

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

KWALITEITSRAPPORT VOOR CLIËNTEN

2020

Trots op Aventura

INHOUD

Inhoud

Inleiding	4
Aventura in 2020	6
Kernwaarden	6
Wat wij willen.....	6
Onderzoeken naar aventura	6
Corona.....	6
Cliëntenraad.....	7
Clienttevredenheidsonderzoek.....	7
De dossiers	8
Incidenten en veiligheid.....	8
HKZ-audit.....	9
Klachten.....	9
Jonge cliënten.....	9
Training en opleiding	9
Ziekteverzuim	10
Conclusies.....	12
Waar zijn we trots op	12
Wat kan er beter?.....	12

Inleiding

Kwaliteit is iets wat we altijd heel belangrijk hebben gevonden. Om aan jullie te laten zien wat we daarvoor doen hebben we voor het eerst een rapport gemaakt waarin we hierover uitleggen.

We zijn keigoed in wat we doen. Dat hebben we geconcludeerd toen het laatste rapport uitkwam over Aventura na een lange reeks aan onderzoeken in 2019 en 2020. Natuurlijk valt er nog heus het een en ander te verbeteren, maar we zijn trots op wat we voor elkaar hebben gekregen sinds we in 2014 van start gingen.

Jullie, onze cliënten, zijn belangrijk voor ons en daarom willen we open en eerlijk communiceren over de dingen waar we goed in zijn en dat waar we nog mee aan het werk zijn, want niet alles gaat goed. Daarom praten we veel met elkaar, om van elkaar te leren.

In 2020 moesten we door de corona-maatregelen sommige activiteiten op een laag pitje zetten. Twee keer moesten we de dagbesteding dicht doen en nog steeds is niet alles achter de rug. We hopen dat we de corona in 2021 achter ons kunnen laten.

R. Booi, bestuurder Aventura
1 juni 2021

Aventura in 2020

Aventura is er voor jou om je te helpen je eigen beslissingen te nemen. Zo kun je meedoen in de samenleving. Daarom maken we samen met jou en de mensen om je heen een plan waarin we je keuzes, doelen en acties opschrijven.

KERNWAARDEN

Wij maken samen met jou je zorgplan en bespreken de doelen die we samen belangrijk vinden. Die doelen houden we eenvoudig en gemakkelijk te behalen. Daarom maken we afspraken met elkaar wie wat doet en daar mogen we elkaar op aanspreken. We doen dat zodat je op een bepaald moment trots kunt zijn op wat je bereikt hebt.

WAT WIJ WILLEN

Om jou zo goed mogelijk te kunnen helpen, hebben we drie doelen:

- We willen zo goed mogelijke zorg en begeleiding geven
- Dat willen we met de beste medewerkers
- Op een manier dat we er allemaal van kunnen leren, zodat we allemaal trots kunnen zijn.

Daarom bespreken we je zorgplan regelmatig met je om te kijken hoe het gaat en of de doelen ook bijgesteld moeten worden.

Als doelen niet gehaald worden, dan vinden we dat niet erg. Daar kan een reden voor zijn. Daarom veranderen we doelen soms om ze gemakkelijker te maken. Zo kunnen we elke keer trots zijn op wat we bereiken.

ONDERZOEKEN NAAR AVENTURA

In 2019 kwam Aventura vervelend in het nieuws. Er werd toen door verschillende instanties onderzocht of wij ons werk wel goed deden. We merkten dat het voor jullie ook moeilijk was om te wachten op de uitslag. Gelukkig bleek dat er ons niets te verwijten viel. Daar zijn we echt super trots op. De onderzoeken zijn nu klaar.

CORONA

2020 zullen we ons herinneren als het jaar met de vele corona-maatregelen – en we zijn er nog steeds niet klaar mee. Regelmatig moesten we jullie vertellen dat er weer nieuwe maatregelen waren. We moest bijvoorbeeld twee keer de dagbesteding sluiten.

We hebben gezien hoe vervelend dat was voor jullie. Maar het was niet voor niets! In 2020 was er maar één cliënt en twee medewerkers die ziek werden. Dat hebben we met zijn allen prima gedaan!

CLIËNTENRAAD

Door de corona kon de cliëntenraad niet altijd bij elkaar komen. Gelukkig konden we wel zien dat onze pogingen om wat meer bekendheid te geven aan de cliëntenraad niet voor niets was. Er waren diverse cliënten die zich aanmeldden voor de raad. Helaas nam er ook een lid afscheid van de cliëntenraad.

In de cliëntenraad bespreken we dingen die jullie en ons allemaal raken. Dat proberen we zo goed mogelijk uit te leggen. Zo is iemand van de Raad van Toezicht een keer komen praten en is ook de bestuurssecretaris langs geweest om de toekomstplannen van Aventura uit te leggen. Best moeilijke informatie, maar het ging prima.

CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Ook in 2020 werd er weer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dat doen we elke drie jaar. We kregen mooie cijfers! Een 7,4 voor Aventura en een 8 voor de begeleiders. 88% van de mensen die de vragen beantwoordden zei dat ze tevreden waren over hun zorgplan en 85% zei dat dit plan heel regelmatig besproken werd. Dank jullie wel daarvoor.

Jullie gaven ook tips wat we beter kunnen doen, b.v. onze afspraken nakomen. Daar gaan we aan werken met ons aandachtspunt Afspraak is Afspraak. Jullie mogen ons herinneren aan afspraken en wij jullie.

Fijne 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.”

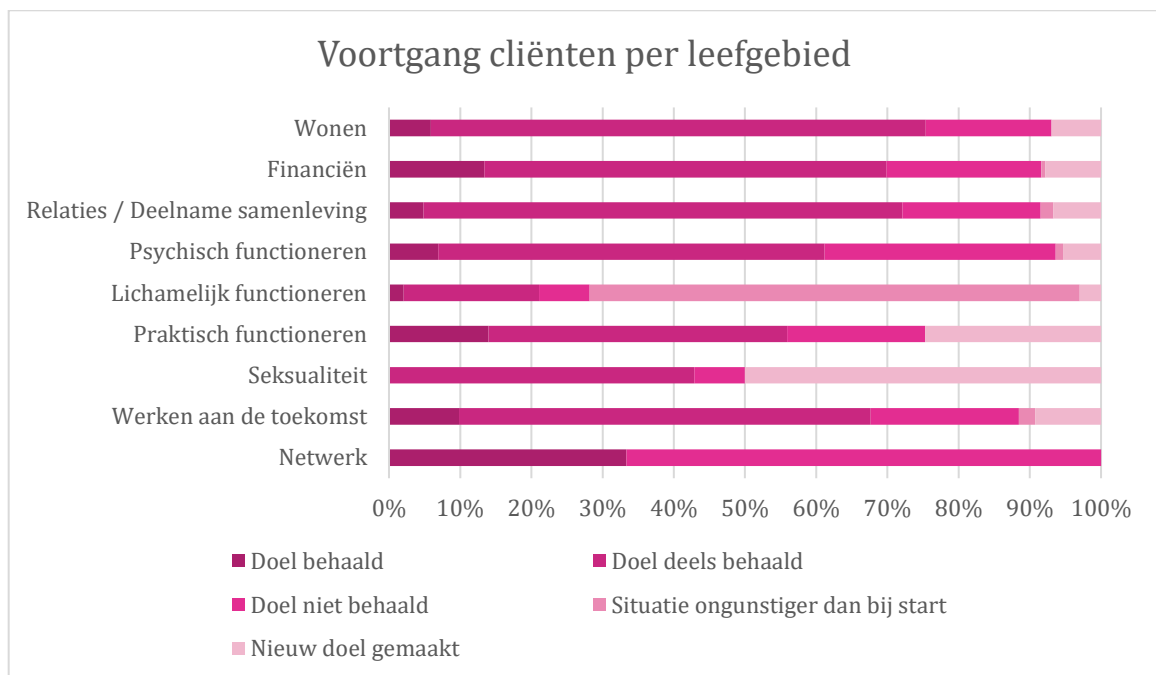
“Goede begeleiding, goed bereikbaar, samen met begeleider lekker eten en koken.”

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

DE DOSSIERS

We hebben nagekeken hoeveel dossiers aan ons eigen eisen voldeden. Dat doen we regelmatig. 98% van de cliënten had een zorgplan. Bij iets meer dan 20% werd juist gewerkt aan een volgende versie. Twee cliënten waren net in zorg bij Aventura en hadden daardoor nog geen volledig dossier (we maken binnen 6 weken na datum in zorg een zorgplan). Daarmee voldoen we ruimschoots aan onze eigen afspraken.

Wat we ook in de dossiers konden vinden is dat doelen lang niet altijd behaald worden, maar zoals we al zeiden is dat niet erg. Jullie zijn juist bij ons in zorg om aan die doelen te werken. Dat is waar we jullie mee helpen. Het grootste deel van de doelen was deels behaald en daar mogen jullie trots op zijn.



Wat kan er beter?

We willen graag dat doelen behaald worden, maar soms zijn doelen gewoon te moeilijk. Kleine haalbare doelen (win-win doelen) vergroten het zelfvertrouwen en geeft ook meer vertrouwen tussen jou en de begeleiding.

INCIDENTEN EN VEILIGHEID

In 2020 werden er 270 incidenten gemeld. Van al die incidenten gingen veel over agressie van cliënten naar medewerkers en dingen die niet goed gingen bij het

innemen van medicijnen. Incidenten zijn nooit helemaal te voorkomen. Maar we kijken altijd wat we kunnen leren van de situatie.

HKZ-AUDIT

Net als alle voorgaande jaren werd ook in 2020 weer de HKZ-audit gedaan. Dat is een soort toets om te kijken of we nog aan alle kwaliteitseisen voldoen. Dat doen we elk jaar. In 2020 deden we het zelfs zo goed dat er geen grote dingen werden vastgesteld, alleen twee tips om even op te letten. Daar waren we super trots op.

KLACHTEN

Wij willen klachten zo snel mogelijk oplossen. Daarom ga je altijd eerst met je begeleider in overleg als er iets niet goed gaat. Als het met hem of haar niet lukt om je klachten op te lossen kun je ook met de directie praten. Gelukkig weten we op die manier klachten heel goed af te handelen. Via onze externe klachtenfunctionaris kwamen er namelijk geen klachten binnen. Heb je een klacht, dan staat op de website hoe je die kunt melden.

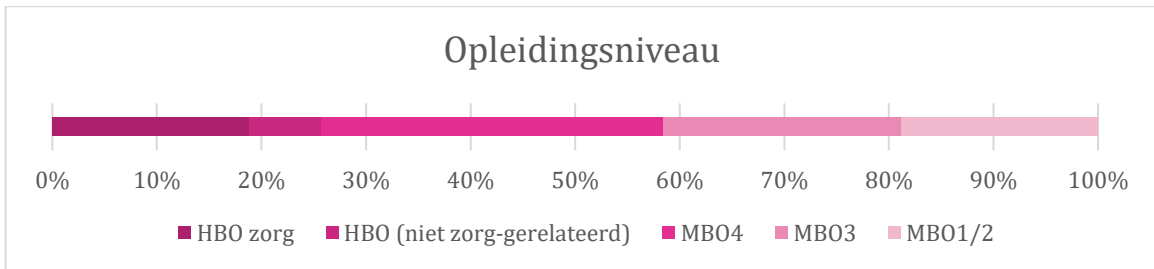
JONGE CLIËNTEN

Voor cliënten in de jeugdwet komt er regelmatig een vertrouwenspersoon langs. Mede door corona was ook dat niet altijd mogelijk, maar hij is toch nog driemaal langs geweest. Er zijn geen situaties waar hij mee kon helpen.

TRAINING EN OPLEIDING

In 2020 hebben we de medewerkers vaak getraind. Of het nu brandveiligheid was of omgaan met agressieve cliënten, het werd allemaal gedaan. Maar we hebben ook afspraken gemaakt dat Aventura medewerkers financieel helpt om een aanvullende opleiding te gaan doen. Dat hebben we gedaan omdat we willen dat ze goed opgeleid zijn, maar ook om een zo breed mogelijke kennis op te bouwen binnen Aventura over de problemen die onze cliënten kunnen hebben: verslavingszorg, psychiatrische problemen, etc.

Onze medewerkers zijn uitstekend opgeleid, maar meer kennis kan zeker geen kwaad en het helpt ons om steeds beter te worden in wat we doen.



ZIEKTEVERZUIM

Het ziekteverzuim van medewerkers lag in 2020 duidelijk hoger dan in de jaren daarvoor. Hierin is zeker een link te leggen met het coronavirus, maar er waren ook een paar medewerkers die wat langer thuis moesten blijven om te herstellen. In 2020 was het ziekteverzuim 8,03 tegen 2,34 in 2019.

Conclusies

WAAR ZIJN WE TROTS OP

- Dat we goed uit alle onderzoeken zijn gekomen. Onze zorg is op orde.
- Dat we een mooi elektronisch dossier hebben waarin alle afspraken staan
- Op de medewerkers die in dit uitdagende jaar er telkens weer stonden en hun werk deden.
- Op de cliënten die zich, ondanks alles, zo goed aan alle maatregelen hielden.
- Nog een keer op onze cliënten omdat ze het allemaal op hun eigen unieke manier geweldig doen.
- Op mooie tevredenheidscijfers.

WAT KAN ER BETER?

- We kunnen nog vaker kijken of doelen behaald zijn. Niet alleen doelen van cliënten, maar ook onze eigen Aventura-doelen.
- Weer met elkaar en bij elkaar overleggen over hoe we met elkaar samenwerken. Dit is door de coronabeperkingen niet mogelijk.
- We blijven werken aan de ontwikkeling van medewerkers
- Onze externe communicatie kan nog beter. Binnenkort komt er een nieuwe website en blijven we werken aan het naar buiten brengen van rapporten zoals deze.

We zijn blij dat jullie deel uitmaken van Aventura. We kunnen niet zonder jullie en zijn super trots dat jullie voor ons hebben gekozen.

Dank je wel

Ron Booi