

Kwaliteit bij Amarant

Verslag van het jaar 2018

Clïëntversie



jouw leven, jouw mogelijkheden

Inhoudsopgave

1 Werken volgens een plan (methodisch werken)	4
2 Beschrijving risico's	5
3 Ongevallen en vervelende gebeurtenissen (incidenten en calamiteiten)	6
4 Vrijheidsbeperkende maatregelen	7
5 Tevredenheid	8
6 Klachten	9
7 Medezeggenschap	10
8 Medewerker	11

Welzijn en geluk
voor alle cliënten,
dat is wat Amaranant
wil voor jou.



In dit rapport staat hoe Amarant samen met cliënten en naasten heeft gewerkt aan kwaliteit, als basis voor welzijn en geluk.

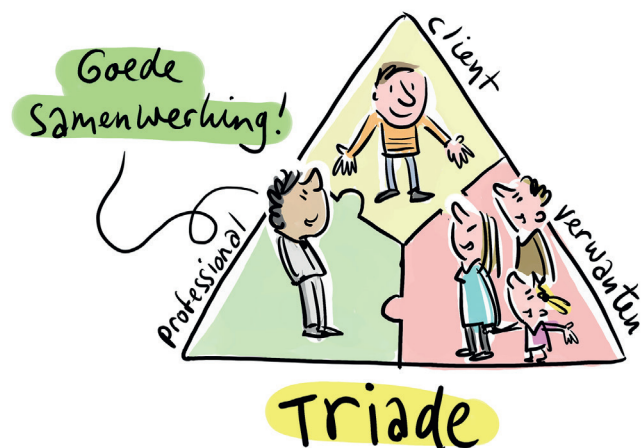
1. Werken volgens een plan (methodisch werken)

Aan gewerkt in 2018:

- Amarant heeft gekozen om te werken met zorgprogramma's voor de verschillende cliëntgroepen. Dat betekent dat er per zorggroep, bijvoorbeeld Licht Verstandelijk Beperkt, NAH en autisme, beschreven wordt hoe er wordt gewerkt.
- Resultaten van behandeling zijn in beeld gebracht.
Er wordt hierbij gelet op wat het doel was, op tevredenheid en op veiligheid.
- Het is voor heel veel cliënten en/of vertegenwoordigers mogelijk om het Persoonlijk Plan en de rapportage in te kijken.
Dit kan via de computer.
Hierdoor kun je beter samenwerken.

Doen in 2019:

- De zorgprogramma's verder uitwerken.
- Verder uitwerken van het Elektronisch Cliëntendossier (ECD).
Hierin kunnen alle hulpverleners informatie zetten over de zorg die jij krijgt.
- Verbeteren van zorg aan cliënten in crisis, met problemen of cliënten die op de wachtlijst staan.



2. *Beschrijving risico's*

Aan gewerkt in 2018:

- Voor bijna alle cliënten zijn de situaties die onveilig kunnen zijn in kaart gebracht. Op de volgende gebieden: gedrag, medisch en veiligheid.
- Ook de teams hebben gekeken naar hoe zij zelf omgaan met onveilige situaties. De zorg is hierdoor beter geworden.
- De Universiteit van Tilburg heeft hier onderzoek naar gedaan.

Doen in 2019:

- Het onderzoek wordt gebruikt om afspraken en regels te maken over veiligheid.



3. *Ongevallen en vervelende gebeurtenissen (incidenten en calamiteiten)*

Aan gewerkt in 2018:

- Er is minder agressie geweest omdat begeleiders door scholing beter kunnen begeleiden.
- Er is minder misgegaan met medicatie bij cliënten die zelf medicatie innemen. Dat komt doordat er meer hulpmiddelen gebruikt worden.
Bijvoorbeeld een medicijnhorloge.
- Er is meer misgegaan met medicatie door medewerkers.
Zij vergeten dan medicatie te geven.
- Op plekken waar er meer aandacht is besteed aan het voorkomen van vallen, is dit ook minder gebeurd.
Vooral bij ouder wordende cliënten in de wijk.
- Er zijn 12 meldingen gedaan bij de Inspectie.
Het gaat hierbij om de manier van begeleiding die gegeven is.
De Inspectie heeft 10 meldingen gesloten, 2 zijn er nog in behandeling.

Doen in 2019:

- Medewerkers scholen over medicatie en het toedienen ervan.
Ook zetten we hulpmiddelen in en nemen we medicatie op in het Persoonlijk Plan.



4. *Vrijheidsbeperkende maatregelen*

Aan gewerkt in 2018:

- De vrijheid die cliënten hebben, wordt minder vaak afgenomen. Cliënten worden bijvoorbeeld minder vaak in een isoleerruimte gezet. Begeleiders en behandelaars krijgen steeds meer kennis over hoe ze moeilijke situaties aan kunnen pakken. Dit wordt in samenwerking gedaan met organisaties uit het land.

Doen in 2019:

- In 2020 komt er een nieuwe wet Zorg en Dwang. Amarant bekijkt alvast of ze aan die nieuwe regels voldoen. Als het nodig is, worden dingen aangepast.



5. *Tevredenheid*

Elk jaar vraagt Amarant aan jou en je naasten of je tevreden bent over de zorg.

Hiervoor wordt een vragenlijst gebruikt.

Op sommige locaties wordt de C-toets gebruikt, op andere het BIT (Ben Ik Tevreden).

Amarant kijkt op welke punten er goed en minder gescoord is.

Ook klachten worden meegenomen om te kijken wat er beter kan.

Aan gewerkt in 2018:

- Uit de vragenlijsten blijkt dat cliënten en hun vertegenwoordigers over het algemeen voldoende tot behoorlijk tevreden zijn over hun leven en de begeleiding die zij krijgen.

Doen in 2019:

- De vragenlijsten worden uitgebreid en de verbeterpunten meer uitgewerkt per locatie.



6. Klachten

Amarant vindt het belangrijk dat cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers zich vrij voelen om een klacht in te dienen.

Je kunt dan iets doen om de zorg beter te maken.

Aan gewerkt in 2018:

- Amarant heeft klachtenfunctionarissen.

Dat zijn mensen waarbij je een klacht kunt indienen.

Bijvoorbeeld over begeleiding die je krijgt of als je niet tevreden bent over wonen of werk.

Er zijn in 2018 meer klachten ingediend.

Waarschijnlijk omdat de klachtenfunctionarissen meer bekend zijn.

De klachten gaan vaak over hoe mensen met elkaar omgaan en hoe mensen zich voelen.

Doen in 2019:

- Amarant gaat kijken waarom er veel klachten zijn over omgaan met elkaar en hoe mensen zich voelen.

Er wordt een plan van aanpak gemaakt om dit te verbeteren.

- Meer samenwerking tussen klachtenfunctionarissen, vertrouwenspersonen en cliëntenraden.



7. Medezeggenschap

Aan gewerkt in 2018:

- De Centrale Cliëntenraad heeft een nieuwsbrief ontwikkeld: Raadpraat.
- Het Servicepunt Cliëntmedezeggenschap is ingericht.
Dit is een informatiepunt voor en door cliënten.
- Er is een Medezeggenschapshuis opgericht.
Alle vormen van medezeggenschap hebben hier met elkaar contact.
- Ook in 2018 is er een medezeggenschapsprijs uitgereikt.
- In elke divisie is gekeken hoe medezeggenschap er uit kan zien.
Bijvoorbeeld door cliënten en verwanten aan te moedigen om meer mee te denken en te praten.

Doen in 2019:

- De samenwerking met het Medezeggenschapshuis verbeteren.
- De medezeggenschapsprijs wordt op een andere manier gedaan.
Zodat meer mensen mee gaan doen.
- Nieuwe medewerkers krijgen in de introductiecursus over Amarant ook scholing over medezeggenschap.
- Buiten Amarant doen we mee aan gespreksgroepen over medezeggenschap.

Medezeggenschap vergroot betrokkenheid

Ouders denken mee
in familieoverleg...

En cliënten denken ook mee
in de cliëntenraad!



8. Medewerker

Aan gewerkt in 2018:

- Teams hebben meer te zeggen, maar ieder team regelt dingen op zijn eigen manier.
Hier moeten betere regels voor komen.
Dit geldt ook voor de managers.
- Er is in 2018 gewerkt aan dat medewerkers minder snel uitvallen door ziekte.
Toch zijn de ziekmeldingen niet minder geworden.
- Er komen voldoende nieuwe medewerkers.
Maar er gaan nog teveel medewerkers het eerste jaar weer weg bij Amaranth.
- Amaranth stimuleert medewerkers om meer kennis op te doen.
Dit kan door scholingen, leren op de werkplek, e-learning, van elkaar leren en coaching.
- Onder medewerkers is een onderzoek geweest.
Hieruit kwam dat het belangrijk is om te zorgen dat medewerkers meer plezier in het werk hebben en minder ziek zijn.
Hiervoor is een plan gemaakt.

Doen in 2019:

- Verhogen van de aanwezigheid van medewerkers.
Er gaat gewerkt worden met een methode om gezond, veilig en plezierig te werken. Medewerkers worden hierin ondersteund.
Als medewerkers zich veilig voelen is de zorg aan de cliënt ook beter.
- Starten met een programma voor nieuwe medewerkers om zich snel thuis te voelen bij Amaranth.

Verzuim zo laag mogelijk





Amarant

Postbus 715
5000 AS Tilburg

www.amarant.nl