

2022

KWALITEITSKADER

Dit document maakt zichtbaar wat wij met cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is. Het vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

INHOUD

ORGANISATIE misie, visie, samenwerking, innovatie, sterke en zwakke kanten, audits, klachten, cliëntvertrouwenspersoon, incidenten, cliëntenraad

CLIËNTEN persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, dagbesteding, cliëntervaringen, vertegenwoordigers van cliënten

PROFESSIONALS wie werken er bij Azibo, deskundigheid, zelfreflectie in teams, medewerkerstevredenheid, opleidingsplan

Selecteer een onderwerp en lees er alles over



ORGANISATIE

MISSIE

Zorgvragers moeten kunnen leven zoals zij dat willen, ook als zij door ziekte, ongeval, beperking of ouderdom belemmeringen ondervinden in hun persoonlijk of maatschappelijk functioneren.

Wij willen vraaggerichte zorg- en ondersteuning bereiken door:

Het behartigen van individuele en collectieve belangen. Verbeteren van toegankelijkheid en kwaliteit van het aanbod van zorg.

Het ondersteunen van individuele zorgvragers:

Stichting Azibo behartigt de belangen van de zorgvrager en bewaakt dat het zorgvragersperspectief permanent ingebracht wordt bij de verdere stimuleringen van de zelfredzaamheid en ontwikkelingen van het aanbod van zorg- en ondersteuning.

VISIE

Zorgvisie

Alleen door zorg op maat te leveren kun jij een optimale kwaliteit van leven ervaren. Daarom staan aandacht, geborgenheid en begrip voor jouw mogelijkheden en beperkingen voor ons altijd voorop.

Organisatie

Een transparante organisatie in doen en laten: dát is Azibo. En natuurlijk leggen wij ook verantwoording af aan onze Raad van Toezicht en bovenal aan onze cliëntenraad. De betrokkenheid van onze cliënten en hun families of mantelzorgers leidt tot betere zorg.

Deskundigheid en zorgverlening

De ambities van Azibo vragen om professionele en betrokken medewerkers die elkaar aanspreken op hun verantwoordelijkheden en die de output van hun handelen consequent afmeten aan de tevredenheid van jou als cliënt. Ook een vriendelijke, open en actiegerichtte houding is vanzelfsprekend.

Effectiviteit van zorg. Zelfbeschikking, zelfredzaamheid en eigen regie in de vorm van een zinvol en betekenisvol leven. Dat is toch wat iedereen wil? Om die reden stellen wij onze zorg af op jouw specifieke zorgvraag én op jouw wensen.

SAMENWERKING

Om de beste zorg te kunnen leveren, streven wij naar een optimale samenwerking in de zorgketen. Wij werken daarom veel en graag samen met andere zorgorganisaties, zorgverzekeraars en verwijzende instanties.

Afgelopen jaar hebben we een inventarisatie gedaan binnen de stichting om te kijken naar meer samenwerkingspartners zodat we beschikken over verschillende expertise.

Wat gaan we doen in 2023:

Samenwerking expertiseteam met Stichting het Maathuis vanaf kwartaal 2

Volgende en vorige pagina

ORGANISATIE

INNOVATIE

Innovatie is voor Azibo iets bedenken waarvan de uitkomst van tevoren niet te voorspellen is. En dat maakt het ook meteen de moeite waard om te proberen. Want wat als het nieuw bedachte een schot in de roos is? Daar plukken zowel onze organisatie als onze cliënt de vruchten van.

Afgelopen jaar hebben we een prikkelarme dagbesteding gerealiseerd, inzet op boksen wat meer structuur heeft gekregen en zijn we de samenwerking aangegaan met andere zorgaanbieders.

Wat gaan we doen in 2023:

Medicatieproces digitaliseren en implementeren in Nedap ONS.

WAAR ZIJN WE TROTS OP?

Sterke punten:

- Begeleiding richting cliënten (professionaliteit)
- Openheid en transparant
- Maatwerk aan cliënten
- Persoonlijke benadering en grote betrokkenheid
- Korte lijnen
- Kleinschaligheid behouden

WAT KUNNEN WE VERBETEREN?

Zwakke punten:

- Rapporteren (waardevrij en objectief)
- Contact tussen de locaties (met name rondom interne overdracht)

AUDITS

In januari 2023 is externe audit geweest vanuit DNV. Dit betrof een volledig heraudit en hebben ons ISO-certificaat wederom behaald.

Sterke punten:

- Uitgebreid verslag in het zorgplan er is een duidelijk beeld van de cliënt beschikbaar
- Goede meldcultuur van de MIC meldingen
- Verschillende thema's worden besproken in het overleg met de cliëntenraad
- Enthousiaste en betrokken medewerkers

Verbeterpunten:

- Documenten vanuit informatieveiligheid en AVG zijn aanwezig, echter op onderdelen verouderd
- RvT aanwezig, echter verslaggeving niet altijd aanwezig
- RvT samen overleggen met cliëntenraad
- Op locatie wordt gewerkt met gereedschappen, er is nog geen 'eigen' keurmeester aanwezig die de gereedschappen kan en mag keuren
- Mentoren hebben nog geen inzage in clientendossiers

Wat gaan we doen in 2023:

Inzet van maandelijks kwaliteitsoverleg, uitvoeren van interne audits op thema's en de verbeterpunten oppakken vanuit de externe audit. Tevens wordt kwaliteitssysteem en het handboek omgezet naar onze Sharepoint omgeving zodat de beschikbaarheid voor medewerkers toegankelijker wordt.

ORGANISATIE

KLACHTEN

Er zijn in 2022 twee klachten gemeld bij Klachtenportaal Zorg. Dit betrof 1 klacht over geluidsoverlast en 1 klacht over de huisvesting en de mogelijkheden van de dagbesteding. De cliëntvertrouwenspersoon is betrokken bij 1 van de twee klachten. 1 van de twee klachten is teruggetrokken door de cliënt. De klachten zijn intern besproken en twee gesprekken gevolgd met de klager. De procedure is afgehandeld en de klacht is opgelost.

CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Stichting Azibo heeft een cliëntvertrouwenspersoon voor alle locaties en voor de ambulante cliënten. Met hen kunnen vragen, problemen of andere zaken worden besproken. De cliëntvertrouwenspersoon is goed benaderbaar, per mail, telefonisch of whatsapp. Zij staat vermeld op de website van stichting Azibo. Zowel cliënten als de cliëntvertrouwenspersoon is hier tevreden over.

Naast onze eigen cliëntvertrouwenspersoon kunnen cliënten gebruik maken van de cliëntvertrouwenspersoon vanuit de Wet zorg en dwang (WZD). In 2021 en 2022 heeft 1 cliënt contact gezocht met deze vertrouwenspersoon. Er zijn verschillende gesprekken gevoerd met de vertrouwenspersoon, cliënt, curator en begeleider van locatie Kloksteeg om te komen tot een goede afronding. Inmiddels is de kwestie afgerond en opgelost naar tevreden van eenieder.

INCIDENTEN

Het afgelopen jaar is het aantal incidenten (MIC-meldingen) toegenomen. Dit komt ook doordat we meer cliënten in zorg hebben met een complexere hulpvraag. De meeste mic-melding heeft betrekking op de medicatie. Er wordt onderzocht of een digitaal systeem hierin ondersteunend kan zijn. Mic-melding worden maandelijks besproken binnen de teamvergaderingen.

In 2022 hebben we 4x een analyse uitgevoerd rondom de incidenten. Er zijn 201 meldingen gedaan, dit betrof voornamelijk agressie- en medicatie incidenten. Alle incidenten zijn opgepakt en afgehandeld en besproken in het team. Deze analyse werd nog niet altijd tijdig uitgevoerd, daarbij is de analyse in 2022 opgepakt door 1 medewerker.

Verbeteracties welke wij hebben doorgevoerd:

- Er is een handleiding opgesteld rondom de medicatie voor alle medewerkers.
- Zaken werden gemeld, echter betrof dit geen incident maar meer algemene rapportage wat hoort in het dossier van de cliënt
- BEM lijsten opnieuw ingevuld voor elke cliënt
- Vanuit kwaliteitsteam terugkoppeling gegeven op zowel individueel medewerkerniveau en naar teamleider om uitleg te geven over de incidenten en wat je wel/ niet meldt

Wat gaan we doen in 2023:

inzet van een digitaal aftekensysteem medicatie. Rondom de analyse van de incidenten gaan we dit per kwartaal analyseren met het kwaliteitsteam, vervolgens vindt terugkoppeling plaats in het team zodat we nog meer kunnen leren en verbeteren van de voorgekomen incidenten.

ORGANISATIE

CLIËNTENRAAD

Cliëntenraad van Azibo, terugblik 2022

Cliëntenraad is in 2022 vijf keer bij elkaar gekomen om op verschillende onderwerpen met elkaar in gesprek te gaan.

Besproken punten over het gehele jaar:

- Terugkoppeling rondom IGJ
- Terugkoppeling cliënt- en medewerkerstevredenheid
- Ziekte en verzuim bij de medewerkers
- Kwaliteitsverslag en plan
- Inzittendenverzekering
- Veiligheid op locaties (brandalarmeringssysteem)
- Flyers maken
- Voeding
- Uitleg gegeven over PGB
- Hoe kunnen we als CR de vragen vanuit de achterban goed verzamelen
- Medicatieproces
- Organogram updaten
- RIE updaten
- Informeren wanneer tevredenheid wordt uitgevoerd
- Burendag Uilenborch
- Bestuurder uitgenodigd door IGJ om integrale samenwerking te bewerkstelligen met zorginstellingen in de regio.

BIJEEENKOMST ACHTERBAN OKTOBER 2022

Samen met de cliëntenraad zijn alle cliënten uitgenodigd om met elkaar in gesprek te gaan. Door middel van kaartjes heeft de cliëntenraad de informatie verzameld.

Hieronder het verslag:

Frank vertelt wat de cliëntenraad doet:

‘De cliëntenraad is er voor alle cliënten. Cliënten kunnen meepraten via de cliëntenraad. Over het wonen bij Azibo, over de zorg en begeleiding. De cliëntenraad praat ook met het bestuur over kwaliteit. We komen elke twee maanden bij elkaar.’

Frank vertelt wat de Cliëntenraad heeft besproken het afgelopen jaar:

- De punten die vorig jaar in de bijeenkomst naar voren kwamen.
- De punten van cliënten (via Frank).
- Hoe het gaat binnen Azibo.
- Inzittende verzekering, meerijden met personeel.
- De interne audit.
- Het cliënttevredenheidsonderzoek en het verbeterplan.
- De nieuwe dagbesteding aan de Tinsteden.
- Bokstraining van Dominic.
- Ziekte van het personeel.
- Vacatures van nieuw personeel.
- Veiligheid op de locatie.
- Burendag.

ORGANISATIE

Frank vertelt dat deze bijeenkomst er is omdat de cliënten en de cliëntenraad met elkaar kunnen praten over hoe het is bij Azibo.

Wil vertelt dat het mooi is als het goed is. Dat het belangrijk is dat het goed blijft gaan bij Azibo. Daarom is het fijn dat we met elkaar praten over hoe het is. Over wat goed gaat en over wat beter kan. Wil maakt een verslag en de cliëntenraad bespreekt het met Dominic en Jolanda. Wil deelt kaartjes uit om te bespreken, er zijn twee groepen.

Het wonen bij Azibo

Het wonen vindt iedereen fijn. In de ene groep geven cliënten een cijfer: een 8 en een 8,5. In de andere groep vindt iedereen het fijn en ook superleuke cliënten en begeleiding, er worden veel grapjes gemaakt en veel spelletjes gedaan. Ook op de dagbesteding is het fijn.

Wat kan beter?

In Haaksbergen zou een ramenwasser fijn zijn voor de buitenkant van de ramen.

Het eten bij Azibo

In de ene groep wordt gezegd dat het eten lekker is. Voldoende gevarieerd. We hebben inspraak in het menu. Het samen eten is gezellig. Sommige bewoners helpen mee met koken en voorbereiden. In de andere groep wordt gezegd dat het eten niet altijd goed gekruid of gezouten is. Dat er veel verschillende mensen zijn; de één wil weinig zout dat ander juist niet. Of mensen hebben een verschillende smaak; iemand lust bijvoorbeeld geen spruitjes of bruine bonen. Er wordt veel eten weggegooid dat is jammer. Het eten is goed. Op de dagbesteding is het eten luxe, ook fijn dat er altijd fruit is.

Wat kan beter?

De planning en de organisatie van het koken. Soms is de begeleiding zo druk dat er nog maar weinig tijd over is voor het koken. Dan moet het te snel en dan is er stress. Het gebeurt soms ook dat de verse producten nog niet gehaald zijn. De hoeveelheid moet beter afgestemd worden op de bewoners; geen eten weggoien.

Wordt er rekening gehouden met jou, wordt gevraagd wat jij belangrijk vindt?

Ja er wordt gevraagd wat wij belangrijk vinden. Die vraag is mij nooit gesteld alleen in het begin. Wij missen een beetje de persoonlijke aandacht tussendoor, buiten het begeleidingsmoment om. Er wordt altijd rekening gehouden met mij, ik kan bij iedereen van de begeleiding terecht. Op de dagbesteding wordt er altijd rekening gehouden met mij.

Wat kan beter?

Tussendoor zomaar eens vragen hoe het met je gaat.

Voel je je veilig binnen Azibo?

Ja ik voel me veilig. Soms is er een bewoners die agressief wordt, dat vind ik best spannend. Gelukkig grijpt begeleiding altijd wel op tijd in. Er wordt op het terrein binnen het hek gedeald, dat vind ik eng. Soms worden lange kaarsen gebrand, dat is brandgevaarlijk.

Wat kan beter?

Een camera zetten bij het hek en een bordje dat er camera bewaking is. Geen lange brandende kaarsen meer, maar waxinelichtjes in potjes of nepkaarsen op batterijen.



ORGANISATIE

Wat vind je belangrijk in de zorg en begeleiding?

Geen ruzie, vertrouwen, dit moet opgebouwd worden. Er op wijzen wat ik minder goed doe. Goede communicatie. Dat de zorg en begeleiding zich gelijkwaardig opstelt ten opzichte van de bewoners.

Wat vind je goed bij Azibo?

Dat er geklierd mag worden, er is veel steun van de begeleiding en de zorg is goed. Op de dagbesteding is het goed. De activiteiten zijn prima. Fijn dat er ook sport is binnen de dagbesteding.

Wat kan beter?

De communicatie. Er is vaak onduidelijkheid tussen begeleiding en cliënten omdat er niet goed gecommuniceerd wordt. Er zou beter naar elkaar geluisterd moeten worden. Er zou beter met elkaar gepraat moeten worden in een huiskameroverleg. Misschien goed om het huiskameroverleg voor het teamoverleg te plannen. Punten van cliënten kunnen meteen meegenomen worden. De overdracht is soms heel lang bij sommige begeleiders, niet bij iedereen. Zou dat niet korter kunnen?

Nog vragen of opmerkingen?

Mikel vraagt of er een terugkoppeling kan zijn van wat besproken is in de cliëntenraad over de punten die steeds ingebracht worden door cliënten. Dit punt wordt besproken op de volgende vergadering van de cliëntenraad.

Vanuit de Cliëntenraad

Stefan Scholten is sinds het tweede kwartaal van 2023 vervangen door Agnes Verbeek.



CLIËNTEN

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning staat binnen de stichting hoog in het vaandel. Toch hebben we in 2022 met elkaar gekeken hoe we op kleine onderdelen nog kunnen verbeteren. Zo zijn we samen met de cliënt in gesprek gegaan om te kijken of de persoonlijk begeleider die betrokken nog passend is. Elke cliënt beschikt over een digitaal cliëntdossier waar altijd samen met de cliënt gekeken wordt welke ondersteuning geboden wordt. Wanneer de behoefte met de cliënt veranderd, wordt dit aangepast door de begeleider. Op basis hiervan wordt de ondersteuning continu geboden.

Wat gaan we doen in 2023:

Door de scholingen die we hebben gevolgd met het team kunnen we door onze eigen expertise in huis meer zorg verlenen aan onze cliënten. Dit maakt dat we minder afhankelijk zijn van andere partijen.

WONEN

Azibo streeft ernaar dat cliënten gehuisvest worden in goede woningen. Wonen, welzijn en zorg moeten aansluiten op de behoeftes van de cliënt. Afgelopen jaar hebben we geen nieuwe panden aangeschaft.

Wat gaan we doen in 2023:

De Uilenborch wordt verbouwd zodat het voldoet aan de laatste eisen rondom brandveiligheid. Mogelijkheden onderzoeken om te kijken naar andere woonruimte/ locaties en het verduurzamen van de panden.

WELZIJN/ DAGBESTEDING

Naast individuele ondersteuning biedt Azibo diverse vormen van ondersteuning en begeleiding in groepsverband. Binnen de 24- uurszorg en de 12-uurszorg bestaan de groepsmomenten uit het ondernemen van gezamenlijke activiteiten. Uitstapjes, koken, gezamenlijk eten. De dagbesteding wordt voornamelijk geboden aan de Borstelweg (locatie Enschede) waar verschillende activiteiten gedaan worden, zoals creatieve activiteiten en houtbewerking. Het verzorgen van dieren hoort inmiddels ook tot de activiteiten. Ook bieden we de mogelijkheid voor zowel onze eigen cliënten als cliënten van andere zorgorganisaties om boks lessen te volgen en daarmee meer in beweging te komen en dit aan te bieden op individueel niveau als in groepsverband waarbij we direct de combinatie maken in het 'anders begeleiden en gesprekken voeren' met de cliënt.

Wat gaan we doen in 2023:

In relatie tot de kanslijnen hebben wij als organisatie samen met de cliëntenraad bepaald dat we ons dit jaar gaan richten op meer passende dagbesteding. Dit houdt in dat we door middel van een nulmeting gaan kijken waar de behoefte van zowel de cliënt als medewerker ligt. Vervolgens gaan we de dagbesteding hierop aanpassen en de activiteiten aanbieden.

Volgende en vorige pagina



CLIËNTEN

CLIËNTERVARINGEN

Binnen Azibo zijn we trots op wat we leveren, afgelopen jaar hadden we een mooie score gehad om het client tevredenheidsonderzoek. In 2021 hebben we via Quality Qube een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in een drielui, samen met vertegenwoordigers en medewerkers over de geboden zorg en ondersteuning. Uitkomsten tevredenheidsonderzoek:

Positieve punten vanuit cliënten:

- Bereikbaarheid behulpzaamheid van begeleiders
- Laagdrempelig
- Luisterend oor
- Omgang met cliënten

Positieve punten vanuit vertegenwoordigers:

- Goede positieve sfeer
- Betrokken
- Oog voor cliënt
- Laagdrempelig
- Cliënt centraal

Positieve punten vanuit medewerkers:

- 24 uur bereikbaarheid
- Korte lijnen
- Warme werksfeer
- Eigen regie en luisterend oor
- Betrokken begeleiders

Verbeterpunten vanuit cliënten:

- Communicatie vanuit het team
- Sneller dingen repareren
- Nog meer locaties

Verbeterpunten vertegenwoordiger:

- Nog meer hulp op diverse zaken kunnen bieden
- Meer professionaliteit
- Communicatie

Verbeterpunten medewerkers:

- Onderlinge communicatie
- Meer tijd voor cliënt
- Iets meer kennis en duidelijk beleid

Wat hebben we gedaan?

Communicatie is in 2022 het gesprekspunt geweest. De zorgmanager heeft tijdens de teamoverleggen het punt besproken op welke wijze gecommuniceerd kan en moet worden met het eigen, maar vooral ook met andere collega's. Voor de overdracht kan dit via het medewerkerportaal in Nedap Ons. Ook de werkwijze rondom overdracht van de cliënt naar dagbesteding is besproken en uitgelegd dat je elkaar moet informeren en betrekken. We zien dat dit nog niet het gewenste resultaat heeft gehad. Nog steeds is er een onvolledige overdracht.

Wat gaan we doen in 2023:

Communicatie als thema oppakken tijdens de interne audit en meenemen tijdens de teamdag hoe belangrijk het dossier van de cliënt is en daarbij ook een juiste overdracht.



PROFESSIONALS

We merken dat het steeds lastiger wordt om kwalitatief en deskundig personeel te werven. Dit merken we ook het afgelopen jaar. Doordat we een aantal zieke medewerkers hadden, hebben we verschillende vacatures uitgezet. Daar waar eerder meerdere sollicitanten op de vacature af kwamen merken we dat er minder kwalitatief goede sollicitanten komen. Dit betekent dat we goed moeten kijken hoe we de organisatie op de kaart zetten.

Er zijn door de huidige medewerkers verschillende trainingen en cursussen gevolgd:

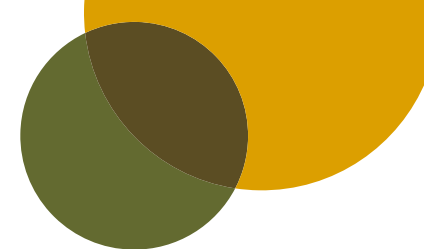
- medicatietraining
- bhv training
- Coaching en advies voor teamleiders
- Op locatie de Uilenborch zijn de medewerkers geschoold voor het uitvoeren van bepaalde voorbehouden en risicovolle handelingen.

Er zijn tevens verschillende individuele gesprekken en groeps gesprekken geweest met de medewerkers. Er is een analyse gemaakt van het team op verschillende onderwerpen. Deze uitkomsten zijn gepresenteerd aan het team, waarbij advies is gegeven aan het team en het management om te kijken welke verbeteracties ingezet kunnen worden.

De teamleiders hebben een coachingstraject gevolgd, waarbij met name het vraagstuk 'hoe pak je rol als teamleider' een grote rol heeft gespeeld. Dit heeft geresulteerd in een stuk bewustwording bij de teamleiders hoe zij omgaan met collega's en hoe hierop te reageren.

Wat gaan we doen in 2023:

Voor locatie Kloksteeg willen we de training voor het geven van voorkomende voorbehouden en risicovolle handelingen gaan uitvoeren. Alle medewerkers krijgen een training rondom agressie van MySafeHouse. Daarnaast hebben medewerkers binnen de organisatie de mogelijkheid om vanuit het balansbudget training of cursussen te volgen. 1 medewerker gaat de cursus tot keurmeester elektrische handgereedschappen NEN3140 volgen.



Volgende en vorige pagina



PROFESSIONALS

PERSONELE SAMENSTELLING

Azibo heeft 38 medewerkers in loondienst en 2 vaste medewerkers op detachingsbasis. Over het algemeen beschikken we over medewerkers met een niveau 4 opleiding in de zorg. Dit varieert van maatschappelijk zorg specifieke doelgroepen tot maatschappelijke zorg GGZ en gehandicaptenzorg en een verpleegkundige. Voor niveau 3 beschikken we over verzorgende IG-medewerkers en helpende niveau 2.

Wat gaan we doen in 2023:

Vanaf augustus beschikken wij over een gedragswetenschapper en daarnaast hebben wij sinds het tweede kwartaal een samenwerking met het expertiseteam van Stichting het Maathuis.

Deskundigheid

We werken met een jaarlijks scholingsprogramma welke gevolgd wordt door al onze medewerkers. Daarnaast kunnen medewerkers gebruik maken van het balansbudget om een scholing te bekostigen.

Zelfreflectie in teams

Intervisie is uitgevoerd binnen de teams om met elkaar in gesprek te gaan over bepaalde thema's zoals communicatie en vertrouwen.

Wat gaan we doen in 2023:

Intervisie inzetten bij locatie de Uilenborch georganiseerd door een extern deskundige Irma van der Vegt.

Medewerkerstevredenheid

In 2021 hebben we het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Openheid in communicatie, extra cursussen en de communicatie tussen verschillende locaties.

Wat gaan we doen in 2023:

Communicatie als thema oppakken tijdens de interne audit en meenemen tijdens de teamdag hoe belangrijk het dossier van de cliënt is en daarbij ook een juiste overdracht.

