

Meer dan wonen alleen

2023

KWALITEITSVERSLAG & KWALITEITSBEELD

2024 & 2025



INHOUDSOPGAVE

Voor je ligt het kwaliteitsverslag en het kwaliteitsbeeld van Azibo. Hierin blikken we terug op 2023 en delen we waar we voor gaan in 2024 en 2025. Dit doen wij aan de hand van de vier bouwstenen van het kwaliteitskompas. Selecteer een onderwerp om er meer over te lezen.

[Over Azibo](#)

[Zorgproces rond de individuele cliënt](#)

[Onderzoek naar cliëntervaringen](#)

[Professionele ontwikkeling](#)

[Zicht op kwaliteit](#)



OVER AZIBO

MEER DAN WONEN ALLEEN

“Of je nu jongvolwassen bent of bijna met pensioen gaat, een lichte verstandelijke beperking hebt of te maken hebt psychiatrische problemen: bij Azibo kun je rekenen op zorg en ondersteuning op maat. Of je nu zo lang mogelijk thuis wilt blijven wonen of niets liever wilt dan een eigen appartement, wij helpen je te leven zoals jij dat wilt.”

De missie van Azibo

Wie zorg nodig heeft, is dikwijls kwetsbaar en soms zelfs heel erg kwetsbaar. Dan heb je het vertrouwen nodig dat je kiest voor een betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige zorgaanbieder.

Het is onze missie om voor jou de aanbieder te zijn die ervoor zorgt dat jij de regie over jouw eigen leven houdt – of juist weer terug krijgt. Samen zoeken we naar jouw specifieke mogelijkheden, met aandacht en betrokkenheid als belangrijkste werkwoorden.

De visie van Azibo

Onze visie bestaat uit verschillende pijlers.



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 actiegerichte 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 jou 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.

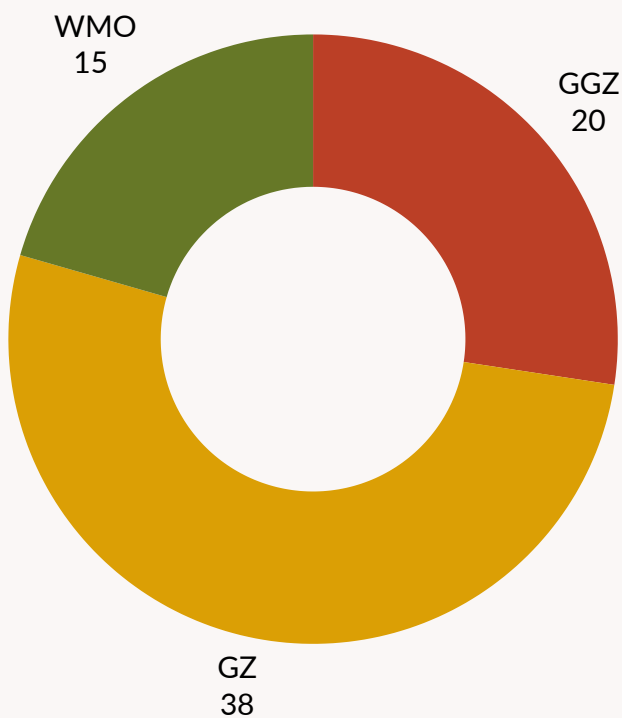
INNOVATIE

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 jij als onze cliënt de vruchten van.

Cliënten van Azibo

Azibo levert zorg aan zowel cliënten vanuit de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ 1 t/m 3), Gehandicaptenzorg (GZ - VG 3 t/m 6) als de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo - indicaties variërend van ambulante begeleiding en dagbesteding tot wonen). De hulpvragen van onze cliënten variëren binnen de verschillende domeinen van de zorg.

Hieronder volgt een verdeling van het aantal cliënten met een beperking en indicatie (populatie) binnen Azibo.



“Het wonen binnen de Kloksteeg vind ik perfect. Ik heb een prachtig appartement en wordt mij fijne zorg en ondersteuning geboden. Ik voel mij hier veilig omdat ik weet dat ik altijd begeleiding kan bereiken.”

Gini - bewoner Kloksteeg

Cliëntenraad & Raad van Toezicht

De Cliëntenraad (CR) komt vier keer per jaar bijeen om verschillende onderwerpen te bespreken en de belangen van de cliënten te behartigen. Door de CR op verschillende onderdelen mee te nemen, kunnen zij een goede inspraak leveren op de diverse onderwerpen binnen de organisatie. Zo heeft de CR meegedacht over het type cliëntervaringsonderzoek en de kanslijnen. Ook zijn er binnen de CR verschillende interviews afgenomen over het welzijn.

De CR heeft in 2023 vier keer vergaderd. Daarnaast is er in het najaar van 2023 een achterbanbijeenkomst georganiseerd om de verbeteracties in kaart te brengen en op te pakken. Aan het einde van elk jaar wordt er een jaarverslag opgesteld.

Naast de samenkomsten van de CR hebben we op de woonlocaties huiskameroverleggen, waarbij we op een laagdrempelige manier de medezeggenschap en inspraak van de cliënten bespreken. Een huiskameroverleg gaat bijvoorbeeld over het welzijn en de activiteiten op de groep, maar ook over gezonde voeding, een schone leefomgeving en het organiseren van uitjes.

Naast de betrokkenheid van de CR heeft de Raad van Toezicht (RvT) minimaal vier keer per jaar een overleg, waarbij verschillende onderwerpen worden besproken. Denk daarbij aan de cliëntervaringsonderzoeken, audits, het beleid en stuurdocument, incidenten, financiële informatie en overige relevante ontwikkelingen. Waar dit nodig is wordt de bestuurder betrokken. Op de agenda voor de aankomende twee jaar staat een mogelijke uitbreiding van de organisatie, klimaatbeheersing en verduurzaming.



Medewerkers van Azibo

Op dit moment heeft Stichting Azibo 41 medewerkers in dienst. Hoewel er in 2023 9 medewerkers uitstroomden vanwege andere interesses en/of banen, mochten wij ook 9 nieuwe medewerkers in onze organisatie verwelkomen. Ons team bestaat uit een mix van begeleiders (vanaf niveau 4), verzorgden IG en verpleegkundigen.

Trainingen

De zorg staat nooit stil. Daarom zorgen wij dat onze kennis actueel blijft. In 2023 volgden wij onderstaande trainingen en opleidingen.

- Wondzorg
- Stomazorg
- Agressietraining (ambulant)
- BHV basis training
- BHV-EHBO herhaling (1 groep is uitgevoerd)
- WZD scholing
- Opleiding tot teamleider
- Intervisiebijeenkomsten
- Waardevrij en objectief rapporteren
- Medicatie herhaling
- SPW-niveau 4
- Opleiding verzorgende IG

Aankomende jaren staan de volgende trainingen en opleidingen op het programma:

- Psychologische gespreksvaardigheden + psycho-educatie
- Opleiding tot teamleider
- BHV basis
- BHV herhaling
- WZD
- Verzorgende IG opleiding - voorbehouden en risicovolle handelingen
- Training aandachtsfunctionaris meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

ZORGPROCES

ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

Bij Azibo leveren we zorg op maat met veel aandacht voor passende activiteiten die aansluiten bij de interesses en mogelijkheden van elke cliënt. We hechten er grote waarde aan dat onze cliënten zich echt thuis voelen in een warme en veilige omgeving.

Onvrijwillige zorg

Dit bereiken we

Vanwege de groeiende hulpvraag bij cliënten hebben we besloten ons in te schrijven in het locatieregister en de WZD alleen daar uit te voeren waar dat nodig is. Om dit proces te ondersteunen, betrekken we het expertiseteam van het Maathuis bij de casussen. Daarnaast passen we onze WZD-beleidsprocedure aan en hebben we een training van de Raad op Maat gevolgd rondom de WZD. Tot slot is er een training gegeven over waardevrij en objectief rapporteren.

Hier gaan we voor

Medewerkers die de training nog niet hebben gevolgd, gaan dit jaar op scholing voor de WZD.



Medicatieveiligheid

Dit bereikten we

In 2023 zijn we begonnen met het digitaal aftekenen van medicijnen via Nedap ONS en hebben we dit systeem opgezet en ingericht.

Hier gaan we voor

Voor 2024 is ons plan om Medicatie ONS binnen de gehele organisatie te implementeren. Dit omvat de installatie van een nieuwe medicijnkast op locatie Uilenborch en het aanscherpen van de werkwijze voor het digitaal aftekenen van medicatie, evenals het beheer en de geldigheid van de medicijnen.

Risico-inventarisatie

Dit bereikten we

In 2023 hebben we ervoor gezorgd dat er te allen tijde een risico-inventarisatie plaatsvindt, die gekoppeld is aan het zorgplan.

Hier gaan we voor

De kwaliteitsmonitor meldde dat de risico-inventarisatie met de cliënt besproken moet worden om te toetsen of deze nog up-to-date is. Hier gaan we in 2024 mee aan de slag.

“Ik ervaar het wonen binnen Azibo als prettig. Ik heb een mooie woonplek waar ik aanspraak en rust heb. De begeleiding is er wanneer ik ze nodig heb en er zijn duidelijke afspraken met mij gemaakt.”

Bert - bewoner Villa

Samenwerking expertiseteam

In 2024 willen wij de samenwerking met expertiseteam Het Maathuis nog verder intensiveren. Dit doen wij door maandelijks te overleggen over complexe casussen.

Dagbesteding

Azibo biedt niet alleen individuele ondersteuning, maar ook verschillende vormen van groepsbegeleiding. In de 24-uurs- en 12-uurszorg worden groepsactiviteiten georganiseerd, zoals gezamenlijke uitstapjes, koken en samen eten.

Er is ook de mogelijkheid om deel te nemen aan de dagbesteding, waar uiteenlopende activiteiten worden aangeboden. Cliënten kunnen zich bezighouden met het volgen van computerlessen, creatieve activiteiten, zoals schilderen en tekenen, en houtbewerking. Daarnaast kunnen ze dieren verzorgen, zoals de kippen en konijnen op verschillende locaties van Azibo. Cliënten worden daarnaast begeleid bij taken zoals afval scheiden, papier ophalen en hout scheiden.

De dagbesteding is gericht op het aanbrengen van structuur in het dagelijks leven van de cliënten. De dagbesteding vindt plaats van 9.00 tot 16.30 uur. Wij vinden het belangrijk dat de cliënten de activiteiten als nuttig ervaren en dat er een rustige sfeer heerst tijdens de dagbesteding.

“Ik vind het leuk om bij Azibo te werken. De diversiteit aan cliënten en werkzaamheden zijn afwisselend. Het is een kleine organisatie waarin je nauw samenwerkt met je directe collega's en directie.”

Britt - medewerker ambulante

ONDERZOEK

NAAR CLIËNTERVARINGEN

Bij Azibo staan we continu stil bij de manier waarop cliënten onze zorg ervaren. Door actief onderzoek te doen naar cliëntervaringen, kunnen we onze zorg doorlopend verbeteren.

Dit bereikten we

In 2021 is er een ervaringsonderzoek uitgezet, waar wij veel positieve feedback op kregen.

Positieve punten vanuit cliënten

- Bereikbaar en behulpzaam
- Laagdrempelig
- Luisterend oor
- Omgang met cliënten

Positieve punten vanuit vertegenwoordigers

- Goede en positieve sfeer
- Betrokken
- Oog voor de cliënt
- Laagdrempelig
- Cliënt staat centraal

Positieve punten vanuit medewerkers

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

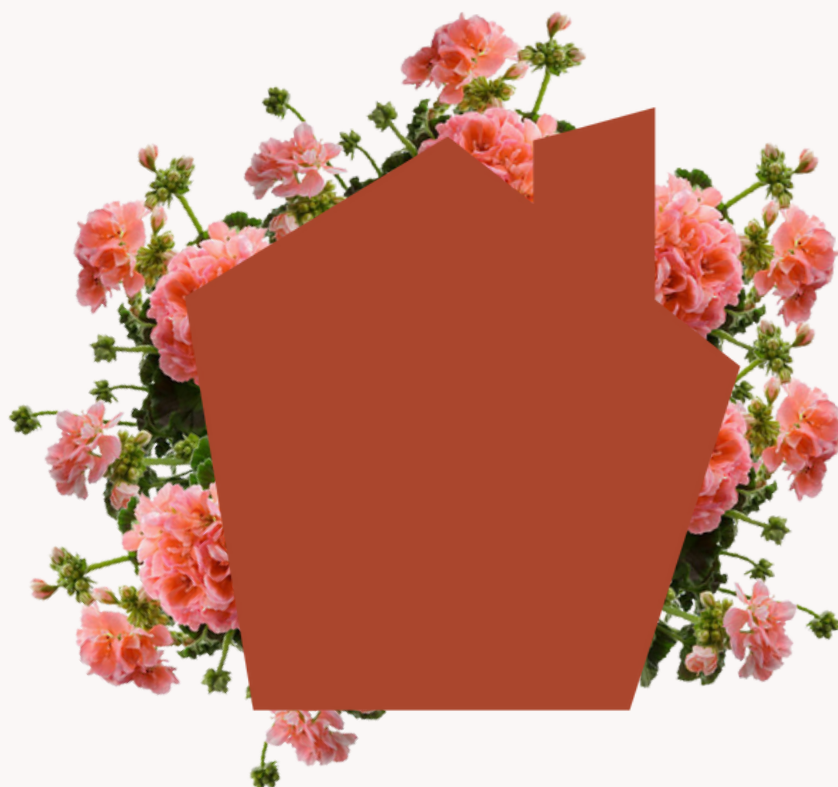


In 2022 hebben we bovenstaande punten verder uitgediept en de verbeterpunten in kaart gebracht. Een van de verbeterpunten was communicatie. Door dit onderwerp in 2023 op de agenda te zetten, onze processen te verbeteren en het expertiseteam in te zetten, blijkt dat de communicatie enorm is verbeterd.

Hier gaan we voor

In 2024 zetten we in Q3 een vragenlijst uit bij cliënten om inzicht te krijgen in hun voorkeuren voor activiteiten. Ook gaan we het Facit tevredenheidsonderzoek (CTO) uitvoeren.

Om een volledig beeld te krijgen van de tevredenheid binnen onze organisatie, zetten we de Quality Cube in als meetinstrument. De Quality Cube richt zich op medewerkers, cliënten en vertegenwoordigers. Voor het einde van 2024 analyseren we de resultaten en stellen we verbeteracties op voor 2025.



PROFESSIONELE ONTWIKKELING BINNEN AZIBO

Door regelmatig te reflecteren op onze eigen werkwijze, zorgen we dat de kwaliteit van onze zorg zo hoog mogelijk blijft. Bovendien nodigt reflectie uit om van elkaar te leren en knelpunten op tijd te signaleren.

Dit bereikten we

In 2023 hebben we verschillende acties uitgezet om de kwaliteit en veiligheid binnen onze organisatie te verbeteren. Zo hebben we een training gevolgd over waardevrij en objectief rapporteren en is er een externe vertrouwenspersoon aangesteld om een veiligere werkomgeving te creëren. Daarnaast hebben we een planning gemaakt voor intervisie om kennis en ervaring te delen.

Hier gaan we voor

Dit jaar gaan we externe deskundigheid betrekken waar nodig en de procedures voor incidentmeldingen aanscherpen. Het doel is om uiteindelijk intervisies uit te voeren aan de hand van de incidentmethode. Daarnaast is een nieuwe preventiemedewerker aangesteld om de werkomgeving en veiligheid van de medewerkers te blijven monitoren.



Bovendien breiden we ons arbobeleid en onze RI&E uit. Deze worden door een externe deskundige getoetst om ervoor te zorgen dat het onderwerp goed verankerd wordt in onze organisatie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2024 gaan wij een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitzetten in Q3, zodat wij weer een actueel beeld hebben van de manier waarop medewerkers onze organisatie ervaren. Het vorige MTO is in 2021 uitgevoerd.

Ziekteverzuim

Wij hebben een externe vertrouwenspersoon en een preventiemedewerker aangesteld om het ziekteverzuim te beperken. De vertrouwenspersoon draagt bij aan een veilige werkcultuur, terwijl de preventiemedewerker risicofactoren identificeert en aanpakt. Deze proactieve aanpak verbetert zowel het welzijn van medewerkers als de kwaliteit van onze zorg.

“Binnen Azibo krijg je ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. De gezelligheid van het koken met bewoners en het samen eten met de groep en de vrijheid die je hebt om met een cliënt stappen te zetten in de ontwikkeling vind ik leuk.”

Esra - medewerker Kloksteeg



ZICHT OP KWALITEIT

Kwaliteit staat centraal bij Azibo en vormt de basis van alles wat we doen. Door te luisteren naar feedback, te leren van ervaringen en te innoveren waar nodig blijven wij de organisatie waar het om 'meer dan wonen alleen' draait.

Kwaliteitsoverleg

Dit bereikten we

In 2023 hebben we elke maand een kwaliteitsoverleg gehad, waarbij we onder andere stilstonden bij ontwikkelingen binnen de organisatie, wet- en regelgeving (waaronder de Wzd), het onderwerp veiligheid en de analyse van incidenten.

Vorig jaar stond vooral in het teken van het optimaliseren van de volledige PDCA-cyclus, waarbij per kwartaal een evaluatie rondom de kwaliteitsonderwerpen is besproken. Op basis daarvan zijn er weer verbeteracties opgesteld en opgenomen in het beleid en stuurdocument.

Daarnaast bepaalden we de koers voor de aankomende periode en heroverwogen we bepaalde werkwijzen, zoals het intake- en medicatieproces. Als gevolg hiervan is het medicatieproces aangescherpt en kunnen we sinds dit jaar digitaal aftekenen.



Hier gaan we voor

In 2024 zetten we het maandelijkse kwaliteitsoverleg voort zodat verbetering leidend blijft in onze organisatie.

Audits

In 2023 zijn er zowel interne als externe audits uitgevoerd. Hieronder vind je een overzicht van de verbeterpunten en de manier waarop wij dit opgepakt hebben of nog gaan oppakken in 2024.

Interne audit 2023

- **Verbeterpunt:** Context van de organisatie aanscherpen (waaronder in- en externe ontwikkelingen, risico's en kansen).
- **Actiepunt:** We hebben dit besproken in het kwaliteitsoverleg en het beleid en stuurdocument geoptimaliseerd.

- **Verbeterpunt:** Op organisatieniveau nog meer een verdiepende analyse op incidenten uitvoeren en meer betrokkenheid creëren bij andere disciplines.
- **Actiepunt:** De betrokkenheid is uitgebreid en teruggekoppeld aan het MT.

- **Verbeterpunt:** Medicatieproces aanscherpen
- **Actiepunt:** We hebben ervoor gezorgd dat we nu digitaal kunnen aftekenen (zie ook eerder in het verslag).

Externe audit 2023

- **Verbeterpunt:** Niet alle dossiers van inhuur medewerkers en RvT leden waren compleet.
- **Actiepunt:** Er wordt niet meer gewerkt met inhuur, daarnaast is het proces aangescherpt en wordt er geen medewerker meer ingezet zonder een volledig getoetst dossier.

- **Verbeterpunt:** Informatiebeveiligingsbeleid en AVG op onderdelen niet op orde.
- **Actiepunt:** We hebben het onderwerp AVG en informatiebeveiliging geëvalueerd, aangescherpt en zo zijn er verschillende procedures opgesteld.
- **Verbeterpunt:** Niet alle gereedschap was gekeurd
- **Actiepunt:** Wij hebben nu zelf een keurmeester in huis die gereedschap mag keuren vallend onder de NEN 3140.
- **Verbeterpunt:** Geen brandoefening uitgevoerd op Kloksteeg
- **Actiepunt:** Het logboek zal na de oefeningen op locatie achterblijven. Jaarlijks zal dit in april herhaald worden.
- **Verbeterpunt:** Geen jaargesprekken met alle medewerkers gevoerd.
- **Actiepunt:** Sinds 2024 heeft de organisatie een administratief medewerker voor de personeelsadministratie aangesteld die deze rol op haar gaat nemen en de eerste gesprekken zijn gevoerd.

Externe audit 2024

- **Verbeterpunt:** Niet in alle dossiers was een risico-inventarisatie
- **Actiepunt:** In de kwaliteitsmonitor binnen ONS is een nieuwe signalering aangemaakt op basis van verlopen risicotaxaties. Deze signalering komt na een jaar binnen het kwaliteitsmonitor naar boven. Ook is het zorgplanproces aangepast. Hierin staat nu beschreven dat de risicotaxatie jaarlijks opnieuw geïnventariseerd moet worden.
- **Verbeterpunt:** Rol van gedragswetenschapper was nog niet geheel duidelijk omschreven.
- **Actiepunt:** Voor aankomend jaar staan de rollen en taken op de planning. Alle beschrijvingen worden besproken en waar nodig herzien.

- **Verbeterpunt:** De planning voor de uitrol van intervisie staat voor dit jaar op de planning, maar is nog niet uitgevoerd
- **Actiepunt:** Dit is inmiddels gepland voor 2024 en de eerste intervisiebijeenkomsten zijn geweest en worden uitgevoerd aan de hand van de incidentenmethodiek

Klachten

Dit bereikten we

In 2023 zijn er geen officiële klachten gemeld. Wel zijn er een aantal gesprekken gevoerd met cliënten en uitingen van onvrede geuit door de cliënten. Alle gesprekken zijn goed verlopen en afgerond. De procedure is gevolgd.

Hier gaan we voor

De procedure rondom klachten is aangepast. We zijn sinds 2024 aangesloten bij Zorgbelang Overijssel. Aan het einde van 2024 gaan we evalueren of dit nog een passende samenwerkingspartner is.

Incidenten

Overzicht MIC-meldingen 2023

Soort incident/locatie	Agressie/ grensoverschrijden d gedrag	Drank/ middelen	Medicatie	Suicide(poging) / automutilatie	Vermissing	Vallen	Eindtotaal
Ambulant (49)			4	2		5	11
Kloksteeg(15)	10	3	31	5		5	54
Kuipersdijk(3)			20	1			21
Uilenborch(12)	20	1	112		2	6	141
Villa Brinkhof(10)	3		3	5			11
Eindtotaal	33	4	170	13	2	16	238

Hier gaan we voor

De terugkoppeling van de analyse incidenten vindt plaats in het MT door de kwaliteitsmedewerker. Vervolgens pakt de teamleider dit op in het teamoverleg. Actie is om met het team met name de analyse op casusniveau te bespreken (*Wat is er gebeurd? Wat kun je zelf of als team hiervan leren en eventueel een incident voorkomen?*).

Wet- en regelgeving

Dit bereiken we

We hebben alle normen en wetten in kaart gebracht en op basis daarvan verschillende acties uitgezet. Zo is er naar de Wzd gekeken en hebben we uitgezocht hoe we ingeschreven kunnen worden in het register. Daarnaast hebben we gekeken naar de arbowet en de uit te voeren RIE's en inzet van een preventiemedewerker.

Hier gaan we voor

Nog niet iedereen is zich bewust van de verschillende handelingen. Daarom willen we in 2024 AVG nog meer op de kaart zetten door een training te geven aan onze medewerkers.

“Het wonen binnen Azibo geef ik een 9. De begeleiding luistert goed naar mij als persoon, het zorgplan wordt samen met mij gemaakt, ze behandelen mij zoals ik ben.”

Marion - bewoner Villa

