

Zorggroep Aventura
De Hemmen 93, 9206 AG Drachten
Tel 0512-547099
www.zorggroepaventura.nl

KWALITEITSRAPPORT

2020

Trots op Aventura

Inhoud

Inleiding	3
Samenvatting.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Profiel Aventura	5
Onze missie	5
Zelfstandigheid	5
Zelf keuzes maken	6
Professionaliteit	6
Kernwaarden	7
Onze strategische koers	8
Bestuurlijk leiderschap op kwaliteit en veiligheid	9
Kwaliteit op alle niveaus	9
Het zorgproces.....	10
Eigen regie vs. regie overnemen	10
Kwaliteit van zorg in 2020	12
Onderzoeken naar Aventura in 2020 afgerond.....	12
Corona-perikelen	12
Ambitie: Excellente Organisatie.....	13
Clientenraad.....	14
Clienttevredenheidsonderzoek.....	14
Werken met het elektronisch dossier	18
Uitkomsten analyses zorgplan.....	18
Incidenten en veiligheid.....	21
Uitkomsten overige kwaliteitsaspecten.....	24
Externe audit.....	24
Interne audit.....	24
Klachten.....	25

INLEIDING

Calamiteiten.....	25
Medewerkers.....	26
Training en opleiding	26
Aandachtsfunctionarissen.....	26
Privacy.....	26
Ziekteverzuim	27
Conclusies.....	28
Waar zijn we trots op	28
Wat kan er beter?.....	28
Het jaarplan voor onze cliënten uitgelegd	30

Inleiding

Sinds de start van Zorggroep Aventura werken we met diverse vormen van kwaliteitstoetsingen en –evaluaties. Gezamenlijk vormt dit de basis voor ons kwaliteitsbeleid. In dit kwaliteitsbeleid hebben wij de uitgangspunten van het kwaliteitskader geïntegreerd.

Het gesprek over kwaliteit voeren wij elke dag. We evalueren op cliëntniveau, teamniveau, en op organisatieniveau. Dit is een continu proces waar we telkens weer nieuwe verbeterpunten uithalen.

Over de jaren hebben we gezien dat het kwaliteitsniveau steeds verder omhoog gaat en daar zijn we trots op. Dat werd tevens bevestigd door de vele externe onderzoeken die met ons en voor ons werden gedaan in 2019 en 2020. Dat is tevens de reden waarom we in 2020 besloten om onze kernwaarde cliëntgericht uit te breiden met twee nieuwe waarden: transparant en trots. Het is dit geheel aan kernwaarden waar wij voor willen staan en u leest in dit rapport waarom we daarvoor hebben gekozen.

Tegelijkertijd zien we dat er een aantal thema's blijvend onze aandacht nodig hebben. We doen het goed maar dat betekent niet dat alles automatisch goed blijft gaan. Daarom blijven we in gesprek over kwaliteit in de context van de behoeften van onze cliënten, de medewerkers en de teams zodat we met elkaar en van elkaar kunnen leren.

Door de coronamaatregelen hebben we er voor gekozen om te focussen op het bieden van de zorg waarvoor wij staan en om kwaliteitsprojecten, indien mogelijk, tijdelijk op een laag pitje te zetten. En toch, terugkijkend, hebben we, zelfs in deze bijzondere omstandigheden, veel gedaan.

We hopen, samen met iedereen, daarom op een snelle verlichting van de maatregelen om onze plannen weer volop op te pakken.

R. Booi, bestuurder Aventura
1 juni 2021

Profiel Aventura

Zorggroep Aventura ontstond in 2014 vanuit Stichting Aventura (2011). Ze heeft als doel om mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking een haalbaar perspectief in het leven te bieden.

We vinden de zelfredzaamheid van onze cliënten erg belangrijk en streven ernaar om dat aspect te behouden en te bevorderen. Daarnaast vinden we het recht op een volwaardige plaats in de samenleving essentieel. Daaraan moet iedereen zo zelfstandig mogelijk kunnen meedoen.

Om dit te bereiken, stemmen we onze hulpverlening af op de persoonlijke mogelijkheden en behoeften van elke individuele cliënt. Onze hulpverlening komt tot stand komt in samenspraak met de cliënt. We voldoen daarbij aan de eisen van kwaliteit en efficiëntie en zorgen dat het resultaat van onze hulp zichtbaar en meetbaar is.

Dat dit gewaardeerd wordt blijkt al jaren uit de periodieke cliënttevredenheidsonderzoeken die wij door een externe partij laten uitvoeren.



**BIJ DE UITVOERING VAN ONZE VISIE OP BEGELEIDING STELLEN WE DRIE
WAARDEN CENTRAAL: CLIËNTGERICHT, TRANSPARANT, TROTS**

ONZE MISSIE

Iedereen heeft het recht op een volwaardige plaats in de samenleving. Dat is het uitgangspunt van Zorggroep Aventura. Wij bieden mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking zorg en begeleiding, om zo zelfstandig mogelijk een eigen plek in de maatschappij te kunnen invullen. Daarbij gaan we enthousiast uit van de persoonlijke talenten en vaardigheden van onze cliënten.

ZELFSTANDIGHEID

Onze deskundigheid zetten we in om de kwaliteit van bestaan in stand te houden of te bevorderen. Om dit te doen werken we samen met de cliënt en zijn of haar netwerk. In dit netwerk kan familie een rol spelen, een mentor of behandelaren.

ZELF KEUZES MAKEN

Vanuit die zelfstandigheid vinden we het belangrijk dat mensen hun eigen keuzes maken. Deze eigen regie is iets waarvan je elke dag weer de invloed van ervaart. We gaan uit van de mogelijkheden van onze cliënten en sluiten daarbij aan. Keuzes variëren van klein tot groot. Kleine keuzes hebben hun effect in het dagelijks leven, grote keuzes gaan over belangrijke onderwerpen in het leven die vaak ook meerdere stappen bevatten. Deze keuzes nemen we op in het zorgplan die elke cliënt heeft.

PROFESSIONALITEIT

Onze medewerkers zijn goed opgeleid, daar mag je als cliënt op rekenen. Naast een toegepaste opleiding vinden wij het ook belangrijk dat medewerkers beschikken over toegepaste werkervaring en zich verdiepen in beroepsgerelateerde onderwerpen (te denken aan verslavingszorg, specifieke trainingen over psychische aandoeningen, etc. om binnen de organisatie een gedegen deskundigheid op te bouwen.

Zorggroep Aventura geeft *geen* behandeling, maar we willen wel beschikken over een goede inhoudelijke basis voor toegepaste en deskundige begeleiding.

Deze deskundigheid zorgt ervoor dat we hulpverlening kunnen geven die aan de eisen voldoet en daar waar mogelijk kunnen door ontwikkelen. Daarom werken we samen met de cliënt en met het netwerk rondom de cliënt.

Onze dienstverlening voldoet aan de normen en standaarden voor ons werkgebied. Daar mogen wij op aangesproken worden. We doen dat ook naar elkaar. Om hieraan tegemoet te komen bieden we medewerkers daarvoor randvoorwaarden om dit te kunnen doen.

Professionaliteit houdt ook in dat we duidelijk zijn over wat we niet doen. Dat doen we niet botweg, we onderbouwen dit omdat hier altijd ethische of financiële voorwaarden aan ten grondslag liggen.

KERNWAARDEN

In het afgelopen jaar hebben we onze kernwaarde *cliëntgericht* aangevuld met twee nieuwe kernwaarden *transparant* en *trots*. Deze aanvulling is gebaseerd op de gebeurtenissen in de afgelopen jaren. Onze kernwaarden zijn:

- Cliëntgericht

De kernwaarde is de basis voor ons bestaansrecht. Onze visie en missie geven richting aan ons handelen:

Iedereen heeft het recht op een volwaardige plaats in de samenleving. Dat is het uitgangspunt van Zorggroep Aventura. Wij bieden mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking zorg en begeleiding, om zo zelfstandig mogelijk een eigen plek in de maatschappij te kunnen invullen. Daarbij gaan we enthousiast uit van de persoonlijke talenten en vaardigheden van onze cliënten.

Daarnaast vinden we het belangrijk om cliënten en hun netwerk op de juiste wijze te bejegenen. Dat verwachten we ook van hen.

- Transparantie

Deze kernwaarde vertelt ons hoe we invulling geven aan de missie en visie. We ontwikkelen, samen met de cliënt, een zorgplan waarin de doelen en acties staan beschreven waar we ons de komende periode op richten. Hierbij houden we rekening met de omstandigheden en het niveau van de cliënt.

Transparantie houdt in dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. In het kort: wat er in het zorgplan staat is afspraak. Dit houdt ook in dat het MT meer en beter openheid van zaken geeft om draagvlak te kweken voor veranderingen.

- Trots

Als we spreken met cliënten dan horen we vaak hoe trots ze zijn op de ontwikkeling die ze doorgemaakt hebben vanaf het moment dat ze bij Aventura in zorg zijn gekomen. We stimuleren cliënten om zich te ontwikkelen en zich daar bewust van te worden. Daarmee willen we die ervaring verder ontwikkelen zodat er vanuit de cliënt meer en grote behoefte ontstaat naar een positieve ervaring.

Voor medewerkers geldt hetzelfde: door je open te stellen voor ontwikkeling word je steeds beter in je vak en daar mag je trots op zijn. We stimuleren medewerkers om zich open te stellen voor ontwikkeling en geven hen tools om zich bewust te worden van wat ze kennen en kunnen.

Als medewerkers zich kunnen ontwikkelen vaart de organisatie daar wel bij. Terugkijkend kunnen we nu al zeggen dat we trots zijn op hoe ver we gekomen zijn in vijf jaar, maar we zijn nog niet *uitgeleerd*.

ONZE STRATEGISCHE KOERS

In 2017 hebben wij een drietal strategische thema's vastgesteld die wij telkens terug laten komen omdat ze een ingang tot verbetering bieden. Deze koers is en wordt vastgesteld op basis van periodieke prospectieve risico-inventarisaties:

- **Continu verbetering van het zorgproces**

Het zorgproces voorziet erin dat we onze cliënten verantwoorde begeleiding en zorg kunnen bieden in een veilige woon- en leefomgeving. Verbetering ontstaat door continue evaluatie waaruit verbetering van de kaders voortkomt – kaders waarin we hebben beschreven hoe we werkzaamheden op elkaar afstemmen, zodat we kunnen zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We beloven geen dingen die we niet waar kunnen maken.

Kritische succesfactor is de set van afspraken die we met elkaar maken. Wij komen deze afspraken na en verwachten dat ook van de ander. We bouwen aan vertrouwen door het uitgangspunt Afspraak is afspraak.

- **Ontwikkeling medewerkers**

Medewerkers van Aventura staan de basis van de kwaliteit van verantwoorde en vraaggestuurde zorg. Ze hebben de volgende kenmerken:

- Deskundige handelingsbekwaamheid
- In staat om professioneel te handelen
- Gemotiveerde, proactieve houding
- Methodische oplossingsgerichte aanpak
- Cliëntgericht
- De cliënt op de juiste manier bejegenen

Kritische succesfactor hierin is dat medewerkers over een brede werkervaring en kennis beschikken om uitdagingen binnen hun functie aan te kunnen, goed zijn ingewerkt en dat zij verantwoordelijkheid nemen voor hun taak.

- **Organisatieontwikkeling**

Aventura is een lerende organisatie die zich, te midden van steeds hogere eisen aan de dienstverlening, blijft ontwikkelen. Goede kwaliteit op organisatieniveau blijkt uit tevreden cliënten, tevreden medewerkers en tevreden stakeholders.

Belangrijk is om op methodische wijze de PDCA-cyclus toe te passen. Dit geldt niet alleen op het niveau van cliënten, maar ook op het niveau van teams en de overkoepelende organisatie.

Kritische succesfactoren hierin zijn de heldere kaders, passende randvoorwaarden alsmede de verheldering van ongeschreven regels en verwachtingen tussen management en uitvoering.

BESTUURLIJK LEIDERSCHAP OP KWALITEIT EN VEILIGHEID

De bestuurder van Zorggroep Aventura is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en de veiligheid van cliënten en medewerkers. Daarom investeert de organisatie in opleiding en training van medewerkers om hen, als 'leverancier van zorg' stevig in de schoenen te zetten.

We laten jaarlijks vaststellen dat wij aan de kwaliteitseisen voldoen middels een toetsing op de HKZ-norm voor de Gehandicaptenzorg door DNV. Ons certificaat werd in 2018 geprolongeerd waarbij in 2019 en 2020 geen non-conformities werden vastgesteld. Daar zijn we trots op.

KWALITEIT OP ALLE NIVEAUS

Kwaliteit komt structureel terug op alle niveaus en in alle overleggen. In het MT dat elke week plaats vindt staat kwaliteit standaard op de agenda. Het onderwerp komt ook altijd terug in de vergaderingen van de Raad van Toezicht. In 2020 is de Raad van Toezicht, in verband met de verhoogde aandacht voor Aventura, vaker bij elkaar geweest (in totaal acht maal). Daarbij is de voortgang van de onderzoeken, maar ook de kwaliteit van zorg altijd onderwerp van gesprek. Aventura voldoet aan de eisen die gesteld zijn in de Governance Code Zorg.

Twee maal per jaar staat de managementrapportage (inclusief directiebeoordeling) op de agenda. In deze vergadering worden indicatoren besproken en verbetervoorstellen vastgesteld. Deze worden opgenomen in de rapportage waarna deze gevolgd worden in het bewakingssysteem. Dit systeem zorgt er voor dat de veelheid aan verbeteracties bij elkaar wordt gebracht in één lijst en dat dubbele of vergelijkbare verbeterpunten worden voorkomen.

HET ZORGPROCES

Aventura heeft drie kernwaarden. Ze beschrijven niet alleen onze visie, maar het is ook waar we voor werken: persoonsgerichte zorg en begeleiding. Wat dat is stellen we samen met de cliënt vast. Het kan dus bij elke cliënt anders uitgewerkt worden. De cliënt mag aangeven waar hij of zij de nadruk wil leggen en dit wordt door de persoonlijk begeleider vertaald naar doelen en acties. Hierbij wordt rekening gehouden met informatie vanuit observatie, gesprekken en rapportages van instanties om de cliënt heen. Lopende het traject wordt er blijvend geobserveerd en gerapporteerd op doel waardoor ook minder zichtbare risico's naar de oppervlakte. Dit is waarom wij hoge eisen stellen aan het opleidingsniveau van medewerkers.

Aan de basis van dit alles ligt de risico-inventarisatie die het uitgangspunt vormt van het zorgplan. Daarbij kijken we naar diverse leefgebieden, waaronder fysieke, psychische, en praktische risico's. We vertalen de doelen naar haalbare acties die draagvlak hebben bij de cliënt. Middels de evaluatie van zorg met daarin de geïntegreerde risico-inventarisatie, kijken we, wederom samen met de cliënt, twee maal per jaar naar de voortgang van deze doelen en of risico's veranderd zijn. Indien nodig wordt het zorgplan hierop aangepast.

Als cliënten een doel niet halen is dat niet erg. Soms is er meer tijd nodig om dat wel te doen. In dat geval kijken we hoe we het doel gemakkelijker haalbaar kunnen maken. Er is een groep cliënten waarbij het doel is om vaardigheden te behouden in plaats van te ontwikkelen. Teams zijn continu in dialoog met de cliënt en rapporteren daarover. Al deze informatie wordt gebruikt in de teamevaluatie rondom een cliënt. Ook deze evaluatie kan input zijn om de begeleiding aan te passen (met name als een cliënt risicovol gedrag vertoont of zich onbegeleidbaar opstelt). Essentieel daarbij is dat er goed gerapporteerd wordt. Dit zorgt ervoor dat iedereen op de hoogte is van wat er speelt. Daarnaast geeft het inzicht in hoeverre cliënten een passende indicatie hebben.

Om werkzaamheden goed te laten verlopen, werken we met procesbeschrijvingen. Niet alleen het primaire zorgproces is beschreven maar ook de ondersteunende processen. Hierin staat beschreven wie wat doet, maar ook voorwaarden waaraan output moet voldoen.

EIGEN REGIE VS. REGIE OVERNEMEN

Bij alles wat we organiseren rondom de cliënt staat boven alles dat cliënten eigen regie hebben over hun leven en vrijheid van keuze. Zorg en begeleiding ontvangen van

PROFIEL AVENTURA

Aventura geschiedt op vrijwillige basis. Aan de andere kant is goede begeleiding geven en ontvangen niet vrijblijvend. Als cliënten zich onbegeleidbaar opstellen, dan wordt rapportage en evaluatie geïntensiveerd om de benaderingswijze goed af te stellen. De veiligheid van cliënten en medewerkers is daarbij belangrijk. Bij Aventura wordt geen gebruik gemaakt van middelen en maatregelen.

Op het moment dat een cliënt een gevaar voor zichzelf of voor de omgeving wordt, dan wordt daar de nodige externe ondersteuning bij gevraagd (GGZ, politie, etc.). Indien een cliënt blijvend risicovol blijft dan kan overwogen worden om de zorgovereenkomst te beëindigen. We hebben daarvoor een procedure opgesteld die in dat geval zorgvuldig gevolgd wordt. Bij blijvend risico zal er contact opgenomen worden met betrokken partijen zoals GGZ of andere organisaties om te beoordelen of de huidige setting nog passend is.

Kwaliteit van zorg in 2020

ONDERZOEKEN NAAR AVENTURA IN 2020 AFGEROND

In 2019 kwam Aventura op een negatieve manier in het nieuws waarna er door de IGJ een onderzoek werd gestart. In december 2019 bleek uit de rapportage dat er *geen grote onvolkomenheden* vastgesteld waren. Uit het rapport bleek dat op alle onderwerpen een score *voldoet of voldoet grotendeels* kon worden vastgesteld. Een rapport vol 'groene' scores was het tweede teken (na een HKZ-audit zonder non-conformities) dat onze kwaliteit van zorg voldoet aan alle eisen.

Er waren een tweetal aspecten die ter verbetering aangemerkt werden. De ene was de afronding van het project ECD dat in januari 2020 afgerond werd en het organiseren van intervisie door een externe partij. Dit konden we eenvoudig afronden.

In dat laatste kwartaal van 2019 werd door de gemeente Smallingerland een onderzoek opgestart naar de kwaliteit van zorg en of daarvoor de juiste bedragen waren gedeclareerd. Ook hierin werden *geen onvolkomenheden* vastgesteld.

Vervolgens startte ook de gemeente Leeuwarden nog een onderzoek naar het financiële proces maar ook daaruit kwamen *geen onvolkomenheden* naar voren.

Het Sociaal Domein Fryslân heeft daarna in een evaluatie vastgesteld dat Aventura geen blaam treft.

Ondanks dat alle onderzoeken veel energie hebben gekost hebben ze ook iets belangrijks opgeleverd: er is door een heel aantal *onafhankelijke instanties* vastgesteld dat de kwaliteit van ons primaire en ondersteunende proces *aan alle eisen voldoet*, en daar zijn we trots op. We hebben het onderzoekstraject afgesloten.

CORONA-PERIKELEN

Nog midden in de onderzoeken stond de volgende uitdaging voor de deur: het coronavirus. We hebben direct alle maatregelen die door de overheid werden afgevaardigd doorgevoerd.

Nadat de eerste schrik voorbij was, merkten we door de adviezen om meer thuis te blijven meer rust bij een (klein) deel van onze cliënten. Hierdoor bleek dat sommige cliënten beter benaderbaar waren en beter in het contact.

We zagen echter ook vereenzaming bij de cliënten die structuur nodig hadden door naar één van onze dagbestedingen te gaan. Daarom is in de loop van het zomerseizoen besloten om de dagbesteding weer te openen, met strenge maatregelen voor wat betreft handhygiëne, afstand en grootte van de groep.

He totaal aan maatregelen hield in dat er pas aan het einde van 2020 een eerste cliënt was die met milde verschijnselen in isolatie moest. Dit is door professioneel handelen van de medewerkers uitstekend verlopen en er volgden geen verdere besmettingen op.

AMBITIE: EXCELLENTE ORGANISATIE

Vanuit onze visie op kwaliteit is het onze ambitie om niet zozeer groter te worden, maar beter te worden dan we al zijn. Onze ambitie is om een *excellente organisatie* te zijn. De wens is om kleine, overzichtelijke en een platte organisatie te blijven omdat we daardoor snel kunnen schakelen voor onze cliënten en snel kunnen beslissen binnen de organisatie. Snelheid en duidelijkheid kenmerkt de transparantie waar wij voor willen staan. Dank zij alle onderzoeken kwamen wij erachter hoe ver we al zijn om een dergelijke grootse ambitie als dat waar te kunnen maken.

Een excellente organisatie kenmerkt zich door het geheel van onderstaande aspecten:

- Cliëntgerichtheid
- Actiegerichtheid
- Eigenaarschap
- Bekwame en professionele medewerkers die waarde toevoegen in het cliëntencontact
- Duidelijk kernwaardenkader dat door bestuur en management wordt uitgedragen
- Ontwikkelen en voortbouwen op eigen competenties
- Eenvoudige organisatie met kleine staf

Het jaarplan is op deze ambitie afgestemd en verbeteracties zijn opgenomen in het actieoverzicht dat periodiek besproken wordt in het MT.

Binnen de kaders die gesteld worden heeft Aventura in 2020 een drietal kernwaarden en normen die we overal terug willen zien. Dit zijn cliëntgericht, transparant en trots. Omdat deze kernwaarden in 2020 aangepast zijn wordt er in 2021 ruimte genomen om deze waarden verder te integreren in de organisatie. Van medewerkers wordt proactief eigenaarschap verwacht.

Om deze ambitie waar te maken hebben we op deze visie een groeimodel ontwikkeld waarin al deze aspecten bij elkaar komen. Voor deze ontwikkelingen nemen we een aantal jaren de tijd. De aspecten van de excellente organisatie zullen we in de komende jaren nader uitwerken in thema's.

CLIENTENRAAD

Binnen Aventura is een cliëntenraad geïnstalleerd. In 2020 hebben we een hernieuwd enthousiasme gezien om deel te nemen aan de cliëntenraad. Daar zijn we blij mee. We leggen beleidsaspecten zo goed mogelijk uit en nemen hun opmerkingen, indien mogelijk, mee in de uitvoering. Door de vele wijzigingen en doordat de corona-crisis bijeenkomsten een groot gedeelte van het jaar onmogelijk maakte zijn er in 2020 geen besluiten genomen en is er ingezet op het leggen van een basis voor de cliëntenraad. Toch is de CR nog drie maal bijeen geweest en is er voornamelijk gewerkt aan opbouw en training. In één van de vergadering is de Raad van Toezicht aangeschoven om kennis te maken. In een andere vergadering is de bestuurssecretaris langs geweest om uitleg te geven over het strategisch plan. Er moet veel aandacht besteed worden aan uitleg van de materie en wat de rechten van de CR zijn.

Naast de cliëntenraad is er op locatieniveau nog een bewonersoverleg. Hier worden de meer alledaagse aspecten besproken. Indien daar onderwerpen naar voren komen die op managementniveau opgepakt moeten worden, dan wordt dit via de CPB gecommuniceerd.

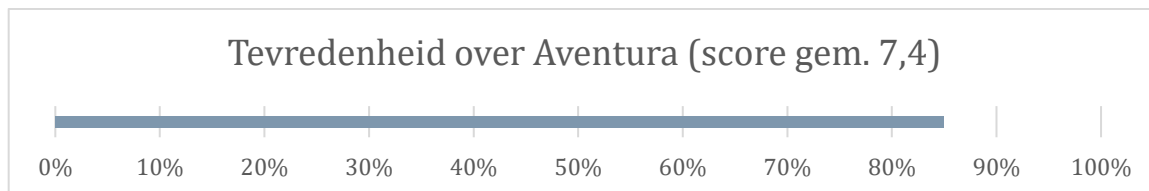
CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Volgens planning hebben we begin 2020 weer ons driejaarlijks cliëntentevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Wederom kregen we mooie scores en goede verbetermogelijkheden aangereikt. Eén verbeterpunt die eruit naar voren kwam was dat de cliëntenraad nog steeds niet zo bekend was. Dat zagen we veranderen in de loop van het jaar, toen zich een heel aantal cliënten zich aanmeldden om deel te nemen aan de cliëntenraad. Het waren er zoveel dat we een wachtlijst ingesteld hebben.

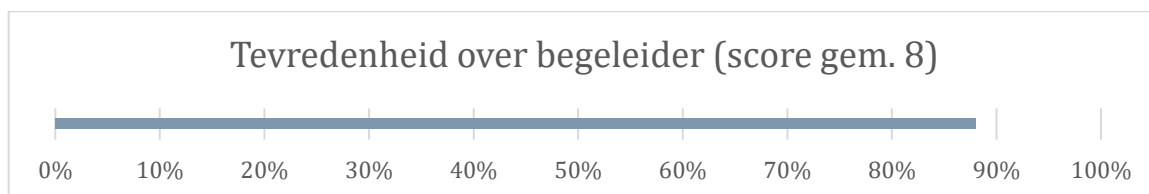
Hierna volgen een aantal grafieken uit het clienttevredenheidsonderzoek.

Wat gaat er goed?

Bron: CTO 2020



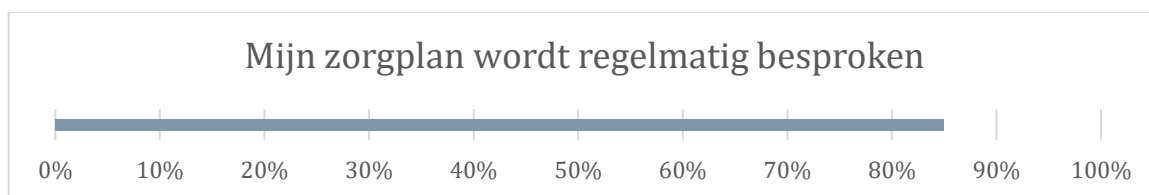
85% van de ondervraagden is tevreden en geeft gemiddeld een 7,4.



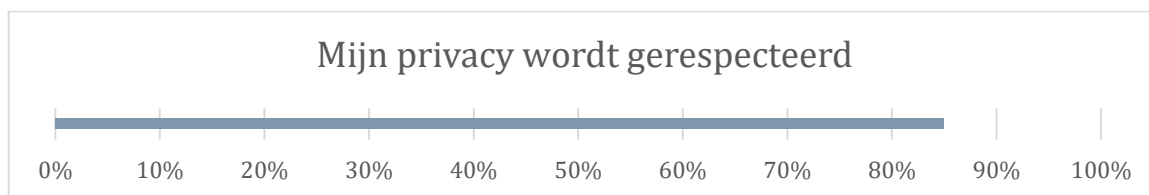
88% van de ondervraagden is tevreden over zijn/haar begeleider en geeft gemiddeld een 8.



88% zegt dat hij/zij een goed en passend zorgplan te hebben.



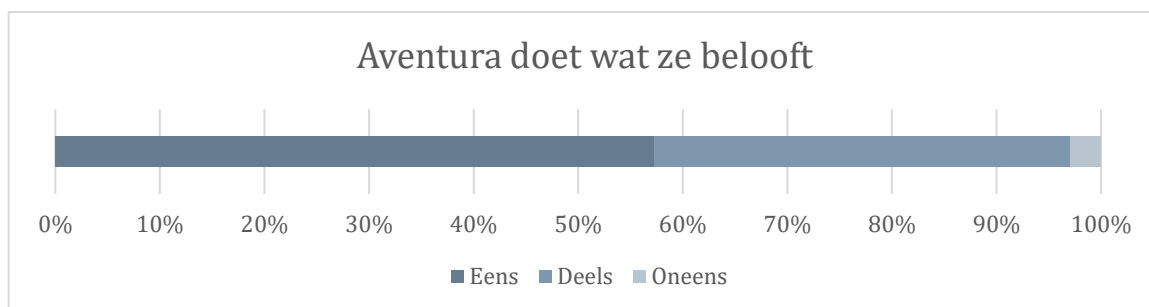
85% zegt dat zijn/haar zorgplan regelmatig besproken wordt.



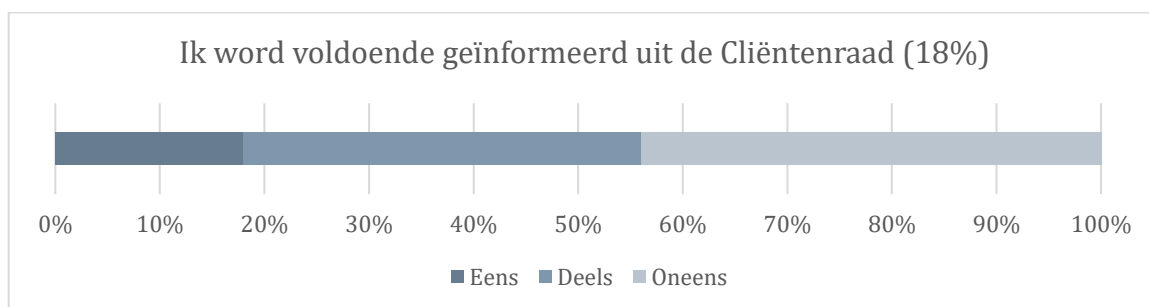
85% zegt dat zijn/haar zorgplan regelmatig besproken wordt.

Wat kan er beter?

Alhoewel we heel blij zijn met goede cijfers, doen we het CTO natuurlijk ook om er achter te komen waar we dingen beter kunnen organiseren.



Uit het onderzoek blijkt dat 44% van de respondenten vindt dat afspraken beter nagekomen kunnen worden. We hebben dit punt opgenomen in het aangepaste jaar plan 2021.



De cliëntenraad is gevraagd om na te denken over hoe zij informatie uit de vergadering bekend kunnen maken.

Enkele opvallende opmerkingen

“Je wordt als mens benaderd en niet als nummer.”

“Goede zorg, ze houden rekening met je, ze komen vaak bij je vragen hoe het is en of ze kunnen helpen.”

“Goede begeleiding, goed bereikbaar, samen met begeleider lekker eten en koken.”

“Hulpvragen kan ik stellen en er is altijd wel hulp/begeleiding aanwezig.”

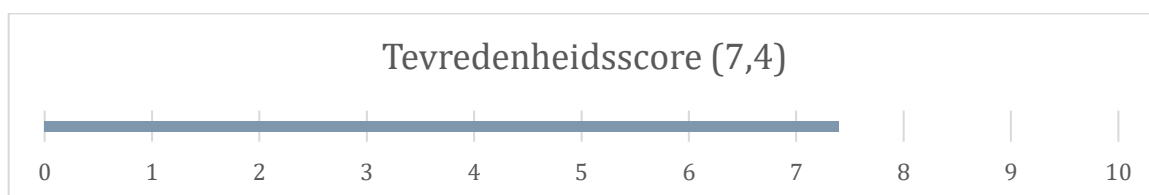
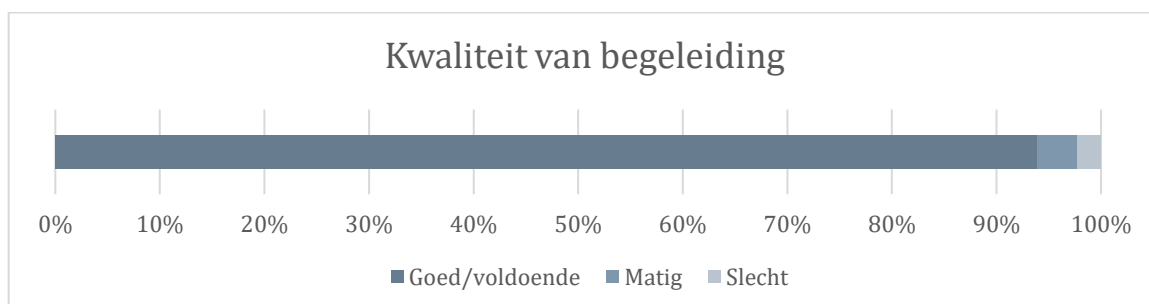
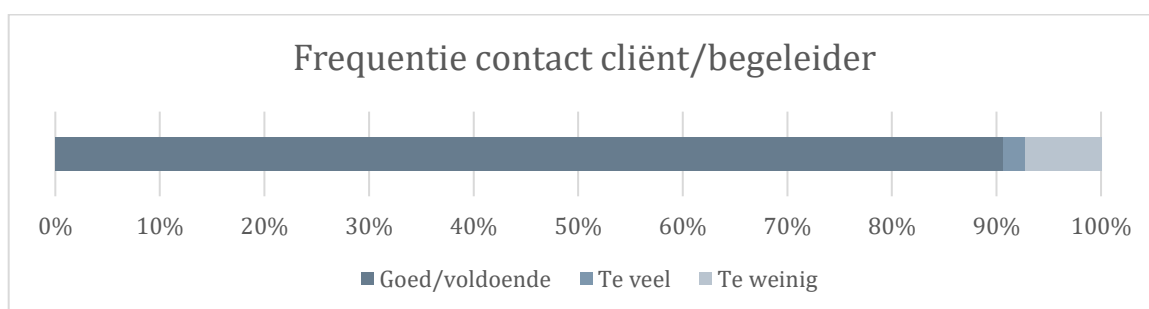
Onderzoeken naar tevredenheid vinden we belangrijk. In principe voeren we dit soort onderzoeken één maal per drie jaar uit, maar tussendoor genereren we ook

KWALITEIT VAN ZORG IN 2020

tevredenheidscijfers via de evaluatiegesprekken die twee maal per jaar met de cliënten worden gevoerd.

Omdat 2020 het eerste jaar was waarin deze gegevens structureel werden vastgesteld kunnen we pas nu de eerste analyses uitvoeren zonder dat we daar alle dossiers voor hoefden te lichten. In de komende jaren hopen we hierin een historie op te bouwen zodat we trends kunnen beoordelen.

Tussentijdse tevredenheidsmeting



Wat hieruit blijkt is dat de score voor frequentie van contact in orde is (een kleine groep cliënten daargelaten die minder behoefte hebben aan contact en een groep cliënten die juist meer behoefte heeft aan contact). De kwaliteit van de begeleiding komt zelfs hoger uit de bus dan bij het cliënttevredenheidsonderzoek. De tevredenheidsscore in het algemeen is echter precies gelijk.

Analyse van open antwoorden levert op dat verandering in teamsamenstelling moeilijk kan zijn voor cliënten. Dit is echter niet altijd te voorkomen – het heeft wel onze

KWALITEIT VAN ZORG IN 2020

aandacht maar veranderingen zijn niet altijd te voorkomen omdat medewerkers bij Aventura vertrekken of omdat ze beter passen in een ander team.

WERKEN MET HET ELEKTRONISCH DOSSIER

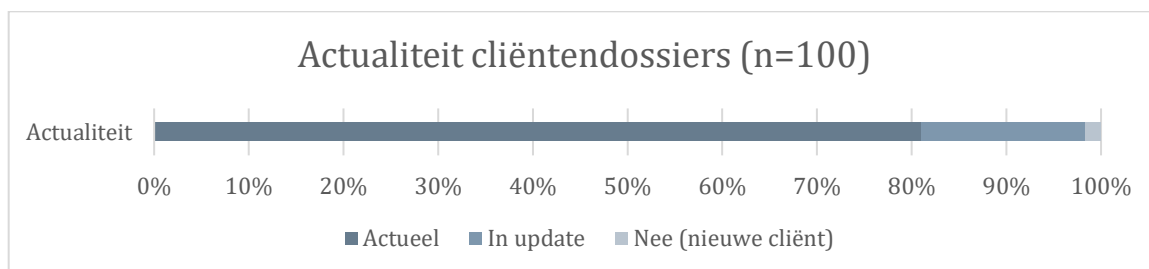
Gedurende het laatste half jaar van 2019 werden alle lopende cliëntendossiers overgezet naar ONS van Nedap waardoor we vanaf januari 2020 konden beginnen met het centraal verzamelen van gegevens voor analyse.

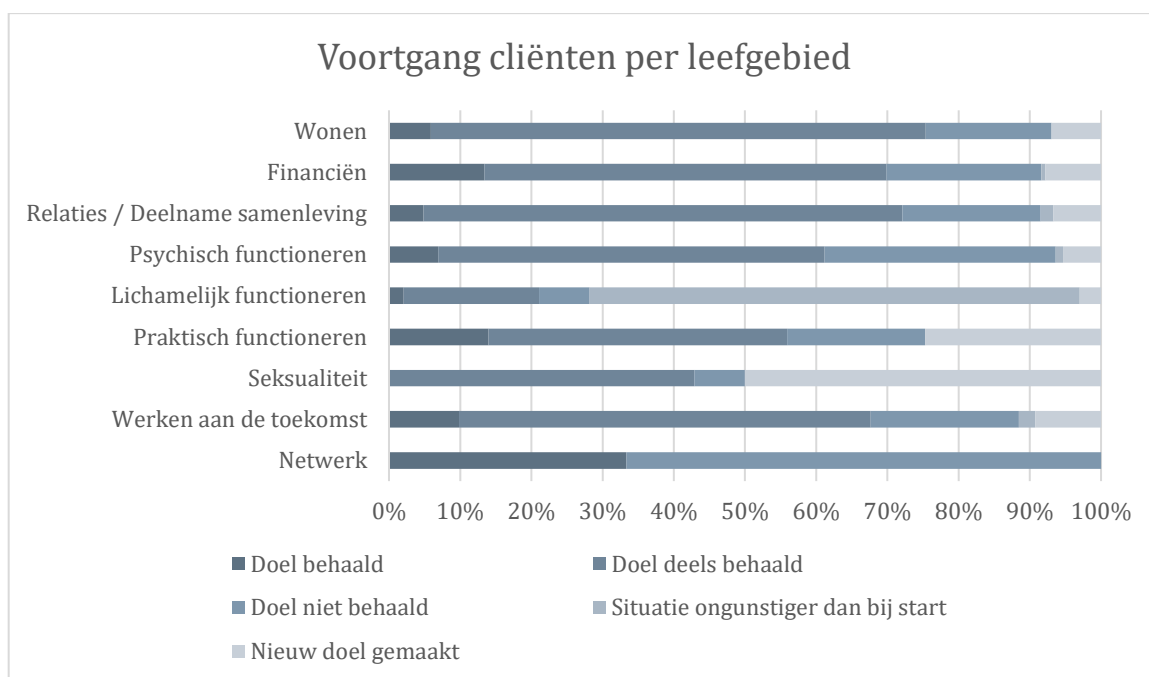
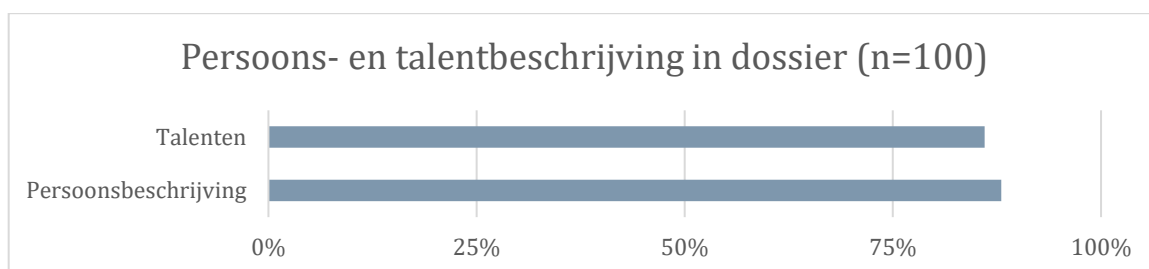
In de loop van het jaar werden er nog een aantal wijzigingen doorgevoerd in formulieren om het werkproces te vereenvoudigen. Voordeel is nu dat we veel gemakkelijker analyses kunnen maken die ons een beeld geven van de kwaliteit van zorg. Waar we nog mee bezig zijn is, om binnen de veelheid aan informatie, te kijken welke gegevens ons echt inzicht verschaft over de kwaliteit van zorg en hoe dit aan de voorkant ingevoerd moet worden. We hebben al gemerkt dat het gebruik van verplichte invoervelden daar in helpt, maar tegelijkertijd ook voor frustratie kan zorgen.

Aan het einde van 2020 is de verantwoordelijkheid en controle voor de aanwezigheid van een goed zorgplan lager in de organisatie gebracht. Het team, met de coördinerend persoonlijk begeleider centraal, dragen samen zorg voor een goede basis van informatie waarop iedereen (inclusief de cliënt) te allen tijde terug kan vallen. Op het moment dat alle afspraken direct worden opgenomen in het dossier, ontstaat er vertrouwen in de afspraken en kan begeleiding en cliënt elkaar over en weer aanspreken op het uitgangspunt Afspraak is Afspraak. Periodiek zullen er steekproeven plaatsvinden door de kwaliteitsfunctionaris.

UITKOMSTEN ANALYSES ZORGPLAN

Uitgangspunt: elke cliënt heeft binnen zes weken naar deze bij Aventura in zorg komt een zorgplan. In dit zorgplan staan de doelen en afspraken waaraan in de komende periode wordt gewerkt.





Toelichting op de cijfers

Het zorgplan en onderliggende informatie is een manier om met de cliënt de wensen, behoeften en gewenste begeleiding in kaart te brengen zodat hier samen aan te gewerkt kan worden. We doen dat vanuit de visie dat iedereen een verhaal en talenten heeft en niet alleen maar een beperking. Vanuit die achtergrond inventariseren we wensen, behoeften en gewenste begeleiding en leggen dat vast in doelen en acties (verdeeld naar acties voor de begeleiding en acties voor de cliënt).

Van alle cliëntendossiers bevat 86% en 88% een beschrijving van wie de cliënt is en waar deze goed in is. Een klein deel van de dossiers (ongeveer 10% heeft deze doelstelling niet en dat wordt bijgewerkt.

Wat we op basis van deze grafiek konden vaststellen is dat cliënten van Aventura in 2020 voor 74% hun doelen óf afgerond óf er een goede slag in geslagen (doel deels

afgerond). Voor een kwart van de doelen moest vastgesteld worden dat ze niet afgerond waren of juist minder goed uit de bus kwamen dan eerder ingezet. Doelen worden elk half jaar aangepast (of eerder als hier aanleiding voor is). Er zijn altijd interne en externe factoren wat maakt of een doel niet behaald of deels behaald is of wordt. Dit doe je door op tijd te signaleren en aan te passen indien nodig. In sommige gevallen wordt er een doel gesteld omdat de cliënt dit perse wil. De begeleiding kan er dan ook bewust voor kiezen om dit doel te laten staan en bij evaluatiemoment weer te gebruiken dat het bijvoorbeeld te hoog is gegrepen.

Twee maal per jaar wordt er met de cliënt geëvalueerd op voortgang en of doelen behaald wel of niet behaald zijn. Er wordt dan ook samen gekeken in hoeverre doelen moeten worden bijgesteld en welke acties daarbij passen. Alhoewel cliënten aangeven in het clienttevredenheidsonderzoek dat zij vinden dat hun zorgplan regelmatig besproken wordt, blijkt dat er meer structuur mag komen in het halfjaarlijkse evaluatiemoment. Er wordt wel gesproken en gerapporteerd over voortgang, maar het wordt niet goed genoeg vastgelegd. In de komende periode is dit een aandachtspunt voor de teams.

Wat gaat er goed?

Sinds de invoering van ONS als ons elektronisch dossier zien we dat het eenvoudiger is om het zorgdossier op orde te houden. In tegenstelling tot de voorgaande jaren worden teams nu door het systeem geattendeerd op het feit dat er informatie ontbreekt of dat er geëvalueerd moet worden.

In het eerste half jaar zijn de kinderziektes uit het systeem gehaald en daarmee beschikken we nu over een stabiel systeem. We zijn blij dat het gevoel dat we altijd al hadden over de kwaliteit van zorg die we leveren, weerspiegeld wordt in de cijfers. Aangezien dit een eerste verzameling van cijfers is, zullen we dit in de komende jaren historisch inzicht opbouwen om daarmee nog beter in te kunnen steken op de kwaliteit van zorg.

De teams geven aan dat zij blij zijn met het nieuwe elektronische cliëntendossier en zien grote toegevoegde waarde en goede handvatten voor eenduidige begeleiding.

Wat kan er beter?

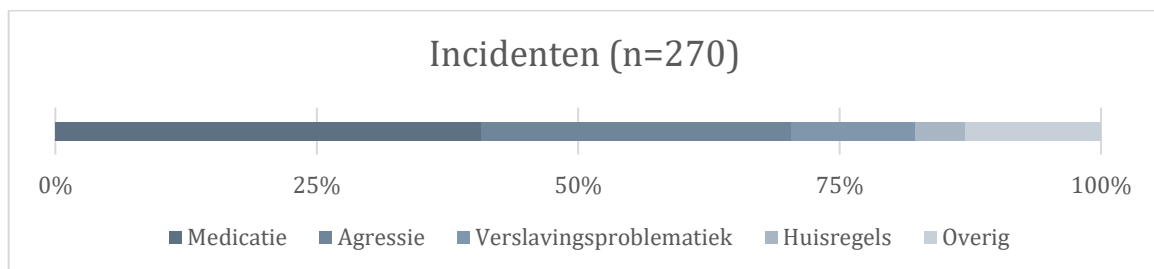
Bij het stellen van doelen kan er nog beter aangesloten worden bij het niveau van de cliënt. Doordat een groot deel van onze doelgroep zich verbaal goed uit kan drukken, is emotionele en mentale ontwikkeling soms minder zichtbaar. In dat geval worden

doelen niet behaald omdat ze te hoog gegrepen zijn of omdat er eerst gewerkt moet worden aan het zelfvertrouwen van de cliënt. We zien hier ook een link met het ontstaan van incidenten. Hierover lichten we toe in één van de volgende hoofdstukken. Kleine haalbare doelen (win-win doelen) vergroten het zelfvertrouwen en wekt vertrouwen in de relatie tussen begeleiding en de cliënt.

Een goed werkend elektronisch dossier bevat alle afspraken met en rondom de cliënt. Door hier aandacht voor te houden kan de begeleiding eenduidige benaderingswijzen formuleren om de cliënt nog beter te begeleiden. Afspraak is afspraak. Daar mag de cliënt de begeleiding op aanspreken en de begeleiding de cliënt op aanspreken.

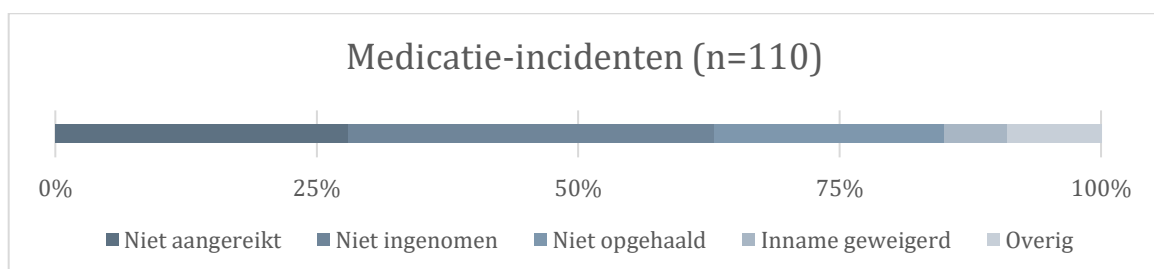
INCIDENTEN EN VEILIGHEID

In 2020 werden er 270 incidenten geregistreerd. Incidenten worden geanalyseerd op organisatieniveau en teamniveau. De meldingsbereidheid is hoog. Dit houdt in dat medewerkers bereid zijn en het nut zien van het melden van incidenten. Hieronder vind u een uitwerking van het aantal incidenten gedurende 2020.



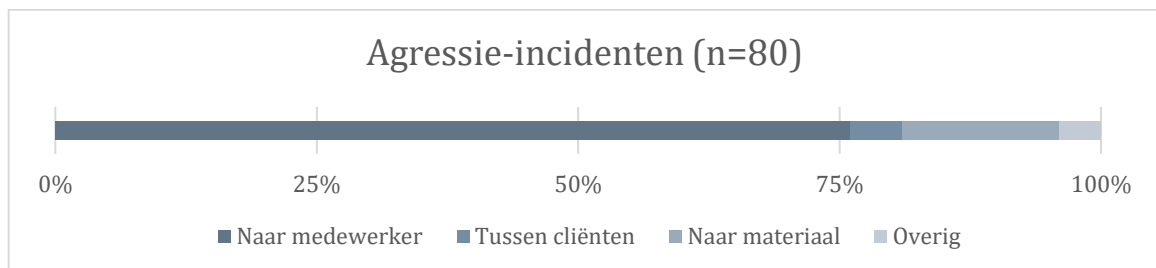
De belangrijkste categorieën zijn medicatie-incidenten, agressie-incidenten, verslavingsproblematiek en het overtreden van huisregels (geluidsoverlast, huisdieren zonder toestemming, maar ook een nieuwe categorie: overtreding van de coronamaatregelen).

De belangrijkste categorieën incidenten staan hieronder uitgewerkt.



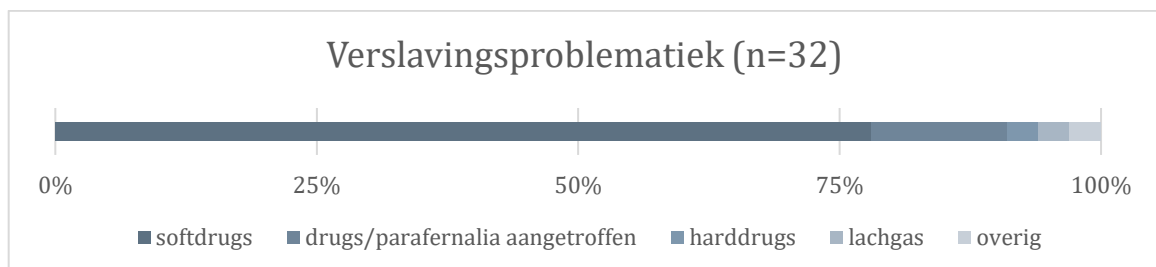
KWALITEIT VAN ZORG IN 2020

De categorie 'niet aangereikt' is een incident vanuit de kant van de medewerker. De categorie 'niet ingenomen' betekent dat de medicatie wel aangereikt is maar niet ingenomen is door de cliënt. Dit verschilt van de categorie 'inname geweigerd'. Met enige regelmaat maken we mee dat een cliënt medicatie niet ophaalt omdat hij/zij het medicatiemoment vergeet of afwezig is zonder dat medicatie is meegenomen. Dit zijn afgewogen risico's waarbij medicatietrouw een doel is.



Het grootste aantal agressie-incidenten is gericht naar medewerkers. Onze medewerkers worden, om hier goed mee om te gaan, jaarlijks getraind. Daarnaast worden ze bijgestaan door de operationeel manager als daar behoefte aan is. Opvallend is dat de agressie-incidenten voor respectievelijk 26,25% (21 incidenten) en 15% (12 incidenten) op naam van twee cliënten staan. Het gaat hier om cliënten die het moeilijk vinden om hun emoties goed uit te kunnen drukken en daarom vervallen in agressief gedrag.

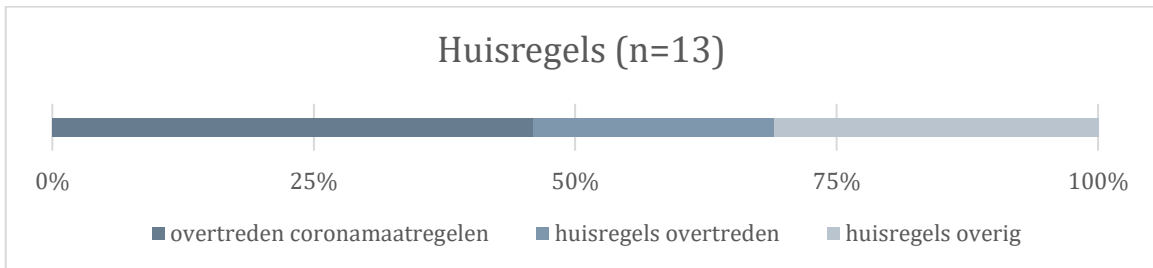
Iedere cliënt bij Aventura heeft een signaleringsplan zodat deze op de passende manier benaderd kan worden op het moment dat er b.v. agressie ontstaat. Met name als medewerkers in moeten vallen op een ander team, is het belangrijk dat men op de hoogte is van de signaleringsplannen – niet alleen voor een gedegen benadering van de cliënt maar ook voor de veiligheid van de medewerkers.



Softdrugs mag, mits er voldaan wordt aan begeleidingsregels, buiten op het balkon gebruikt worden. De softdrugs-incidenten werden voornamelijk veroorzaakt doordat de geur van wiet binnen te ruiken was en mede-clieënten en medewerkers hier hinder

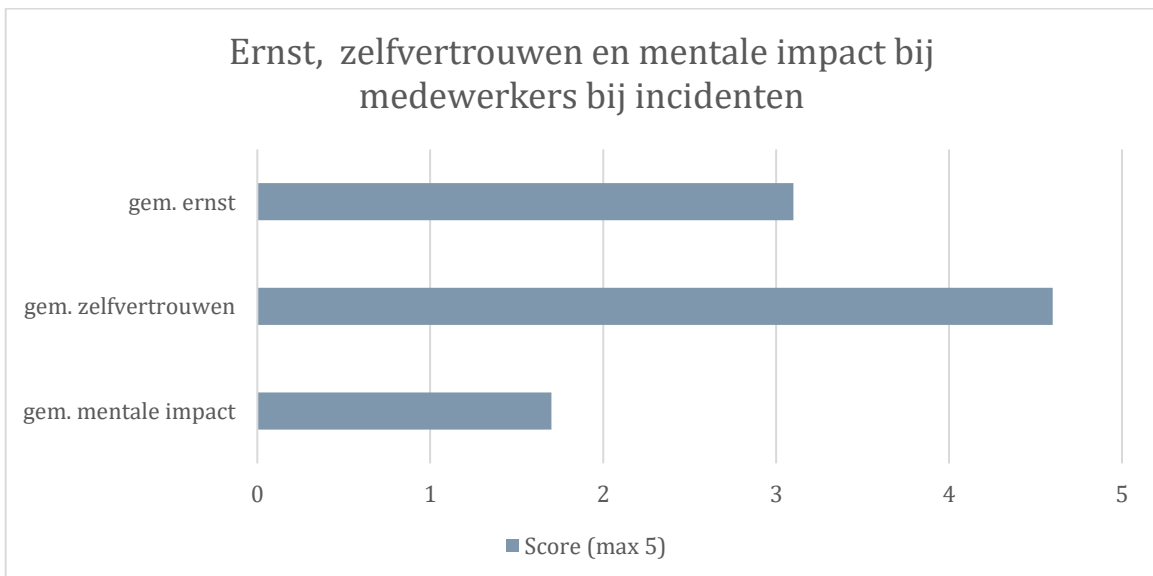
KWALITEIT VAN ZORG IN 2020

van hadden. Nieuw in de cijfers is de aanwezigheid van lachgas en materiaal om lachgas te gebruiken. Vanzelfsprekend is dat als drugs wordt aangetroffen dat dit wordt verwijderd.



Er waren een aantal incidenten met betrekking tot huisregels. Ondanks dat de coronamaatregelen voor iedereen lang niet gemakkelijk waren, viel het aantal incidenten op dit gebied erg mee. Met name in het begin moesten cliënten nog wel eens herinnerd worden dat er maatregelen waren.

Om medewerkers op de juiste manier te begeleiden bij ernstige incidenten wordt bij elk incident de volgende gegevens uitgevraagd:



Naar aanleiding van incidenten zijn er 26 begeleidingsgesprekken gevoerd tussen medewerkers en de operationeel manager om de mentale belasting weg te halen en verzuim te voorkomen.

Uitkomsten overige kwaliteitsaspecten

EXTERNE AUDIT

Net als alle andere jaren heeft ook in 2020 een externe audit plaatsgevonden door DNV. Omdat ongeveer een week voor de afgesproken datum coronamaatregelen werden getroffen door de overheid had de audit dit keer online plaats. Dat was voor veel medewerkers even wennen, maar iedereen redde zich er goed mee. Voor de tweede maal op rij kwam Aventura zonder non-conformities door de audit. Daar zijn we erg trots op en het sterkte ons in de loop van het jaar toen de onderzoeken naar Aventura pas in november werden afgerond.

Als positieve punten werden benoemd:

- Het zeer positieve rapport van de IGJ van december 2019 waarin zij haar vertrouwen uit “dat Aventura met haar zorgverleners en het management in staat is door te gaan op de ingeslagen weg om de zorg op orde te houden en verder te verbeteren.”
- De betrokken manier waarop medewerkers praten over cliënten. Ze gunnen hen een zinvol bestaan en een volwaardige plek in de samenleving. Samen werken ze daaraan. Deze samenwerking is gebaseerd op vertrouwen en respect.” Kwaliteit, eigenlijk: *kwaliteitsmanagement*, maakt een intrinsiek en onlosmakelijk onderdeel uit van de bedrijfsvoering in Aventura.
- De Governance Code Zorg biedt een leidende set beginselen. Transparantie blijkt ook - en letterlijk - op de website van Aventura.
- De organisatie is steviger tevoorschijn gekomen uit de in de media gecreëerde ruis en aantijgingen: meer saamhorigheid en verbinding.

Als verbeterpunten (observaties) zijn vastgesteld:

- Rapportage op doelen is nog in ontwikkeling. Dit is in de loop van 2020 sterk verbeterd.
- Benaderbaarheid van de cliëntenraad. De adviezen zijn direct toegepast.

INTERNE AUDIT

Binnen Aventura wordt gewerkt met een roulerende planning van onderwerpen voor de interne audit. In 2020 zijn er interne audits gehouden op het gebied van het zorgproces, een veiligheidsronde en op het inwerkproces van nieuwe medewerkers.

UITKOMSTEN OVERIGE KWALITEITSASPECTEN

De verbeterpunten zijn opgenomen in het verbeterregister, maar nog niet allemaal weggewerkt.

KLACHTEN

Ook in 2020 zijn er geen officiële klachten via de externe klachtenfunctionaris ECKG. Deze organisatie liet ons eind 2020 weten dat zij stopten met hun dienstverlening. Per 1 januari 2021 is Aventura daarom aangesloten bij Quasir uit Meppel.

Zorgbelang Fryslân voert, in onderaannemerschap van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AJK), het vertrouwenswerk uit voor cliënten met een jeugdzorgindicatie bij Aventura. Daartoe is de vertrouwenspersoon vier maal per jaar aanwezig op de locaties waar deze cliënten wonen. Door de lockdown kon dit in 2020 maar drie keer gedaan worden, maar hield de vertrouwenspersoon telefonisch contact. Volgens de rapportage die wij van Zorgbelang Fryslân ontvangen is de vertrouwenspersoon goed ontvangen en wordt de jongeren de mogelijkheid gegeven om met hem in gesprek te gaan. Er zijn geen formele klachten besproken door jeugdigen of ouders met de vertrouwenspersoon en er is dan ook geen sprake geweest van ondersteuning in een klachttraject.

CALAMITEITEN

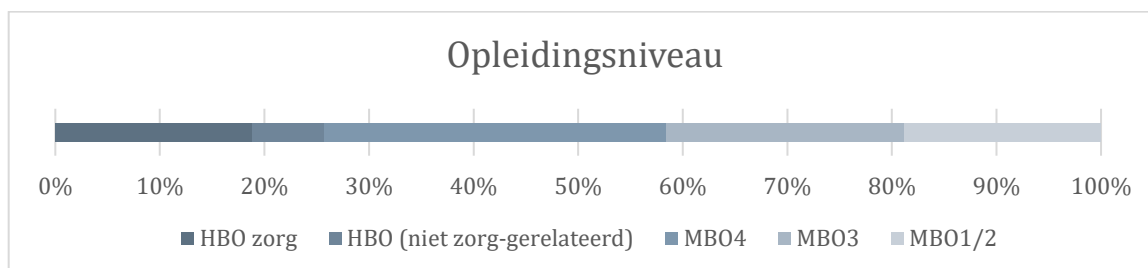
Er hoefden in 2020 geen calamiteiten gemeld te worden bij IGJ. Eén medewerkers kreeg echter een arbeidsongeval waar de arbeidsinspectie bij betrokken is geweest. Op aangeven van de arbeidsinspectie is Aventura verzocht actie te nemen op het gebied van het periodiek medisch onderzoek dat in een zelf te kiezen frequentie aangeboden moet worden aan medewerkers.

Medewerkers

TRAINING EN OPLEIDING

Medewerkers van Aventura zijn goed opgeleid en dat willen we zo houden. Daarom investeren wij veel tijd en geld in training en opleiding. Niet alleen worden medewerkers elk jaar getraind op belangrijke onderwerpen als medicatieveiligheid en het omgaan met agressie; medewerkers kunnen indien zij dit kunnen motiveren ook (een deel van) de kosten van opleiding vergoed krijgen van Aventura. Voorbeelden zijn b.v. dat een MBO3 opgeleide medewerker door kan stromen naar een MBO4 opleiding of dat medewerkers die al MBO4 of HBO opgeleid zijn zich specialiseren in een toegepast onderwerp zoals verslavingszorg, autisme of iets dergelijks.

Daar waar



AANDACHTSFUNCTIONARISSEN

Binnen elk team wordt gewerkt met aandachtfunctionarissen. Denk hierbij aan een aandachtfunctionaris medicatie die de nodige controles doet en medicatie bestelt of een aandachtfunctionaris activiteiten. Omdat er nog onduidelijkheid was over het takenpakket is dat met hen doorgenomen. Eén van de aspecten die niet duidelijk was, was dat zij twee maal per jaar een terugkoppeling geven aan de operationeel manager wat zij gedaan hebben. Hiermee is de cirkel gesloten.

PRIVACY

Privacy van cliënten verdient blijvende aandacht. Nadat de AVG in 2018 in werking trad is de aandacht hiervoor groter geworden. Afspraak is dat medewerkers privacygevoelige mail via de clientenadministratie kunnen verzenden. Dit wordt door medewerkers als prettig ervaren.

Medewerkers lopen af en toe wel aan tegen het grijze gebied van de privacy van cliënten en wat vanuit professioneel oogpunt goed is voor andere cliënten. Dit kwam

met name in de coronapreventie naar voren waarbij gesproken is over hoe je cliënten het beste kunt beschermen voor een coronabesmetting zonder dat je openlijk aangeeft dat iemand in een bepaald appartement besmet is. Hier zijn goede oplossingen voor gevonden waarbij rekening is gehouden met meerdere afwegingen.

ZIEKTEVERZUIM

Het ziekteverzuim lag in 2020 duidelijk hoger dan in de jaren daarvoor. In 2020 was het ziekteverzuim 8,03 tegen 2,34 in 2019. Hierin is zeker een link te leggen met de coronavirus, maar er zijn ook langdurig verzuim speelde hierin ook een rol.

Conclusies

WAAR ZIJN WE TROTS OP

We zijn trots op het feit dat Aventura in 2020 uitstekend uit alle onderzoeken naar voren is gekomen. Onze zorg is op orde.

We zijn trots op ons mooie elektronische cliëntendossier omdat het de basis vormt van onze goede zorg. Dit dossier was onlosmakelijk betrokken bij het vaststellen van de conclusies in de onderzoeken.

Wij zijn trots op onze geweldige medewerkers die er gedurende een zeer uitdagend jaar telkens weer opstonden om onze cliënten steun en begeleiding te geven die ze nodig hadden. Zeker gedurende de onzekere tijden van de coronamaatregelen was dat lang niet gemakkelijk.

We zijn ook trots op onze mooie nieuwe kernwaarden die we in de komende jaren verder gaan implementeren. Cliëntgericht, transparant en trots vormen een prachtige basis om op verder te bouwen.

Trots zijn we ook op onze ambitie om te gaan voor een excellente organisatie. Zonder de onderzoeken door externe partijen die allemaal vaststelden dat er aan de kwaliteit van zorg van Aventura weinig mankeert. De paar verbeteringsuggesties hebben we allemaal opgepakt en doorgevoerd.

Tot slot zijn we heel erg trots op onze geweldige cliënten, die het allemaal op hun eigen unieke manier geweldig doen. We zijn blij dat ze hun tevredenheid in mooie scores hebben uitgedrukt, maar ook dat uit de analyse van het zorgdossier blijkt dat ze goed bezig zijn om hun doelen te vervullen.

WAT KAN ER BETER?

In de begeleiding zit evaluatie ingebakken omdat dit essentiële informatie is over de voortgang van de cliënten. Er wordt dus wel geëvalueerd, maar dit is onvoldoende vastgelegd om te bewijzen dat dit aan de richtlijn van twee maal per jaar voldoet.

Door de overheidsbeperkingen in groepsgrootte konden we in 2020 niet met alle medewerkers bij elkaar komen om het te hebben over de toekomstige plannen van Aventura. We hopen dat we in 2021 weer een keer bij elkaar kunnen komen.

CONCLUSIES

We gaan bouwen aan een gedegen fundering in persoonlijke ontwikkeling bij medewerkers waarbij naast training en opleiding ook persoonlijke reflectie een rol speelt. Daar waar nodig willen we medewerkers faciliteren bij hun ontwikkeling.

Daarnaast willen we een vorm ontwikkelen voor goede interne communicatie. We hopen dan ook op een snelle verbetering in overheidsmaatregelen zodat we elkaar weer allemaal tegelijk in levende lijve kunnen ontmoeten.

Onze transparante externe communicatie kunnen we ook nog meer verbeteren. Daarin zal een nieuwe website en een doorontwikkeling van b.v. deze rapportage een rol spelen.

HET JAARPLAN VOOR ONZE CLIËNTEN UITGELEGD

Het jaarplan voor onze cliënten uitgelegd

In 2020 is de Cliëntenraad niet zo vaak bij elkaar geweest. Dit was te wijten aan de coronamaatregelen die in persoon bij elkaar komen moeilijk maakte. Toch is er nog