



informatie

KWALITEITSBEELD



Kwaliteitsbeeld 2023

In kleine stappen vooruit

Amarant

Inhoud

1.

**Samen komen we
steeds weer een
stapje verder**
Peter en Bas

2.

**We laten zien wat
we doen**
Cliënten, verwanten
en medewerkers

3.

**Je thuis voelen bij
Amarant**
Positieve leefstijl

4.

**Medewerkers
maken het verschil**
Waar werk
gelukkig maakt

5.

**Wat doen we nog
meer voor een
goede zorg?**
Inzicht in goede
zorg

6.

Hoe nu verder?
Terug blikken en
vooruit kijken

Samen komen we steeds weer een stapje verder

We maken stappen door:

- Het Leefklimaat voor cliënten te verbeteren.
- De kansen voor nieuwe medewerkers te vergroten.
- Samen te werken met cliënten, verwanten, vrijwilligers, medewerkers en andere organisaties

We zijn trots op de stappen die we bij Amarant samen hebben gezet.

Bestuurders Peter van den Broek en Bas van Oosterhout



We laten zien wat we doen

Wat we hebben gedaan in 2023
vertellen we in dit verslag.

We noemen dit een kwaliteitsbeeld.

We kijken terug en ook al vooruit.

Dit kwaliteitsbeeld hebben we samen gemaakt,
met cliënten, verwanten en medewerkers.

Het kwaliteitskompas biedt
handvaten voor de kwaliteit
in de zorg.

Je leest er hoe goede zorg en
kwaliteit van bestaan eruit moet
zien.

Het kwaliteitskompas is de basis
voor dit kwaliteitsbeeld.



Je thuis voelen bij Amarant

Positieve leefomgeving

Met een veilige en stabiele omgeving heb je de basis voor elke begeleiding of behandeling.

We noemen dat een positief leefklimaat.

Tijdens een proefperiode bij een divisie is gekeken naar hoe het leefklimaat verbeterd kan worden.

Volgend jaar gaan ook de andere divisies aan de slag.

Bij een positief leefklimaat wordt gekeken naar:

- Je veilig voelen.
- Duidelijke informatie krijgen.
- Contact met begeleiding.
- Contact met netwerk.
- Structuur en grenzen.
- Zelf keuzes maken.
- Ruimte ervaren.

Geweldloos verzet

We willen dat cliënten zichzelf en anderen niet verwonden of in gevaar brengen.

Begeleiders leerden om op een speciale manier te begeleiden.

Deze manier werkt goed en wordt uitgebreid naar andere divisies.

10 extra werkplekken voor cliënten bij Amarant

Er is een vacaturebank op de website van Amarant.

Je kan daar zoeken naar een werkplek die bij jou past.

Divisies zijn grote afdelingen bij Amarant.

We kennen:

- Wonen in de Wijk
- Specialistische Zorg
- Intensieve Ondersteuning
- Sociaal Domein
- Jeugd

Medewerkers maken het verschil



Medewerkers maken het verschil.

We proberen zoveel mogelijk begeleiders te behouden.

Managers praten met begeleiders over hun gezondheid, veiligheid en werk plezier.

We zijn ook op zoek naar nieuwe medewerkers.

We bieden een nieuwe opleiding voor assistent begeleider.

En een leer-werktraject voor statushouders en vluchtelingen.

Begeleiders krijgen ook meer invloed op hun (extra) diensten.

3 locaties kijken naar de voor en nadelen van zelf roosteren.

Samen Anders doen

Bij samen anders doen hebben we iedereen nodig: cliënten, verwanten, vrijwilligers en medewerkers.

Kwaliteitsdialoog

Met de kwaliteitsdialoog werken we aan:

- (Mede)zeggenschap voor cliënten.
- Meer werkplezier voor medewerkers.
- Wat er beter kan in de zorg.
- Extra tijd voor goede zorg.

In 2023 zijn 100 nieuwe teams gestart met de kwaliteitsdialoog.

In totaal werken nu 156 teams samen met cliënten en verwanten.

Mooie (leer) ervaringen delen we met elkaar.

Medezeggenschap

Er wordt steeds meer besproken met cliënten en verwanten op de locatie zelf.

Dit komt doordat de thema's die locaties bespreken, niet altijd meer bij de Divisie en Centrale cliëntenraad terecht komen.

Er wordt meegedacht over verschillende zaken:

- De nieuwe opzet van de winkels op de centrumlocaties.
- Themabesprekingen.

Amarant app

Er is een app voor cliënten en verwanten.

Hier vind je informatie en activiteiten voor cliënten.

De app is samen met cliënten ontwikkeld.

Samenwerking

Amarant werkt steeds vaker samen:

- Voor het onderzoek Goud over de ouder wordende cliënten.
- Met werkplaatsen en scholen.
- Met andere zorgorganisaties zoals in Crossroads en Siem.

Elektronisch cliëntendossier (afgekort ECD)

Er is gelijk gekeken naar wat er nodig is voor persoonsgerichte zorg.

Daardoor kon het Persoonlijk Plan korter worden.

Op Caren kun je verschillende informatie vinden.

Zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid voor cliënten om hun rapportage te lezen.



Klik hier om
naar Caren
te gaan.

Cliëntervaringen

De manieren van tevredenheid meten leverden te weinig op. Er is nu gekozen om bij elk Persoonlijk Plan bespreking 4 vragen te stellen.

Verbeterpunten kunnen gelijk opgenomen worden in het Persoonlijk Plan.

De gesprekken sluiten beter aan bij de behoefte van de cliënt. Voor de medewerkers is het minder administratie en geeft het meer werkplezier.

Stellingen:

1. Ik ben tevreden over de ondersteuning (begeleiding/behandeling) van Amarant
2. De ondersteuning van Amarant heeft mij geholpen in het bereiken van de doelen uit mijn Persoonlijk Plan
3. Ik voel mij thuis binnen de voorziening van Amarant / op mijn gemak bij de hulpverleners van Amarant.
4. a) Ik ben tevreden over de wijze waarop Amarant mijn netwerk bij mijn ondersteuning betreft.
4. b) Amarant betreft mij voldoende bij de zorg van mijn kind/familielid/verwant.





Nieuwe techniek in de zorg

Amarant en Vilans kijken samen hoe je het beste techniek in de zorg kunt inzetten.

Er zijn al mooie voorbeelden:

- Automatisch de gordijnen dicht laten gaan.
- Hulp krijgen bij traplopen.
- Robothulp bij dagelijkse bezigheden.

Onderzoeken naar meer mogelijkheden gaan door.

Duurzaamheid

Amarant wil dat de zorg duurzamer is.

Daarom zijn er afspraken gemaakt.

Zo kijken we anders naar het onderhoud van gebouwen.

We zetten op de kantoren de temperatuur lager.

Plastic verpakkingsmateriaal wordt voortaan apart verzameld

Amarant tekende in
2023 een
overeenkomst:
Samenwerken aan
duurzame zorg.
De Greendeal 3.0.

Wat doen we nog meer voor een goede zorg?

Onvrijwillige zorg

Amarant wil zorg bieden waar je mee instemt.

Ontstaat daardoor een onveilige situatie of nadeel voor jou, dan biedt Amarant zorg waar je niet mee instemt.

In de week over onvrijwillige zorg hebben medewerkers informatie ontvangen.

Elke onvrijwillige zorg wordt besproken en komt in het elektronisch cliënten dossier (ECD). Dit moet volgens een stappenplan vanuit de Wet zorg en dwang.

Het opschrijven en bespreken kost medewerkers veel werk en tijd.

Daarom hebben we in het nieuwe ECD (elektronisch cliënten dossier) dit makkelijker gemaakt. Dit is wennen voor medewerkers.

Hierdoor klopt de informatie over de zorg in het systeem van 2023 niet helemaal.

We willen dit beter doen en we gaan dit inhalen.

Er is een plan van aanpak gemaakt.

Gedragskundigen krijgen hulp van het Servicepunt WZD. Ze krijgen extra informatie hoe ze alle stappen beter kunnen uitvoeren.

Waar onvrijwillige zorg aan moet voldoen staat in de wet Zorg en dwang (WZD). Klik op Steffie voor meer informatie hierover.



Klachten

In 2023 gingen de meeste klachten over overlast van personen of materiaal.

Veel andere klachten gingen over communicatie en omgang.

Voor het eerst is een klacht behandeld door de geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Verbeterpunten vanuit Amarant zijn;

- Betere communicatie.
- Cliënten eerder betrekken bij veranderingen.
- Het anders inzetten van ervaringsdeskundigen.

Risico's

Agressie is bij een kleine, vaste groep cliënten toegenomen.

Medewerkers zijn het vaakst doelwit.

De reden van agressie is vaak dat cliënten iets niet mogen.

We proberen agressie te verminderen door:

- De training omgaan met probleemgedrag.
- Werken met een signaleringsplan.
- Werken vanuit een positief leefklimaat.
- Werken volgens de methode Geweldloos verzet.

Er zijn minder medicatiefouten gemaakt.

Dat komt door scholing en bewustwording van risico's.

En medicatie wordt ook in een elektronische systeem gezet.

Er zijn minder cliënten gevallen.

We hebben meer aandacht voor bewegen.

En we proberen vallen te voorkomen.

Er zijn 7 meldingen gedaan bij de inspectie of GGD.

Hoe nu verder?

In 2024 willen we extra aandacht voor:

- Het voorkomen van uitbuiting, aandacht voor seksuele gezondheid en wat te doen bij crisis?
- Passende zorg met zorgprogramma's, positief leefklimaat en samen anders doen.
- Team van de toekomst, hoe is de samenstelling? Inzet verwanten, vrijwilligers en cliënten?

