Cliëntversie

Kwaliteitsjaar-verslag 2022

Ambulante Hulpverlening
Midden Nederland

Ambulante Hulpverlening
Midden Nederland

Naam	Stichting Ambulante Hulpverlening Midden Nederland
Adres	Gelreweg 3
Postcode	3843 AN
Plaats	Harderwijk
Telefoonnummer	085-0492717
Nummer Kamer van Koophandel	53118375
Website	www.ambulantehulpverlening.nl

Ambulante Hulpverlening
Midden Nederland

Voorwoord

Met veel plezier presenteren wij hierbij ons zesde kwaliteitsjaarverslag. In dit document nemen wij jou mee in de ontwikkelingen die Ambulante Hulpverlening Midden Nederland (AHMN) in 2022 heeft doorgemaakt. Als zorgaanbieder vinden wij het belangrijk om kwalitatief goede zorg te verlenen en willen wij u een beeld geven van de kwaliteit van onze zorg op dit moment. Met dit verslag willen wij aan onze cliënten laten zien wat zij mogen verwachten van ons. Het geeft daarnaast ook aan onze medewerkers inzicht in de verbeteringen en ontwikkelingen die in 2022 zijn bereikt.

Bij AHMN werken wij vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, dit biedt ons ruimte voor ontwikkeling en inbreng van medewerkers en cliënten. Het lerend en ontwikkelend vermogen van de organisatie en onze medewerkers staat hierin centraal.

Door de veranderingen en ontwikkelingen van het afgelopen jaar zijn wij blijven koersen op ons hoofddoel; ons zorgaanbod dusdanig inrichten dat alle cliënten op basis van hun achtergrond, capaciteiten en interesses maximale kansen krijgen om zich te ontwikkelen. Dank aan alle betrokkenen die hieraan hebben bijgedragen met hun volle inzet en enthousiasme.

Veel leesplezier gewenst.

De directie,

Jenny van Engelen

Erik van Malenstein

Inhoudsopgave

1. Omschrijving van de organisatie **5**
1.1 Missie 5
1.2 Visie 5
1.3 Kernwaarden 5
1.4 Doelgroepen 6
1.5 Klachtenbemiddeling / Wkkgz 7
1.6 Onafhankelijk cliëntondersteuner 7
2. Cliënt ervaringen **8**
2.1 Cliëntenraad 8
2.2 Cliënttevredenheidsonderzoek 8
2.3 Informatie Map 8
3. Kwaliteit van de medewerkers **9**
3.1 Deskundigheidsbevorderingen 9
3.2 Teamreflectie 9
3.3 Medewerkerstevredenheidsonderzoek 9
3.4 Krapte op de arbeidsmarkt 9
4. Wat hebben we geleerd en ontwikkeld in 2022? **10**
5. Wat willen we (verder) ontwikkelen in 2023? **10**

1. Omschrijving van de organisatie

1.1 Missie

Het is onze missie om een toonaangevende zorgorganisatie te zijn op het gebied van kwaliteit van zorg, innovatief in het leveren van zorg, transparant richting cliënt, personeel en stakeholders, eerlijkheid in alles wat wij doen en respect voor iedereen. Doelstelling hiervan is om iedere zorgvrager een volwaardige plek te geven in de hedendaagse maatschappij.

1.2 Visie

"Iedere dag laten wij ons uitdagen om de beste zorg van Nederland te leveren op het gebied van ambulante begeleiding, wonen en dagbesteding."

In ons beleid richten wij ons op maatschappelijke integratie en optimale participatie van mensen. In het bijzonder gaat de aandacht uit naar mensen met een lichte verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of verslavingsproblematiek op de Veluwe en in Flevoland.

Alle cliënten krijgen op basis van hun achtergrond, capaciteiten en interesses maximale kansen om zich te ontwikkelen. De kracht van de cliënt wordt hierbij benut zodat hij zelf richting geeft aan zijn eigen leven.

Om dit in de toekomst te kunnen blijven bieden wil AHMN een volwaardige, betrouwbare partner zijn voor cliënten, gemeenten en zorgaanbieders. Wij streven dan ook naar hoge cliënttevredenheid en naar de realisatie van onze doelstellingen en ons jaarplan. Wij willen een transparante en zelfkritische organisatie zijn, die continu streeft naar verbetering en ontwikkeling om op deze manier een toonaangevende zorgorganisatie te zijn binnen de sector en de omgeving.

1.3 Kernwaarden

Samen. Durven. Doen.

Samen:
We werken op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid. In onze houding, communicatie en bejegening zijn wij respectvol, oprecht en transparant.
We zijn betrokken en toegewijd. Samen stellen en bereiken we doelen.

Durven:
AHMN is in staat om snel te schakelen en in te spelen op veranderende situaties zowel in- als extern. AHMN heeft een platte organisatiestructuur, kenmerkt zich door laagdrempeligheid en korte lijnen. Wij denken innovatief, zijn oplossingsgericht, en hebben lef en durf. Onze manier van werken is grensverleggend en we denken in mogelijkheden, zowel naar cliënten, medewerkers als onze omgeving. DURVEN!

Doen:
We laten zien wie we zijn en vertellen helder wat cliënten, onze medewerkers en onze omgeving aan ons heeft. Onze passie is om de kwaliteit van zorg te blijven verbeteren.
We blijven onszelf uitdagen om onze professionaliteit en deskundigheid op hoog niveau te houden.

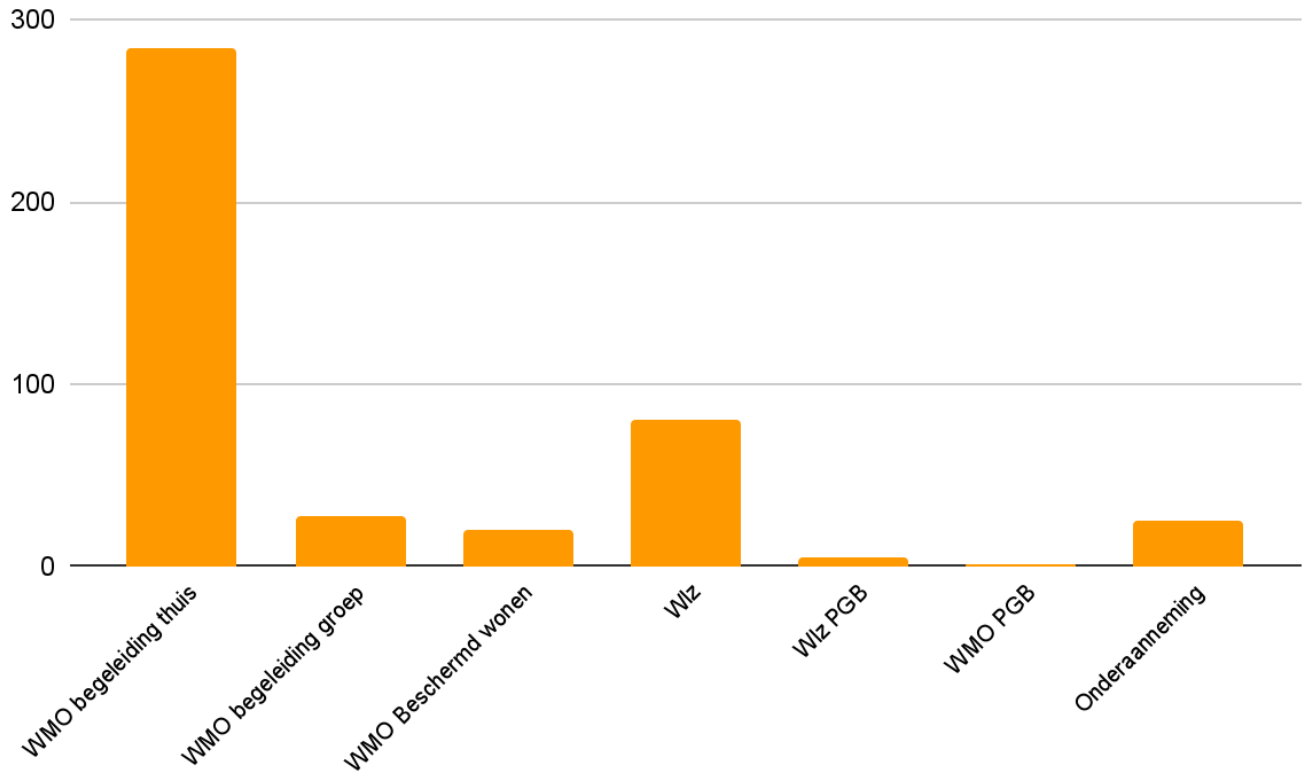
1.4 Doelgroepen

Binnen AHMN zijn twee specifieke doelgroepen te onderscheiden:
- mensen met psychiatrische problematiek
- mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)

De doelgroep met psychiatrische problematiek is verreweg de grootste. Vaak is dubbel- of triple diagnostiek aanwezig, bijvoorbeeld verslavingsproblematiek.
AHMN biedt verschillende mogelijkheden tot ondersteuning:
- Ambulant in de eigen thuissituatie
- Woonbegeleiding in een zelfstandige studio of appartement
- Begeleid wonen met 24-uurs zorg
- Leerwerktrajecten
- Begeleiding in de avond- en nacht door de Veluwse avond- en nachtdienst voor de inwoners van de RNV.

Beschikkingen worden afgegeven vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) (begeleiding individueel, begeleiding groep en Beschermd Wonen) en vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT) of Persoonsgebonden budget (PGB).

In 2022 hebben wij in totaal 444 cliënten begeleid. Deze cliënten bieden wij WMO begeleiding thuis, WMO begeleiding groep, WMO Beschermd Wonen, Wlz of zorg in onderaanneming. Naast deze cliënten hebben wij ook ongeveer 196 mensen die door onze avond- en nachtdienst begeleid worden



1.5 Klachtenbemiddeling / Wkkgz

Onze organisatie is aangesloten bij een externe klachtenbemiddeling genaamd Quasir. Voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is AHMN aangesloten bij de VGN. Dit geeft cliënten de mogelijkheid om onafhankelijk van de organisatie een klacht in behandeling te laten nemen. Dit betreft met name zaken die een financiële schadepost inhouden. Zaken tot € 25.000,- kunnen zelfstandig door de commissie in behandeling worden genomen. Cliënten kunnen zich bij laten staan door een vertrouwenspersoon, deze is onafhankelijk.
Het afgelopen jaar zijn er 6 klachten binnengekomen bij AHMN. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Op zowel de klachtenbemiddeling en klachtencommissie is in het afgelopen jaar geen beroep gedaan.

1.6 Onafhankelijk cliëntondersteuner

Cliënten hebben een afhankelijke positie ten opzichte van hun hulpverlener en zorgaanbieder. Het kan daarom lastig zijn om problemen of klachten over de geleverde zorg- en dienstverlening bespreekbaar te maken.
Daarom is vanuit MEE een onafhankelijk cliëntondersteuner beschikbaar gesteld. De onafhankelijke cliëntondersteuner kan de cliënt adviseren en ondersteunen in dit proces, bijvoorbeeld door te informeren en te adviseren over de rechten en plichten ten aanzien van de hulpverlening.
De onafhankelijke cliëntondersteuner is er voor de cliënt en handelt te allen tijde in zijn/haar belang. Als de onafhankelijk cliëntondersteuner iets opvalt binnen de organisatie of tips heeft ter verbetering, dan geeft hij dat door aan het management van AHMN.

MEE Veluwe
maakt meedoen mogelijk

2. Cliënt ervaringen

2.1 Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft in 2022 een lastiger jaar gehad, vanwege de uitval van een aantal leden. Het Praktijkhuis in Harderwijk is in 2022 de cliëntenraad gaan ondersteunen. Momenteel is de cliëntenraad weer compleet. Er zijn in het afgelopen jaar 2 nieuwe leden aangetrokken.
De cliëntenraad heeft een actieve rol gehad in de reorganisatie en de wervingsprocedure voor het nieuwe lid van de Raad van Toezicht en de manager zorg.
In 2022 is de informatiemap voor cliënten overhandigd aan de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft actief meegedacht over de inhoud van de informatiemap. Mede hierdoor is de map een informatief en waardevol document geworden voor de huidige en nieuwe cliënten.

2.2 Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft in 2022 plaatsgevonden. We hebben hiervoor het waaierinstrument Cliënten over Kwaliteit (CoK) gebruikt. Er is voor gekozen het onderzoek op te splitsen in de verschillende organisatieonderdelen, namelijk ambulante begeleiding (team Almere en team Veluwe), dagbesteding (Hanengewei, Tante Leut en Waterweg) en de woonlocaties (Zuiderzeepad en Molenweg). Hierdoor kan elk team heel gericht met de resultaten aan de slag gaan.
We gaan samen met de cliënten en begeleiders in gesprek over waarom de reacties laag zijn dit keer. Hopelijk kunnen we hiervan leren zodat we een volgende ronde wel voldoende antwoorden hebben om te komen tot een representatief beeld.

In totaal hebben 136 cliënten de vragenlijst ingevuld. Gemiddeld waarderen de cliënten de zorg met een 8,2.
Opvallend positief is dat 85% de hulp krijgt die ze willen. 94% helpt zelf mee bij het opstellen van doelen en het maken van het persoonlijk plan. 90% Van de cliënten voelt de ruimte om iets te zeggen als ze het er niet mee eens zijn.

Wat minder goed scoort is dat 45% aangeeft nieuwe dingen te leren van zijn of haar begeleider. Maar 43% geeft aan zich gelukkig te voelen en 50% is tevreden over hoe zijn of haar dagen eruit zien.
De vragen in relatie tot de begeleiding worden positief beoordeeld. De vragen in relatie tot de zingeving worden minder goed beoordeeld. Uiteindelijk willen we natuurlijk dat de cliënten blij zijn met hun leven en dat ze geluk voelen.
De uitkomsten van het CTO zijn intern besproken. Aan de hand van de resultaten wordt per afdeling een plan van aanpak opgesteld waarbij de verbeterpunten verder opgepakt kunnen worden.

2.3 Informatie Map

Voor cliënten hebben wij een informatiemap gemaakt. Door middel van de informatiemap informeren wij de cliënten over belangrijke onderwerpen, bijvoorbeeld over onze begeleiding, privacy, de klachtenregeling, de onafhankelijk cliëntondersteuner, de cliëntenraad en de algemene voorwaarden. De informatiemap is halverwege december 2022 overhandigd aan de cliëntenraad tijdens een vergadering. Vanaf begin 2023 zal de informatiemap aan jullie overhandigd worden.
De cliëntenraad heeft hard meegewerkt aan de map om er een praktische map van te maken voor de cliënten. In de map is ook mogelijkheid voor de cliënt om belangrijke documenten te bewaren, notities te maken, een weekplanning en er is een jaaragenda toegevoegd. De illustraties in de map zijn gemaakt door een vrijwilliger van dagbestedingslocatie Materra.

3. Kwaliteit van de medewerkers

3.1 Deskundigheidsbevorderingen

De deskundigheid van de zorgprofessionals bevorderen wij op diverse manieren, namelijk door middel van:

- themabijeenkomsten;
- teamtrainingen;
- opleidingen;
- intervisie;
- supervisie.

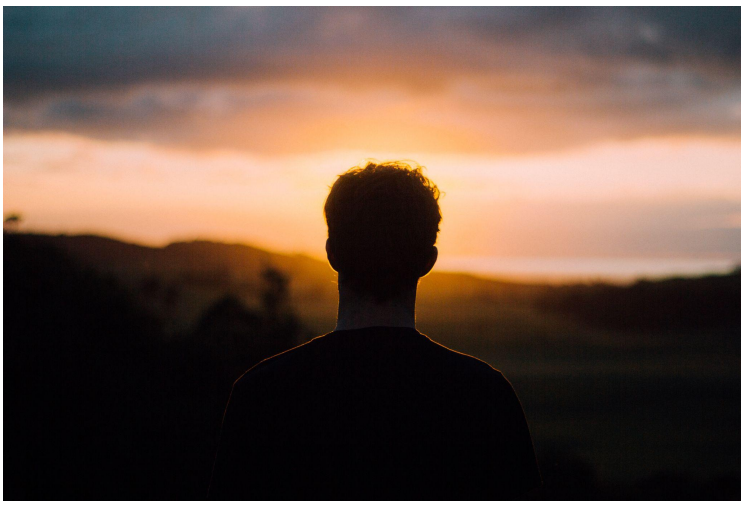
3.2 Teamreflectie

Reflecteren is helpend om zelfkennis te vergroten en daarnaast voor het ontwikkelen van vaardigheden. Door nieuwe kennis op te doen en dit toe te passen in het eigen handelen, blijven begeleiders leren en verbeteren.

Wij investeren hierin door aandacht te geven aan teamreflectie. Tijdens iedere themabijeenkomst krijgen de zorgprofessionals in teams opdrachten/vragen om na te denken over allerlei kwesties die te maken hebben met de kwaliteit van zorg en dienstverlening en het functioneren van het team. Ook is er eenmaal aan teamreflectie gedaan bij de werkoverleggen Flevoland en Veluwe. Het afgelopen jaar (2022) zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen waar teams/groepjes over in gesprek zijn gegaan:

- Input met betrekking tot de regio-indeling en hoe dit in proces te regelen
- Inventarisatie van de positieve/negatieve gevolgen van COVID-19 (bij cliënten en in het werk). En hoe ga je dit meenemen in de begeleiding de komende tijd.
- Input indeling en frequentie werkoverleggen en back-up groepjes.
- CTO: hoe kunnen we meer cliënten motiveren om deze in te vullen. Hoe doen anderen het en wat kunnen begeleiders hier van leren (van elkaar).

De teamreflecties zijn begeleid door de afdeling Kennis en Expertise en door de teamleiders.



3.3 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Er heeft in 2022 geen medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Er is in 2023 een medewerkerstevredenheidsonderzoek gepland.

3.4 Krapte op de arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt is in 2022 goed merkbaar geweest binnen AHMN. Dit geeft naast de bekende uitdagingen ook kansen. Er is een groep zij-instromers gestart met inwerken en intensieve begeleiding vanuit de organisatie.

Tot slot willen we in 2023 nieuwe creatieve manieren van werving in gaan zetten. Afgelopen jaar hebben we met regelmaat meet and greets georganiseerd. Deze willen we in 2023 op een nieuwe wijze inrichten en mensen een nog toegankelijke manier van kennismaken met AHMN aanbieden.

4. Wat willen we (verder) ontwikkelen in 2023?

Ontwikkeling Park Molenweg
In 2023 gaan wij verder met de nieuwbouw op Park Molenweg. Het doel is dat er na de zomer nieuwe woonunits staan en een nieuw centraal pand voor kantoor en ontmoetingsruimte.
Dit betekent ook dat we meer ruimte krijgen voor bewoners op deze locatie.
Samen gaan we in 2023 verder onderzoeken welke inzet van zorg nodig is voor de cliënten.

Focus op herstelgerichte zorg
We geloven in de kracht van herstelgerichte zorg. In 2023 gaan we verder met de IRB methodiek en nadenken over hoe we deze methodiek kunnen voortzetten. Daarnaast sluiten we aan bij projecten die raakvlak hebben met herstelgerichte zorg en positieve gezondheid.

Pilotteam jeugd
2023 wordt het tweede jaar van het pilotteam jeugd. In 2023 breiden we de inzet uit over de regio Noord-Veluwe en hopen we meer ervaring op te kunnen doen.

Team Reflectie
In 2023 willen we het onderwerp teamreflectie nog meer centraal gaan stellen. We willen investeren in de verbinding tussen de werkvloer en het kwaliteitskompas van de vereniging gehandicaptenzorg (VGN).

Samenwerking in de keten rondom werving en behoud
Om continuïteit en kwaliteit van de zorg te kunnen blijven bieden gaan wij onderzoeken welke samenwerkingen met ketenpartners we aan kunnen gaan. Dit op het gebied van werving en selectie, maar ook bijvoorbeeld op het gebied van scholing.