiatrie. Een gedragswetenschapper is in september 2021 gestart met de GZ-opleiding.

Teamreflectie

De teamreflectie vond dit jaar plaats bij vijf van de zes locaties en bestond uit één digitale bijeenkomst per team. Een onafhankelijke gespreksleider leidde de reflectie. De reflectie stond in het teken van 'de lessen door corona':

Hoe is het afgelopen jaar verlopen: als je terugkijkt op afgelopen jaar/jaren wat blijft je dan het meest bij? Wat ging er anders, moest er anders en wat is hiervan geleerd?

Binnen alle teams werd benoemd dat het vooral in de beginperiode (2020) voor iedereen wennen was en er bij bewoners wat weerstand was. In het rapport over 2020 is hier een aparte paragraaf over toegevoegd.

In 2021 is corona meer 'gewoon' geworden en zijn zowel bewoners als medewerkers er meer relaxed onder. Op alle locaties heeft men in meer of mindere mate met corona te maken gehad, zowel besmettingen bij medewerkers als bewoners. Medewerkers hebben meer de regie genomen binnen de maatregelen over wat er wel mogelijk was en paste bij hun locatie.

Wat een meerwaarde is gebleken was de eigen dagbesteding op het terrein van de locaties. Daar konden bewoners gewoon heen en kon ook ingezet worden om bewoners afleiding te bieden. Het maakte dat zaken zo normaal mogelijk door konden gaan en bewoners een dagritme hadden.

Vanuit meerdere teams werd gezegd dat het niet naar huis kunnen gaan of een weekend thuis kunnen verblijven lastig was voor de bewoners. Er is gezocht hoe dit wel mogelijk gemaakt kon

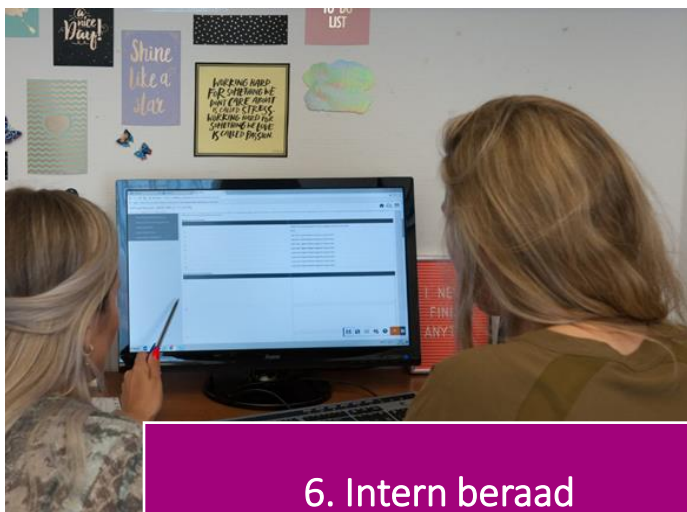
worden. Hiervoor zijn o.a. escapekaarten en zelftesten ingezet en is overleg geweest met het netwerk om ook hen hierin te betrekken. Ook het (tijdelijk) niet kunnen deelnemen aan activiteiten buiten de locatie maakte het al beperkte netwerk van bewoners nog kleiner en vroeg van medewerkers om alert te zijn op vereenzaming.

Mocht er ooit nog een situatie als deze voor komen dan is het essentieel om te zorgen dat bewoners wel met hun netwerk contact kunnen onderhouden. Voor bewoners was het digitaal contact hebben en ook het digitaal bijvoorbeeld therapie te volgen erg lastig en werd veel afgezegd.

Het waar mogelijk zorg dragen voor stabiliteit in het team heeft een positieve invloed gehad. Echter los van corona zijn er op meerdere teams wisselingen en uitval geweest. Het met eigen team of bekende invallers op te lossen droeg bij aan stabiliteit. Het op peil houden van een eigen invalpool is daarin zeer wenselijk.

Het online kunnen vergaderen als team maakte wel dat dit door kan gaan en zaken afgestemd konden worden. Een mix van online en live vergaderen wordt wel gezien als een optie voor de toekomst, al staan teams hier wel verschillend in. Ook enkele trainingen zijn online aangeboden. Dit ging op zich prima. Vanuit één team werd aangegeven dat informatie op deze manier bij hen minder beklijft.

Terugkijkend is het belangrijkste geweest om alles zo veel mogelijk gewoon door te laten gaan. Dat geeft rust bij de bewoners en daarmee bij het team.



6. Intern beraad

6.1 Werkwijze

Het intern beraad vindt 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 spreken 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 2022 medewerkers en bewoners ondersteunen om verder aan kwaliteit te werken?

6.2 Resultaat

Tijdens het intern beraad ontstonden er mooie gesprekken naar aanleiding van zaken die beschreven stonden in het rapport. Er wordt aangegeven dat het rapport de doorontwikkeling vanuit vorige rapport(en) beschrijft. Een van de belangrijkste dingen die telkens naar voren kwam is het schrijven van een passende visie die aansluit bij huidige bewoners én bewoners die in de toekomst verwacht worden en wat dat betekent voor de werkwijze. Keuzes die gemaakt worden kunnen dan getoetst worden aan deze basis, zoals welke bewoners passen in deze nieuwe visie, hoe gaat er gewerkt worden, wat moet er vanuit de organisatie gedaan worden om dit te faciliteren, wat heb je als medewerker nodig om met deze bewoners je werk te kunnen doen. Dit is een verbeterpunt voor 2022. Bewoners geven aan dat ze meer betrokken worden en inspraak hebben. In plaats van zorgen voor nu kijken naar zorgen dat. Die omslag was al begonnen, de invoer van de Wzd heeft hier nog meer bewustzijn in gebracht. Stabiliteit in teams en zichtbaarheid van aansturend tandem heeft een positieve invloed.

Vanuit zowel bewoners als medewerkers werd aangegeven om alert te zijn op de hoeveelheid onderzoeken. Te veel onderzoeken in zelfde periode maakt dat de motivatie tot deelname minder is. Belangrijk is uitleg te geven over het doel van een onderzoek en wat het oplevert om deel te nemen.



7. Externe visitatie

7.1 Werkwijze

Doel van de externe visitatie is een kritische en opbouwende reflectie door een blik van buitenaf rondom de inhoud van het kwaliteitsrapport en de logica van de gekozen verbeterpunten. Vooraf zijn er aan de visiteurs een aantal onderwerpen gestuurd waarover men vanuit Ambiq graag in gesprek wil:

- Is het rapport kritisch genoeg over hoe we zaken hebben georganiseerd?
- Wet zorg en dwang
- Medezeggenschap bewoners
- Inzet ervaringsdeskundigheid

Voor de externe visitatie op het kwaliteitsrapport zijn de volgende externe personen uitgenodigd:

- Mw. M. Stevelink, cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, LSR-landelijk steunpunt (mede) zeggenschap
- Mw. L. Colijn, gedragswetenschapper, Leger des heils

Gesprekspartners voor de externe visiteurs waren een afvaardiging van begeleiders en bewoners, gedragswetenschapper, clustermanager, bestuurder, hoofd behandeling en kwaliteit en adviseur beleid en kwaliteit.

Voorafgaand aan het gesprek hebben de externe visiteurs een rondleiding gehad op een van de locatie van volwassenenzorg, hier vond ook de visitatie plaats. De rondleiding werd verzorgd door een cliënt en een begeleider.

De visiteurs gaven terug het een prettig leesbaar en compleet rapport te vinden waarin niet alleen positieve zaken werden benoemd. Daar waar nog werk te doen is wordt benoemd en werd ook open besproken tijdens de visitatie. Wat op was gevallen waren de termen rust en stabiliteit die meerdere keren benoemd werden in het rapport. Is dat een hoofddoel? Hierover ontstond een mooie uitwisseling en werd geconcludeerd dat dit zeker mee moet worden genomen in de

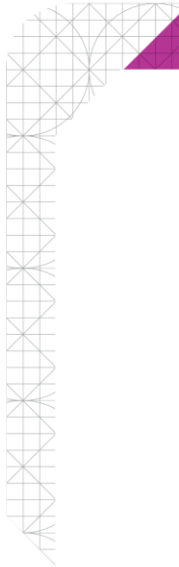
herziening van de visie omdat er veel meer gebeurt op de locaties. Balans tussen vasthouden en loslaten is misschien een passender omschrijving. Rondom de wet zorg en dwang was het advies om ons niet zozeer op registratie te richten, juist om ons vooral te richten op verdere implementatie, kennis deling en het gesprek hierover te voeren. Dit zowel met elkaar als met externen (zoals één van de visiteurs). Er is een goede start gemaakt en het is onder de aandacht bij zowel teams als bewoners. Het afbouwen van regels en het maken van meer cliëntgebonden afspraken leidt tot zowel spanning onder de bewoners als onder de begeleiders. Het verantwoordelijkheidsgevoel onder medewerkers neemt toe en de stabiliteit binnen een groep valt (deels) weg. Van belang is dat Ambiq begeleiders (onder)steunt wanneer iets mis gaat.

Bewoners en begeleiders noemen beide dat er meer aandacht is voor de zeggenschap van de bewoners. Dit is al een tijd in ontwikkeling en de verandering hierin wordt gemerkt. Goed om dit nog eens concreet uit te gaan vragen aan de bewoners zelf. Er is besproken wat een goede aanpak hiervoor zou zijn. Dit wordt toegevoegd aan het verbeterpunt.

Bewoners hebben recht op regie over eigen leven. Het met elkaar bespreken wie er uit een netwerk betrokken kan worden bij evaluaties van bewoners zou nog een stap zijn die op sommige locaties verder gemaakt kan worden.

Rondom de inzet van ervaringsdeskundigheid werden ervaringen uitgewisseld en gekeken naar welke opties er zouden kunnen zijn. Daarnaast werd duidelijk dat we binnen Ambiq verder zijn dan betrokkenen vooraf dachten. Het verbeterpunt hierover zal daarom worden aangepast.

We kijken terug op een prettige visitatie waarin ook dankzij de deelname en informatie van een bewoner veel hebben gehoord en samen vanuit allerlei disciplines konden kijken waar we nu staan en waar we heen willen. De verbeterpunten sluiten hier mooi bij aan.



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

8. Reflectie raad van toezicht (rvt)

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

Er is stil gestaan bij het proces, de verbeterpunten over 2021, belangrijkste zaken die in 2021 speelden en de verbeterpunten voor 2022.

De raad van toezicht is onder de indruk van de hoeveelheid werk dat verzet is, zowel op de locaties als bij het opstellen van het rapport. Het rapport geeft goed de belangrijkste items weer.

Er wordt gezamenlijk besproken hoe het rapport een volgende keer nog een verbeterslag kan krijgen.



9. Verbeterpunten voor 2022

Visie volwassenenzorg updaten

Doel/resultaat

Eind 2022 jaar is er een herziene versie van de pedagogische en behandelvisie voor volwassenenzorg

Onderbouwing

In 2017 is de visie voor volwassenenzorg toegevoegd aan de bestaande visie primair proces. Inmiddels heeft de zorg voor de (jong)volwassenen zich doorontwikkeld en is het wenselijk dit terug te lezen in de visie.

Hoe en wie

Twee gedragswetenschappers vanuit volwassenenzorg houden regie in de doorontwikkeling van de bestaande visie. Volgens een projectplan met concrete termijnen zullen de stappen uiteengezet worden en zullen verschillende disciplines (denk aan begeleiders, bewoners, therapeuten) worden betrokken voor input.

Uitbreiden kennis over forensische zorg

Doel/resultaat

Medewerkers hebben meer kennis over forensische zorg

Onderbouwing

Binnen volwassenenzorg wordt er gewerkt met forensische bewoners. Vanuit justitie is aangegeven dat er, om te kunnen werken met deze doelgroep, op bepaalde gebieden specifieke kennis moet zijn.

Hoe en wie

Op het interne platform Wijzer is de leerlijn forensische zorg beschikbaar gesteld voor de medewerkers binnen de volwassenenzorg. Er zal per locatie binnen de volwassenenzorg gekeken worden welke kennis nodig is. Uitgangspunt is dat er per team/medewerker twee modules per jaar gevolgd worden. Er is een advies van de gedragswetenschappers over de te volgen modules. Eind van het jaar 2022 is inzichtelijk welke modules gevolgd zijn en wat het heeft opgeleverd.

Eigen regie bewoners

Doel/resultaat

De huidige stand rondom eigen regie is onderzocht en geëvalueerd zodat er een concreet beeld is van hoe het nu doen en wat er nodig is om dit verder te ontwikkelen. Inzicht krijgen in wensen van bewoners op waar ze (meer) eigen regie op zouden willen.

Onderbouwing

Een van de belangrijkste uitgangspunten van het kwaliteitskader is dat bewoners meer betrokken worden en inspraak hebben in de aan hen verleende zorg. In het rapport 2021 en ook daarvoor is er al veel beschreven. Volwassenenzorg breed zijn er wisselende reacties omtrent overname zorg/beheersing (waarschijnlijk door vele wisselingen in aansturing gw/cm). De omslag in werken is ingezet en gesproken bewoners geven aan dat ze al veel betrokken worden en eigen regie ervaren. Echter dit is nog nooit concreet onderzocht.

Hoe en wie

Een gedragswetenschapper en clustermanager komen met een voorstel wat een passende manier is om hier met bewoners over in gesprek te gaan. Bewoners hebben aangegeven het liefst één op één of in klein groepje in gesprek te gaan of een vragenlijst samen invullen met een begeleider. Idee is om als onderlegger van de te bevragen onderwerpen de thema's uit het kwaliteitskader te nemen. De gesprekken zijn eind van het jaar afgerond en de uitkomsten zijn gebundeld.

Inzet ervaringsdeskundigen

Doel/resultaat

We hebben de inzet van ervaringsdeskundigen LVB op onze locaties onderzocht en een visie hierop gevormd.

Onderbouwing

Ervaringsdeskundigen blijken een grote bijdrage aan het zorgproces van bewoners te kunnen leveren. In het land wordt de ervaringsdeskundige op diverse wijzen ingezet: in gesprek met bewoners, als toevoeging en als vast onderdeel binnen een team of ter consultatie voor bewoners en/of medewerkers. Ambiq heeft de inzet van ervaringsdeskundigheid onderzocht en er is beleid ontwikkeld. Dit moet verder uitgerold worden binnen de zorg aan volwassenen. In mei 2022 wordt er een start gemaakt worden met het opleiden van ervaringsdeskundigen vanuit Ambiq.

Hoe en wie

Eén clustermanager en één gedragswetenschapper zullen hierin een onderzoeksopzet maken. De uitvoering van het onderzoek zal binnen het team van clustermanagers en gedragswetenschappers verdeeld worden. De vormgegeven visie zal binnen het overleg van de volwassenenzorg gedeeld en besproken worden, met als einddoel een gedragen gezamenlijke visie en vervolgmogelijkheden voor 2023.

Respons leef-werkklimaat onderzoek

Doel/resultaat

Respons van het leef-werkklimaat voldoet voor elke locatie aan de minimale eis (minimaal 30%)

Onderbouwing

De respons op de leef- werkklimaat onderzoeken is erg laag. Zo laag dat er geen conclusies uit getrokken kunnen worden en het niet mogelijk is om verbeteracties te formuleren. Het doel om de respons op gewenst niveau te krijgen is daarom ook voornamelijk beschreven met als doel om met gerichte verbetervoorstellen te komen. Voor deelnemers aan de onderzoeken moet duidelijk zijn wat er met de resultaten gedaan wordt en welke meerwaarde deelname voor hen heeft.

Hoe en wie

Er zullen twee regiehouders aangewezen worden om dit proces in grote lijnen te sturen. Echter zal elke CM voor zijn of haar locatie actief dit onderwerp onder de aandacht moeten brengen en zal er vanuit gedeelde verantwoordelijkheid gestuurd worden op dit onderwerp.

In de verbeterpunten zijn geen namen genoemd van verantwoordelijke personen. Wie dit zijn is en wordt afgestemd in het overleg volwassenenzorg, de verbindingstafel. Hieraan nemen alle clustermanagers en gedragswetenschappers van de volwassenenzorg locaties deel. Tijdens deze overleggen zal ook de voortgang op de verbeterpunten besproken worden.

Bronnenlijst

Geraadpleegde bronnen:

- Kwaliteitsrapporten Ambiq 2017, 2018 en 2019, 2020
- Strategische visie Ambiq 2020 -2025
- Instellingsjaarplan 2021
- Website Ambiq
- Notulen overleg kwaliteitsrapport zorgkantoren Zilveren Kruis en Menzis – Ambiq (d.d. 7 juli 2021)
- Onderzoeksrapport werk- en leefklimaat 2021
- Management Informatie Systeem (MIS) Ambiq
- Verslag FOBO commissie over 2021
- Jaarverslag klachtenfunctionaris 2021
- Jaarverslag onderzoekscommissie 2021
- 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 Gehandicaptenzorg 2017 – 2020, VGN