

Kwaliteitsbeeld Volwassenenzorg 2023



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	3
Volwassenenzorg bij Ambiq	4
Belangrijkste ontwikkelingen in 2023	5
Bouwsteen 1: zorgproces rondom individuele bewoner	10
Zo willen wij werken	10
Zo doen wij dit	11
Dit zijn de cijfers	16
Bouwsteen 2: Cliëntervaringen en participatie	18
Zo willen we werken	18
Zo doen wij dit	18
Dit zijn de cijfers	23
Bouwsteen 3: professionele ontwikkeling	28
Zo willen we werken	28
Zo doen wij dit	28
Dit zijn de cijfers	34
Externe visitatie	38
Reflecties raden	40
Stand van zaken focuspunten 2023/2024	43

Voorwoord

2023 was voor Ambiq een jaar waarin we verder borduurden op de vraag die we onszelf in 2022 hebben gesteld: hoe richten we in deze arbeidsmarkt de zorg zo in dat we kwaliteit kunnen blijven garanderen en tegelijkertijd werkplezier en ontwikkeling van onze medewerkers kunnen realiseren?

Dit kwaliteitsrapport geeft een open en eerlijk beeld van waar we het afgelopen jaar aan gewerkt hebben. We leggen verantwoording af over welke stappen we hebben gezet om samen onze doelstellingen te realiseren. Ook geven we inzicht in de continue verbetering die we samen bewerkstelligen. Niet alleen voor onze cliënten maar ook zeker voor onze medewerkers. Dit doen we door met elkaar in gesprek te gaan én te blijven. De vertaalslag hiervan vindt u terug in dit rapport en is voedingsbodem voor verdere ontwikkeling in 2024.

2023 was voor mij het eerste jaar als bestuurder van Ambiq. Terugkijkend op dit jaar ben ik trots op wat wij samen in korte tijd bereikt hebben. Ik ben niet alleen dankbaar voor het vertrouwen maar vooral ook voor de openheid, de flexibiliteit en het hart voor onze cliënten en bewoners dat ik terugzie bij al onze medewerkers.

Ook mag ik terugkijken op mooie gesprekken met medewerkers, bewoners, cliënten, de Cliëntenraad en ervaringsdeskundigen waarin de bedoeling van Ambiq centraal staat. Ik kijk uit naar alle mooie ontwikkelingen die we nog in het verschiet hebben.

Ik wens u veel leesplezier!

Anita Schemmekes, raad van bestuur



Inleiding

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld vanuit het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg 2023-2028. Dit kwaliteitskompas is van toepassing op de door Ambiq aangeboden zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Het rapport spitst zich toe op de zorg binnen onze Volwassenenzorglocaties. Het uitgangspunt voor ons als zorgaanbieder is het centraal stellen van onze bewoners en het bieden van goede zorg en ondersteuning afgestemd op hun behoeften en wensen en die van hun verwanten. Kwaliteit van zorg is daarbij een belangrijke voorwaarde.

De belangrijkste uitkomsten van het kwaliteitsrapport 2022 zijn gebruikt als input voor de verdere ontwikkeling van Volwassenenzorg binnen Ambiq. In dit rapport nemen we u mee in het proces dat we in 2023 met elkaar mochten doormaken. Hierin komen diverse thema's uit het kwaliteitskompas aan bod en laten we zien dat we weer een stap in het lerend verantwoord maken.

We beginnen met de voor ons belangrijkste ontwikkelingen en beschrijven dan de voor Ambiq opvallendste onderwerpen die in 2023 binnen de bouwstenen (zorgproces, ervaringen van mensen met een beperking en professionele ontwikkeling) naar voren kwamen. Dit wordt onderbouwd met cijfers.

Aanvullend is er informatie opgehaald tijdens de externe visitatie en hebben we onze raden (cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht) gevraagd om een schriftelijke reflectie op het kwaliteitsbeeld 2023.

Als laatste beschrijven we de stand van zaken op de ontwikkelpunten en focuspunten die vorig jaar naar voren kwamen uit het kwaliteitsrapport Volwassenenzorg. Ook geven we aan welke focuspunten we meenemen voor 2024/2025.



Naast dit kwaliteitsbeeld is er een bewonersversie gemaakt.

Volwassenenzorg bij Ambiq

Bij Volwassenenzorg streven we ernaar dat onze bewoners rust en stabiliteit ervaren in hun leven. Dat zij geheel hun eigen plek hebben en daarbij het gevoel hebben een zinvol bestaan te leiden met een dag invulling die past binnen hun mogelijkheden. Ambiq helpt haar bewoners met een uitgebreid zorgaanbod op het gebied van dagbesteding en wonen in een omgeving die aansluit bij de bewoners. Het ervaren van geluk, ontplooiing, ontwikkeling en een menswaardig bestaan zijn kernbegrippen voor de Volwassenenzorg van Ambiq.

Bewoners mogen zijn wie ze zijn en hoeven niet te veranderen omdat 'men' dat van hen vraagt. Begeleiders laten de bewoner eigen regie voeren door naast hen te staan, de omgeving aan te passen aan de bewoner en samen te werken aan een individueel plan. Daarin nemen ze ook alledaagse vraagstukken mee.

Doelgroep

De zeven locaties van Volwassenenzorg bieden een woonplek en dagbesteding aan 98 bewoners met de hogere ZZP VG, LVG en GGZ-indicaties alsmede aan justitiabelen binnen het perceel regionale verblijfszorg.

Bewoners kunnen in principe de rest van hun leven verblijven binnen onze Volwassenenzorg. Hierbij wordt gezamenlijk gekeken wat de meest passende locatie is.

	Aantal bewoners	Aantal fte begeleiders wonen	Aantal fte begeleiders dagbesteding
Regio Twente			
Erve Woldhuis	12	7,50	3,63
Erve Klein Leferink	11	7,50	3,63
Erve Middelhoes	16	9,78	3,72
Erve Holland	16	9,78	3,72
Regio Noord-Midden			
Erve Nienenhoek	22	11,38	4,17
Erve Langewijk	9	5,47	2,20
Erve de Eik	12	7,78	2,23

Het aantal bewoners en fte per locatie.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2023

Huisvesting

Drie van de zeven locaties hebben te maken gehad met een (tijdelijke) verhuizing door nieuwbouw of renovatie. Dit heeft de nodige tijd en aandacht gevraagd van de medewerkers voorafgaand en tijdens de verhuizing. Niet alleen voor de praktische zaken, maar vooral ook m.b.t. de impact die dit heeft gehad op de bewoners. Er is extra begeleiding ingezet om de bewoners te ondersteunen in de onrust die zij hebben ervaren.

Verhuizingen en verbouwingen

De bewoners zijn waar mogelijk nauw betrokken zodat ze wisten wat ze konden verwachten en hoelang het duurde. Met regelmaat was er een bewonersvergadering waar bewoners hun ideeën en wensen konden aangeven over b.v. de inrichting en hun zorgen konden uiten.



Uitbreiding

In 2023 is er een uitbreiding van het aantal woonplekken gekomen door de start en opening van een zevende locatie: Erve Holland in Delden. Op deze locatie is er plek voor 16 bewoners. Deze locatie werd tijdens de hiervoor genoemde verbouwingen voor twee locaties gebruikt als tijdelijke verblijfplek.



Nieuw ECD Care4

Begin 2023 is Ambiq overgegaan naar het elektronisch cliëntendossier (ECD) Care4 en hebben we een ECD dat aansluit bij de behandelprocessen en financieringsstromen van Ambiq. Alle medewerkers die hier gebruik van maken zijn getraind in hoe hiermee te werken. Daarnaast zijn er instructie video's gemaakt die zijn geplaatst in ons online opleidingsplatform Wijzer en zijn de interne Digicoaches betrokken ter ondersteuning van de medewerkers. Ook cliënt gerelateerde incidentmeldingen kunnen via dit platform gemeld worden.

Halverwege 2023 is binnen Volwassenenzorg de overstap gemaakt naar dit nieuwe ECD Care4. Omdat bij Volwassenenzorg eerder alleen gewerkt werkt met cliëntenportaal Jouw Omgeving betekende dit dat de medewerkers nu vanuit twee systemen moesten gaan werken. Dat was even wennen maar verloopt nu goed. Voor onze cliënten is er niks veranderd. Zij gebruiken nog steeds allen Jouw Omgeving.



Personele wisselingen

Net als de meeste andere (zorg)organisaties kampen we met uitdagingen die worden veroorzaakt door de krappe arbeidsmarkt. Naast de openstaande vacatures die we al hadden in 2023, hebben verschillende medewerkers de overstap gemaakt naar de nieuwe locatie Erve Holland. Hierdoor ontstonden er extra vacatures.

Als gevolg van de personele wisselingen is veel tijd en aandacht besteed aan het leren kennen van elkaar, de organisatie en het maken van afspraken over de samenwerking. Dit heeft geleid tot mooie gesprekken over hoe de teams kijken naar de gehanteerde werkwijze m.b.t. begeleidingstijl, methodieken, werkafspraken, eigen handelen en wat er nodig is om tot een bloeiende samenwerking te komen.

Project toekomstbestendige Volwassenenzorg gestart

Binnen Ambiq loopt er op dit moment het programma 'herijking zorgportfolio'. Dit programma beoogt het zorgaanbod dat het beste bij onze cliënten/bewoners en organisatie past te laten doorontwikkelen, zodat Ambiq meer focus in het zorgaanbod krijgt en financieel houdbare zorg kan blijven bieden vanuit een duidelijke identiteit. Eén van de zorgvormen die doorontwikkeld wordt is de Volwassenenzorg.

Afgelopen jaren is, mede door het opstellen van de jaarlijkse rapportages, binnen Volwassenenzorg de behoefte aan doorontwikkeling nadrukkelijker naar voren gekomen. Ontwikkeling passend bij wat de bewoners, medewerkers en ook derden van ons vragen. Dit heeft gemaakt dat ervoor is gekozen een project te starten vanuit waar breed gekeken wordt naar wat nodig is om onze Volwassenenzorg toekomstbesteding te maken en daarmee recht doet aan alle betrokkenen.

Onder leiding van een projectleider is in oktober 2023 een start gemaakt met dit project wat doorloopt in 2024 en 2025. Uitgangpunten in dit project zijn: (mede)zeggenschap, helderheid hoe we dingen doen op onze volwassenenzorglocaties, gedragen DNA en eenduidigheid.



Het project bestaat uit 4 fasen:

- Fase 1: Welke zorg gaan we leveren: december 2023 – mei 2024
- Fase 2: Wie gaat deze zorg leveren: mei – februari 2025
- Fase 3: Hoe gaan we zorg leveren: mei – februari 2025
- Fase 4: Hoe borgen we de Volwassenenzorg: januari – september 2025

De samenstelling van de projectgroep is als volgt: 2 begeleiders wonen, 1 begeleider dagbesteding, 2 gedragswetenschappers, 2 clustermanagers en een projectleider. Aanvullend worden op onderwerp vanuit andere zorgvormen en ondersteunende afdelingen medewerkers uitgenodigd voor deelname. Daarnaast worden bewoners op onderwerp gevraagd om input.

Het project moet opleveren dat door de eenduidigheid vanuit de visie, de nieuwe structuur, we met z'n allen hetzelfde gaan doen in geheel Ambiq Volwassenenzorg. Samen met de wens van de bewoners zelf ontstaat er dan een verbinding tussen de zeven volwassenlocaties. Dit geeft duidelijkheid voor iedereen, ook voor de bewoners. Zeggenschap, medezeggenschap en ook helderheid over hoe doen we de dingen op deze plek en met welke methodieken.

De voortgang op het project wordt ook periodiek in de ondernemingsraad en cliëntenraad besproken.

Huisartsenzorg

Er is een landelijke trend gaande waarin huisartsen door onder andere het ervaren van hoge werkdruk en zich niet comfortabel voelen met onze doelgroep, besluiten om patiënten met een WLZ indicatie met behandeling niet meer te bedienen in hun praktijken. Gevolg is dat niet al onze bewoners toegang hebben tot een huisarts. Naast het aanklaarten van dit maatschappelijke probleem op verschillende tafels (onder andere het zorgkantoor), hebben we onderstaande acties uitgezet met in de hoop dat deze voldoende gaan helpen om weer huisartsen aan al onze bewoners te verbinden:

Invoering DigiContact

Sinds oktober 2023 is Ambiq een samenwerking met DigiContact aangegaan. Dit is een organisatie die ondersteuning biedt. Begeleiders en bewoners kunnen 24/7 telefonisch of via beeldbellen contact zoeken met een verpleegkundige om mee te denken bij medische vragen. De



inschatting is dat deze dienst zo'n 80% van de hulpvragen aan een huisarts afvangt en daarmee draagt dit bij aan het behoud van de inzet van huisartsen voor onze bewoners.

MedTzorg

Naast de huisartsen zijn er ook huisartsenposten (enkel in Twente) die WLZ-cliënten weigeren om eerder genoemde redenen en zo ook onze bewoners. Daarom is er in 2023 onderzocht hoe wij dit type zorg kunnen regelen voor onze bewoners, waarbij een oplossing gevonden wordt in een samenwerking tussen MedTzorg en Ambiq. Deze organisatie levert huisartsenzorg in de avond-, nacht- en weekend (ANW)-uren, waarbij, indien nodig, een huisarts naar een volwassenenzorglocatie in Twente rijdt om een bewoner met een medische hulpvraag te helpen. Daarnaast geven huisartsen in Twente aan bewoners weer in hun praktijk aan te willen nemen indien de ANW-zorg is geregeld.

Inmiddels is (tijdens het schrijven van dit kwaliteitsbeeld) een contract gesloten met MedTzorg dat in ieder geval loopt tot eind 2024.

Stichting het Maathuis

Daarnaast zal er een samenwerking worden aangegaan met Stichting het Maathuis. Deze organisatie zal ons een aantal uren per maand een arts verstandelijk gehandicapten (AVG) en psychiater ter beschikking stellen die consultatief meekijken en meedenken bij hulpvragen van onze bewoners. Ook deze samenwerking verlicht onze huisartsen en zorgt voor een betere zorgverlening aan onze bewoners. De samenwerking zal vanaf begin 2024 ingaan.



Bouwstenen

Binnen het kwaliteitskompas zijn er drie bouwstenen.

1. Het zorgproces rondom de individuele bewoner
2. Cliëntervaringen en -participatie
3. Professionele ontwikkeling

Per bouwsteen beschrijven we in dit hoofdstuk hoe wij hier bij Ambiq Volwassenenzorg vorm aangeven en wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn geweest.

Bouwsteen 1: zorgproces rondom individuele bewoner

Deze bouwsteen beschrijft hoe wij het zorgproces bij Volwassenenzorg vormgeven. Daarin nemen we mee hoe we dit inzichtelijk maken voor onze bewoners en het mogelijk maken voor hen om invloed te hebben en regie te voeren.

Zo willen wij werken

- Met onze expertise sluiten we aan bij de vraag van de bewoner. Hierbij hebben we ook aandacht voor een gezonde leefstijl.
- Er is een goede balans voor bewoners tussen veiligheid en vrijheid om zelf keuzes te maken.
- Iedere bewoner heeft een begeleidingsplan op maat en kan deze inzien in Jouw Omgeving. Het plan evalueren we regelmatig samen met de bewoner en stellen we bij wanneer nodig (minimaal één keer per jaar.)
- Bewoners begeleiden we in het maken van eigen keuzes. Waar mogelijk samen met verwanten.
- We willen leren van incidenten en zo de kwaliteit van onze zorg hoog houden.

Zo doen wij dit

Begeleidingsplan en risico-inventarisatie

Elke bewoner heeft een persoonlijk plan dat elk half jaar met hem besproken wordt tijdens een evaluatiemoment. Bij het opstellen van het plan sluiten we aan bij de behoefte van de bewoner. Bijvoorbeeld: Als een bewoner wil leren koken, dan gaan we daarmee aan de slag. Wat we belangrijk vinden, is dat het plan zoveel mogelijk te lezen is door de bewoner en naar de bewoner gericht geschreven is. Het plan moet overzichtelijk zijn, in begrijpelijke taal en niet te lang. Het is het streven dat het plan, maar ook de bijbehorende onderdelen als het afsprakenblad, de risico-inventarisatie en de Krachtenwijzer (zelfredzaamheidsmatrix) steeds een zo goed mogelijk actueel beeld geven van (het functioneren van) de bewoner en de begeleiding die we bieden.

De halfjaarlijkse evaluaties vormen hierin de ijkpunten. We lopen de diverse dossierstukken na op actualiteit, relevantie en volledigheid. Indien nodig passen we naar aanleiding hiervan de bestaande stukken aan. In ieder geval één keer per jaar wordt het plan aangepast. De andere genoemde onderdelen worden aangepast wanneer dit nodig is. Hierdoor doorlopen we steeds de methodische cyclus. Zo hanteren we ook een planning van de evaluaties, zodat we dit goed structureel weg kunnen zetten. Als het voor een bewoner voldoende is om slechts één keer per jaar een evaluatiegesprek te hebben wordt dit vastgelegd in het begeleidingsplan. Daarnaast bespreken we de inhoud en de voortgang van het plan tijdens de teamvergaderingen. De rapportage vindt in principe zo veel mogelijk aan de hand van de gestelde doelen plaats. Hierdoor kan men nagaan of doelen ook voldoende weggezet zijn in de dagelijkse routine en praktijk. Men kan ook bewaken of de gestelde doelen ook actueel en relevant zijn. Het belang van deze methodische cyclus en uitleg over het hoe en waarom ervan is ook minimaal eenmaal per jaar een terugkerend thema op de agenda van de teamvergaderingen.



Cliëntenportaal Jouw Omgeving en Care 4

Jouw Omgeving is het cliëntenportaal binnen Ambiq. Hierin wordt gerapporteerd en kunnen bewoners ook zelf kijken en reageren. Bewoners kunnen derden (als ouders, verwanten) toegang geven om mee te mogen lezen. Hierbinnen wordt gewerkt met de Krachtenwijzer, deze werkt met name voor bewoners die nog meer ontwikkelingsgericht zijn en stimulerend. Gezamenlijk met de begeleider kan er op een overzichtelijke manier inzicht worden verkregen over de te maken stappen binnen de levensdomeinen. Daarnaast stimuleert de Krachtenwijzer de ondersteuning vanuit het netwerk.

Voor de bewoners is er met de komst van Care 4 weinig veranderd, zij blijven gewoon gebruik maken van Jouw Omgeving op de voor hun bekende wijze. Het dossier wat eerder in Jouw Omgeving stond binnen Volwassenenzorg is inmiddels opgenomen in Care 4.

Helaas is in de loop van het jaar naar voren gekomen dat de gewenste koppeling tussen de beide systemen wat betreft integratie op rapportage niveau voorlopig niet gerealiseerd kan worden. Dat wil zeggen dat het niet mogelijk is dat de rapportage die de medewerker maakt in Care 4 door valt in Jouw omgeving. Voor nu betekent dit dat de rapportage voorlopig nog in Jouw Omgeving gemaakt moet worden aangezien Care 4 niet toegankelijk voor bewoners.

Gezonde leefstijl

Op alle locaties van Volwassenenzorg is aandacht voor een gezonde leefstijl. We proberen iedere bewoner meer bewust te laten worden van het effect van leefstijl op lichamelijk en mentaal welzijn. Dit doen we door het vergroten van de feitelijke kennis maar ook door hen te laten ervaren wat de integratie van een gezonde leefstijl is.

Voor de bewoners is dit een lastig onderwerp om over in gesprek te gaan. Aan de ene kant willen ze geen bemoeienis en het allemaal zelf bepalen, aan de andere kant merken ze ook de invloed van een ongezonde leefstijl. Voor medewerkers is het zoeken naar een passende manier om dit onderwerp onder de aandacht te brengen bij de bewoners en samen plannen te maken.



De visie op Leefstijl is inmiddels vastgesteld en wordt Ambiq breed uitgedragen. In 2023 is de werkgroep Leefstijl opgericht waar zowel medewerkers vanuit jeugd als Volwassenenzorg aanwezig zijn. Deze werkgroep komt eens in de zes weken bijeen. Er is een start gemaakt met het praktisch uitwerken van de visie voor de verschillende locaties. Dit zal ook in 2024 en deels 2025 nog een vervolg krijgen omdat alle locaties hiervoor bezocht gaan worden om input op te halen. Ook wordt de werkgroep gebruikt voor delen van successen en ervaringen en het beantwoorden van vragen vanuit locaties.

Ter ondersteuning van de cliënten op het gebied van leefstijl wordt binnen heel Ambiq gewerkt met de app B-appy, dus ook binnen Volwassenenzorg. Dit is een gezondheidsapp voor mensen met een licht verstandelijke beperking, die uitgaat van de positieve gezondheid. Op een leuke manier, vol met allerlei spelletjes, krijgen gebruikers ondersteuning bij het behalen van gezondheidsdoelen.



Vier nieuwe mountainbikes in het kader van gezonde leefstijl!

Onze bewoners van de volwassenenzorglocaties kunnen sinds kort gebruik maken van vier gloednieuwe mountainbikes. In het kader van gezonde leefstijl is er een aanvraag gedaan bij de Stichting Vrienden van Ambiq. Met trots kunnen we nu melden dat dankzij Meulenkamp Tweewielers en de Vrienden van Ambiq de aanschaf van 4 gloednieuwe mountainbikes mogelijk was.

Belangrijk om te vermelden is dat deze gloednieuwe mountainbikes beschikbaar zijn voor de gehele volwassenenzorg binnen Ambiq. Dus, mocht één van onze cliënten enthousiast zijn, dan zijn ze van harte welkom om de fietsen bij Erve Woldhuis op te halen.



Leefstijl succes vanuit de werkvloer!

Bij Erve Langewijk zijn we al een tijdje bezig met leefstijlaanpassingen. Dit omdat ongezonde leefstijl en leefgewoonten zo erg aan de orde zijn in het dagelijks leven, maar zeker ook bij onze doelgroep.

We zijn met kleine veranderingen begonnen

We merken hier al veel verschil in en sommige dingen zijn voor ons en de bewoners al zo normaal dat we soms niet eens meer door hebben hoe goed we dit doen. In de werkgroep leefstijl die we eens per 6 weken met elkaar hebben wordt dit soms weer duidelijk. Ook fijn hoe we elkaar hierin aanvullen en kunnen delen wat werkt.

Voorbeelden van dingen die we hebben aangepast en nu doen met elkaar;

- We hebben kleinere schaaltes gekocht voor de toetjes. Nu geen grotere kommen meer die gevuld worden, maar kleine schaaltes. Ook doen we door de week geen vla meer, maar yoghurt en in het weekend vla.
- In de weekenden kopen we nog wat grotere koeken, maar door de week niet meer. Hierin bieden we bij de thee/koffie kleine koekjes aan, of biscuitjes.
- We hebben standaard fruit op tafel staan en dit wordt goed genomen hierdoor

Wat we merken is dat het goed gaat. Ons hele team staat achter een gezonde leefstijl en dat dragen we ook uit naar de cliënten. Daar begint het mee. We hadden verwacht veel meer weerstand te krijgen vanuit de cliënten, maar dit valt reuze mee!

De tip hierin is volgens mij: "maak het bespreekbaar met het team en ga van hieruit kleine dingen veranderen. Dit hoeft je niet direct bespreekbaar te maken bij de cliënten. Dan wordt het ook geen issue!" (waar gevraagd kan een korte toelichting voldoende zijn, die ieder teamlid uitdraagt bv: 'we hebben hele mooie nieuwe schaaltes gekocht' of 'er gaan te veel zakken chips doorheen, iedereen mag nu een zakje kiezen')



Dit zijn de cijfers

Wet zorg en dwang (Wzd)

Binnen Ambiq voeren wij het beleid dat wij geen onvrijwillige zorg toepassen, tenzij het echt niet anders kan. Ons beleid sluit daarbij goed aan bij het uitgangspunt van de Wzd: 'Nee, tenzij'. Dit wil zeggen dat onvrijwillige zorg niet mag worden toegepast tenzij er sprake is van een ernstig nadeel voor de bewoner of zijn omgeving. Alle medewerkers volgen de E-learning op ons leerportal Wijzer.

Wanneer wij toch onvrijwillige zorg inzetten doen wij dit volgens het stappenplan Wzd met behulp van onze Wzd functionaris. Dit is in overleg met de bewoner en voor een zo kort mogelijke periode. Hierin is het van belang dat de bewoner voldoende snapt waarom een maatregel nuttig kan zijn. Daarnaast is het gevoel van eigen regie hierin belangrijk.

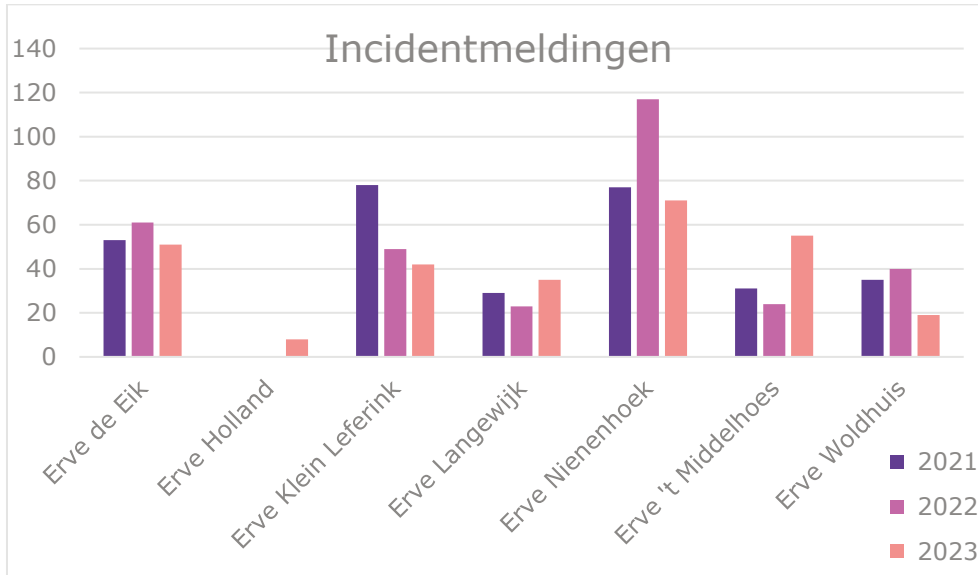
In 2023 zijn er 2 meldingen geweest. Dit is zelfde aantal als vorig jaar. Meldingen betroffen 2 individuele bewoners op twee locaties. Beide hadden te maken met beperking van bewegingsvrijheden, waarvan bij 1 melding sprake was van fixatie.

Vanuit de Wzd functionarissen is periodiek overleg met de gedragswetenschappers. Tijdens dit overleg is aandacht voor vragen, beleid, signalen en de samenwerking met de cliënt vertrouwenspersoon (CVP) Wzd. Begin 2024 komt de CVP samen met de Wzd functionaris op alle locaties in een teamvergadering langs. De indruk is dat er steeds meer kennis en kunde komt rondom de Wzd.

Incidentmeldingen

Ambiq toetst en bespreekt de kwaliteit van zorg door gebruik te maken van incidentmeldingen. Met het in gebruik nemen van ECD Care4 moeten de cliënt gerelateerde meldingen daar worden gemaakt (voorheen in Triasweb). Fouten, ongevallen en bijna ongevallen melden medewerkers in Ultimo. Het melden helpt te reflecteren op het eigen handelen. De incidentmeldingen worden na melding gezien door de clustermanager en vervolgens op teamniveau besproken. Het doel hiervan is om elkaar te informeren en om te leren van de incidenten. Op regio- en organisatieniveau wordt door de hiervoor aangestelde FOBO-commissie geanalyseerd welke trends uit de teamanalyses gehaald kunnen worden. Dit wordt als input gebruikt voor nieuw te ontwikkelen of bij te stellen beleid.





Erve Holland is van start gegaan per juni 2024

Over het algemeen kan gezegd worden dat het aantal bewoners op een locatie een rol speelt in het aantal meldingen. Op 4 locaties is er een afname in aantal meldingen zichtbaar. Op 2 locatie een toename. Vaak hebben de wijzigingen te maken met wisselingen in bewoners en de situatie in een team. Daar waar men met elkaar zoekend is naar de meest passende aanpak worden in eerste instantie meer meldingen zichtbaar. De meldingen die het vaakst voorkomen zijn agressie meldingen en medicatiemeldingen.

Calamiteiten

In februari zijn we opgeschrikt door twee branden: een op Erve de Eik en een op Erve Holland. Bij Erve de Eik was sprake van brand in een woonkamer. Deze was snel onder controle met gelukkig geen gewonden. Wel heeft een medewerker rook ingeademd maar hier geen blijvende klachten aan overgehouden.

Bij Erve Holland waren de gevolgen helaas groter. Een bewoner is gewond geraakt en moest opgenomen worden in het ziekenhuis. Aanvullend was er veel schade aan het appartement en moest het complex volledig ontruimd worden. Bij beide branden heeft de politie onderzoek naar de oorzaak van de brand gedaan. Voor de brand op Erve Holland is er een melding gedaan bij de inspectie IGJ.

Bouwsteen 2: Cliëntervaringen en participatie

In deze paragraaf beschrijven we de ervaringen van bewoners, mogelijkheden voor eigen regie en wat we doen om bewoners invloed te geven op de gang van zaken op de locaties.

Zo willen we werken

- We staan naast de bewoner en bieden altijd ruimte voor eigen regie en zeggenschap. Waar mogelijk betrekken we het netwerk van de cliënt.
- Ieder jaar doen onze bewoners mee aan het leefklimaatonderzoek en betrekken hen bij het opstellen van verbeterplannen.
- We werken met ervaringsdeskundigen en onze bewoners zijn vertegenwoordigd in de cliëntenraad.

Zo doen wij dit

Ruimte voor eigen regie

Volwassenen willen, begrijpelijkerwijs, regie voeren over hun eigen leven. Binnen Ambiq – Volwassenenzorg krijgen bewoners ondersteuning in het (leren) inrichten van hun leven op de manier die zij voor ogen hebben om daarmee een bij hen passende, voor hen maximaal ervaren autonomie op de verschillende levensgebieden te bereiken. Deze vorm van begeleiden helpt de bewoner positief naar zichzelf te kijken en het gevoel van eigenwaarde te vergroten.

De persoonlijke behoeften van de bewoner staan altijd centraal. Tijdens de planbesprekingen zijn de wensen en dromen van de bewoner dan ook ons uitgangspunt van de in te zetten zorg. Deze worden voorafgaand besproken tussen bewoner en persoonlijk begeleider (pb-er) (een teamlid dat specifiek contactpersoon en procesbewaker is voor een bewoner, deze stelt ook samen met de gedragswetenschapper het begeleidingsplan op).

Vervolgens ondersteunt de pb-er de bewoner om zijn wensen en dromen kenbaar te maken in de planbespreking. Samen wordt besproken wat haalbare doelen zijn voor het komende half jaar en wie daarin welke ondersteuning biedt. Daar waar wenselijk wordt het betrokken netwerk hierin betrokken. De Krachtenwijzer is hierin ons uitgangspunt. Daarin komt ook naar voren of en op welke manier de bewoner ondersteuning behoeft in het behalen van zijn doelen.

Zeggenschap

Wat Ambiq belangrijk vindt is dat bewoners zich thuis voelen op hun woonplek. Vanuit deze visie worden bewoners betrokken in hoe het op een locatie gaat en bekeken waar mogelijkheden zijn voor inspraak. Er is, zo ook beschreven bij begeleidingsplannen, zeggenschap in waar een bewoner ondersteuning bij vraagt en waar dromen en wensen liggen. Dit is al vanaf de eerste kennismaking met en bij Ambiq.

Op alle locaties is er zeggenschap over wat er gegeten wordt tijdens gezamenlijke maaltijden, de inrichting van huis en tuin, de invulling van dagbesteding (werkzaamheden) en het organiseren van groepsactiviteiten. Ook zijn er op de locaties bewonersvergadering die passend bij de wensen van de bewoners ingevuld worden.

Afgelopen jaar zijn er een aantal verhuizingen en verbouwingen geweest. Hier worden de bewoners zo eerder beschreven nauw bij betrokken. Met regelmaat was er een bewonersvergadering waar bewoners hun ideeën konden aangeven voor de inrichting en hun zorgen konden uiten over waar tegenaan werd gelopen. Deze ideeën en zorgen werden vervolgens meegenomen in de plannen en manier van aanpak.

Bewoners geven bijvoorbeeld aan wensen te hebben ten aanzien van inrichting in de woonkamer, welke activiteiten hen aanspreken maar ook ten aanzien van begeleiding.

Ervaringsdeskundigen en leden cliëntenraad

Ambiq zet op verschillende manieren ervaring en ervaringskennis van cliënten in binnen veranderingstrajecten en verbeterprocessen in de organisatie. De visie hierop en de afspraken hierover zijn terug te vinden in het beleid rondom cliëntparticipatie en de medezeggenschap van cliënten. Dit maakt dat ook bewoners van Volwassenenzorg zitting hebben in de cliëntenraad. Daarnaast zijn er ervaringsdeskundigen, ook vanuit Volwassenenzorg, in dienst bij Ambiq. Zij hebben hier een op maat gemaakt opleidingstraject voor gevolgd en worden bijvoorbeeld ingezet



om in gesprek te gaan met bewoners over verwachtingen en soms klachten die er zijn.

Gezamenlijke activiteiten

Afgelopen jaar is er, mede op basis van de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek, op alle locaties meer aandacht geweest voor gezamenlijke activiteiten en zijn deze ook ondernomen. Op deze manier was er aandacht op het verbeteren van onderliggende contacten tussen de bewoners door het doen van ontspannen en gezellige activiteiten. Niet elke bewoner heeft behoefte aan het deelnemen aan deze activiteiten, omdat de activiteit niet aanspreekt of omdat hij / zij meer op zichzelf is of een voorkeur heeft voor één op één contact.

Vrijwilligers

Op een aantal locaties in Twente wordt er gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers om activiteiten te ondernemen met een of meerdere bewoners. Het is ondersteunend in het uitbreiden van de leefwereld van de bewoner omdat hun sociale kring over het algemeen beperkt is. Activiteiten die worden ondernomen zijn: creatieve zaken, sporten, tuin.



Ervaringsverhaal vrijwilliger en bewoner

Een middag vol muziek en gesprekken

In de omgeving van Erve 't Woldhuis bloeit niet alleen de natuur, maar ook een bijzondere vriendschap. Zoals die van Willem Schoordijk, een toegewijde vrijwilliger bij Ambiq, en Hendrik die op onze volwassenenzorglocatie Erve 't Woldhuis woont. Iedere dinsdag komt Willem daar op bezoek om met cliënten een middagje eropuit te gaan.

Hendrik heeft een enorme passie voor muziek en ondertussen al een grote verzameling LP's en CD's opgebouwd. De bestemming voor deze dag was de Kringloop Puur Geluk in het mooie Ootmarsum. Voor Hendrik is dit meer dan een winkel; het is een plek waar hij even tot rust kan komen en zijn muziekcollectie tegen een mooie prijs kan uitbreiden.

Terwijl we met de auto onderweg zijn, worden er allerlei verhalen tussen Willem en Hendrik gedeeld. De twee hebben veel lol met elkaar en er wordt regelmatig gelachen. Maar tijdens de autorit is er ook ruimte voor serieuzere gesprekken. Voor Hendrik is de auto een vertrouwelijke omgeving en maakt het een plek waar hij zijn gevoelens en gedachten sneller durft te uiten. Hendrik vertelt dat hij een zwaar ongeluk heeft gehad en daardoor niet-aangeboren hersenletsel heeft opgelopen. Hij is snel overprikkeld en dat kost hem veel energie.

Bij Puur Geluk aangekomen, banen we ons een weg door de gangpaden en komen we in een ruimte terecht die vol met CD's en LP's staat. Al snel zijn Hendrik en Willem druk op zoek naar nieuwe toevoegingen voor de muziekcollectie. De ene na de andere rij met CD's gaan ze af en regelmatig vraagt Willem aan Hendrik of hij een bepaalde CD al heeft of niet. De focus ligt op Nederlandstalige-, Duitstalige- en Amerikaanse countrymuziek. Na een uurtje zoeken is Hendrik 5 nieuwe CD's rijker.

Zodra we in de auto zitten om terug te rijden naar Erve 't Woldhuis, gaat er direct een nieuwe CD van Elvis aan. Hendrik is groot fan van Elvis en omschrijft zijn muziek als rustig en op gevoel geschreven. Hij heeft vrijwel alle albums van Elvis in zijn collectie. Naast Elvis is Hendrik ook groot fan van Andre Hazes. De muziek van Hazes spreekt hem aan omdat de nummers over dingen gaan die Hendrik ook heeft meegemaakt, het raakt hem.

Willem: "Denk je wel eens terug aan het ongeluk?". Hendrik: "Stel dat het niet gebeurd was, wat voor man was ik dan geweest? Ik denk er zeker nog aan terug. Hoe mijn leven gelopen zou zijn. Het is moeilijk om uit die gedachte te komen, maar je kan niet alles. Daarom ben ik in de zomer vaak bij mijn kippen en ben ik dankbaar voor het contact met jou, Willem. Ik focus op dingen waar ik plezier uit haal."

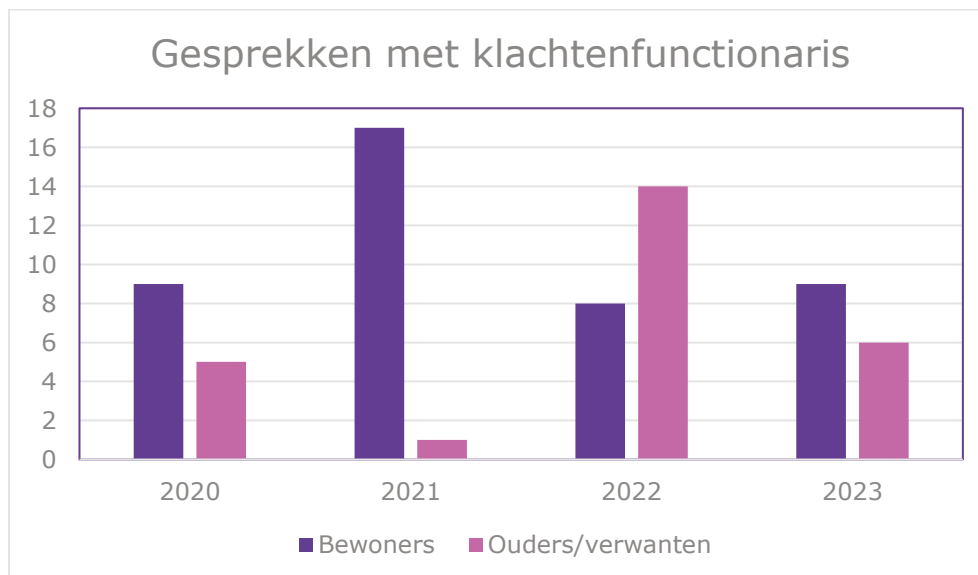
Tijdens de terugrit beseft ik mij wat voor een bijzondere band Willem en Hendrik hebben. Toen ik Willem een tijdje geleden erover hoorde praten, wist ik dat ik dit een keer in beeld wilde brengen. We mogen bijzonder dankbaar zijn met vrijwilligers zoals Willem.



Dit zijn de cijfers

Klachten

In het proces van het oplossen van klachten hebben klachtenfunctionaris, leidinggevend en medewerkers elk hun eigen rol, maar het doel is over het algemeen gelijk: het laagdrempelig oplossen van klachten, herstel van vertrouwen en verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De klachtenfunctionaris streeft waar mogelijk naar samenwerking met alle partijen op dit punt. De functie van klachtenfunctionaris is een wettelijke verplichting vanuit de WKKGZ.



	2020	2021	2022	2023
Kritiek op bejegening door medewerkers	4	7	4	5
Onvrede over Ambiq	5	8	5	5
Behoefte aan luisterend oor	1	2	1	2
Vraag om informatie	3	4	5	4
Vraag m.b.t. persoonlijke problematiek	4	4	3	4
Middelgebruik: drank/drugs	2	2	1	1

In de vorige tabel staat de omschrijving van de aard van de klachten. De totale som van de klachten komt uit boven het aantal cliënten dat de klachtenfunctionaris bezocht heeft. Dit wordt veroorzaakt doordat cliënten meerdere problemen tegelijk aangeven.

Het aantal en aard van de klachten is in de loop der jaren redelijk vergelijkbaar. Het merendeel van de problemen houdt verband met communicatie en verwachtingen die men heeft. De communicatie verloopt niet goed waardoor er onduidelijkheden ontstaan. Door met elkaar in gesprek te gaan wordt dit uitgesproken en vaak opgelost. Verwachtingsmanagement kan hier een grote en helpende rol in spelen.

Adviezen vanuit de klachtenfunctionaris ter voorkoming van klachten zijn:

- Nabespreken van de klacht met betrokken mensen; wat had er anders gekund om dit in de toekomst te voorkomen (wat kunnen we ervan leren).
- Blijf met de cliënt in gesprek en overleg met elkaar; spreek verwachtingen naar elkaar uit.
- Blijf in gesprek met ouders, betrek ze bij het maken van bepaalde afspraken, zodat je weet wat je van elkaar kunt verwachten.
- Biedt een luisterend oor, wat zegt de cliënt echt.
- Geef uitleg waarom bepaalde keuzes gemaakt worden, soms voelen cliënten zich tekortgedaan.
- Op voorhand contact opnemen met ouders bij zaken die niet goed verlopen zijn.
- Erkenning geven wanneer ouders/cliënten klagen.
- Alert zijn op privacy.



Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Naast de klachtenfunctionaris kent Ambiq een cliëntvertrouwenspersoon (CVP)Wzd. Deze heeft in 2023 19 bezoeken afgelegd. De CVP richt zich op vragen en klachten op het gebied van de inzet van onvrijwillige zorg.

In 2023 is de CVP Wzd 14 keer door 8 bewoners of diens vertegenwoordigers benadert.

Reden contact	Aantallen	Afgehandeld
Vraag om informatie	8	7
Ondersteuning bij uitleg van onvrede	5	4
Ondersteuning bij een klacht	1	-

Cliënttevredenheidsonderzoek

Ambiq vindt het belangrijk om te weten hoe tevreden bewoners zijn over de behandeling/begeleiding die zij van Ambiq krijgen. Daarom heeft Ambiq aan bewoners die langdurig intramuraal wonen in november 2023 gevraagd om de C-toets in te vullen. Deze is door 55 bewoners ingevuld. Dit is een respons van bijna 56%.

Er is enerzijds gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden de bewoner is over Ambiq. Anderzijds is gevraagd om op 5 domeinen aan te geven of stellingen wel, een beetje of niet van toepassing waren. De domeinen zijn:

- Begeleiders
- Doelen en begeleiding
- De groep
- Regels en afspraken
- Gezondheid & seksualiteit

Tenslotte zijn er 3 open vragen gesteld waarin gevraagd is wat goed gaat bij Ambiq, wat er verbeterd kan worden en of men verder nog iets kwijt wil.

Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 kan gezegd worden dat bewoners tevreden zijn over Ambiq. Wanneer dat gedetailleerder bevestigd wordt door middel van de stellingen, zien we dat de meeste bewoners positief/tevreden zijn (zij geven een ja of een beetje aan). Alleen op de stellingen omtrent meedenken over regels, passende consequentie als iemand zich niet aan de regels houdt, het krijgen van seksuele voorlichting en het praten over seksualiteit met de daarvoor aangewezen persoon geeft iets meer dan een derde van de bewoners aan niet tevreden te zijn.

Per locatie is er een rapport gemaakt om op basis daarvan met de bewoners in gesprek te gaan en een concreet plan te maken met afspraken wat en wanneer gedaan wordt. Vaak wordt dit plan gekoppeld aan de uitkomsten van onderstaand onderzoek.

Leefklimaatonderzoek

Jaarlijks wordt het leefklimaatonderzoek uitgevoerd op alle intramurale locaties van Ambiq. Dit onderzoek geeft op locatie- en teamniveau inzicht in het leefklimaat op de volgende schalen: ondersteuning, groei, repressie en sfeer.

Het leefklimaatonderzoek is ingevuld op 4 van de 6 locaties door 64% van het aantal bewoners.

De resultaten worden besproken met de bewoners. Op basis hiervan wordt een concreet plan van aanpak opgesteld om waar nodig verbetering door te voeren.

Wat gaat er goed?

- Positief leefklimaat t.o.v. de vorige meting en referentiegroep
- Hulp en ondersteuning
- Leren en zingeving
- Mate van repressie
- Leefomgeving

Wat kan er beter?

- Respons stuk lager dan vorige meting
- Onderlinge omgang: bepaalde cliënten zorgen voor slechte sfeer
- Verschil van meting tussen bewoners en medewerkers (rapportcijfers)

Uit de resultaten blijkt dat het leefklimaat positief wordt ervaren door de bewoners, positiever ten opzichte van de vorige meting en de referentiegroep. Dit komt met name doordat ze meer ondersteuning van medewerkers ervaren en ook zijn ze positiever over wat ze leren, de mate van repressie en de leefomgeving. Bewoners vinden onder andere dat de begeleiding hen helpt om hun behandeldoelen te halen, dat ze dingen leren die ze kunnen gebruiken als ze weggaan en dat ze een fijne kamer hebben. De onderlinge omgang lijkt een aandachtspunt waar zowel bewoners als begeleiders het over eens zijn.

Voor 2024 is de keuze gemaakt om bewoners alleen het cliënttevredenheidsonderzoek te laten invullen omdat twee onderzoeken veel vraagt van de bewoners.

Bouwsteen 3: professionele ontwikkeling

Zo willen we werken

- We werken met goed functionerende en stabiele teams gevuld met vakbekwame en zelf reflecterende medewerkers die plezier hebben in hun werk.
- We zetten ons in om de beste vakmensen aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden.
- Onze medewerkers leren samen en maken eigen keuzes. We kijken naar wat de medewerker nodig heeft om zijn talent goed te benutten
- We blijven investeren in mooi werk voor betrokken én vakbekwame medewerkers om te zorgen voor goed functionerende teams.

Zo doen wij dit

Werving

Tijdens het wervingsproces wordt veel aandacht besteed aan de inhoud van de doelgroep en getoetst of het beeld van de kandidaat hierbij klopt. Zo weet een medewerker van tevoren waar deze zich aan verbindt. Eén of meerdere diensten proefdraaien is ook een middel om te kijken of het beeld vanuit de sollicitatiegesprekken wederzijds kloppend en naar tevredenheid is. Door hier aan de 'voorkant' aandacht aan te besteden verkleinen we de kans dat een nieuwe medewerker uitstroomt omdat de doelgroep niet is wat hij of zij er van verwacht had.

Scholing 2023

Er zijn in 2023 verschillende trainingen aangeboden. Onder de verplichte trainingen vallen BHV, Wzd en de forensische leerlijn. Daarnaast zijn er nog een aantal in-company trainingen waar aan deelgenomen kan worden. Drie teams hebben een white belt LEAN training gevolgd. Aanvullend is op teamniveau aandacht geweest voor diverse onderwerpen door de eigen gedragswetenschapper of gastsprekers zoals psychiatrische problematiek en grensoverschrijdend gedrag. Binnen Ambiq kennen we een leerplatform (WIJZER) waar ook kennis over diverse onderwerpen te halen is. Dit leerplatform is voor alle medewerkers toegankelijk en heeft een groot aanbod aan trainingen, webinars, e-learnings, podcasts en meer. Ook ontwikkeld Ambiq hier eigen leerlijnen voor.

Binnen Ambiq kennen we op dit moment nog geen vast aanbod aan trainingen specifiek voor Volwassenenzorg. Dit wordt meegenomen in het projectplan Toekomstbestendige Volwassenen zorg in fase 3. Deze loopt van mei/juni 2024 – februari 2025. Vanuit het project komt advies naar de organisatie op training in een specifieke methodiek voor Volwassenenzorg.

Expertthema's

Binnen Ambiq werken we met drie expertthema's: seksualiteit, trauma en gehechtheid. Aan elk thema is een expertteam verbonden welke benadert kan worden voor consultatie en advies. Daarnaast draagt dit team zorg voor actuele kennisoverdracht en advies aan de organisatie over 'hun thema'.

In 2023 is er bijvoorbeeld vanuit het expertteam trauma advies uitgebracht om de training 'traumasensitief werken' te volgen op ons leerplatform Wijzer. Rond het thema hechting is eerder de training 'Hou me vast, laat me los' op Wijzer geadviseerd. Na een dergelijk advies is terug te zien dat deze trainingen meer worden gevolgd.



Leerlijn forensische zorg

Op het interne platform Wijzer is de leerlijn forensische zorg beschikbaar gesteld voor de medewerkers binnen de Volwassenenzorg. Per locatie wordt gekeken welke kennis hieruit nodig is. Uitgangspunt is dat er per team/medewerker twee modules per jaar gevolgd worden. De thema's worden bepaald op basis van het advies van de gedragswetenschappers over de te volgen modules. Eind 2022 wordt het effect van de gevolgde modules besproken en worden modules voor het daaropvolgende jaar in het scholingsplan van de locatie opgenomen.

Inwerkreis

Ambiq hanteert tijdens de inwerkperiode de zogenaamde 'inwerkreis'. Dat wil zeggen dat de nieuwe medewerker een inwerkbegeleider krijgt en dat er gebruik gemaakt wordt van een handleiding met daarop welke onderwerpen voor de betreffende functie aandacht moeten krijgen.

Wanneer daar behoefte aan is kan een nieuwe medewerker een buddy toegewezen krijgen. Een buddy is een collega vanuit een andere locatie bij wie de nieuwe medewerker terecht kan met vragen of zaken waar tegenaan wordt gelopen.

Ook kan de nieuwe medewerker gebruik maken van een digicoach voor ondersteuning op digitaal gebied. Denk hierbij aan hoe onze digitale systemen werken en ook verbreden van de digitale vaardigheden. Deze mogelijkheid is beschikbaar voor al onze medewerkers.



Teamreflectie

Tijdens de jaarlijkse begeleide teamreflectie is er dit keer gebruik gemaakt van de reflectiewerkvorm **de hand van waardering** waarbij elke vinger voor een onderdeel staat.

- Duim: Hier zijn we GOED in
- Wijsvinger: Hier richten we onze AANDACHT op (doelen/wens)
- Middelvinger: Hier hebben we een HEKEL aan/ stoppen we mee
- Ringvinger: Hier hechten we WAARDE aan
- Pink: Hier willen we ons verder in ONTWIKKELEN (Groeien)

Er is gestart met het door elk teamlid de hand te laten invullen voor en over zichzelf en dit met het team te delen. Daarna het gezamenlijk een gezamenlijke 'hand' voor het team als geheel in te vullen en met elkaar in gesprek te zijn met elkaar over wat een passend beeld geeft van het team: wat gaat goed, wat vinden we belangrijk en wat kan beter.

Elk team heeft een eigen overzicht gekregen met daarop de genoemde kenmerken per onderdeel. De uitkomsten kan het team gebruiken voor de teamontwikkeling in 2024.

Wat vaak genoemd werd is het goed zijn in aansluiten bij de bewoners en de wens zich individueel en als team verder te ontwikkelen.



Ervaringsverhaal medewerker Erve 't Middelhoes

“Ik ga elke dag fluitend naar mijn werk toe”

In 2006 besluit Annette haar hart te volgen en vanuit een logistieke baan een carrièreswitch te maken naar de zorg. Ze behaalt haar diploma Sociaal Pedagogisch Werk (SPW4) en werkt vervolgens in de jeugdzorg. Nu werkt ze al een aantal jaar met volwassenen bij Erve 't Middelhoes in Rietmolen.



Op zoek naar een andere baan

Annette: “Ik kan mij het sollicitatiegesprek bij Ambiq nog heel goed herinneren. Ik had die dag twee gesprekken gepland staan. Eén daarvan was in Enschede bij een andere organisatie. Tijdens dat gesprek hoopte ik stiekem al dat ik het niet zou worden, ik had, na het zien van de vacature bij Ambiq en het bekijken van de website, mijn zinnen volledig op werken bij Ambiq gezet. Vanaf het moment dat ik voor mijn sollicitatiegesprek, het erf in Rietmolen op kwam rijden, voelde het meteen goed. Het gesprek verliep erg soepel, het voelde eigenlijk meteen al vertrouwd. Bij het gesprek was ook een bewoner aanwezig, zij stelde me leuke, maar ook kritische vragen, iets wat ik heel mooi vond aan het gesprek, want daarmee geef je bewoners ook een stem bij het kiezen van een nieuwe begeleider. Na afloop van het gesprek was ik nog enthousiaster en dacht ik nog maar één ding: “Dit wil ik!” Nog voordat ik thuis was, werd ik al gebeld voor een tweede gesprek.”

Een betrokken organisatie

“Wat Ambiq zo mooi maakt, is dat er niet alleen goed voor de bewoners wordt gezorgd, maar ook voor het personeel. Het voelt als een warm bad, deze betrokkenheid heb ik nog niet eerder bij een andere organisatie mogen ervaren. Tijdens mijn inwerkperiode kreeg ik vier weken de tijd om volledig boventallig mee te draaien en dat heb ik als bijzonder prettig ervaren. Voor mij voelde het daarna alsof ik er al jaren werkte.”

Zeggen wat je doet en doen wat je zegt

Annette: "Na een paar aaneengesloten vrije dagen of na terugkomst van vakantie zijn de bewoners altijd blij om me weer te zien, vaak willen ze dan even een knuffel of wat extra tijd om bij te praten. Het is fijn om te beseffen dat ze blij zijn dat je er bent! Het contact met de bewoners, het bieden van een vertrouwde, maar vooral ook een veilige basis en het helpen in hun groei is, waar ik het voor doe. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt is hierbij zo belangrijk. Dat maakt je betrouwbaar voor bewoners en collega's. Datzelfde laat ook de organisatie zien, geen loze beloftes."

Ik zie mijzelf hier op de groep oud worden

"De werksfeer en het team bij Ambiq zijn super. Er is veel humor en betrokkenheid, ook op privé-niveau. Het voelt als een team waar je je mening kunt geven en waar meningsverschillen bespreekbaar zijn. En als de nood aan de man is, dan staan we ook echt voor elkaar klaar. Na wat verloop van personeel, waren enkele bewoners bang dat ik misschien ook wel weg zou gaan. Dit zegt veel over de hechte band die we hebben. Maar ik ga echt niet weg en nu, op mijn vijfenvijftigste, zie ik mijzelf hier zeker wel oud worden op de groep. Het contact met de bewoners houdt me ook jong en scherp van geest, dat wil toch iedereen?"

Geen dag is hetzelfde

Annette: "Wat het werken met de doelgroep zo waardevol maakt? We hebben hier ontzettend veel lol met elkaar, maar het kan soms ook pittig zijn. Geen dag is hier hetzelfde, mede door de, soms, voorspelbare onvoorspelbaarheid van onze bewoners. Daar moet je tegen kunnen. Ik zie het ook als een uitdaging om de bewoners wat te leren. Ik herinner mij een bewoner die een paar jaar geleden binnenkwam, zeer angstig, getraumatiseerd en met een ontzettend groot gevoel van onveiligheid. Nu, drieënhalf jaar later, heeft die persoon zijn eigen appartement, voelt zich gelukkig, veilig en wil hier nooit meer weg. Je moet de bewoners motiveren, stimuleren, angsten wegnemen en vertrouwen kweken."

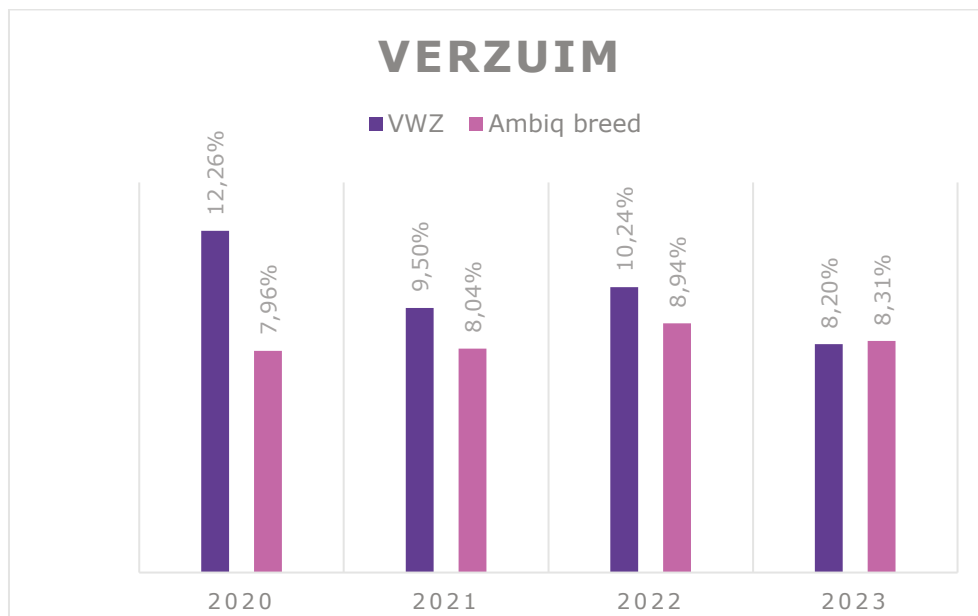
Genoeg mogelijkheden

"Binnen Ambiq mag en kan je veel doen. Voor trainingen en opleidingen maak ik regelmatig gebruik van Wijzer, ons online opleidingsplatform. Je kunt zelf kiezen wat je interessant vindt en waar je je in wilt verdiepen. Vorig jaar hebben we als team bijvoorbeeld enkele modules van de forensische leerlijn gevolgd, dit omdat we in ons werkveld ook te maken kunnen hebben met bewoners met een forensische achtergrond. Dat zijn interessante aspecten van het werk."

Dit zijn de cijfers

Verzuim

Het verzuimpercentage binnen Ambiq neemt gelukkig af en ook binnen de Volwassenenzorg. Het verzuimpercentage in het voortschrijdende jaar 2023 is met 0.63% gedaald naar 8,30%.



In bovenstaande grafiek is te zien dat het verzuimpercentage onder de begeleiders van Volwassenenzorg in 2023 met 2.04% gedaald is ten opzichte van 2022 en 0,11% lager ligt dan Ambiq breed. De afname is Ambiq breed ook te zien in mindere maten. Opvallend is dat het verzuimpercentage binnen VWZ sinds jaren weer onder het percentage Ambiq breed ligt. Een groot gedeelte van het verzuim wordt veroorzaakt door psychische verzuim, mogelijk speelde hierin de vele personele wisselingen, toename in werkdruk en een veranderende doelgroep op de groepen en woonlocaties binnen Ambiq een rol. Door te investeren in duurzame inzetbaarheid heeft Ambiq getracht het verzuim positief te beïnvloeden. In 2024 zal er een wijziging plaatsvinden in de manier van omgaan met verzuim. De verwachting is dat dit zal bijdragen in het verder omlaag brengen van het verzuimpercentage.

Medewerkersonderzoek

Begin 2023 heeft er een medewerkers onderzoek plaats gevonden. Het medewerkers onderzoek is onder alle medewerkers binnen Ambiq uitgezet en is op de medewerker gericht. Wat gaat er goed? Welke verbeterpunten zie je? Welke ideeën heb je hiervoor?

De uitkomsten lieten zien wat goed gaat en waar aandachtspunten liggen.

Medewerkers zijn over het algemeen trots op en tevreden over Ambiq. Deze vragen scoren hoger dan de benchmark maar er is wel een lichte daling zichtbaar ten opzichte van vorig onderzoek (2021).

Wat gaat er goed?

- De doelgroep en de inhoud van het werk zijn de redenen voor medewerkers om bij Ambiq te blijven werken
- Er is een hoge mate van sociale veiligheid
- De onderlinge samenwerking en het vertrouwen in elkaar
- Deskundigheid van de medewerkers
- De beschikbare materialen

Wat behoeft aandacht?

- Waardering: beloning en doorgroeimogelijkheden (belangrijkste reden vertrekintentie)
- Werkdruk (administratie, eigen invloed, werkdrukverdeling en werkprocessen)
- Er zijn specifieke groepen die kritischer op leiderschap/de organisatie zijn
- Interne communicatie en beslissingsprocessen
- Aanmelding van de cliënt

Deze verkregen feedback wordt meegenomen en opgepakt in het project toekomst bestendige Volwassenenzorg



Werkklimaatonderzoek

Jaarlijks wordt, tegelijkertijd met het leefklimaatonderzoek, het werkklimaatonderzoek in het voorjaar uitgevoerd op alle intramurale locaties van Ambiq. De resultaten van het werkklimaat worden besproken op teamniveau. Op basis hiervan wordt een plan van aanpak opgesteld om aandacht te hebben voor wat goed gaat en waar nodig verbetering door te voeren.

Het werkklimaat onderzoek is op 4 (van de 6) locaties ingevuld, door in totaal 53% van de medewerkers op de deelnemende locaties. Twee locaties hebben niet deelgenomen wegens de onrust op de locatie door verhuizingen en verbouwingen ten tijde van de afname.

Wat gaat er goed?

- Goede balans tussen werkgevers en werknemersverplichtingen
- Leiderschap behandel coördinatoren
- Teams functioneren; hoewel minder positief t.o.v. referentiegroep
- Werkplezier

Wat kan er beter?

- Financiële tegemoetkoming
- Leiderschap leidinggevend t.o.v. vorige meting: meer passief, minder controlerend en inspirerend
- Verbondenheid met Ambiq
- Veiligheid werkomgeving

De resultaten van het werkklimaatonderzoek laten zien dat de medewerkers over het algemeen een redelijk positief werkklimaat ervaren, ook terug te zien in de mate van werkplezier. Ze ervaren dat ze hun werk goed kunnen uitvoeren en hierin worden ondersteund door de werkgever, hoewel ze wat minder tevreden zijn met hun salaris. De medewerkers zijn ook minder tevreden over de personeelsbezetting en de manier waarop de organisatie beslissingen neemt. Wellicht dat ze hierdoor ook minder verbondenheid met de organisatie voelen. Ook zien ze de veiligheid als een aandachtspunt.



Wat betreft het werkklimaat is het van belang om per team te bekijken waar zij behoefte aan hebben op het gebied van leiderschap. Waar het ene team bijvoorbeeld meer behoefte heeft aan controlerend leiderschap, kan het andere team hier juist minder behoefte aan hebben om dat zij in een andere fase van teamontwikkeling zitten.

Medewerkers zijn wat minder tevreden over de manier waarop de organisatie beslissingen neemt. Het is daarom aan te bevelen om medewerkers meer te betrekken bij beslissingen, bijvoorbeeld omtrent werkdruk en personeelsbezetting. Ook is het belangrijk om waardering te tonen, niet alleen op financieel vlak maar ook in het contact. Daardoor zullen medewerkers zich op den duur meer verbonden voelen met de organisatie. Tot slot is het van belang om te kijken naar de aandachtspunten omtrent de veiligheid van medewerkers. De veiligheid van medewerkers is immers van uiterst belang.



Externe visitatie

Met de externe visitatie wordt het opgestelde Kwaliteitsbeeld getoetst en wordt feedback opgehaald met als doel ervan te leren en om onze zorg te verbeteren. Vooraf is het conceptrapport gedeeld en zijn er aan de bezoekers een aantal vragen gestuurd waarover we vanuit Ambiq graag in gesprek willen.

Aan de externe visitatie is door de volgende personen deelgenomen:

- Mw. C. Molewater, directeur ROC Alfacollege
- Mw. F. Kelder, verpleegkundige bij Sein

Gesprekspartners voor de externe bezoekers waren een oud bewoner (tevens lid cliëntenraad en ervaringsdeskundige), twee begeleiders (waarvan één tevens lid ondernemingsraad), de bestuurder, een gedragswetenschapper, een clustermanager, hoofd behandeling en kwaliteit en een adviseur beleid en kwaliteit.

De vooraf toegestuurde vragen waar het gesprek over gevoerd is:

- Herken je Ambiq uit het rapport? Hoe komt Ambiq uit dit rapport naar voren?
- Kun je drie punten aangeven waar je blij van wordt / positief over bent?
- Kun je drie punten aangeven waar je niet blij van wordt / waar je zorgen over maakt.
- Welke tips heb je voor Ambiq om de goede punten te behouden en de minder goede punten te verbeteren?
- Hoe kunnen we de ervaringsdeskundigheid beter neerzetten en benutten binnen de volwassenzorg.

Om de deelnemers een beeld te geven van een van de locaties is de visitatie gestart met een rondleiding. Er was positieve feedback op de vorm, opzet en leesbaarheid van het rapport. Het rapport geeft een goed beeld van de ontwikkelingen en aandachtspunten. De concrete voorbeelden en ervaringsverhalen spreken aan qua onderwerp (bijvoorbeeld leefstijl) en uitvoering.

Het meer betrekken van de bewoners bij het opstellen van het rapport (en het toetsen van wat beschreven staat) is een aandachtspunt dat Ambiq dit jaar ook zelf tegenkwam. Dit onder andere door het niet doorgaan van bijeenkomsten met bewoners. De insteek binnen



Volwassenenzorg is dat je het samen met en voor de bewoner doet. In het gesprek kon dat goed benoemd en toegelicht worden. Het rapport is hierop aangescherpt.

In 2025 krijgt zeggenschap en medezeggenschap een grotere stem in de organisatie. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van het kwaliteitskompas en sluit aan bij de visie van Ambiq.

Veel professionals werken vanuit het goede. Ze hebben de beste intenties om dat te doen wat goed is voor onze bewoners en sluiten aan bij hun (hulp)vragen en wensen. In het goed faciliteren van onze medewerkers hierin hebben we nog stappen te zetten. Dit is onderdeel van het project toekomstbestendige Volwassenenzorg en 'Teams op orde' waar men nu mee bezig is.

Rondom de inzet van ervaringsdeskundigheid werden ervaringen uitgewisseld en gekeken naar welke opties er zouden kunnen zijn.

Belangrijk bij het gebruik maken van ervaringsdeskundigheid (en de aanmoediging ervan) is dat er een helder kader is. Wat is de opdracht, de aansturing en binnen welke afspraken mag je acteren. Over de inzet ervan heldere afspraken maken (ook voor de begeleiding).

Naar aanleiding van de visitatie is het kwaliteitsbeeld op een aantal punten aangescherpt. Het belangrijkste aandachtspunt hierin is, zoals eerder aangegeven, dat het dit jaar niet gelukt is de bewoners voldoende te betrekken. Dat willen we volgend jaar anders doen.

Reflecties raden

Helaas heeft het gezamenlijke overleg met bewoners, medewerkers, cliëntenraad en ondernemingsraad niet plaatsgevonden. Dit heeft gemaakt dat de reflectie op een andere manier is vormgegeven.

Er is aan de diverse raden binnen Ambiq schriftelijk reflectie gevraagd op het opgestelde rapport vanuit de volgende vragen:

- Komt het beeld dat geschetst wordt in het kwaliteitsbeeld overeen met het beeld dat jullie als raad hebben?
- Wat vinden jullie wat goed gaat?
- Waar zien jullie ontwikkelpunten?
- Op welke manier zouden jullie als raad voor een volgend rapport betrokken willen worden?

In de reflecties is de letterlijk ontvangen tekst opgenomen.

Reflectie cliëntenraad (CCR)

De CCR herkend de zaken die beschreven zijn in wat goed gaat (positief leefklimaat, hulp bij ondersteuning, leven en zingeving (is een moeilijk woord, maar ook geen alternatief voor), aandacht voor wat goed gaat en leefomgeving. Ambiq is in beweging en ontwikkeling. En dat is goed, tezamen met de focuspunten. Behoud vooral de medewerkers die hier actief aan bij (willen) dragen!

De CCR zou graag betrokken willen worden en een bijdrage leveren bij de punten die beschreven staan bij wat beter kan:

- Hoe we met elkaar omgaan, meedenken met regels en afspraken en aandacht voor seksuele voorlichting. Hierbij valt bv. te denken aan het organiseren van een thema-avond voor bewoners en medewerkers om gezamenlijk tot een plan te komen hoe we het samen beter kunnen maken. Een gespreksonderwerp zou pesten kunnen zijn en in het verlengde hiervan hoe met elkaar omgaan, regels en afspraken.
- Het beleid rondom ervaringsdeskundigheid is in ontwikkeling. De CCR zou graag de familie-ervaringsdeskundige toegevoegd zien aan het beleid. Daarnaast zou de CCR als verwanten aanspreekpunt kunnen dienen.

De cliëntenraad wordt normaal gesproken meegenomen in het opstellen van het rapport via het intern beraad. Het is jammer dat dit niet doorging dit jaar. De CCR heeft dat erg gemist.



Het zou fijn zijn als de CCR actiever aan de voorkant wordt betrokken en dat er wel met elkaar in gesprek gegaan wordt, hetzij tijdens een intern beraad, aansluiten bij de CCR voor input of gezamenlijk in gesprek met meerdere bewoners, zodat zij zich gehoord voelen en weten dat er wat met hun mening gedaan wordt.

Reflectie ondernemingsraad

Volwassenenzorg komt steeds meer op de kaart te staan en wij als OR erkennen dat deze zorgvorm daadwerkelijk een visie, methodiek en sturing nodig heeft. Dit blijkt ook uit het feit dat het beeld dat geschetst wordt in deze rapportage niet op alle punten overeenkomt met het beeld dat de OR-leden hebben. Zo wordt in de rapportage uitgegaan van dat alle locaties op dezelfde manier werken. Dit is vanuit onze zienswijze niet het geval. Daarnaast is het veelal geschreven (de bouwstenen) alsof we het al doen zoals aangegeven terwijl dit mogelijk meer een wens voor de toekomst.

Als OR zien wij na het lezen van deze rapportage de volgende ontwikkelpunten:

- Bewoners meer eigen regie geven, nu wordt er veelal vóór de bewoner bedacht aan welke doelen er gewerkt zou moeten worden.
- Werken volgens methodiek. Bewoners zijn nu afhankelijk van hun begeleiders m.b.t. hoe er invulling wordt gegeven aan de dag/avond.
- Ten aanzien van de rapportage wordt een beschrijving van de werkprocessen gemist.
- Bewustwording van de problematiek (LVB gaat niet over) en hoe de bewoner hier meer in ondersteund kan/mag worden. Leren omgaan met de realiteit zoals die zich aandient.

Op welke manier zouden jullie als raad voor een volgend rapport betrokken willen worden

Bouwsteen 3 is wat de OR betreft meer voor de OR.

De reflectie van de OR en de vragen die zij nog hebben zal door de regiehouder (hoofd behandeling en kwaliteit) nog met hen besproken worden. De afspraak hiervoor is gepland. De bevindingen daaruit worden meegenomen in de doorontwikkeling van het kwaliteitskompas binnen Ambiq.



Reflectie Raad van Toezicht

Wij als leden van de Raad van Toezicht vinden het geschetste kwaliteitsbeeld zeer herkenbaar. Het sluit goed aan bij wat wij als Raad van Toezicht meekrijgen en ook bij wat wij afgelopen jaren terug hebben gekregen vanuit de locatiebezoeken en gesprekken met zowel medewerkers als cliënten.

De opbouw binnen de 3 bouwstenen “zo willen we werken”; “zo doen we dat” en “dit zijn de cijfers” is mooi vormgegeven. Met name de ambitie en visie “zo willen we werken” komt inspirerend over. Ook de ervaringsverhalen zijn zeer illustratief en mooi vormgegeven.

Het dilemma tussen het centraal stellen van de wens van de bewoners (mede)zeggenschap /autonomie) en dit echt waar kunnen waarmaken is voelbaar. Zeker als je uit vanuit de ambitie van het project Toekomstbestendig Volwassenenzorg vooral ‘eenduidigheid’ centraal stelt. Dit zal af en toe schuren met de (individuele) wens van de bewoner.

Zoals gezegd komt er een positief en herkenbaar beeld naar voren bij zowel de bewoners als medewerkers. Natuurlijk zijn er ook punten van aandacht:

- Laat bij de beschrijving van de Wzd terugkomen of er daadwerkelijk qua doelstelling sprake is van nieuw ontwikkeld beleid. Met andere woorden, werkt het zoals beoogd.
- Mogelijk past het niet in een Kwaliteitsbeeld maar cijfers over in-, door- en vooral uitstroom en de inzet van ZZP'ers wordt gemist. Specifiek bij uitstroom: Hoe groot is het verloop en wat zijn de redenen, welke acties worden erop ingezet.
- Wat betreft de algehele werkwijze binnen Volwassenenzorg lijkt het cyclisch leren en verbeteren nog wat meer aandacht nodig te hebben.

In alle reflecties komt terug dat er wordt gemerkt dat de volwassenenzorg in ontwikkeling is. Het betrekken van bewoners en medewerkers is essentieel in het door ontwikkelen én zeker ook het bestendigen van de al aanwezige goede en mooie zaken.

Stand van zaken focuspunten 2023/2024

Terugkijkend met het opstellen van dit kwaliteitsbeeld blijkt dat er in 2023 veel gedaan is de doorontwikkeling van Volwassenenzorg. Het is echter geen eenvoudig jaar geweest. De personele wisselingen en de verbouwingen/verhuizingen hebben veel gevraagd van onze medewerkers en bewoners. Belangrijk is om te benoemen dat zowel bewoners als medewerkers een compliment verdienen voor hun inzet, flexibiliteit en begrip en aandacht voor elkaar.

Doorontwikkeling & punten van aandacht

Onderstaande punten zijn weggezet zijn op de locaties en worden daarom niet apart opgenomen als focuspunten voor komend jaar. Wel vragen deze punten om continue en blijvende aandacht van teams en management.

Meer onderlinge verbinding zoeken tussen de locaties van Volwassenenzorg. Zo kunnen we leren van elkaar en geïnvesteerd in het erevaren van meer collegialiteit.

Stand van zaken

Met name tussen de gedragswetenschappers en clustermanager is er afgelopen jaar meer verbinding gekomen. Op aansturing vanuit hen en op specifieke onderdelen zijn er wel gezamenlijk zaken opgepakt als een zaagcursus, leefstijl, verzorging van fruitbomen, uit lenen materialen. Veelal waren contacten vanuit de locaties zelf ook regionaal gebonden.

Meer aandacht voor de bewoners gericht op beter met elkaar omgaan.

Stand van zaken

Op alle locaties komt naar voren dat er vanuit het aanbieden van meer gezamenlijke ontspannende activiteiten hier aandacht aan is besteed. Bewoners hadden hierdoor meer positieve contacten onderling.

Investeren in de terugkoppeling van het leef- en werkklimaat onderzoek en op basis hiervan samen plannen van aanpak maken en uitrollen.

Stand van zaken

De locaties die hebben deelgenomen aan de onderzoeken hebben plannen van aanpak opgesteld die uitgerold worden. Per locatie is er verschil in aanpak en tijdspad zodat het passend is voor de betreffende locatie. De locaties die afgelopen jaar niet hebben deelgenomen doen dit in de toekomst wel.

Oog houden voor het rondmaken van de PDCA-cyclus. Met name het goed borgen van plannen van aanpak en de evaluatie hiervan.

Stand van zaken

Het belang van het afmaken van de cyclus wordt gezien en wordt vaker en beter ingezet. Men ervaart dat het inzicht geeft op waar men staat en wat er nog te doen is. Ook maakt het werken met een PDCA dat er gekeken wordt naar waar iets stagneert en wat aanpassingen behoeft. Er is aandacht voor ook zo naar plannen, aanpakken en afspraken te kijken. Dit lukt ene keer beter dan andere en het ene team is hier ook verder in beter in dan een ander. Er wordt ervaren dat het helpend is plannen zo smart mogelijk te beschrijven en de afspraken cycli ook in het vergaderschema terug te laten komen.

Verbeterplan op de minor medicatiebeheer en de uitrol hiervan.

Stand van zaken

De voorgenomen acties uit het plan van aanpak zijn gecombineerd met het projectplan medicatie. Een aantal zaken in het huidige beleid zijn inmiddels herschreven en er is een keuze gemaakt voor een digitaal afteken systeem welke vanaf 2024 gebruikt gaat worden. Ook is er een keuze gemaakt voor de scholing voor medewerkers. Voorafgaand aan de keuze heeft een aantal medewerkers vanuit Volwassenenzorg meegedaan aan een proef om zo te bepalen of deze training voldoende passend zou is. In 2024 wordt deze training voor alle medewerkers primair proces via ons online opleidingsportal Wijzer uitgerold.

Geprioriteerde focuspunten 2023/2024

Onderstaande punten stonden in het vorige rapport gepland voor 2023/2024 en worden projectmatig aangevlogen. Deze zijn uit het vorige rapport gepland voor 2023- 2024 echter zullen ze ook verder meegenomen worden in 2025.

Herziening visie Volwassenenzorg

Belangrijke basis voor het creëren rust en stabiliteit op de locaties van Volwassenenzorg is het herzien van de visie op Volwassenenzorg. Naast de visie wordt ook doelgroep en de methodiek beschreven.

Stand van zaken

Dit is het eerste punt dat is opgepakt in het project toekomstbestendig Volwassenenzorg. In Q2 van 2024 wordt hiervoor een eerste voorstel gedaan waarna deze visie vastgesteld kan worden.

Herzien scholingsaanbod

Op basis van de herziene visie wordt bepaald wat onze begeleiders bij Volwassenenzorg nodig hebben om onze cliënten de vrijheid, veiligheid en eigen regie te bieden die zij nodig hebben om een waardevol bestaan te hebben op onze Volwassenenzorg locaties. Hierin wordt ook de zorg voor onze cliënten met een forensische titel meegenomen.

Stand van zaken

Het herzien van het scholing aanbod is onderdeel van het projectplan en wordt in een later stadium opgepakt. Dit staat gepland van mei/juni 2024 – februari 2025

Verdere uitwerking inzet ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen blijken een grote bijdrage aan het zorgproces van bewoners te leveren. In het land wordt de ervaringsdeskundige op diverse wijzen ingezet: in gesprek met bewoners, als toevoeging en als vast onderdeel binnen een team of ter consultatie voor bewoners en/of medewerkers. In 2024 wordt de inzet van ervaringsdeskundigen verder uitgerold op de locaties van Volwassenenzorg.

Stand van zaken

Het gebruik maken van ervaringsdeskundigheid is nog geen standaard toevoeging in de begeleiding, dit heeft nog verdere aandacht en uitrol. Op individueel niveau wordt er echter zoals eerder beschreven al wel gebruik van gemaakt. Per 2024 is er een medewerker aangesteld



binnen de afdeling beleid en kwaliteit die zich specifiek met deze verdere uitrol bezig zal houden.

Nieuw focuspunt voor 2024

Betrekken bewoners bij het opstellen van het kwaliteitsbeeld

Vanuit het kwaliteitskompas wordt er gestreefd naar een optimaal kwaliteit van bestaan en regie over eigen leven. Het kwaliteitsbeeld wordt geschreven over en voor de bewoners. Het is wenselijk om bij hen te toetsen of dat wat Ambiq doet of wil gaan doen aansluit en hoe het ervaren wordt. Er zal in overleg met bewoners in 2024 gezocht worden naar een passende vorm om hun stem te laten horen. Dit zal worden meegenomen in de verdere doorontwikkeling ook na 2024. Dit komt ook naar voren in de reflectie van de cliëntenraad.



