

Kwaliteit bij Amarant

*Verslag van het jaar 2019
in duidelijke taal*

Clïëntversie



jouw leven, jouw mogelijkheden

Inhoudsopgave

1. Wat gebeurde er in 2019? (Algemeen)	4
2. Cliënten en verwanten praten en beslissen mee	5
Hoe werkte Amarant aan verbeteren van medezeggenschap?	5
3. Teams kijken naar zichzelf en hoe ze werken	6
4. Medewerkers werken gezond, veilig en met plezier	7
5. Voldoende medewerkers	8
6. We werken aan nog betere kwaliteit van zorg	9
Zorgprogramma	9
Persoonlijk plan	9
We letten op de gevaren en risico's	10
Onvrijwillige zorg, als het echt niet anders kan	10
7. Wat vinden cliënten van de zorg?	11
8. Meer klachten.... Wat wil dat zeggen?	11





Dit verslag gaat over alle zorg die we binnen Amarant bieden.
We kijken of cliënten de zorg in 2019 als goed ervaren hebben.
En hoe medewerkers bij Amarant werken.

1. Wat gebeurde er in 2019? (Algemeen)

- De naam van de hele organisatie is voortaan Amarant.
- Er is een nieuw Amarant logo en huisstijl.
- Er was extra aandacht voor het werkplezier van medewerkers.
- Er waren gesprekken met managers en medewerkers.
- We zijn op zoek gegaan naar nieuwe medewerkers.
- In de zomer periode hebben medewerkers van ondersteunende diensten geholpen op de locaties.
- De consultants Kwaliteit hebben samen gekeken naar hun functie.
- Amarant wil zuinig zijn op het milieu.
- Er zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt met andere organisaties om minder energie te verbruiken.
- Er waren richtlijnen en een crisisteam nodig om goed om te gaan met het Norovirus.
- In 2019 zijn er directeuren en een lid van de Raad van Bestuur weg gegaan.
- Ze zijn allemaal vervangen.



2. Cliënten en verwanten praten en beslissen mee

Door te praten met cliënten weet je als medewerker wat nodig is en wat beter kan.

Wat betekent goede zorg voor jou?

We zien dat cliënten gelukkiger zijn als ze meepraten over hun leven.

Hoe werkte Amarant aan verbeteren van medezeggenschap?

- Bij Amarant zijn er cliëntenraden op locaties, bij elke divisie en op centraal niveau.
- De Centrale Cliëntenraad wordt steeds eerder betrokken bij ontwikkelingen.
- Cliënten kunnen ook meepraten tijdens bijvoorbeeld koffiemomenten of huiskamergesprekken.
- Er zijn voorbereidingen voor de nieuwe WMCZ.
- WMCZ betekent Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
- In de wet staat dat cliënten nog meer kunnen meepraten en meebeslissen over hun dagelijks leven.
- Er worden hulpmiddelen ontwikkeld om in 2020 in gesprek te gaan over 2 thema's, voeding en vrije tijd.
- Er is ondersteuning van de consultants Medezeggenschap, het Leercentrum en Servicepunt Cliëntmedezeggenschap.
- Amarant heeft het medezeggenschaphuis verder ontwikkeld.
- Cliënten, verwanten en begeleiders kunnen hier vragen stellen over medezeggenschap.
- Vanaf 2019 overleggen de voorzitters van de Divisie Cliëntenraden (DCR) met elkaar. Ze krijgen informatie van de Centrale Cliëntenraad.
- Nieuwe medewerkers krijgen een scholing waarin ze informatie krijgen over Amarant en over medezeggenschap.
- In 2019 was de Medezeggenschapsdag op de locatie.
- Elke divisie heeft een plan om medezeggenschap te verbeteren.

3. Teams kijken naar zichzelf en hoe ze werken

Minder teams staan stil bij wat er goed gaat en wat beter kan.

- Dit heeft verschillende oorzaken. Bijvoorbeeld:
Het hulpmiddel blijkt niet gebruiksvriendelijk en wordt aangepast.
Door een tekort aan medewerkers is er nauwelijks tijd om stil te staan.
- Wat gaan we anders doen?
Scholing aanbieden om teams te leren naar je eigen handelen te kijken.
Scholing aanbieden voor managers om te ondersteunen.
Het oude hulpmiddel verdwijnt en er komt een nieuwe jaaragenda.

4. Medewerkers werken gezond, veilig en met plezier

- We willen dat medewerkers zich in elke levensfase goed voelen.
- Dat ze met plezier hun werk uit kunnen voeren.
- Teams gaan met elkaar en de manager in gesprek over hun werk.
- Er is een training voor managers om goed te leren coachen.
 - Er is onderzoek gedaan naar de oorzaak van het hoge ziekteverzuim.
 - En er zijn richtlijnen gemaakt voor managers en medewerkers.
- Teams die aan de slag gaan met aandachtspunten uit het medewerkers onderzoek vergroten hun werkplezier.
- Bij Amarant is er medezeggenschap voor medewerkers.

5. Voldoende medewerkers

- Op verschillende manieren blijven we nieuwe medewerkers zoeken.
- We proberen nieuwe medewerkers te behouden door ze goed te begeleiden. Er zijn een informatiebijeenkomsten.
- Medewerkers die bij Amarant weg gaan krijgen een vragenlijst.
- Een betere planning van de roosters.
- Er zijn medewerkers die op verschillende plaatsen en tijden werken.
- We zorgen dat deze medewerkers goed worden ingezet.



6. We werken aan nog betere kwaliteit van zorg

Zorgprogramma

- Wat de cliënt nodig heeft, is het uitgangspunt voor goede zorg.
 - Daarom kijken we verder dan de eigen divisie.
 - We werken met zorgprogramma's.
 - In elk programma staat welke zorg je als cliënt krijgt, voor wie die is en wat het resultaat is.
- Het Zorgprogramma LVB-P is als eerste uitgewerkt en klaar.
- Elke divisie werkt de richting uit in het eigen jaarplan.
- Voor nieuwe cliënten wordt passende zorg gezocht.
- Daarom werken zorgbemiddelaars en zorgprofessionals samen.
- Vragen van cliënten die zorg nodig hebben uit een andere divisie worden samen beantwoord.
- Er wordt steeds meer gekeken naar het resultaat van de zorg.
- Met de resultaten kan je sneller de zorg verbeteren.

Persoonlijk plan

- Het Persoonlijk plan is overgezet naar een digitaal dossier (ECD).
- Hiermee kunnen alle medewerkers die betrokken zijn bij de zorg van de cliënt het plan inzien en aanvullen.
- Het ECD is veiliger.
- Iedereen slaat gegevens op dezelfde manier op.
- Via Quli kunnen cliënten en verwanten in de rapportage kijken.
- Er wordt verder onderzocht of cliënten nog meer toegang kunnen krijgen tot hun eigen dossier.
- Met Digi-contact kun je 24 uur per dag een beroep doen op ondersteuning via beeldbellen. Er zijn positieve ervaringen.

We letten op de gevaren en risico's

- Risico's die een cliënt loopt worden in het Persoonlijk plan gezet.
- De risico's en het woordgebruik zijn afgestemd op de doelgroepen.
- Alle ongelukken en bijna ongelukken worden gemeld.
- Het team kijkt wat er nodig is om iets te herstellen.
- Ze kijken ook hoe ze kunnen voorkomen dat het nog een keer gebeurt.
- Het aantal agressiemeldingen is afgenomen.
- Dit komt door scholing en op tijd zien dat het niet goed gaat.
- Agressie komt vaak doordat cliënten iets niet mogen of juist iets moeten doen.
- Het aantal medicatiefouten is iets toegenomen.
- Het gaat meestal om 'vergeten te geven' of 'op een later tijdstip'.
- Er is een groot verschil tussen de divisies.
- Er wordt gewerkt aan een manier om het toedienen van de medicatie elektronisch te registreren.
- Scholing blijft belangrijk.
- Bij wonen in de wijk zijn meer cliënten gevallen.
- Dit kan komen doordat cliënten in die divisie ouder worden.
- Er is extra scholing om de risico's op tijd te zien.



Onvrijwillige zorg, als het echt niet anders kan

- Een cliënt zijn vrijheid ontnemen is de afgelopen jaren minder vaak voorgekomen.
- In 2019 is de nieuwe wet Zorg en Dwang voorbereid.
- Er is scholing geweest voor behandelaren.
- Onvrijwillige zorg kan je in het ECD vastleggen.
- Er zijn functionarissen voor de onvrijwillige zorg aangesteld.

7. Wat vinden cliënten van de zorg?

In het jaar 2019 is de tevredenheid van cliënten licht gestegen.

- Er is een extra gesprekslijst gemaakt voor werk en dagbesteding.
- De gesprekslijst voor wonen is aangevuld met het onderwerp seksualiteit en intimiteit.

8. Meer klachten.... Wat wil dat zeggen?

Meer klachten wil niet altijd zeggen dat meer cliënten ontevreden zijn. Hieruit blijkt wel dat cliënten en verwanten de klachtenfunctionarissen goed weten te vinden.

- Er zijn meer klachten over 'overlast' en over 'welbevinden'.
- Er zijn minder klachten over communicatie.

Wil je het hele kwaliteitsrapport 2019 lezen?

**Vraag dan het rapport op bij:
communicatie@amarant.nl**



Amarant

Postbus 715
5000 AS Tilburg

www.amarant.nl