

Kwaliteitsrapport Volwassenenzorg 2022



ambiq

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Voorwoord.....	3
3. Volwassenenzorg bij Ambiq	4
4. Bouwstenen.....	6
Bouwsteen 1: zorgproces rondom individuele cliënt.....	7
Zo willen wij werken.....	7
Zo doen wij dit.....	7
Dit zijn de cijfers	8
Bouwsteen 2: Cliëntervaringen en participatie.....	10
Zo willen we werken.....	10
Zo doen wij dit.....	10
Dit zijn de cijfers	11
Bouwsteen 3: Betrokken en vakbekwame medewerkers	13
Zo willen we werken.....	13
Zo doen wij dit.....	13
Dit zijn de cijfers	14
5. Terugkoppeling focuspunten vanuit kwaliteitsrapport 2021	16
6. Focuspunten vanuit intern beraad & teamreflectie	18
7. Doorontwikkeling en geprioriteerde focuspunten 2023/2034.....	20



Inleiding

1. Inleiding

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 locaties Volwassenenzorg.

Op basis van cijfers, de uitwerking van de bouwstenen en de input vanuit diverse overleggen nemen we u mee in het proces dat we in 2022 met elkaar mochten doormaken. Hierin komen diverse thema's uit het kwaliteitskader aan bod en maken we weer een stap in het lerend verantwoord.

Thema's die naar voren komen zijn onder andere 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.

De belangrijkste uitkomsten van het kwaliteitsrapport 2021 zijn gebruikt als input voor de verdere ontwikkeling van Volwassenenzorg binnen Ambiq. Voor deze aandachtspunten zijn concrete verbeteracties geformuleerd en in gang gezet in 2022.

Aanvullend is het kwaliteitsrapport 2022 besproken tijdens het intern beraad en is informatie opgehaald bij de medewerkers doormiddel van teamreflecties.

Op basis van deze input wordt in het laatste hoofdstuk focus gegeven aan de ontwikkeling die Volwassenenzorg in 2023 verder mag gaan maken.



Voorwoord

2. Voorwoord

Waar we allemaal hoopten na twee COVID jaren weer meer ruimte te hebben voor nieuwe ontwikkelingen, was er in 2022 een andere factor die enorme impact heeft gehad op al onze bezigheden. De krappe arbeidsmarkt en het verloop van medewerkers heeft ons doen inzien dat we te maken hebben met een groot vraagstuk: hoe richten we in deze arbeidsmarkt de zorg zo in dat we kwalitatief goede zorg kunnen blijven garanderen en tegelijkertijd werkplezier en ontwikkeling van onze medewerkers realiseren?

Een antwoord geven op dit vraagstuk is onze ambitie voor komende jaren. Hier maken we u graag deelgenoot van. Dit kwaliteitsrapport geeft een open en eerlijk beeld van waar we het afgelopen jaar aan gewerkt hebben. We leggen verantwoording af over welke stappen we hebben gezet om samen onze doelstellingen te realiseren.

Ook geven we inzicht in de continue verbetering die we samen bewerkstelligen. Niet alleen voor onze cliënten maar ook zeker voor onze medewerkers. Dit doen we door met elkaar in gesprek te gaan én te blijven. De vertaalslag hiervan vindt u terug in dit rapport en is voedingsbodem voor verdere ontwikkeling in 2023.

Als nieuwe bestuurder ben ik trots op de kennis, kunde en bevlogenheid van alle medewerkers. Dit tezamen met de ontwikkelmogelijkheden stemt mij hoopvol voor de toekomst.

Ik wens u heel veel leesplezier!

Anita Schemmekes, raad van bestuur



Volwassenenzorg

3. Volwassenenzorg bij Ambiq

Bij Volwassenenzorg streven we ernaar dat de cliënten rust en stabiliteit ervaren in hun leven. Dat zij geheel hun 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 cliënt.

Het ervaren geluk, de ontplooiing, de ontwikkeling en een menswaardig bestaan zijn kernbegrippen voor de Volwassenenzorg van Ambiq. Ambiq helpt haar cliënten met een uitgebreid zorgaanbod op het gebied van dagbesteding en wonen in een omgeving die aansluit bij de cliënten.

Cliënten mogen zijn wie ze zijn en hoeven niet te veranderen omdat 'men' dat van hen vraagt. Begeleiders laten de cliënt eigen regie voeren door ernaast te staan, de omgeving aan te passen aan de cliënt en samen te werken aan een individueel plan. Daarin nemen ze ook alledaagse vraagstukken mee.

Doelgroep

De zes locaties van Volwassenenzorg bieden een woonplek en dagbesteding aan 80 WLZ-clieënten met de hogere ZZP VG, LVG en GGZ-indicaties alsmede aan justitiabelen binnen het perceel regionale verblijfszorg.

Aantal cliënten en fte per locatie

	aantal cliënten	aantal fte begeleiders wonen	aantal fte begeleiders dagbesteding
Erve Woldhuis	12	7,50	3,63
Erve Klein Leferink	9	6,39	2,50
Erve Middelhoes	16	9,78	3,72
Erve Nienenhoek	23	10,66	4,89
Erve Langewijk	8	5,13	1,45
Erve de Eik	12	8,40	2,00

** Erve klein Leferink wordt in 2023 uitgebreid naar 12 cliënten*

** In de loop van 2023 wordt Erve Holland geopend (16 cliënten)*

Belangrijkste ontwikkelingen in 2022

Personele wisselingen

Na Corona in 2020 en 2021 en bijkomende problemen heeft Ambiq in 2022 net als de meeste andere (zorg)organisaties te kampen met uitdagingen die worden veroorzaakt door de krappe arbeidsmarkt. Bij Volwassenenzorg was dit terug te zien in veel personele wisselingen onder begeleiders, gedragswetenschappers en clustermanagers. Dit heeft niet alleen kennisverlies tot gevolg gehad maar heeft ook een stop gezet op een aantal ontwikkelingen en daarnaast behoorlijke impact gehad op de dagelijkse gang van zaken.

Als gevolg hiervan is in 2022 is veel tijd en aandacht gegaan naar het leren kennen van elkaar en de organisatie en het maken van afspraken over de samenwerking. Dit heeft geleid tot mooie gesprekken over hoe de teams kijken naar de gehanteerde werkwijze en eigen handelen en wat er nodig is om tot een bloeiende samenwerking te komen.

Verhuizingen/verbouwingen

Naast de personele wisselingen hebben vier van de zes locaties te maken gehad met een (tijdelijke) verhuizing en/of verbouwing. Dit heeft de nodige tijd en aandacht gevraagd van de medewerkers voorafgaand en tijdens de verhuizing. Niet alleen voor de praktische zaken maar vooral ook in de impact die dit had op de cliënten en wat er aan extra begeleiding nodig was om om te kunnen gaan met deze onrust. Dit vroeg en vraagt veel van medewerkers.

Minor medicatiebeheer

In de interne audit van het voorjaar van 2021 kwam naar voren dat niet iedere medewerker zich voldoende bevoegd en bekwaam voelt rondom medicatiebeheer. Daarnaast was niet iedere medewerker op de hoogte van het beleid binnen Ambiq rondom medicatie. Op basis van deze minor is een verbeterplan opgesteld waarin ook scholing nadrukkelijke aandacht krijgt.



Bouwstenen

4. Bouwstenen

Binnen het kwaliteitskader zijn er drie bouwstenen.

1. Het zorgproces rondom de individuele cliënt
2. Cliëntervaringen en -participatie
3. Vakkundig personeel

Per bouwsteen beschrijven we in dit hoofdstuk hoe wij hier bij Ambiq Volwassenenzorg vorm aangeven en wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn geweest.

Bouwsteen 1: zorgproces rondom individuele cliënt

Deze bouwsteen beschrijft hoe wij het zorgproces bij Volwassenenzorg vormgeven. Daarin nemen we mee hoe we dit inzichtelijk maken voor onze cliënten en het mogelijk maken voor hen om invloed te hebben en regie te nemen.

Zo willen wij werken

- Met onze expertise sluiten we aan bij de vraag van de cliënt. Hierbij hebben we ook aandacht voor een gezonde leefstijl.
- Er is een goede balans voor cliënten tussen veiligheid en vrijheid om zelf keuzes te maken.
- Iedere cliënt heeft een begeleidingsplan op maat en kan deze inzien in Jouw Omgeving. Het plan evalueren we regelmatig samen met de cliënt en stellen we bij wanneer nodig (minimaal één keer per jaar.)
- Cliënten begeleiden we in het maken van eigen keuzes. Waar mogelijk samen met verwanten.
- We willen leren van incidenten en zo de kwaliteit van onze zorg hooghouden.

Zo doen wij dit

Ondersteuningsplan en risicotaxatie

Elke cliënt heeft een persoonlijk plan dat elk half jaar met hem besproken wordt tijdens een evaluatiemoment. Bij het opstellen van het persoonlijk plan proberen we aan te sluiten bij de behoefte van de cliënt. Wat we ook belangrijk vinden, is dat het plan zoveel mogelijk te lezen is door de cliënt. 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 cliënt 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 en is direct inzichtelijk voor de cliënt. Hierdoor kan men nagaan of doelen 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.

Cliëntenportaal Jouw Omgeving

Jouw Omgeving is het cliëntenportaal binnen Ambiq. Hierin wordt gerapporteerd en lezen cliënten mee. Ook kunnen cliënten 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. Voor met name de cliënten die 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.

Gezonde leefstijl

Op alle locaties van Volwassenenzorg is aandacht voor een gezonde leefstijl. We proberen iedere cliënt meer bewust te laten worden van het effect van leefstijl op lichamelijk en mentaal welzijn. Dit doen we door het vergroten van de feitelijke kennis maar ook door hen te laten ervaren wat de integratie van een gezonde leefstijl is.

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. In 2023 volgt er een visie die door heel Ambiq wordt uitgedragen. Er is een leefstijlcoach die deze positieve beweging in gang zet en blijft houden.

Op de locaties van volwassenenzorg zou in 2022 een pilot gedraaid worden met de app B-Appy. Dit is een gezondheidsapp voor mensen met een licht verstandelijke beperking, die uitgaat van de positieve gezondheid. Op een leuke manier, vol met allerlei spelletjes, krijgen gebruikersondersteuning bij het behalen van gezondheidsdoelen. Door andere prioriteiten en het vertrek van de projectleider e-health is deze pilot in 2022 niet gedraaid en zal meegenomen worden in 2023.

Dit zijn de cijfers

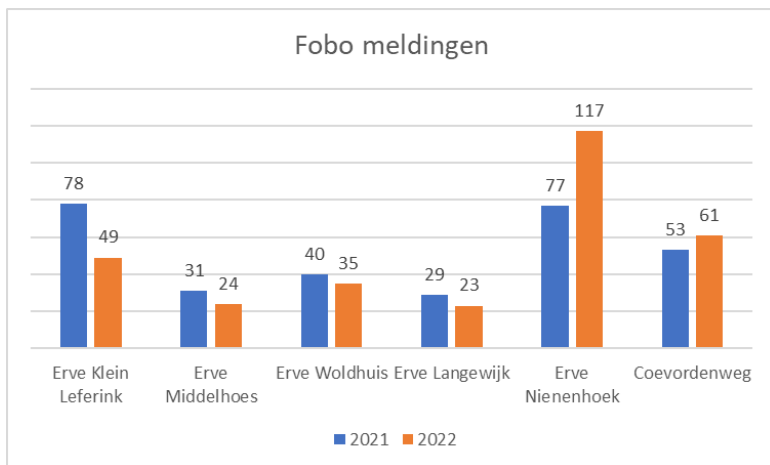
Wet zorg en dwang (Wzd)

Binnen Ambiq voeren wij het beleid dat wij geen onvrijwillige zorg toepassen, tenzij het echt niet anders kan. Ons beleid sluit daarbij goed aan bij het uitgangspunt van de Wzd: 'Nee, tenzij'. Dit wil zeggen dat onvrijwillige zorg niet mag worden toegepast tenzij er sprake is van een ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving.

Wanneer wij toch onvrijwillige zorg toepassen doen wij dit in volgens het stappenplan, in overleg met de cliënt en voor een zo kort mogelijke periode. Hierin is het van belang dat de cliënt voldoende snapt waarom een maatregel nuttig kan zijn.

De Wzd rapportage over 2022 (inclusief cijfers) dient eind Q2 2023 ingediend te worden bij de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd en is ten tijde van het schrijven van dit rapport nog niet gereed. Concrete cijfers zijn daarom niet meegenomen in dit rapport.

Incidentmeldingen



Ambiq toetst en bespreekt de kwaliteit van zorg door gebruik te maken van incidentmeldingen. Middels het meldingssysteem Triasweb melden medewerkers fouten, ongevallen en bijna ongevallen. Het melden helpt te reflecteren op het eigen handelen.

De incidentmeldingen worden na melding gezien door de clustermanager en vervolgens op teamniveau besproken. Het doel hiervan is om elkaar te informeren en om te leren van de incidenten. Op regio- en organisatieniveau wordt door de hiervoor aangestelde FOBO-commissie geanalyseerd welke trends uit de teamanalyses gehaald kunnen worden. Dit wordt als input gebruikt voor nieuw te ontwikkelen of bij te stellen beleid.

Bouwsteen 2: Cliëntervaringen en participatie

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

Zo willen we werken

- We staan naast de cliënt en bieden altijd ruimte voor eigen regie en zeggenschap. Waar mogelijk betrekken we het netwerk van de cliënt.
- Ieder jaar doen onze cliënten mee aan het leefklimaatonderzoek en betrekken hen bij het opstellen van verbeterplannen.
- We werken met ervaringsdeskundigen en onze cliënten zijn vertegenwoordigd in de cliëntenraad.

Zo doen wij dit

Ruimte voor eigen regie

Volwassenen willen, begrijpelijkerwijs, regie voeren over hun eigen leven. Binnen Ambiq - Volwassenenzorg krijgen cliënten ondersteuning in het (leren) inrichten van hun leven op de manier die zij voor ogen hebben om daarmee een bij de cliënt passende, voor hen maximaal ervaren autonomie op de verschillende levensgebieden te bereiken. Deze vorm van begeleiden helpt de cliënt positief naar zichzelf te kijken en het gevoel van eigenwaarde te vergroten.

De persoonlijke behoeften van de cliënt staan altijd centraal. Tijdens de halfjaarlijkse evaluatiebesprekingen zijn de wensen en dromen van de cliënten dan ook ons uitgangspunt van de in te zetten zorg. Deze worden voorafgaand besproken tussen cliënt en pb'er. Vervolgens ondersteunt de pb'er de cliënt om zijn wensen en dromen kenbaar te maken in de evaluatiebespreking. Samen met het betrokken netwerk wordt 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 cliënt 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 cliëntenvergadering die passend bij de wensen van de cliënten ingevuld worden.

Afgelopen jaar zijn er een aantal verhuizingen en verbouwingen geweest. Hier worden de cliënten nauw bij betrokken. Met regelmaat was er een cliëntenvergadering waar cliënten hun ideeën konden aangeven en hun zorgen konden uiten.

Verder wordt op een aantal locaties gebruik gemaakt van een ideeënbus waarin cliënten blijvend ideeën kunnen aandragen ten aanzien van de locatie. Cliënten geven aan wensen te hebben ten aanzien van inrichting in de woonkamer, bijvoorbeeld ontspannende activiteiten maar ook ten aanzien van begeleiding.

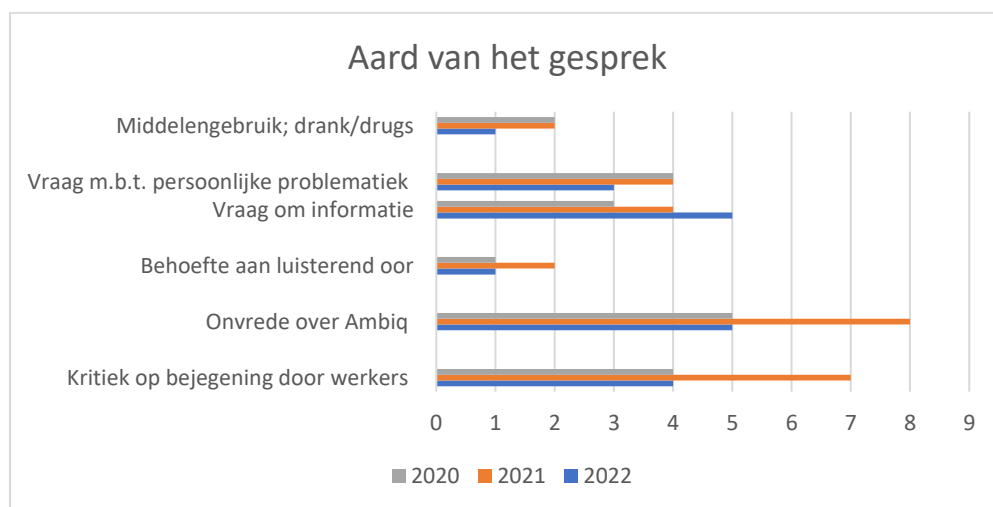
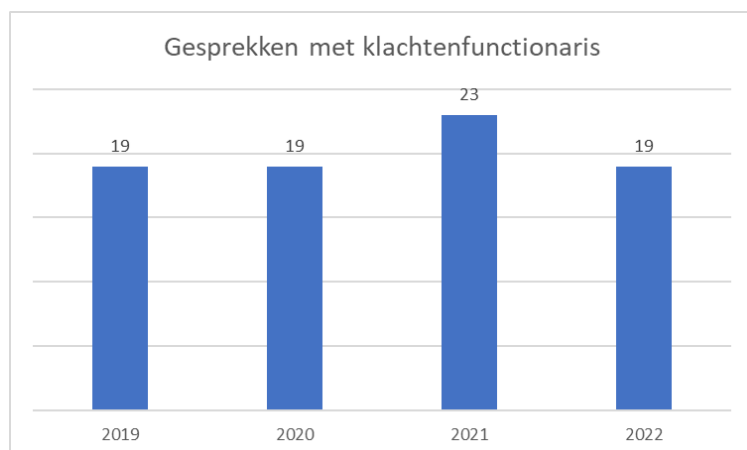
Ervaringsdeskundigen en leden cliëntenraad

Ambiq zet op verschillende manieren ervaring en ervaringskennis van cliënten in binnen veranderingstrajecten en verbeterprocessen in de organisatie. De visie hierop en de afspraken hierover zijn terug te vinden in het beleid rondom cliëntparticipatie en de medezeggenschap van cliënten. Voortvloeisel hieruit is dat cliënten van Volwassenenzorg zitting hebben in de cliëntenraad. Daarnaast zijn er ervaringsdeskundigen in dienst bij Ambiq. Zij hebben hier een op maat gemaakt opleidingstraject voor gevolgd.

Dit zijn de cijfers

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.



Leefklimaatonderzoek

Jaarlijks wordt het leefklimaatonderzoek uitgevoerd op alle intramurale locaties van Ambiq. Dit betreft onderzoek vanuit het lectoraat residentiële jeugdzorg van de hogeschool Leiden. Dit onderzoek geeft op locatie- en teamniveau inzicht in het leefklimaat op de volgende schalen: ondersteuning, groei, repressie en sfeer.

De resultaten worden besproken met de cliënten. Op basis hiervan wordt een plan van aanpak opgesteld om waar nodig verbetering door te voeren.

Wat gaat er goed?	• Hulp & ondersteuning • Leren & zingeving • Lage mate van repressie • De leefomgeving • Rapportcijfer voor de ondersteuning
Wat kan er beter?	• De onderlinge omgang • Rapportcijfer voor omgang cliënten onderling (6,2)

Cliënten hebben in het afgenomen onderzoek 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 op de locatie en de manier waarop begeleiding met hun omgaat. Aandachtspunt blijft de opvolging (overdracht) van afspraken en eenduidigheid in het nakomen daarvan door begeleiding.

Bouwsteen 3: Betrokken en vakbekwame medewerkers

Zo willen we werken

- We werken met goed functionerende en stabiele teams gevuld met vakbekwame en zelf reflecterende medewerkers die plezier hebben in hun werk.
- We zetten ons in om de beste vakmensen aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden.
- Onze medewerkers leren samen en maken eigen keuzes. We kijken naar wat de medewerker nodig heeft om zijn talent goed te benutten
- We blijven investeren in mooi werk voor betrokken én vakbekwame medewerkers om te zorgen voor goed functionerende teams.

Zo doen wij dit

Scholing

Er zijn in 2022 verschillende trainingen aangeboden. Training op basis van individuele behoefte en op teamniveau. Onder de verplichte trainingen vallen BHV, Wzd en de forensische leerlijn. Daarnaast zijn er nog een aantal in-company trainingen waaraan deelgenomen kan worden, zoals oplossingsgericht werken. Ook was er de mogelijkheid tot het volgen van de training suïcidepreventie. Aanvullend is op teamniveau aandacht geweest voor verslavingszorg, psychiatrische problematiek en grensoverschrijdend gedrag. Binnen Ambiq kennen we een leerplatform (WIJZER) waar ook kennis over diverse onderwerpen te halen is.

Binnen Ambiq kennen we op dit moment nog geen vast aanbod aan trainingen specifiek voor Volwassenenzorg. Medewerkers en ook aansturende tandems kunnen aangeven waar de behoefte ligt en dit meenemen in de opleidingsjaarplannen.

Werving

Tijdens het wervingsproces wordt veel aandacht besteed aan de inhoud van de doelgroep en getoetst of het beeld van de kandidaat hierbij klopt. Zo weet een medewerker van tevoren waar deze zich aan verbindt. Eén of meerdere diensten proefdraaien is ook een middel om te kijken of het beeld vanuit de sollicitatiegesprekken wederzijds kloppend en naar tevredenheid is. Door hier aan de 'voorkant' aandacht aan te besteden verkleinen we de kans dat een nieuwe medewerker uitstroomt omdat de doelgroep niet is wat hij of zij ervan verwacht had.

Leerlijn forensische zorg

Op het interne platform Wijzer is de leerlijn forensische zorg beschikbaar gesteld voor de medewerkers binnen de Volwassenenzorg. Per locatie wordt gekeken welke kennis hieruit nodig is. Uitgangspunt is dat er per team/medewerker twee modules per jaar gevolgd worden. De thema's worden bepaald op basis van het advies van de gedragswetenschappers over de te volgen modules. Eind 2022 wordt het effect van de gevolgde modules besproken en worden modules voor het daaropvolgende jaar in het scholingsplan van de locatie opgenomen.

Buddysysteem

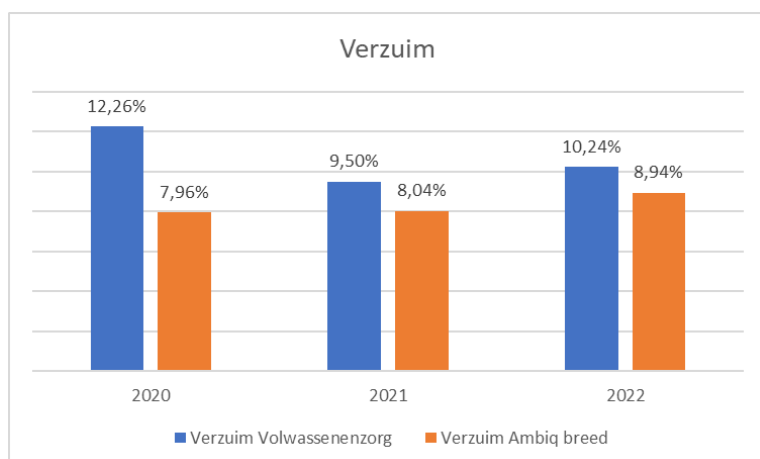
Ambiq hanteert tijdens de inwerkperiode het zogenaamde 'buddysysteem'. Dat wil zeggen dat de nieuwe medewerker altijd iemand heeft bij wie hij/zij terecht kan met vragen of andere zaken waar hij tegenaan loopt. Daarnaast zorgt de buddy ervoor dat alle onderdelen uit het inwerkprogramma aan bod komen.

Dit heeft aantoonbaar effect op het effectief onboarden van nieuwe medewerkers. Uit evaluaties blijkt dat nieuwe medewerkers dit op prijs stellen en minder snel de organisatie in de inwerkperiode of het eerst half jaar verlaten.

Dit zijn de cijfers

Verzuim

Het verzuimpercentage binnen Ambiq neemt gestaag toe. Het verzuimpercentage in het voortschrijdende jaar 2022 is 8,94%. Dit percentage is 0,58% hoger dan het landelijk gemiddelde maar 0,71% lager dan in de gehandicaptenzorg.

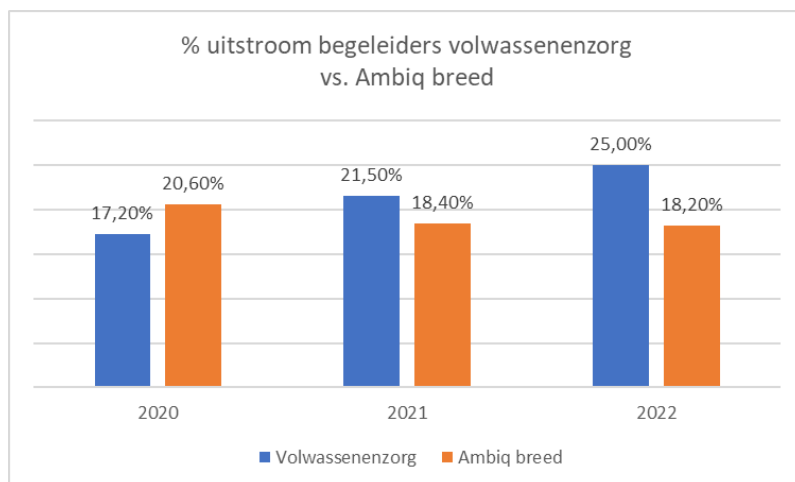


In bovenstaande grafiek is te zien dat het verzuimpercentage onder de begeleiders van Volwassenenzorg in 2022 met 0,74% gestegen is ten opzichte van 2021 en 1,3% hoger ligt dan Ambiq breed.

Deze toename is Ambiq breed ook te zien en wordt veroorzaakt door een stijging in het psychische verzuim. Dit psychische verzuim kan mogelijk verklaard worden door de vele personele wisselingen, toename in werkdruk en een veranderende doelgroep op de groepen en woonlocaties binnen Ambiq. Door te investeren in duurzame inzetbaarheid heeft Ambiq als doel om het verzuim positief te beïnvloeden.

Verloop

Landelijk gezien ligt volgens de cijfers van het CBS het uitstroombestand binnen de gehandicaptenzorg net iets boven de 20%, waardoor Ambiq ongeveer 2% onder het gemiddelde valt.



Waar we in 2020 zien dat het verlooppercentage lager ligt onder de begeleiders bij volwassenenzorg t.o.v. het Ambiq brede percentage, zien we in dat dit in 2022 omgekeerd is. Het verlooppercentage Ambiq breed neemt langzaam af. Het verlooppercentage onder de begeleiders bij Volwassenenzorg is toegenomen naar 25%: in 2022 stroomde één op de vier medewerkers binnen een jaar weer uit.

In 2022 zijn exitgesprekken gevoerd om te achterhalen wat de motivatie voor vertrek is en hoe Ambiq hier invloed op kan uitoefenen. De redenen waren zeer divers: werkdruk, inhoud van het werk, salaris en arbeidsvoorwaarden, werk-privé balans of toe aan een nieuwe uitdaging. Ambiq breed wordt vervolg gegeven het binden en boeien van medewerkers.

Werkklimaatonderzoek

Jaarlijks wordt, tegelijkertijd met het leefklimaatonderzoek, het werkklimaatonderzoek uitgevoerd op alle intramurale locaties van Ambiq. Dit betreft onderzoek vanuit het lectoraat residentiële jeugdzorg van de hogeschool Leiden. De resultaten van het werkklimaat worden besproken op teamniveau. Op basis hiervan wordt een plan van aanpak opgesteld om aandacht te hebben voor wat goed gaat en waar nodig verbetering door te voeren.

Wat gaat er goed?	• Leiderschap leidinggevende en behandelcoördinator, hoewel ook iets meer passief leiderschap t.o.v. referentiegroep • Meer positief team functioneren t.o.v. vorige meting • Iets lagere werkdruk t.o.v. vorige meting en referentiegroep • Rapportcijfer voor werkplezier (7,5)
Wat kan er beter?	• Salaris • Uitvoeren standaardtaken inzet in voor verbeteringen • Verbondenheid met Ambiq • Minder veilige werkomgeving t.o.v. ref. groep • Manier waarop organisatie beslissingen neemt • Personeelsbezetting



Kwaliteitsrapport 2021

5. Terugkoppeling focuspunten vanuit kwaliteitsrapport 2021

Start herziening visie Volwassenenzorg

In 2022 is een begin gemaakt met de herziening van de visie op Volwassenenzorg. Dit blijkt echter een groter project dan ingeschat en wordt in 2023 verder opgepakt met betrokken medewerkers.

Leerlijn forensische zorg

Op het interne leerplatform Wijzer is de leerlijn forensische zorg beschikbaar gesteld voor de medewerkers binnen Volwassenenzorg. Ieder team verdiept zich ieder jaar in twee modules uit de leerlijn. Twee van de zes locaties zijn actief aan de slag gegaan met de aangeboden modules. De overige teams hadden andere prioriteiten m.b.t. scholing en starten hier in 2023 mee.

E-learning Wet zorg en dwang (Wzd)

Medewerkers zijn allen via een e-learning opgeleid in de Wzd en wat de daarin te nemen stappen zijn. Het blijkt dat medewerkers nog zoekende zijn hoe hier in de praktijk mee om te gaan en de veiligheid van alle betrokkenen te kunnen borgen. Hier wordt door taakhouders en aandachtsfunctionarissen in teamvergadering veelvuldig aandacht aangegeven.

Onderzoeken eigen regie cliënten

Eén van de belangrijkste uitgangspunten van het kwaliteitskader is dat cliënten meer betrokken worden en inspraak hebben in de aan hen verleende zorg. Of deze ontwikkeling zich blijft voortzetten zou in 2022 onderzocht worden. Hierbij zou ook gekeken worden naar hoe de cliënt 'meer regie' voor zich ziet. Op basis van deze inventarisatie zou een plan van aanpak opgesteld worden.



Door andere prioriteiten heeft het onderzoek geen vorm gekregen in 2022. Wel is vaker het gesprek gevoerd met de cliënten over wat er op locatie niveau al opgepakt zou kunnen worden. Dit is afgelopen jaren al een onderdeel geworden in de omgang met de cliënten en komt ook voort uit de oplossingsgerichte manier van werken binnen Ambiq.

Inzet ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen blijken een grote bijdrage aan het zorgproces van cliënten te kunnen leveren. In het land wordt de ervaringsdeskundige op diverse wijzen ingezet: in gesprek met cliënten, als toevoeging en als vast onderdeel binnen een team of ter consultatie voor cliënten en/of medewerkers.

In 2022 zijn meerdere cliënten (waaronder cliënten vanuit volwassenenzorg) en een aantal medewerkers opgeleid voor de rol als ervaringsdeskundige. Binnen Ambiq is het TEambiq opgericht door hen. De concrete inzet in de praktijk van de ervaringsdeskundigen binnen Volwassenenzorg wordt in 2023 verder uitgewerkt.

Respons leef- en werkklimaatonderzoek

Er heeft in 2022 weer een onderzoek naar het leef- en werkklimaat plaatsgevonden. De respons was dit jaar 64%. Dat is een enorme verbetering t.o.v. 2021. Toen kwam de gemiddelde respons niet boven het minimum van 30% uit. De respons van het werkklimaat was 78% waarbij elke groep boven de norm heeft gescoord.



Intern beraad en reflectie

6. Focuspunten vanuit intern beraad & teamreflectie

Het intern beraad heeft plaatsgevonden met een brede vertegenwoordiging van betrokkenen vanuit Volwassenenzorg die samen spraken met elkaar over het rapport en de ontwikkelingen in 2022.

Vragen die centraal stonden tijdens dit intern beraad zijn:

- Herken je wat in het rapport vermeld staat over het genoemde thema?
- Welke zaken behoeven nog aandacht?
- Hoe kan Ambiq medewerkers en cliënten ondersteunen om verder aan kwaliteit te werken?

Daarnaast is dit jaar middels teamreflecties informatie opgehaald bij de medewerkers. Onderwerp van gesprek hierin was hoe de medewerkers terugkijken op 2022 en wat daarin de belangrijkste ontwikkeling voor hun locatie zijn geweest. Ook is aandacht geweest voor het werken met het kwaliteitskader, wat medewerkers trots maakt, wat ze graag anders zouden zien en wat ze mee willen nemen naar 2023.

Hier zijn we trots op

- De ontwikkeling als team.
- Een soepele verhuizing waar cliënten in betrokken zijn.
- Het aansluiten op de (veranderende) doelgroep.
- Verdere bewustwording wat het werken vraagt en wat men daarvoor nodig heeft.
- Het er met elkaar staan als team.
- Cliënten een gevoel van vertrouwen en veiligheid geven.
- Kleine successen kunnen zien.

Dit kan beter

Investeren op borgen van kennis en verbeterplannen

Het is opgevallen dat vanwege de vele personeelsswisselingen, zowel binnen teams als ook binnen de tandems (clustermanager en gedragswetenschapper), veel zaken wegvallen, kennis verdwijnt en voorgenomen plannen niet uitgevoerd worden.

Zo blijken de verbeterplannen die voortkomen uit het leef- en werkklimaat niet gemaakt of onvoldoende geborgd waardoor terugkoppeling naar cliënten en medewerkers uitblijft. Hierdoor voelen cliënten en medewerkers zich minder serieus genomen en zien ze de toegevoegde waarde van het onderzoek niet.

Inzet ervaringsdeskundigen en eigen regie

Rondom de inzet van ervaringsdeskundigen wordt besproken welke opties en mogelijkheden er nu worden gezien. Zo zou ervaringsdeskundigheid ook van toegevoegde waarde kunnen zijn voor een cliëntenvergadering. Zij kunnen toelichten hoe belangrijk het is om je mening te delen op een cliëntenvergadering.

Volwassenenzorg op de kaart zetten

Volwassenenzorg bij Ambiq is verdeeld over twee regio's hierdoor hebben locaties onderling weinig tot geen contact. Deze verbinding wordt gemist. Ook wordt gevoeld dat Volwassenenzorg het ondergeschoven kindje is omdat de jeugdzorgtak van Ambiq veel groter is. De eigenheid van Volwassenenzorg en de onderlinge verbinding vraagt aandacht.

Leefklimaatonderzoek

Uit het leefklimaatonderzoek komt naar voren dat onderlinge omgang tussen cliënten punt van aandacht is. Van belang is om op iedere locatie cohesie en samenhang te creëren. Ook wordt aangegeven dat cliënten veel stress ervaren door de vele personeelsswisselingen. De wisselingen in de teams hebben ook hun impact op de onderlinge samenhang.

Scholing

De doelgroep binnen de volwassenenzorg is (deels) aan het veranderen en dit vraagt soms om een andere aanpak van medewerkers. Dit komt terug in de scholingsbehoefte. Zowel teams als aansturing geven aan dat er behoefte is aan een duidelijke visie op Volwassenenzorg en hoe we samen deze zorg kunnen borgen (inclusief passende scholing).

Stabiliteit en ontwikkelen

Aangegeven wordt is dat stabiliteit voorwaarde is om verder te kunnen ontwikkelen. Op alle locaties moet de basis op orde zijn. Pas dan is er voldoende rust en ruimte om andere zaken op te pakken.



Ontwikkeling 2023/2024

7. Doorontwikkeling en geprioriteerde focuspunten 2023/2024

2022 is geen eenvoudig jaar geweest voor onze Volwassenenzorg. De personele wisselingen en de verbouwingen/verhuizingen hebben veel gevraagd van onze medewerkers en cliënten. Belangrijk is om te benoemen dat zowel medewerkers als cliënten een compliment verdienen voor inzet, flexibiliteit en begrip en aandacht voor elkaar.

Door de onrust op de locaties hebben de ontwikkelpunten voor 2022 niet allemaal doorgang gekregen en/of zijn door omstandigheden niet voldoende opgepakt. Daarnaast zijn uit het interne beraad en uit de teamreflecties aanvullende verbeterpunten genoemd. Op basis van deze input wordt in dit hoofdstuk aangegeven waar Volwassenenzorg bij Ambiq zich in 2023/2024 prioriteit aan gaat geven. Hoofdthema hierbij is het investeren in het op orde krijgen van de basis.

Doorontwikkeling & punten van aandacht

Onderstaande punten zijn al weggezet op de locaties en worden daarom niet apart opgenomen in het jaarplan. Wel vragen deze punten om continue aandacht van teams en management.

- Meer onderlinge verbinding zoeken tussen de locaties van Volwassenenzorg. Zo kunnen we leren van elkaar en geïnvesteerd in het ervaren van meer collegialiteit.
- Meer aandacht voor de cliënten gericht op beter met elkaar omgaan.
- Investeren in de terugkoppeling van het leef- en werkklimaat onderzoek en op basis hiervan samen plannen van aanpak maken en uitrollen.
- Oog houden voor het rondmaken van de PDCA-cyclus. Met name het goed borgen van plannen van aanpak en de evaluatie hiervan.
- Verbeterplan op de minor medicatiebeheer en de uitrol hiervan.

Geprioriteerde focuspunten

Onderstaande punten worden opgenomen in het jaarplan 2023/2024 en projectmatig aangevlogen.

Herziening visie Volwassenenzorg

Belangrijke basis voor het creëren rust en stabiliteit op de locaties van Volwassenenzorg is het herzien van de visie op Volwassenenzorg. Naast de visie wordt ook doelgroep en de methodiek beschreven.

Herzien scholingsaanbod

Op basis van de herziene visie wordt bepaald wat onze begeleiders bij Volwassenenzorg nodig hebben om onze cliënten de vrijheid, veiligheid en mogelijkheid tot eigen regie te bieden die zij nodig hebben om een waardevol bestaan te hebben op onze Volwassenenzorg locaties. Hierin wordt ook de zorg voor onze cliënten met een forensische titel meegenomen.

Verdere uitwerking inzet ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen blijken een grote bijdrage aan het zorgproces van cliënten te kunnen leveren. In het land wordt de ervaringsdeskundige op diverse wijzen ingezet: in gesprek met cliënten, als toevoeging en als vast onderdeel binnen een team of ter consultatie voor cliënten en/of medewerkers. In 2023 wordt de inzet van ervaringsdeskundigen verder uitgerold op de locaties van Volwassenenzorg.