



Kwaliteit bij ASVZ

Kwaliteit bij ASVZ.

Gewoon leven, dat willen we allemaal.

Maar soms heb je daar hulp bij nodig.

ASVZ wil hier graag bij helpen.

Door bijvoorbeeld goed naar jou te luisteren probeert ASVZ de zorg steeds te verbeteren.

We willen graag weten wat cliënten en ouders/verwanten vinden van de zorg van ASVZ .



ASVZ heeft afgesproken goede zorg te willen leveren.

Deze zorg kan goed of soms minder goed zijn.

Dit noemen we de kwaliteit van de zorg.

Wanneer doen we het goed?

De kwaliteit van de zorg is goed als cliënten en ouders/verwanten de zorg goed vinden.

Om te weten of de kwaliteit van de zorg goed is vraagt ASVZ aan cliënten en ouders/verwanten wat ze van de zorg vinden.

Zo weet ASVZ wat goed gaat en wat beter kan.



ASVZ heeft op verschillende manieren gevraagd wat cliënten en ouders/verwanten van de kwaliteit van de zorg vinden:



- **Tevredenheidsonderzoek:**

ASVZ heeft aan alle cliënten en ouders/verwanten gevraagd wat zij van de zorg vinden.

Dit was een vragenlijst die ze zelf of met hulp hebben ingevuld.

- **Dialoogdiner:**

Alle mensen die bij de zorg betrokken zijn (bijvoorbeeld cliënten, ouders/verwanten, vrijwilligers en begeleiders) hebben met elkaar gesproken over wat goed gaat en wat beter kan in de zorg.

Wat daar is besproken is opgeschreven in een verslag.

- **Sectorraden en klankbordgroepen van cliënten:**

Deze zijn gevraagd om hun mening te geven over veel onderwerpen bijvoorbeeld medezeggenschap.

- **Cijfers en andere bronnen:**

Er is ook naar verschillende andere bronnen gekeken zoals hoeveel individuele plan besprekingen zijn er geweest of hoe vaak zijn begeleiders ziek.

Ook het Werken aan wensen traject, waar cliënten kunnen vertellen wat ze vinden van bepaalde zaken en hun wensen aangeven is hierin meegenomen.

Ook is er gekeken naar de QuickScans .

Bij een Quickscan gaat er iemand kijken op de locatie hoe het daar gaat.

Ook gaan ze in gesprek met begeleiders, ouders/verwanten en cliënten.

Op de volgende bladzijden staat wat cliënten en ouders/verwanten van de zorg vinden. Waar ze het meest tevreden over zijn en wat beter kan.

Wat vinden cliënten en ouders/verwanten



Het meest tevreden zijn ze over:

- Zelf keuzes kunnen maken
- De ondersteuning van begeleiders en persoonlijk begeleiders
- De betrokkenheid van medewerkers

Wat kan beter:

- Het aanbod aan dagactiviteiten, vooral voor cliënten met een lichte verstandelijke beperking met gedragsproblemen.
- Cliënten met ernstige gedragsproblemen zijn minder tevreden over de zorg (52.6).
- Het houden aan afspraken, bijvoorbeeld over het IP.
- Niet weten wat je kunt doen als je niet tevreden bent.
- De privacy op de woning en privacy over de informatie.

Eigen regie

Wat gaat goed:

- De betrokkenheid van cliënten bij het maken van het individueel plan.
- Cliënten mogen meer zelf keuzes maken.
- Er zijn meer sectorale cliëntenraden gekomen.
- Er is meer ervaringsdeskundigheid en er zijn meer klankbordgroepen. Medezeggenschap neemt verder toe.



Wat kan beter:

- Cliënten willen meer inzage in wat er over hen opgeschreven wordt.
- Meer *met* cliënten in plaats van *voor* cliënten denken.
- Meer groei en ontwikkeling bij dagbesteding.

Kwaliteit van het zorgproces

Wat gaat goed:

- Bij het maken van het IP wordt meer met cliënten en/of ouders/verwanten in gesprek gegaan over wensen.
- Steeds meer cliënten hebben een ondertekend IP. Er wordt beter gewerkt aan doelen.
- Voor alle cliënten is een risico inventarisatie gemaakt
- Begeleiding, doelen en andere afspraken worden gemaakt.



Wat kan beter:

- Wat we opschrijven over doelen.
- Afspraken nakomen uit het IP.

Samen doen in de zorg en ondersteuning

Wat gaat goed:

- De dialoogdiners zijn een succes. Hier gaan we mee door. Cliënten, ouders/verwanten, vrijwilligers en medewerkers kennen en begrijpen elkaar nu beter.
- Open communicatie, betrokkenheid van medewerkers, open staan voor elkaar.
- Ouders waarderen de aandacht voor het persoonlijke verhaal van de cliënt.
- Het netwerk rondom de cliënt is versterkt.
- Inzet van cliënten als vrijwilliger voor andere cliënten.

Wat kan beter:

- Het nakomen van afspraken.
- Samenwerking tussen wonen en dagbesteding.
- Overdracht tussen wonen en dagbesteding maar ook tussen woning en ouders/verwanten.



Wonen en dagbesteding (werk)

Wat gaat goed:

- Cliënten voelen zich thuis op de woning en ouders/verwanten voelen zich welkom. Ook de inrichting van de woning is goed en het voelt huiselijk.
- Ouders zijn tevreden over de woning en de privacy op de woning.

Wat kan beter:

- Cliënten met een licht verstandelijke beperking en gedragsproblemen zijn minder tevreden over het werk.
- Sommige cliënten zijn niet tevreden over de privacy op de woning.

Veiligheid

Wat gaat goed:

- Er zijn steeds minder maatregelen die de vrijheid van cliënten beperken.
- Als er iets fout gaat melden medewerkers dit.
- Ondersteuning van cliënten t.a.v. gezond eten en bewegen.



Wat kan beter:

- Analyseren en leren van dingen die fout gaan.

Medewerkers

Wat gaat goed:

- Veel medewerkers vinden het fijn om bij ASVZ te werken en zijn tevreden over ASVZ.
- Er zijn goede leidinggevenden.
- Medewerkers zijn minder ziek.
- Medewerkers krijgen kansen om nieuwe dingen te doen.

Wat kan beter:

- Minder werkdruk, betere werkroosters.
- Meer leren van elkaar en met elkaar in gesprek zijn.
- Het volgen van de verplichte scholingen.

Hoe verder?

Cliënten, ouders/verwanten en medewerkers zijn tevreden over de kwaliteit van zorg van ASVZ.

Daar zijn we blij mee!

ASVZ heeft ook een aantal dingen afgesproken om de zorg nog verder te verbeteren.

In 2018 willen we een aantal zaken gaan doen:

- Meer kansen op werk voor cliënten met een lichte verstandelijke beperking en gedragsproblemen.
- Leren van elkaar door bijvoorbeeld kennis en ervaringen te delen. Hiervoor zijn tot en met 2020 14 extra opleidingsdagen per medewerker beschikbaar.
- Niet invullen voor cliënten. Beter kijken naar individuele wensen en mogelijkheden van cliënten.
- Meer informatie voor cliënten toegankelijk en begrijpelijk maken. Cliënten krijgen meer mogelijkheden om hun (digitale) dossier te bekijken.
- Afspraken beter nakomen.
- Met leidinggevenden praten waarom verplichte scholingen van medewerkers niet gehaald worden.
- Meer privacy in de woning. Cliënten willen dit graag. We gaan met cliënten praten waar ze behoefte aan hebben.
- Zorgvuldig omgaan met privacy en gevoelige informatie.

