



Kwaliteitsrapport 2019

Ambiq geeft
antwoord

Ambiq, dichtbij
en vertrouwd

“Ze zijn erg begaan en
bereid om op bezoek te
komen met mijn zoon.
Ouder van een cliënt”

Opgesteld door:
Manon Liem, gedragswetenschapper
Manon Noordink, clustermanager
José van der Kamp, adviseur beleid en kwaliteit

Inhoudsopgave

1. Inleiding en voorwoord	2
1.1. Inleiding en leeswijzer	3
1.2. Voorwoord raad van bestuur	4
2. Samenvatting	5
3. Algemene informatie	7
3.1 Cijfermatige gegevens	7
3.2 Duiding cijfers	11
4. De bouwstenen	13
4.1 Bouwsteen 1: zorgproces rondom de individuele cliënt	13
4.2 Bouwsteen 2: cliëntervaringen	15
4.3 Bouwsteen 3: zelfreflectie binnen teams	20
5. Intern beraad	24
5.1. Werkwijze	24
5.2. Resultaat	24
6. Externe visitatie	25
6.1 Werkwijze	25
6.2 Resultaat	25
7. Reflectie Raad van Toezicht	25
8. Verbeterpunten	25
BIJLAGE: bronvermelding	28

Inleiding en leeswijzer

Vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, welke van toepassing is op de door Ambiq aangeboden Wet langdurige zorg (Wlz)-zorg, hebben we voor het derde jaar een kwaliteitsrapport opgesteld. Ook dit rapport zal zich met name toespitsen op de zorg binnen onze locaties voor volwassenenzorg. Echter zijn er dit jaar ook enkele cijfers over de Wlz-zorg op andere locaties toegevoegd.

Op basis van cijfers, uitwerking van de bouwstenen (zorgproces rondom de individuele cliënt, cliëntervaringen en zelfreflectie in teams) en input vanuit diverse overleggen nemen we u mee in het proces welke we in het jaar 2019 met elkaar mochten doormaken. Hierin zullen de thema's uit het kwaliteitskader (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) aan bod komen en maken we weer een stap in het lerend verantwoord.

Leeswijzer:

In hoofdstuk 1 is het voorwoord van de raad van bestuur van Ambiq opgenomen. Hoofdstuk 2 bevat de samenvatting (op verzoek van inspectie). Hoofdstuk 3 geeft cijfermatige informatie over met name over de volwassenzorg en ook enkele cijfers over de gehele WLZ zorg binnen Ambiq. In hoofdstuk 4 worden de bouwstenen behandeld. Hierin zijn tevens de verbeterpunten uit het vorige rapport meegenomen. In hoofdstuk 5 leest u informatie over en vanuit het intern beraad. Hoofdstuk 6 bevat de informatie over de externe visitatie. Hoofdstuk 7 biedt informatie vanuit de reflectie vanuit de Raad van Toezicht en in hoofdstuk 8 wordt beschreven waar we in 2020 mee aan de slag gaan

In het rapport wordt in de 'hij- vorm' gesproken over de cliënt, waar 'hij' staat kan uiteraard ook 'zij' worden gelezen.



1.2 Voorwoord raad van bestuur

Vanaf 2018 hebben wij ons kwaliteitsrapport voor de volwassenenzorg gepresenteerd op basis van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg.

Ambiq is specialist en expert in de behandeling en begeleiding van mensen met een licht verstandelijke beperking en bijkomende complexe problematiek (van 0 tot 100) in Noord- en Oost-Nederland.

Dit kwaliteitsrapport betreft onze volwassenenzorg, waar intensieve begeleiding en behandeling geboden wordt bij het wonen en de dagbesteding voor (jong)volwassenen met een LVB op woon-/ werkboerderijen. Naast de volwassenenzorg binnen de Wlz biedt Ambiq behandeling aan jeugdigen/gezinnen. De volwassenenzorg omvat ongeveer 20% van de totale zorg die Ambiq biedt.

Het meten van kwaliteit houdt je een spiegel voor. Maar cijfers krijgen pas betekenis door erover in gesprek te gaan. Door samen duiding te geven aan de cijfers kun je ook met elkaar bepalen welke verbeteringen belangrijk zijn. Dat is wat medewerkers en cliënten samen ook heel concreet gedaan hebben.

In 2019 hebben we mooie stappen gezet, onder andere op het gebied van gezonde leefstijl, eigen regie, het vormgeven van de eigen plek in de samenleving en de deelname aan het onderzoek werk- en leefklimaat van Peer van der Helm, dat veel inzicht geeft en waar het gesprek over gevoerd kan worden. Daar zijn we trots op!

Als organisatie willen we laten zien wat we doen, laten zien wat gaat goed en wat kan beter. Dat doen we vanuit onze kernwaarden: betrokken, vakkundig en toekomstgericht. Door er steeds met elkaar over in gesprek te zijn blijven we samen op weg naar steeds beter!

José Schilderink
raad van bestuur

“Alles loopt gewoon, wonen en dagbesteding”.

2. Samenvatting

Dit is het derde kwaliteitsrapport dat door Ambiq is opgesteld. Het rapport bevat informatie over de thema's uit het kwaliteitskader en hoe er binnen Ambiq en meer specifiek binnen de zorg aan volwassenen gewerkt wordt. De zorg binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) is een klein onderdeel van de gehele organisatie. Ambiq biedt voornamelijk Jeugdhulp en hulp vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning. In dit rapport is terug te lezen hoe we vanuit de vorige kwaliteitsrapporten, de daarin geformuleerde verbeterpunten voor 2019 en het onder de aandacht houden van het kwaliteitskader de kwaliteitsverbetering binnen volwassenenzorg verder hebben vormgegeven.

Inhoudelijk richt dit rapport zich op de werkwijze binnen de volwassenenzorg, echter in dit rapport zijn ook enkele cijfers opgenomen over Wlz cliënten die buiten de locaties van volwassenenzorg verblijven om zo inzicht te geven hoeveel dat er zijn.

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

Halfjaarlijks is er een bespreking van het begeleidingsplan van de cliënt waarin samen met cliënt en betrokken derden wordt besproken waaraan gewerkt wordt, hoe het met de cliënt gaat, of hij en zijn netwerk tevreden is over de zorg en ondersteuning die hij krijgt en welke individuele wensen een cliënt heeft. Cliënten worden passend bij hun mogelijkheden zoveel mogelijk betrokken bij de zorg. In het digitale dossier en rapportagesysteem Jouw Omgeving kunnen de gemaakte afspraken teruggelezen worden en kan de cliënt ook meelesen en reageren op de rapportage.

Binnen de locaties is steeds meer aandacht voor de gezondheidsrisico's en gezondere leefstijl van de cliënten. Dit onderwerp wordt in bewonersvergaderingen besproken en er worden naar nodig afspraken gemaakt hoe hier mee om te gaan; onderwerpen van gesprek zijn: gezonde voeding, bewegen en verminderen van roken. Hiervoor is ook een werkgroep leefstijl, welke locatie overstijgend werkt om zo te zorgen voor uitwisseling tussen de locaties.

Als onderdelen van de borging en uitrollen van het kwaliteitskader hebben de jaarlijkse teamreflecties plaatsgevonden, is de doorlopende meting van de cliënttevredenheid afgenomen en is er een start gemaakt met het deelnemen aan het onderzoek over het leef- en werkklimaat (dit onderzoek wordt gedaan vanuit de Hogeschool Leiden, onder leiding van Peer van der Helm) door ook de locaties voor volwassenenzorg. Ervarend leren is hierin belangrijk, zowel voor cliënten als voor medewerkers.

Binnen Ambiq wordt, zo eerder genoemd gewerkt met het digitale (online)cliëntdossier en rapportagesysteem Jouw Omgeving. Dit blijft een belangrijk middel om meer in dialoog te kunnen gaan met de cliënt en diens eigen regie te vergroten en ook het netwerk van de client hierbij te betrekken. Hulpmiddelen hierin kunnen ook worden gebruikt in de vak therapieën die meerdere

cliënten volgen, maar ook om inzicht te geven in leefstijl zaken, zoals bijvoorbeeld door het inzetten van gewichtsgrafieken of filmpjes voor seksuele voorlichting.

Het versterken van de toerusting van medewerkers heeft aandacht gekregen door binnen elk team meerdere keren stil te staan bij diverse actuele thema's. Voorbeelden hiervan zijn: angst in je werk, professionaliteit, gekoppeld aan wat vraagt dat van je en afstand-nabijheid.

Voor 2019 was er een gezamenlijk opleidingsplan voor alle locaties volwassenzorg. Er zijn trainingen geweest rondom psychiatrische stoornissen en medicatie en is een start gemaakt rondom de nieuwe Wet Zorg en dwang. Helaas hebben door de financiële situatie binnen Ambiq nog niet alle medewerkers deze trainingen kunnen volgen.

In de teamreflecties is besproken hoe de cliënten nu worden betrokken in het gehele zorgproces, vanuit de diverse thema's uit het kwaliteitskader; wat daarin al goed gaat (waar ze al inspraak/invloed op hebben) en waar er nog verbetering mogelijk is. Daaruit kwam naast alle genoemde voorbeelden van wat er nu al gebeurt ook naar voren dat het betrekken van de cliënten ook van de medewerkers vraagt om 'anders te kijken' en niet standaard zaken over te nemen en zorgen voor maar ook juist aandacht te hebben voor het door cliënten zelf zaken te laten oppakken. Hierdoor wordt cliënten meer eigen regie gegeven en worden ze gestimuleerd na te denken over wat ze zelf willen en kunnen en dus wordt het zorgen dat, in plaats van zorgen voor.

Binnen een intern beraad is het opgestelde kwaliteitsrapport besproken met en gereflecteerd op door een vertegenwoordiging van cliënten, medewerkers, cliëntenraad en ondernemingsraad. Samen is er besloten of het rapport een goed beeld geeft van wat er gedaan wordt binnen volwassenzorg en waar nog aanvullingen nodig waren en is er met elkaar besloten waar we verder willen ontwikkelen (de verbeterpunten).

Na het intern beraad heeft er een externe visitatie plaatsgevonden. Dit zorgde voor een kritische en opbouwende reflectie. De visitatiecommissie bestond uit 4 personen van diverse organisaties die vanuit diverse invalshoeken keken naar clientperspectief en behandelperspectief.

Het opstellen van dit kwaliteitsrapport heeft wederom een bijdrage geleverd aan de verdere ontwikkeling van de kwaliteit van de geboden zorg en draagt bij aan het in dialoog gaan met zowel cliënten als medewerkers. Tenslotte was er nog een reflectie met de Raad van Toezicht. Alle overleggen hebben bijgedragen aan aanscherping van het rapport en ook zullen zaken meegenomen worden naar een volgend rapport.



3. Algemene informatie

3.1 Volwassenenzorg in cijfers

Hieronder treft u cijfermatige informatie. Daarbij wordt waar mogelijk de vergelijking met voorgaande jaren wordt gemaakt (daar waar we in vorige rapporten cijfers hadden opgenomen).

Cliënten

Verdeling aantal bewoners per locaties voor volwassenen zorg

Locatie	Plaats	Aantal cliënten wonen incl. dagbesteding 2017	Aantal cliënten wonen incl. dagbesteding 31-12-2018	Gem 2018	Aantal bewoners incl. dagbesteding 31-12-2019	Gem 2019
Erve Woldhuis	Hengelo	12	10	11	12	11
Erve Klein Leferink	Borne	9	9	9	9	9
Erve 't Middelhoes	Rietmolen	14	14	15	14	14
Erve Nienenhoek	Den Ham	22	20	22	23	22
Erve Langewijk	Dedemsvaart	7	7	7	9	8
Zuideropgaande *	Hollandscheveld *	9	X	X	X	X
Brugstraat 101	Nieuwlande	X	8	7	10	9
Totalen:		73	68	71	77	73

“Mijn persoonlijke PB-er kan ik vertrouwen. Ze zijn super lief en zijn er altijd voor mij”.

Aantal forensische cliënten

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

Indicaties

	Inclusief dagbesteding 2017	Exclusief dagbesteding 2017	Inclusief dagbesteding 2018	Exclusief dagbesteding 2018	Inclusief dagbesteding 2019	Exclusief dagbesteding 2019
VG 2	1	0	0	0	0	1
VG 3	0	0	6	0	12	3
VG 4	8	1	5	1	7	1
VG 5	1	0	1	0	1	0
VG 6	41	10	36	11	50	12
VG 7	2	0	2	0	11	0
VG 8	1	0	1	0	1	0
LVG 2	16	0	9	0	13	0
LVG 3	21	0	23	0	54	0
LVG 4	3	0	7	0	9	0



Personeel

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



FOBO en M&M-meldingen 2019

Totale aantal FOBO (Fouten, Ongevallen en Bijna Ongevallen) meldingen 2019

Incident cliënten: onder incident zorg wordt verstaan ieder voorval in de zorg (verpleging, behandeling, onderzoek, verblijf) waarbij de patiënt/cliënt schade heeft opgelopen of had kunnen oplopen

Medicatie: vergeten, verkeerde medicatie, weigering, missende medicatie etc.

Grensoverschrijdend gedrag: onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan alle vormen van fysieke en verbale agressie die tijdens werkzaamheden met cliënten zijn voorgevallen.

Opvallend in onderstaand schema is dat Erve 't Middelhoes aanzienlijk meer meldingen heeft vergeleken met andere locaties. Dit is onder andere te verklaren in verband met twee bewoners die daar verbleven maar niet op de juiste plek woonden, waarvoor geen alternatief op korte termijn was. Bij deze cliënten zijn verschillende partijen betrokken geweest. Denkend aan het CCE, zorgkantoor.

	Totaal	Incident cliënten	Waarvan medicatie	Grensoverschrijdend gedrag
Brugstraat:	33 meldingen	20	11	13
Erve Langewijk	53 meldingen	49	47	4
Erve Nienenhoek:	76 meldingen	58	37	18
Erve Klein Leferink	49 meldingen	42	40	7
Erve 't Middelhoes:	116 meldingen	53	44	63
Erve Woldhuis	31 meldingen	20	17	11

Meldingen grensoverschrijdend gedrag verder opgesplitst naar 'gebeurtenis vooraf'

	Geen aanwijsbare provocatie/aanleiding	Verergering psychiatrische stoornis	Conflicten, pesterijen of ander gedrag van medecliënten	Cliënt was het oneens met met vrijheidsbeperkende maatregel
Brugstraat:	4		2	
Erve Langewijk	1			
Erve Nienenhoek:	1	2	4	
Erve Klein Leferink				
Erve 't Middelhoes:	10	2	11	2
Erve Woldhuis		1	2	

	Cliënt was het oneens met behandelafspraken	Cliënt was het oneens met bejegening door medewerkers	Cliënt is iets geweigerd	Onvrede en agitatie	Overig
Brugstraat:	3		1	2	1
Erve Langewijk				2	
Erve Nienenhoek:		1	2	5	3
Erve Klein Leferink	1			3	3
Erve 't Middelhoes:	5	8	3	16	6
Erve Woldhuis		1		4	3

M&M

In 2019 zijn er geen meldingen rondom het inzetten van Middelen en Maatregelen (M&M) geweest.

Verdeling Wlz zorg in dagen:

	31-12-2019
Aantal WLZ dagen binnen volwassenzorg	27870
Aantal WLZ dagen binnen andere locaties	17293
Specificatie andere locaties: *	
Ouder-Kind Behandeling	1008
Trainingshuizen	7544
Gezinshuizen	4136
ZIB	720
IB / overige	3903

3.2 Duiding cijfers

Dit beschrijft de belangrijke dynamiek waar organisatie m.b.t. volwassenzorg mee te maken heeft

Qua cliënten/doelgroep;

Het aantal cliënten in totaliteit is iets gestegen vergeleken met vorig jaar. We zien een verandering van de doelgroep wat terug te lezen is in de hoogte van de indicaties die zijn afgegeven. Ook dit jaar zijn er weer een aantal cliënten die eerst een forensische titel hadden maar nu vanuit de Wlz zorg ontvangen. Binnen bepaalde locaties valt het nodig zijn van intensivering van de begeleiding om voldoende nabijheid en aansturing te kunnen bieden op. Dit heeft te maken met cliënten die eigenlijk niet op hun plek zijn binnen de open setting van volwassenzorg maar waar (nog) geen passende geschikte plek voor gevonden kan worden.

Vergeleken met voorgaande jaar is in de cijfers te zien dat er een afname is cliënten met een forensische indicatie. Dit is te verklaren doordat een aantal cliënten over zijn gegaan naar een WLZ indicatie en een aantal zijn uitgestroomd. Bij nieuwe opnames wordt er gekeken naar de match tussen de bewoners om voor iedereen een zo'n prettig mogelijke woonplek te creëren. Hierin wordt niet gekeken naar soort indicatie (forensisch of WLZ). Hierin is het afgelopen jaar meer opname geweest van cliënten met een WLZ indicatie. Daarnaast zijn er meerdere cliënten met forensische indicatie opgenomen vanuit onderaannemerschap, deze vallen niet terug in het overzicht bij forensische indicatie.

Therapie;

Vanuit de financiering vanuit de indicatie van de WLZ zorg maken meerdere cliënten ook gebruik van therapieën. Binnen Ambiq zijn er verschillende soorten therapie die geboden worden voor de bewoners binnen volwassenzorg. Hierbij te denken aan;

- Brainblocks (vanuit de PMT therapeut); brainblocks is een middel dat ingezet kan worden voor mensen met onder andere autisme. Hierin leren bewoners inzicht te krijgen in de werking van hen brein en de overprikkeling die soms kan voorkomen. Waarbij gebruik wordt gemaakt van visuele middelen, deze kunnen dan weer gebruikt worden op de locaties door begeleiders samen met bewoners.
- CGT (Cognitieve Gedrags Therapie); hulpvragen rondom onder andere zelfbeeld, trauma, angst en depressieve klachten kunnen baadt hebben bij CGT.
- EMDR: de meeste bewoners die binnen de volwassenzorg wonen hebben heftige gebeurtenissen meegemaakt uit het verleden. Sommigen hebben traumaklachten hieraan overgehouden. Wanneer de bewoner zelf gemotiveerd is om hiermee aan de slag te gaan kan onder andere EMDR een manier zijn om de traumaklachten te verminderen.
- PMT (psycho motore therapie); soms is het voor bewoners lastig om vanuit gesprek bezig te gaan met hen hulpvraag en is het voor een bewoner moeilijk om bijvoorbeeld bij zijn gevoel te komen. Dan kan PMT passend zijn om door middel van lichaam bezig te gaan met zijn hulpvraag. Denk hierbij aan het leren grenzen aan geven. Wanneer heeft iemand jouw grens bereikt? Wat voel je dan in je lichaam? Herkennen van zichzelf en waar mogelijk ook het herkennen van grenzen van een ander.
- Leefstijlcoach; leefstijl is een belangrijk onderwerp, denkend aan gezonde voeding en actief zijn. Voor sommige bewoners is dit geen makkelijke opgave en hebben ze ondersteuning hierin nodig. Een

leefstijlcoach kan meekijken met de client en het team welke aanpassing/ verandering er nodig is. Denk hierbij aan een client die lijdt aan chronische psychose en moeilijk kan ontspannen. Waarbij de leefstijlcoach mindfulness leert en daarnaast juist activiteiten die hem activeren en afleiding bieden vanuit het denken. Of iemand met overgewicht andere leefstijl aanleren.

Qua personeel:

Het aantal personeelsleden en de formatie is gelijk gebleven vergeleken met voorgaand jaar.

Random Meldingen FOBO en M&M

Dit jaar zijn er voor het eerst cijfers rondom FOBO en M&M opgenomen in het rapport om inzichtelijk te hebben hoe en wat er gemeld wordt vanuit volwassenzorg. Volgend jaar kunnen we de ontwikkeling beschrijven.

Bij de FOBO-meldingen valt het hoge percentage meldingen rondom medicatie op. Dit heeft te maken met het veelvuldig gebruik hiervan, volwassenen hebben eigen regie op medicatie en kunnen bijvoorbeeld ook zelf beslissen het al dan niet in te nemen, dit is dan altijd onderwerp van gesprek. Het streven is het medicatiegebruik binnen de volwassenzorg te verminderen en hiervoor te kijken naar gedragsalternatieven die vergelijkbaar effect kunnen hebben.

De meldingen vanuit M&M volwassenen is afgelopen jaar 0 geweest. Dit is aan de ene kant goed nieuws, echter aan de andere kant hebben wij binnen volwassenzorg een heftige doelgroep en is het de vraag of er onvoldoende kennis is op het gebied van meldingen maken. Eveneens kan een oorzaak zijn dat het laatste half jaar de taakhoudersbijeenkomsten niet meer zijn geweest i.v.m. bezuinigingen en dat de tendens er al jaren is dat de meldingen zichtbaar minder zijn wanneer er minder gestuurd wordt op de teams op dit punt. Dit komt waarschijnlijk doordat er zo weinig gemeld hoeft te worden dat het voor begeleiders moeilijk is om het proces eigen te maken.

Een bespreekpunt voor ons als volwassenzorg om elkaar hierin scherp te houden.

Qua Wlz-dagen

Voor het eerst zijn er cijfers opgenomen over het aantal Wlz dagen binnen volwassenzorg (27870) en op andere locaties (17293). De locaties buiten volwassenzorg waar Wlz zorg wordt geboden zijn over het algemeen locaties waar gewerkt wordt aan zelfstandigheid, ouder-kind behandelgroepen of gezinshuizen. In deze laatste mogen jongen ook na hun 18e blijven.

Buiten de 6 locaties voor volwassenzorg zijn er nog 27 locaties waar (jong)volwassenen verblijven. Dit zijn met name gezinshuizen, trainingshuizen en ouder kind behandelgroepen. De cliënten daar gaan mee in de afspraken die voor de (jeugd)locaties gelden en de specifieke afspraken die op die locatie gelden. Hierbij wordt er uiteraard rekening gehouden met de individuele hulpvraag en behoefte van de cliënt. In een volgend rapport zal er een duiding worden opgenomen qua ontwikkeling.

Indicaties waarmee jongeren buiten de locaties voor volwassenzorg verblijven zijn:

OKB	20% LVG 54% VG6 26% lager dan VG 6
Trainingshuizen	84% LVG 1% VG6 15% lager dan VG 6
Gezinshuizen	43% LVG 39% VG 6 18% lager dan VG6
ZIB	80% LVG 20% VG6
Overig	64% LVG 36% VG6

4. De bouwstenen

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

Bezuinigingen Ambiq.

In het rapport komt op verschillende punten terug dat er in 2019 bezuinigingen zijn geweest binnen Ambiq. Bezuinigingen waren noodzakelijk om Ambiq zo gezond mogelijk te houden en het voortbestaan te kunnen verzekeren. Het is hierin van belang dat de bezuinigingen zo min mogelijk weerslag hebben op de kwaliteit van zorg die geleverd wordt. Het effect van de bezuinigingen zijn met name te vinden op organisatieniveau. Denk hierbij aan het tijdelijk stopzetten van werkgroepen en trainingen voor verdieping van kennis. Op de locaties binnen Ambiq volwassenenzorg is er een beperkte impact geweest. Er zijn weinig wisselingen van personeel geweest, de zorg rondom de bewoners heeft doorgang gehad. De focus op de locaties ligt om dan weer terug te gaan naar de basis en te focussen op de begeleiding van de bewoners.

Vanuit de handreiking kwaliteitsrapport en visitatie worden er drie bouwstenen benoemd:

- Bouwsteen 1: Zorgproces rondom individuele client
- Bouwsteen 2 Clientervaringen
- Bouwsteen 3: Teamreflecties

Onderstaand zal vanuit de algemene visie per genoemde bouwsteen worden beschreven hoe er met de diverse thema's (uit de handreiking) daarbinnen en met de over 2019 geformuleerde verbeterpunten is en wordt omgegaan.

4.1 Bouwsteen 1: Zorgproces rondom individuele cliënt

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

Werkwijze volwassenenzorg

Ambiq-volwassenenzorg kent de volgende fasering in de begeleiding en behandeling van haar cliënten:

- a. Stabiliseren
- b. Variëren
- c. Experimenteren

Stabiliseren

Volwassenenzorg trekt voor deze fase zoveel tijd uit als nodig is om zoveel mogelijk rust te creëren en voor het opbouwen van een werkrelatie. Gemiddeld duurt dat een aantal maanden. Op basis van sterkte- zwakte analyse wordt er rekening gehouden met waar de mogelijkheden van de cliënt liggen. Ambiq streeft ernaar om daar waar nodig de cliënt te bekrachtigen in wat hij/ zij al kan en wat de cliënt minder goed kan zoveel mogelijk uit te sluiten, op te lossen en/ of afstand van te nemen. Dat doen wij door de cliënt in een prikkelarme en veilige omgeving te laten wonen/werken en door ons te richten op het wegnemen van de stressoren die de cliënt de laatste periode 'verzameld' heeft (ontregeld dag- en nachtritme, geld zorgen, verkeerde vrienden etc.). In deze fase gaat het over de balans tussen de mate waarin onze cliënt zelf zijn/haar 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 resp. 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.

Het opbouwen van een werkrelatie begint met het accepteren van de cliënt zoals hij /zij is. Hierin worden verschillende begeleidingsstijlen gebruikt om voor de cliënt een zo veilig mogelijk omgeving te creëren (soms met alleen maar contact te maken, present te zijn, betrouwbaar te zijn, te luisteren en/ of hem/haar aan te bieden zaken voor ze uit handen te nemen). De basis van begeleiding ligt voornamelijk in de samenwerking met de cliënt. De cliënt wordt zoveel mogelijk in zijn/ haar waarde gelaten en gerespecteerd in wie hij/ zij is. Ambiq respecteert de keuzes van de cliënt zoals deze is binnen toelaatbare normen in te passen zijn.

Variëren

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

Experimenteren

In de 2^e fase heeft Ambiq samen met de cliënt zijn/haar ontwikkelingsmogelijkheden verkend. In de derde fase stellen wij ons stimulerend op. Wij stimuleren de cliënten om nu zelf, op hun eigen moment en tempo, te experimenteren met een ruimere leef- en werkomgeving en minder hulp bij het aanleren van nieuw gedrag.

Bovenstaande gefaseerde aanpak is eigenlijk een permanent gebeuren en voortdurende zoektocht. Steeds opnieuw wordt er gezocht naar de passende complexiteit van de woon-en werkomgeving en de mate waarin onze cliënten daarbinnen zelfverantwoordelijk kunnen zijn voor hun doen en laten om daarmee een bij de cliënt passende, maximale autonomie op de verschillende levensgebieden bereiken. Niet alleen tussen de fasen passen wij verschillende begeleidingsstijlen toe maar ook binnen de fasen begeleiden wij het leren op maat door te wisselen met stijlen.

Resultaten waarna gestreefd wordt

(Jong)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 hoe zij dit 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. Ambiq - Volwassenenzorg streeft ernaar dat de cliënten rust en stabiliteit in hun leven te laten ervaren. Cliënten mogen zijn om 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, waarin ook alledaagse vraagstukken worden meegenomen. Een voorbeeld is het rapportagesysteem waarin de cliënt met zijn eigen inloggegevens kan beschrijven, meedenken en reageren in/op zijn eigen rapportage om zodoende invulling te geven aan zijn/haar eigen leven. Dat zij hun geheel eigen plekje op de verschillende leefdomeinen gevonden hebben, zowel qua wonen, werk en vrije tijd – passend bij de mogelijkheden en interesses van de cliënt - en daarbij een voor hen zinvol bestaan kunnen leiden.

Behandelproces

Voor elke cliënt is er een begeleidingsplan. Ieder halfjaar wordt het begeleidingsplan geëvalueerd. Tijdens de evaluatie wordt besproken welke doelen er op dit moment zijn, of doelen behaald zijn of niet en waar het komende halfjaar aan gewerkt gaat worden. De cliënt mag zelf bepalen hoe lang hij bij deze evaluatie aan wil sluiten. Daarnaast beslist de cliënt, buiten wettelijk vertegenwoordigers, wie bij het evaluatiemoment aanwezig mag zijn. Dit kan familie of kunnen andere steunende personen zijn. Cliënt heeft de regie rondom het verstrekken van informatie aan derden en hoe intensief het contact is tussen begeleiding en familie of andere steunende personen.

In het CTO (zie bouwsteen 2) vallen de hoogste scores op de stellingen;

- Het begeleidingsplan wordt met mij besproken
- Ik weet waarom ik hulp nodig heb

Jouw Omgeving:

Ambiq werkt met het digitaal dossier en rapportagesysteem Jouw Omgeving. Cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers) of eventueel voor hen belangrijke derden) kunnen op eigen initiatief en op elk moment toegang hebben tot dit systeem met daarin dossier en begeleidingsplannen en kan er vanuit hen gereageerd worden op bijvoorbeeld de rapportage.

In het kwaliteitsrapport van 2018 staat over Jouw Omgeving/e-health als verbeterpunt voor 2019 onder andere beschreven dat Ambiq het werken met Jouw Omgeving verder wil ontwikkelen. Onder andere op het gebied van de begeleidingsplannen en het gebruik van de zelfredzaamheidsschaal (ZRM) welke meer aansluit bij volwassenen. In 2019 heeft Ambiq blijvend aandacht gehad voor de volgende punten binnen E-health:

- Het uitbreiden van de digitale vaardigheden van medewerkers
- Het gebruik van hulpmiddelen in de digitale omgeving

Echter door bezuinigingen is dit minder grondig opgepakt en zal het doorgeschoven worden naar 2020 om dit beter te implementeren binnen de volwassenenzorg.

Voor 2020 zal rondom E-health gefocused worden op het implementeren van de ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) en het verder ondersteunen van de digitale vaardigheden van medewerkers waardoor de borging voor het vasthouden van de begeleidingscyclus blijft bestaan.

Zicht op gezondheidsrisico's

Binnen Ambiq is er een werkgroep leefstijl voor de locaties volwassenenzorg. In 2019 is deze twee keer bijeengekomen, de andere twee bijeenkomsten zijn gecancelled vanwege de financiële situatie op dat moment.

De aandacht functionarissen zijn op de eigen locaties met het thema aan de slag gegaan. Er wordt actief gelet op gezonde voeding. De medewerkers geven het goede voorbeeld en bieden bijvoorbeeld meer fruit aan en minder suikerhoudende producten. Ook zijn ze regelmatig in gesprek met de cliënten om samen te kijken welke gezonde keuzes zij kunnen maken.

Rondom roken is er een sterk ontmoedigingsbeleid. Dit betekent dat er aandacht voor is in de team overleggen en dat er door medewerkers bijvoorbeeld niet "gezellig" samen met de cliënten wordt gerookt. Als een client wil roken, kiest hij daar zelf voor en kan hij dat alleen doen. Alcohol en roken blijven voor onze cliënten heel aantrekkelijk. De cliënten met een LVB-problematiek zijn verslavingsgevoelig en veel van de cliënten die er wonen en die worden aangemeld, komen binnen met verslavingsproblematiek.

Binnen Ambiq is er een ontmoedigingbeleid rondom alcohol. Op een aantal locaties is er een 0,0 beleid. Op deze locaties wordt er geen alcohol gedronken, ook geen alcoholvrij bier, om zo de cliënten met verslavingsproblematiek zo min mogelijk te triggeren. Op andere locaties wordt nog wel alcohol gedronken en is het thema besproken binnen vergaderingen en is men zich bewust van voor- en nadelen en wat dit vraagt in de bejegening van bewoners.

Veel van de cliënten binnen volwassenenzorg hebben problemen met hun gewicht. Een tool binnen Jouw Omgeving welke hierbij gebruikt kan worden is de gewichtsgrafiek. Aandachtspunt is dat Ambiq goed kijkt wat werkt in het geheel en dat gezondheid en bijvoorbeeld kennis over diëten, welke gegronde (dus bewezen werkzaam en gezond) zijn, gedeeld wordt, passend bij de cliënt en niet op basis van persoonlijke voorkeuren, waardoor de keuze voor de cliënten te groot wordt. De werkgroep leefstijl komt in principe elk kwartaal bijeen. Aandachtspunt blijft om ook bij financieel lastige tijden, wel aandacht voor dit onderwerp te blijven houden en zorgen dat de groepen elkaar willen blijven inspireren en van elkaar leren en in gesprek gaan over welke aanpak werkt.

4.2 Bouwsteen 2 Cliëntervaringen

Bij deze bouwsteen worden de ervaringen van cliënten beschreven, mogelijkheden voor eigen regie en wat Ambiq doet om cliënten invloed te geven op de gang van zaken op de locaties.

Ruimte voor eigen regie

Ambiq streeft ernaar om de cliënten zoveel mogelijk ruimte te geven voor eigen regie. Dit gebeurt nadrukkelijk door het eerder al beschreven gebruik van cliëntdossier Jouw Omgeving, waarin cliënt kan

reageren op rapportage en ook vragen kan stellen. Zoals ook al genoemd, in besprekingen rondom het begeleidingsplan wordt nadrukkelijk gevraagd wat een cliënt zelf wil. Tijdens deze bespreking en ook daarbuiten wordt er in gesprek gegaan met cliënten over hun wensen en verlangens en hoe deze te realiseren zijn. Uitgangspunt is dat cliënten een leven leiden die bij hun mogelijkheden en beperkingen past en waar zij zich prettig bij voelen, met hierin ruimte tot ontwikkelen en ontdekken.

Ambiq is zich in 2019 aan het voorbereiden op de nieuwe Wet Zorg en Dwang (WZD). 2020 mag als overgangsjaar worden genomen en deze zal Ambiq gebruiken om het nieuwe beleid te implementeren en uit te voeren voor de cliënten die er al wonen.

De WZD sluit aan bij de visie van Ambiq rondom vrijheidsbeperkende maatregelen namelijk: nee, tenzij. Aandachtspunt voor de volwassenenzorg voor aankomende jaren is kritisch kijken naar gebruik van medicatie van de bewoners. En het zo ver als mogelijk verminderen van de zo nodig medicatie in verband met gedragsregulering.

Gesprekken en groepsvergadering

Binnen de volwassenenzorg zijn er regelmatig groepsvergaderingen. Iedere locatie doet dit op zijn eigen manier, maar de kern van de groepsvergaderingen is overal hetzelfde. Namelijk, de eigen regie van cliënten en de medezeggenschap van cliënten een plek te geven. Hierin komen onderwerpen als groeps sfeer, veiligheid, praktische zaken en activiteiten naar voren.

Ervaringen van cliënten/wat cliënten zelf vinden

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek (het CTO) is in 2019 Ambiq gebruik gaan maken van een digitale versie van de CTO. In tegenstelling tot bij jeugd wordt bij Volwassenenzorg het cliënttevredenheidsonderzoek niet opgenomen als onderdeel van het behandeltraject (d.w.z. afname van c-toets aan het begin en aan het einde van het traject).

Omdat het bij volwassenenzorg in principe gaat om cliënten die een langere tijd verblijven bij Ambiq, wordt het onderzoek jaarlijks op een vast moment uitgevoerd onder alle cliënten. Hierdoor zal het team en de cliënten een soort gezamenlijke verantwoordelijkheid ervaren waardoor het respons hoger wordt verwacht. De CTO zal besproken worden met de cliënten, dit kan bij de evaluatiemomenten of eerder. Afspraken die voortvloeien zullen in de afsprakenlijst binnen Jouw omgeving worden gezet.

De volgende resultaten kwamen naar voren vanuit het CTO.

Het rapportcijfer kent scores van 1 tot en met 10. Doorgaans worden gemiddelde scores onder de 6 als onvoldoende aangemerkt, cijfers tussen de 6 en de 8 als voldoende en hoger dan een 8 als goed. In onderstaande tabel staan de rapportcijfers per locatie beschreven. Hiernaast staan de rapportcijfers over 2018 gepresenteerd zodat deze cijfers vergeleken kunnen worden.

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

Van de intramurale cliënten heeft Erve Woldhuis dit jaar het hoogste gemiddelde rapportcijfer en Erve Klein Leferink het laagste. Wanneer we de cijfers vergelijken met vorig jaar zijn alle rapportcijfers gestegen behalve die van Erve 't Middelhoes en Erve Klein Leferink. Het gemiddelde rapportcijfer van het totaal aantal cliënten is gestegen van een 6,85 naar een 7,59 ten opzichte van vorig jaar.

Laagste score was er op de stellingen:

- Ik praat met deze persoon over seksualiteit
- Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb
- Er volgt een passende straf als iemand zich niet aan de regels houdt.

Leefklimaat onderzoek

Binnen Ambiq wordt er deelgenomen aan het Leef-en werkklimaatonderzoek van Hogeschool Leiden onder leiding van Peer van der Helm. Vanuit dit onderzoek wordt wat betreft het leefklimaat middels het Group Climate Instrument de kwaliteit van het leefklimaat op een locatie gemeten. Dit instrument onderscheidt vier elementen van het leefklimaat, namelijk ondersteuning, groei, regressie en sfeer. Door het onderzoek hopen we zicht te krijgen op de complexiteit binnen volwassenenzorg op de cliënten zodat hier passende acties op kunnen worden uitgezet.

Dit onderzoek was gestart op de locaties voor jeugdzorg en in 2019 is, zo ook in het verbeterplan voor 2019 stond) begonnen met de uitrol naar volwassenenzorg.

Het onderzoek is uitgezet naar alle locaties, echter vanuit niet alle locaties was de respons toereikend om mee te worden genomen in een valide uitkomst. De locaties uit regio Noord/Midden (Brugstraat en Erve Langewijk) hebben in zijn geheel niet deelgenomen aan het onderzoek en bij Erve Nienenhoek zijn enkel cijfers en informatie beschikbaar m.b.t. het werkklimaat.

Vanwege de lage respons zijn de resultaten mogelijk niet representatief voor de gehele bewonersgroep van de volwassenenzorg. De resultaten dienen dan ook met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

De cliënten van Ambiq Volwassenenzorg ervaren een gemiddeld en vergelijkbaar leefklimaat als de referentiegroep. Op de afzonderlijke schalen zijn er wel verschillen te zien. Zo lijken de cliënten van Ambiq Volwassenenzorg minder tevreden over de sfeer op de woongroepen. Uit de afzonderlijke vragen blijkt dat dit met name komt doordat meerdere cliënten hebben aangegeven dat cliënten elkaar niet vertrouwen op de woongroep en niet iedereen vindt de woongroep waarop ze verblijven veilig. Ook geven sommige cliënten aan soms gek te worden van de drukte op de groep. Daarentegen zijn de cliënten wel iets positiever over de groeimogelijkheden en de ondersteuning die zij ervaren. De meeste cliënten vinden dat wat ze leren hun helpt, ze vertrouwen de begeleiders en de begeleiders helpen hen als ze daarom vragen. Verder ervaren de cliënten de mate van repressie op de woongroepen niet anders in vergelijking met de referentiegroep. Hoewel veel cliënten vinden dat ze overal toestemming voor moeten vragen, reageren ze juist ontkennend op de stelling 'er is hier niks te doen' en voelen ze zich begrepen door de begeleiders. De rapportcijfers die de cliënten hebben toegekend aan de verschillende elementen van het leefklimaat weerspiegelen het beeld wat door het leefklimaatonderzoek wordt geschetst. Aan alle elementen wordt gemiddeld een ruimvoldoende toegekend, behalve aan de sfeer op de woongroep. De sfeer wordt met een onvoldoende beoordeeld. Opvallend is dat medewerkers hier juist een ruimvoldoende aan toekennen.

Afgesproken is dat we de uitkomsten wel gaan gebruiken en het onderzoek in ieder geval om het jaar af nemen gezien er binnen volwassenenzorg goed gemeten kan worden i.v.m. weinig verandering in de populatie op de woonlocaties. We betreuren het dat deelname niet gelukt is op alle locaties. We focussen ons in 2020 op betere implementatie en betere voorlichting voor de teams om voldoende de waarde van het onderzoek te weten. Dit willen we gaan doen door duidelijke uitleg in teamvergaderingen. Tijdig inplannen en aankondigen van het onderzoek. De resultaten van vorig jaar zullen wel meegenomen worden en worden gedeeld met de teams (ook teams die niet hebben gedaan) om te laten zien wat je eruit kan halen.

Samenspel in zorg en ondersteuning

Voor cliënten die binnen de zorg wonen is het van belang dat de zorg zoveel als mogelijk aansluit bij zijn netwerk en omgeving en dat de samenwerking hierin belangrijk is. Zoals in eerdere rapporteren te lezen en ook in dit rapport, besteden wij aandacht aan het zo transparant werken door middel van het gebruiken van Jouw omgeving. Waarbij cliënt en familie (indien daar door cliënt toestemming voor is gegeven) overal inzicht in heeft en begeleidingsplannen zoveel mogelijk samen met de cliënt en zijn netwerk wordt opgesteld. Het netwerk wordt daar waar mogelijk en wenselijk is betrokken bij de hulpverlening en uitvoer van de plannen

Ambiq vindt het belangrijk dat cliënten zoveel als mogelijk deelnemen in de maatschappij. We proberen dan ook cliënten te ondersteunen bij het ondernemen van activiteiten en clubs buiten de locatie. Zo gaan er verschillende cliënten op vakantie met een georganiseerde reis. Zijn er verschillende bewoners lid van een sportclub. Op een van de locaties zijn er meerdere cliënten die door vrijheidsbeperkende maatregelen niet

zelfstandig bij een club kunnen, zij gaan op vaste dagen tijdens dagbesteding sporten. Dit met als doel om de leefstijl te bevorderen maar ook om onderdeel te zijn van de maatschappij.

Ook zijn er cliënten die naar een kookclub of VTB-club (vrije tijdbesteding) en dergelijke gaan.

Op verschillende boerderijen zijn er vrijwilligers die gekoppeld zijn aan bepaalde cliënten. De vrijwilliger gaat met een cliënt op pad om samen leuke activiteiten te ondernemen, passend bij de interesse van de cliënt.

Begeleiding ondersteunt de cliënten bij het vergroten van hun zelfredzaamheid en probeert hierin netwerk en vrijwilligers te betrekken. Echter het is soms lastig om dit te kunnen behouden gezien de tijdsinvestering die het vraagt. De meeste cliënten hebben een beperkt netwerk en er zijn weinig vrijwilligers.

Borging van veiligheid

Dit is een thema dat zowel in het leef- als werkklimaatonderzoek naar voren komt als aandachtspunt. Cliënten hebben hier over aangegeven dat zij elkaar vaak niet vertrouwen, en niet iedereen vindt de woongroep waarop zij verblijven veilig. Ook medewerkers hebben aangegeven niet altijd tevreden te zijn over hun werkomgeving. Dit komt met name doordat sommige medewerkers hebben aangegeven dat er niet altijd voldoende mogelijkheid is om alarm te slaan en ze zich niet altijd veilig en gemakkelijk kunnen verplaatsen binnen de locatie tijdens een crisissituatie.

Daarnaast geeft groepsleiding aan dat zij zich soms onveilig voelen omdat hun locatie een alleenstaande locatie is waar je geen gebruik kan maken van burens.

Dit is een thema wat in het nieuwe jaar verder opgepakt zal moeten worden met zowel cliënten als medewerkers.

Cliëntenraad

Naast de informatie uit het CTO heeft de centrale cliëntenraad (CCR) een belangrijke rol binnen Ambiq. Zo worden talloze onderwerpen besproken in de CCR-vergaderingen in aanwezigheid van de bestuurder van Ambiq. De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) van Ambiq is als ondersteuner van de cliëntenraad betrokken bij de cliëntenraad. Volwassenzorg wordt vertegenwoordigd door enkele cliënten in deze raad.

Een vertegenwoordiging van de cliëntenraad sluit af en toe aan bij bewonersvergaderingen. Daarnaast bezoekt de CVP vanuit haar eigen functie regelmatig de locaties en neemt ze vanuit deze bezoeken waar nodig informatie mee naar de cliëntenraad.

Klachten

Ambiq werkt met één interne vertrouwenspersoon voor volwassenen en hun ouders/verwanten, in de persoon van de cliëntvertrouwenspersoon (CVP), mevrouw Francis Jansink. Zij is dagelijks bereikbaar via telefoon, mail of per post. Haar gegevens hangen op de locaties en worden ook bij start behandeling verstrekt.

Telling

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

Onderverdeeld per regio:

RVE Twente/Achterhoek

Cliënten volwassenzorg 22

Ouders volwassenzorg 2

RVE Noord/Midden

Cliënten volwassenzorg 5

Ouders volwassenzorg 1

Een groot aantal gesprekken die de CVP heeft gevoerd vloeide voort uit bezoeken die de CVP heeft gebracht aan de verschillende groepen. Steeds meer ouders en cliënten weten de CVP vooral via de website van Ambiq te vinden.



Aard van de klachten door volwassen cliënten/volwassenenzorg

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

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 bezocht heeft. Dit wordt veroorzaakt doordat cliënten meerdere problemen tegelijk aangeven.

Het aantal formele klachten bij de regionale klachtencommissie is 0 geweest

Opmerkingen Cliëntvertrouwenspersoon

Een aantal zaken valt op:

Ouders weten de CVP goed te vinden via de website en de folder. Hierdoor worden zaken met desbetreffende personen opgepakt en komt het niet tot een officiële klacht.

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

- niet op de hoogte zijn van afspraken;
- niet eens zijn met huisregels; vooral zero beleid middelengebruik en handhaving hiervan;
- niet eens zijn met de afspraken;
- Het merendeel van de problemen houdt verband met communicatie. De communicatie verloopt niet goed, waardoor er onduidelijkheden ontstaan. Door met elkaar in gesprek te gaan wordt dit uitgesproken en vaak opgelost. Cliënten durven dit niet zelf bij hun groepsleiding (pedagogisch medewerker) aan te geven of weten niet hoe zij dit moeten doen.

Conclusie CVP:

Veel klachten ontstaan door miscommunicatie en verwachtingen tussen groepsleiders en cliënten, maar ook tussen groepsleiders en ouders. Naast de behandeling van klachten krijgt de CVP in haar functie als cliëntondersteuner ook de nodige signalen vanuit de Centrale Cliëntenraad, groepsbezoeken en de groepsvertegenwoordigersvergadering.

Aanbevelingen CVP voor volwassenzorg:

Draag zorg voor een professionele attitude (denk hierbij aan: erkenning geven, verwachtingen uitspreken en navragen bij cliënt, uitleg geven)

Huisregels; hoe vaak worden deze besproken met de groep en geëvalueerd en schenk hierbij aandacht aan het resultaat van de opgestelde regels ervan (Maak ze meetbaar).

Met ingang van 2020 zullen voor de Wet zorg en dwang twee nieuwe partijen als CVP werkzaam zijn t.b.v. de Wlz-cliënten te weten Quasir en LSR.

De Wet BOPZ wijzigt in de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en Dwang (Wzd) en 2020 geldt als een overgangsjaar.

4.3 Bouwsteen 3 Teamreflecties

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

Ondernemingsraad (OR)

Ambiq kent voor de medezeggenschap van medewerkers een ondernemingsraad. De ondernemingsraad is centraal georganiseerd en krijgt zijn informatie van zowel raad van bestuur, leidinggevenden, medewerkers als ook van cliënten vanuit verschillende locaties en teams. Binnen de ondernemingsraad zijn diverse functies vertegenwoordigd vanuit diverse locaties waaronder volwassenzorg. Er zijn in 2019 geen zaken opgepakt die specifiek betrekking hadden op volwassenzorg.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Eens per 3 jaar wordt binnen Ambiq een MTO afgenomen onder alle medewerkers. In 2019 was de respons hiervan 64,1%.

Er zijn verschillende hoofdthema's waarop beoordeeld wordt, nl. bevlogenheid (score 7,8), betrokkenheid (score 8,2), tevredenheid (score 7,7) en werkgeverschap (score 7,5). Vergeleken met zowel de scores van de vorige meting, als met die van de benchmark is er positief relevant verschil. Trots punten die specifiek naar voren komen voor de organisatie zijn de clientgerichtheid, vakkundig het werk doen en toekomstgericht kunnen zijn. Verbeterpunten voor de organisatie zijn de werkdruk die als hoog wordt ervaren, de samenwerking tussen de teams en communicatie.

Ieder team is voor het onderzoek ingedeeld als afzonderlijke onderzoeksgroep, waardoor de resultaten, met een onafhankelijke gespreksleider, besproken konden worden en per team een verbeterplan is opgesteld.

Binnen elk team zijn de uitkomsten van het MTO van de locatie met het eigen team besproken door een onafhankelijk gespreksleider en is er door de begeleiders een plan voor de eigen locatie gemaakt op basis van trots punten en verbeterpunten.

Uitkomsten locaties in vergelijking tot Ambiq algemeen

	Respons	Bevlogenheid	Betrokkenheid	Tevredenheid	Werkgeverschap
Ambiq	64.1 %	7,8	8.2	7.7	7.5
Erve Langewijk	53.8 %	7.6	7.3	7.3	7.1
Brugstraat 101 *	27.3 %	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Erve Woldhuis	53.8 %	8.6	9.1	8.2	8.0
Erve Middelhoes	66.7 %	7.6	7.6	7.6	7.3
Erve Klein Leferink	72.7 %	8.1	9.1	8.1	7.9
Nienenhoek 4	45.8 %	8.2	8.9	8.2	8.2

* Cijfers Brugstraat zijn niet bekend wegens te lage respons

Scholing

Voor 2019 waren verschillende trainingen uitgezet. Waarvan enkele gericht op het borgen van kennis, zoals omgaan met verslavingsproblematiek en seksualiteit, maar ook de follow-up van oplossingsgericht werken en de BHV.

Daarnaast is voor alle medewerkers de training 'psychiatrische stoornissen en medicatie' ingekocht, om medewerkers meer bekend te maken met verschillende psychiatrische stoornissen waar we vaak mee te maken hebben in de praktijk. Daarnaast is het stuk medicatie aan deze training toegevoegd omdat onder onze cliënten veel medicatie gebruikt wordt. En medewerkers met deze extra informatie een beter signalerende functie kunnen vervullen. Dit was meegenomen in het verbeterplan voor 2019. Daarnaast zijn per team nog verschillende trainingen ingezet, naar behoefte per team, op thema's waar zij vanuit de locatie veel mee te maken krijgen, of zich niet bekwaam genoeg in voelen.

Helaas zijn vanuit financieel oogpunt niet alle trainingen door gegaan. Daarom is besloten de training psychiatrische stoornissen en medicatie voor de medewerkers die hem nog niet hebben verder uit te zetten in 2020. De implementatie kennis en vaardigheden met betrekking tot de nieuwe Wet zorg en dwang welke in het verbeterplan voor 2019 stond is eveneens doorgeschoven naar 2020.

Intervisie

In het verbeterplan voor 2019 was opgenomen dat binnen teams intervisie zou worden opgestart. Dit is door 1 team daadwerkelijk opgepakt. Andere teams hebben ervoor gekozen om binnen de teamvergaderingen thema's te bespreken. Bijvoorbeeld: angst in je werk en professionaliteit; wat vraagt dat van je, denk hierbij aan afstand-nabijheid.

Het lijkt voor de teams belangrijk om met elkaar de tijd te nemen om te reflecteren. Intervisie is hierin belangrijk, wat doet bepaald gedrag met mij als mens en hoe verweef ik dit binnen mijn werk. Thema's die terugkomen en ook in 2020 vaker op vergaderingen staan is veiligheid binnen de teams, mogen we aangeven dat we iets spannend vinden, durft iedereen zich kwetsbaar op te stellen? Om vervolgens met elkaar te kunnen bespreken wat eenieder daarin nodig heeft om het werk met onze complexe doelgroep aan te kunnen. Voor 2020 worden er per team afspraken gemaakt op welke manier de intervisie zal worden vormgegeven.

Taakhouderschappen

Vanuit het verbeterplan 2019 zou de rol en het profiel van de taakhouders binnen de diverse teams explicieter worden neergezet. Hier is in 2019 aan gewerkt door wel meer kennis te delen maar het is nog onvoldoende. Binnen Ambiq breed gaan wij werken met expertteams hierin zal de rol van de taakhouder ook beter worden uitgewerkt. Dit willen we 2020 meenemen zodat er een eenduidige lijn is binnen geheel Ambiq rondom de rol en plek van de taakhouders.

Werkklimaat onderzoek

Tegelijk met het leefklimaatonderzoek, is ook het werkklimaatonderzoek bij de werknemers afgenomen. Het doel van dit onderzoek is het verbeteren van het klimaat in instellingen om daarmee de ontwikkelingskansen van cliënten te vergroten. Deze heeft wat betreft thema's ook overlap met het MTO. Vanwege de lage respons zijn de resultaten mogelijk niet representatief voor alle medewerkers van de volwassenenzorg. De resultaten dienen dan ook met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Onderstaande conclusie is vanuit verslaglegging van Leef-en werkklimaatonderzoek van Hogeschool Leiden, naar voren gekomen:

De medewerkers van Ambiq Volwassenenzorg kennen zelf gemiddeld een ruim voldoende rapportcijfer, namelijk een 7.4, aan het werkklimaat toe. Ook uit de werkklimaatresultaten blijkt dat de medewerkers gemiddeld een iets positiever werkklimaat ervaren in vergelijking met de referentiegroep. Zo ervaren de medewerkers van Ambiq Volwassenenzorg meer ontwikkelingsmogelijkheden en zijn ze positiever over het toekomstperspectief. Meerdere medewerkers geven aan dat zij kansen hebben om vooruit te komen bij Ambiq en verwachten in de toekomst nieuwe taken te kunnen doen. Daarnaast zijn de medewerkers iets positiever over hun salaris. Verder komen de medewerkers goed toe aan hun standaard en extra taken en zetten zij zich proactief in voor het doorvoeren van verbeteringen in het werk.

In vergelijking met de referentiegroepen komen de medewerkers iets beter toe aan hun standaard en extra taken. De medewerkers ervaren het leiderschap van zowel de clustermanagers als de gedragswetenschappers met name als controlerend en inspirerend. Dit is een goede combinatie van leiderschapsstijlen. Ook in vergelijking met de referentiegroep ervaren de medewerkers iets meer controlerend en meer inspirerend leiderschap. Over de clustermanagers geven de medewerkers onder andere aan dat zij goed bijhouden welk van hun prestaties verbeteringen behoeven, luisteren naar zaken die voor medewerkers van belang zijn en de meeste medewerkers hebben veel vertrouwen in hun clustermanager. Over de gedragswetenschappers vinden de medewerkers onder meer dat zij waakzaam zijn ten aanzien van het niet behalen van doelen, advies geven wanneer nodig, laten zien hoe ze problemen vanuit verschillende gezichtspunten kunnen bekijken en ook in de gedragswetenschappers hebben de medewerkers veel vertrouwen. Verder ervaren de medewerkers meer aspecten van positief team functioneren dan van negatief team functioneren.

Kijkend naar de schalen met betrekking tot werkmotivatie is te zien dat de medewerkers een relatief hoge mate van tevredenheid en betrokkenheid bij de doelgroep ervaren. In vergelijking met de referentiegroep ervaren ze iets meer betrokkenheid bij de doelgroep. Bij de overige schalen is te zien dat de medewerkers minder positief zijn over de werkomgeving in vergelijking met de referentiegroep. Dit komt met name doordat sommige medewerkers hebben aangegeven dat er soms niet voldoende mogelijkheid is om alarm te slaan en ze zich niet altijd veilig en gemakkelijk kunnen verplaatsen binnen de instelling tijdens een crisissituatie. Daartegen geven de medewerkers wel aan dat zij zich op hun gemak voelen op de groep. Tot slot ervaren de medewerkers een iets hogere mate van een gedeelde visie met hun collega's in vergelijking met de referentiegroep. De overige schaalscores wijken niet noemenswaardig af van de referentiegroep.

Algemene conclusie leef-werkklimaat onderzoek

De gemiddelde resultaten van zowel het leef- als het werkklimaat zijn overwegend positief. De cliënten voelen zich ondersteunend door de medewerkers, ervaren voldoende groeimogelijkheden en relatief weinig repressie. De sfeer op de woongroepen lijkt een aandachtspunt te zijn. Dit wordt bevestigd door het onvoldoende rapportcijfer die de cliënten hier gemiddeld aan hebben toegekend. Opvallend is dat de medewerkers een ruim voldoende rapportcijfer aan de sfeer op de woongroepen toekennen. Verder zijn de medewerkers gemiddeld positief over het werkklimaat. Een enkel aandachtspunt om met de medewerkers te bespreken is de werkomgeving. Meerdere medewerkers geven aan dat er soms onvoldoende mogelijkheid is om alarm te slaan en dat ze zich niet altijd veilig en gemakkelijk kunnen verplaatsen binnen de instelling tijdens een crisissituatie. Over het algemeen laten de resultaten een relatief positief beeld van het leef- en werkklimaat zien, op enkele aandachtspunten na. Per woongroep zijn er wel verschillen te zien.

Teamreflectie

De teamreflectie heeft dit jaar plaatsgevonden bij 5 van de 6 locaties en bestond uit 1 bijeenkomst per team. De reflectie, welke geleid werd door een onafhankelijke gespreksleider, stond in het teken van: 'Hoe

worden de cliënten betrokken bij de zorg? Waar hebben zij invloed op en waar zijn mogelijkheden om deze invloed te vergroten en wat vraagt dit van de medewerkers'. Dit is gebeurd aan de hand van de thema's vanuit de bouwstenen. Op een aantal onderdelen is er een overlap met informatie die al is beschreven bij de bouwstenen, echter hier staat de informatie vanuit de verschillende teams beschreven.

Bouwsteen 1: Zorgproces rondom individuele client; met thema: Kwaliteit van het zorgproces.

Op alle locaties worden de cliënten betrokken bij het opstellen van hun eigen begeleidingsplan. Er wordt door de persoonlijk begeleider gezocht naar een vorm past bij de mogelijkheden van de cliënt.

Niet alle cliënten maken gebruik (of willen en kunnen gebruik maken) van het digitaal dossier en rapportagesysteem *Jouw Omgeving*. Medewerkers proberen cliënten te stimuleren hier wel gebruik van te maken en ook uit te nodigen om te reageren op wat er gerapporteerd wordt. Dit vraagt van de begeleiders dat ze ook rekening houden met het schrijven in cliënttaal en ook positieve zaken te benoemen. Dit gebeurt op de ene locatie al meer en beter dan op andere locatie. In *Jouw Omgeving* is ook ruimte om via hulpmiddelen te werken aan diverse onderwerpen en zo bijvoorbeeld in gesprek te gaan over een gezonde leefstijl of seksualiteit. Dit vraagt ook om verdieping van begeleiders in de mogelijkheden. Het ene team is hier verder in dan andere. Begeleiders geven aan dat cliënten zich niet altijd bewust zijn welk risico zij lopen qua gezondheid door b.v. overgewicht en dat zij hier zelf invloed op kunnen hebben. Op de locaties wordt aandacht gegeven aan gezonder eten, bewegen (zoals het inrichten van een fitnessruimte, met elkaar gaan wandelen of aanschaffen van mountainbikes). Hierin wordt aangesloten bij wensen en interesses van cliënten en ook bij terugdringen (gezondheids)risico's

Verminderen van roken en een mogelijk rookverbod binnen *Ambiq* wordt door het ene team positief gezien en door ander team als onmogelijk voor hun doelgroep. Vanuit volwassenzorg zullen ze gaan aansluiten bij de werkgroep die zich hier mee bezig houdt.

Bouwsteen 2 Cliëntervaringen. Met thema's: ruimte voor eigen regie, ervaringen van cliënten/wat cliënten zelf vinden, samenspel in zorg en ondersteuning en borgen van veiligheid.

Cliënten worden met grote regelmaat gevraagd wat zij zouden willen op diverse gebieden. Ze hebben (op bijna alle locaties) zeggenschap op de inrichting van hun eigen kamers en kunnen bijvoorbeeld de kleur van een muur bepalen op hun kamer wat maakt dat ze zich meer thuis kunnen voelen. Ook kunnen ze meebeslissen over de inrichting van de gezamenlijke ruimtes. Op alle locaties wordt gekeken of ze een wens die een cliënt heeft kunnen vervullen ook al weten ze niet of iets haalbaar zal zijn (zoals bijvoorbeeld een huisdier of het soort werk wat iemand wil doen).

Elke cliënt heeft een persoonlijk begeleider die regelmatig gesprekken met hem of haar heeft over hoe het gaat en of iemand tevreden is of niet. Begeleiders denken dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn. Dit maken ze op uit uitspraken als: 'ik mag hier leven in plaats van geleefd worden', 'ik mag hier zijn wie ik ben'. Begeleiders willen ook uitstralen dat ze iemand accepteren zoals hij of zij is.

Op de locaties zijn er bewonersvergaderingen waarin cliënten zelf punten kunnen inbrengen als de sfeer op de locatie, activiteiten die ze zouden willen, menu, en meer. Begeleiding probeert dat de cliënten onderling zaken oplossen en bespreken en oppakken en/of met een voorstel komen.

Tijdens de bespreking van het begeleidingsplan worden daar waar cliënten dat willen ouders of verwanten uitgenodigd zodat ook deze op de hoogte zijn van hoe het gaat en waaraan gewerkt wordt. Ouders/verwanten hebben soms andere wensen dan cliënt zelf en dat leidt dan wel eens tot spanningen.

Begeleiders zien hierin een rol voor zichzelf om de cliënt te ondersteunen. Vanuit de locaties wordt het ontvangen van bezoek door cliënt of het op bezoek gaan bij familie of anderen gestimuleerd en gefaciliteerd. Dit geldt ook voor het stimuleren van lidmaatschap aan bijvoorbeeld sportclub, ontspanningsclub of het doen van (vrijwilligers)werk buiten de locatie. Dat gebeurt vanuit elke locatie. Vanuit één locatie doen ze vanuit de dagbesteding bijvoorbeeld vrijwilligers werk bij een voetbalclub, enkele locaties hebben een klussendienst, meerdere locaties hebben een soort winkel waar zelfgemaakte producten te koop zijn. Hierdoor maken de cliënten deel uit van de gewone samenleving.

Veiligheid is op enkele locaties een issue, door gedrag van enkele cliënten wat van invloed is op de andere cliënten en ook op de begeleiders. De ervaring is dat wanneer begeleiders uitstralen dat het 'wel goed komt' cliënten hierop vertrouwen. Daar waar cliënten angstig zijn of zich niet veilig voelen vinden begeleiders dat zij hierin een rol hebben die veiligheid te herstellen dat gebeurt door gesprekken, samen activiteiten doen b.v. mee boodschappen doen, koffiedrinken. Dit lukt over het algemeen goed.

Bouwsteen3 teamreflectie met als thema betrokken en vakbekwame medewerkers. De begeleiders geven allen aan zich betrokken te voelen bij de cliënten op de locatie. Medewerkers voelen zich capabel genoeg om hun werkzaamheden uit te voeren en zijn trots op de resultaten. Echter ze willen zich ook graag door ontwikkelen om een antwoord te kunnen geven op zaken die ze tegen komen en willen weten hoe daar mee om te gaan. Er wordt veel gebruik gemaakt van de kwaliteiten die al in het team aanwezig zijn. Dit is ook onderwerp van gesprek met elkaar individueel en in de teams. Dat trainingen niet door zijn gegaan hebben medewerkers dan ook erg jammer gevonden. Er wordt ook gebruikt gemaakt van de kennis en kunde van het aansturend tandem en het wordt als prettig ervaren daar op terug te kunnen vallen.

In het algemeen kan er gesteld worden dat teams hun cliënten zoveel mogelijk betrekken in het gehele zorgproces en zoeken naar mogelijkheden om te zorgen voor een zo prettig mogelijke woonplek waar ook begeleiding geboden wordt. Het ene team is daarin verder dan het andere team. Dit heeft ook te maken met het eigen teamproces. Teams die stabiel zijn qua teamleden en ook cliënten voelen ook ruimte om andere zaken op te pakken en nieuwe dingen nait te proberen. Voor teams is het soms een uitdaging om de overstap te maken van zorgen voor naar zorgen dat waar door er meer regie en verantwoordelijkheid bij de cliënt komt te liggen.

Een van de locaties heeft vooral te maken jongvolwassenen en dat geeft een andere dynamiek. De cliënten daar zijn minder bezig met wonen en toekomstperspectief en snappen nog niet zo goed wat er van hen verwacht wordt. Het lijkt dat deze jongvolwassenen ook vaak het idee hebben dat ze verplicht moeten wonen binnen volwassenzorg terwijl dat niet helemaal een vrije wil is en ze hun opties en keuzes nog niet altijd zien. Hierdoor is het verloop op deze locatie ook groter. Cliënten van de andere locaties zijn juist vaak blij dat ze een plek hebben waar ze mogen wonen en kunnen lijven en ze mogen zijn wie ze zijn.

5. Intern Beraad

5.1 Werkwijze

Het intern beraad heeft plaats gevonden met een brede vertegenwoordiging van betrokkenen bij volwassenenzorg. Onder leiding van een onafhankelijk gespreksleider zijn cliënten, begeleiders van de diverse locaties, clustermanager, gedragswetenschapper, vertegenwoordigers van de cliëntenraad en ondernemingsraad en een adviseur beleid en kwaliteit met elkaar in gesprek gegaan.

Door de goede ervaringen met de werkvorm van vorig jaar is deze ook dit jaar gehanteerd.

We zijn met elkaar met behulp van de bouwstenen, zorgproces rondom individuele client, cliëntervaringen en tevredenheid en zelfreflectie door teams, in gesprek gegaan.

Met onderstaande vragen zijn wij het gesprek aangegaan:

- Herken je hetgeen in het rapport vermeld staat over genoemd thema
- Welke zaken behoeven nog aandacht
- Hoe kan Ambiq in 2020 medewerkers en cliënten ondersteunen om verder aan kwaliteit te werken

5.2 Resultaat

Het met elkaar in gesprek gaan met een brede vertegenwoordiging van betrokkenen is als prettig en zinvol ervaren. De deelnemers aan het beraad hebben aangegeven het rapport herkenbaar te vinden.

Het beraad stelde vragen, gaf toelichting en wisselde met elkaar van gedachten over de bouwstenen en wat daarover beschreven was. Een van de besproken onderwerpen was bijvoorbeeld of volwassenzorg nu behandelen of begeleiden is. De aanwezige cliënten ervoeren dit op verschillende wijze. Medewerkers gaven aan dat ze door de jaren heen wel een ontwikkeling hierin zagen ten opzichte van hoe volwassenzorg ooit begonnen was. Hierin komt ook de veranderende doelgroep naar voren. Medewerkers voelen zich wel capabel genoeg om hier mee om te gaan; zeker in combinatie met de kennis binnen de teams. Het vraagt echter ook alertheid in het uitleggen aan cliënten omdat deze verandering ook impact op hen heeft. In de matching zou meer aandacht moeten zijn voor de wisselwerking tussen cliënten en uitleg. Het maakt soms ook dat zaken soms minder individueel geregeld worden dan cliënten wensen. Dit is iets om mee te nemen

in de verdere ontwikkeling. Dan kan ook gekeken worden naar de wensen om meer variatie te brengen in de mogelijkheden binnen volwassenenzorg wonen om de overstap naar meer zelfstandigheid gemakkelijker te maken.

De gemaakte opmerkingen binnen het intern beraad worden ook meegenomen naar de externe visitatie

6. Externe visitatie

6.1 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.

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

- Mw. R. Brand, adviseur Beleid en Innovatie, Coördinator Autisme netwerk Flevoland, MEE IJsseloevers.
- Dhr. I. Bouwma, casemanager Forensische Resocialisatie Team Trajectum
- Mw. I. ter Halle, senior gedragswetenschapper en GZ-psycholoog kind & jeugd Aveleijn
- Mw. M. Kiewik-de Vries, gedragskundige De Twentse Zorgcentra

De samenstelling van het visitatieteam maakt dat er vanuit verschillende invalhoeken en ervaring meegekeken kan worden.

Gesprekspartners voor de externe visitateurs waren een afvaardiging van begeleiders, cliënten en cliëntenraad, gedragswetenschappers, clustermanagers, (allen betrokken bij volwassenenzorg), bestuurder en adviseur beleid en kwaliteit.

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

6.2 Resultaat

Door het stellen van verhelderende en verdiepende vragen hebben de visitateurs geholpen om kritisch naar het rapport te kijken. Zaken zijn voor betrokkenen vanuit Ambiq zo gewoon en logisch maar door de vraag om toelichting werd ook duidelijk dat dat voor buitenstaanders niet altijd het geval is en het concreter beschrijven hiervan levert een nog beter zicht op wat er gedaan en geboden wordt. Er zijn tips gegeven over onderwerpen die nog verder doorontwikkeld kunnen worden zoals de medezeggenschap van cliënten en hierbij kijken naar hoe er nog individueler gewerkt kan worden binnen de grote locaties. Door meer te weten over wat de cliënt tevreden maakt kan de behandeling en begeleiding hierop aangescherpt en meer op maat worden gemaakt. Er gebeurt in de ogen van de visitateurs meer dan wordt beschreven in het rapport. Daar ligt ook een kracht die meer benut kan en mag gaan worden.

Het zou mooi zijn om de prettige sfeer op de locaties op de een of andere manier terug te lezen in het rapport. Daar ligt ook de uitdaging voor het volgende rapport.

Naar aanleiding van de visitatie is het rapport aangescherpt.

7. 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, raad van bestuur, clustermanager en gedragswetenschapper van de volwassenenzorg locaties en betrokken adviseur beleid en kwaliteit

Reactie raad van toezicht:

Leden van de raad hebben aangegeven dat het stuk een duidelijk beeld geeft van dit onderdeel van Ambiq. Het maakt nieuwsgierig naar de praktijk. In het gesprek is stilgestaan bij hoe het rapport tot stand is gekomen en hoe de betreffende thema's en verbeterpunten in de loop van het jaar terugkomen in diverse overlegvormen. Er zijn een aantal onderwerpen tijdens de reflectie nader toegelicht en verhelderd vanuit de praktijk. Daarnaast is open besproken waar vanuit de praktijk de uitdaging wordt gezien in het door ontwikkelen van de zorg voor volwassenen en het beschrijven hiervan in het rapport.

8. Verbeterpunten voor 2020

- **WZD: Voorbereiden en kennisdelen over invoering nieuwe Wet Zorg en Dwang en wat dit voor de locaties betekent.**

Onderbouwing: In 2020 is de nieuwe wet zorg en dwang ingevoerd. Deze geldt ook voor de locaties voor volwassenzorg. Medewerkers (en cliënten) zullen hierover kennis moeten opdoen.

Hoe: Verspreid over het jaar 2020 zullen de medewerkers training worden aangeboden. In deze training zal kennis en bijhorende vaardigheden worden aangeleerd.

Doel: Aan het eind van het jaar hebben alle medewerkers de e-learning Wzd gevolgd en zijn alle medewerkers op de hoogte van de nieuwe Wet Zorg en Dwang. Daarnaast weten ze wat het voor hen betekent in de praktijk en zijn afspraken binnen Ambiq hierover zijn bekend.

Actie: medewerkers en monitoring door clustermanager

- **Veiligheid op de locatie; zowel voor medewerkers als bewoners**

Onderbouwing: Vanuit bouwsteen 2 en 3 is gebleken dat veiligheid een item is binnen de teams en ook voor cliënten.

Hoe: Voor medewerkers zal er in ieder geval een keer per kwartaal binnen de teamvergaderingen ruimte worden ingeruimd voor reflecteren op dit onderwerp. Met cliënten zal het 2 keer per jaar binnen bewonersvergaderingen en individuele gesprekken zal hier aandacht voor zijn. Vanuit de bewonersvergadering wordt samen met de bewoners een actieplan op gemaakt. Deze wordt meegenomen in de teamvergadering.

Doel: Medewerkers en cliënten voelen zich veiliger op de locatie. Dit vergrote gevoel van veiligheid is terug te vinden in cijfers en opmerkingen in het jaarlijkse CTO, in gesprekken met medewerkers en in de uitkomsten van de onderzoeken leef en werkklimaat.

Actie: clustermanager en medewerkers

- **Cliëntbetrokkenheid: Zoeken naar een manier om cliënten te blijven betrekken in en bij het door ontwikkelen van het kwaliteitskader.**

Onderbouwing: In teamreflecties is besproken waar medewerkers cliënten hebben betrokken bij de thema's uit het kwaliteitskader. Daar waar mogelijk wordt dit dus volgens de medewerkers gedaan. Cliënten hebben waarschijnlijk zelf niet altijd het idee waar ze invloed op kunnen en mogen gekoppeld aan het kwaliteitskader. Achterliggende doelstelling vanuit het kwaliteitskader is om cliënten meer te betrekken bij de invulling van de geboden zorg. De omslag 'van zorgen voor naar zorgen dat' wordt hiermee eveneens opgepakt.

Hoe: Voor het opstellen van het volgende rapport zal er in gesprek worden gegaan met de cliënten van de diverse locaties over de onderliggende thema's en worden cliënten te vragen naar hoe het onderwerp aanbod komt op hun locatie en voor henzelf, vragen naar hun wensen daarover en hun visie daarop. Dit wordt gedaan binnen de bestaande bewonersvergaderingen van de locaties door de gedragswetenschapper of clustermanager betrokken bij die locatie.

Actie clustermanager en gedragswetenschapper

Doel: De betrokkenheid van cliënten bij en invloed op hun eigen zorg vergroten. Hierdoor komt er input vanuit de cliënten op de ontwikkeling van volwassenenzorg en/of zicht op waar verduidelijking richting cliënten nodig is. In het volgende rapport zal concreter worden beschreven hoe het op de locaties is, hoe dit wordt ervaren door de cliënten en hoe er op de locaties wordt gewerkt.

- **Medicatiegebruik; kennis vergroten, inzichtelijk hebben en daar waar mogelijk afbouwen.**

Onderbouwing: Veel cliënten gebruiken medicatie. De wens vanuit de organisatie is dit waar mogelijk af te bouwen en problematiek gedragsmatig te beïnvloeden. Door inzicht te krijgen welke medicatie cliënten gebruiken en de eventuele factoren die zorgen voor een wisselwerking bij gebruik meerdere medicamenten.

Hoe: Stap 1 is de kennis rondom medicatie bij de begeleiding vergroten. Medewerkers die de cursus nog niet hebben volgen hiervoor de training psychiatrische stoornissen en medicatie. **Actie medewerker** Medicatiebesprekingen met apotheker worden halfjaarlijks door aandachtfunctionaris medicatie van de locatie ingepland. **Actie aandachtfunctionaris** Stap 2 is zorgdragen dat alle bewoners medicatie controle hebben en in deze medicatie controle effecten van medicatie voldoende besproken wordt en gekeken wordt naar mogelijk afbouw. In evaluatiegesprekken tussen begeleider, bewoner en waar nodig diens

vertegenwoordiger en gedragswetenschapper het thema medicatie als apart kopje meenemen om te bespreken hoe dit verloopt en wat de wensen van de bewoner zijn. **Actie clustermanager/ gedragswetenschapper**

Doel: Het medicatie gebruik onder cliënten van volwassenzorg is komend jaar nadrukkelijk onderwerp van gesprek. Medewerkers hebben meer kennis opgedaan rondom medicatie.

Wensen en mogelijkheden bewoner zijn inzichtelijk vanuit de evaluatiegesprekken. In 2020 wordt er een start gemaakt en per december 2021 is er per client beschreven wat het plan is m.b.t. medicatiegebruik. Daar waar mogelijk zal medicatie worden afgebouwd.

- **Onderzoek leef- en werkklimaat**

Onderbouwing: in 2019 is er door de locaties van volwassenzorg voor het eerst deelgenomen aan het onderzoek. Echter de respons was bij de onderzoeken zodanig laag dat er geen valide cijfers en conclusies konden worden getrokken. Bij een volgend onderzoek (in 2021) zal dit anders moeten om de meerwaarde van het onderzoek en de uitkomsten te ondervinden.

Hoe: Door in 2020 te focussen op betere implementatie en betere voorlichting voor de teams om voldoende de waarde van het onderzoek te laten inzien waardoor de respons zal toenemen. Dit willen we gaan doen door duidelijke uitleg in teamvergaderingen. Het tijdig inplannen en aankondigen van het onderzoek. De resultaten van vorig jaar zullen meegenomen worden in de teamvergaderingen en worden gedeeld met de teams (ook teams die niet hebben meegedaan) om te laten zien wat je eruit kan halen.

Actie clustermanager

Doel: Door een goede voorlichting is de meerwaarde van deelname duidelijk zowel bij begeleiders als cliënten. Daarnaast zal er draagvlak ontstaan voor de uitvoer en meedoen aan het onderzoek in 2021.



Bijlage

Geraadpleegde bronnen:

- Kwaliteitsrapporten Ambiq 2017 en 2018
 - Strategische visie Ambiq 2020
 - Instellingsjaarplan 2019
 - Website Ambiq
 - Notulen overleg kwaliteitsrapport zorgkantoor Zilveren Kruis – Ambiq, dd 17 juli 2019
 - CTO-gegevens 2019
 - Onderzoeksrapport werk en leefklimaat 2019
 - Management Informatie Systeem (MIS) Ambiq
 - 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 Gehandicapten zorg 2017 – 2020, VGN