



Kwaliteitsverslag 2017

Wat gaat er goed
en wat kan er beter?

Informatie voor cliënten

Datum 9 april 2018

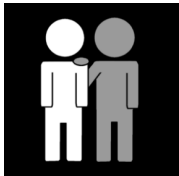
Kwaliteitsverslag Amsta Karaad 2017



Amsta geeft hulp aan mensen in Amsterdam die niet zelfstandig kunnen leven.

Amsta is er voor wonen, zorg en welzijn.

(welzijn betekent dat het goed gaat met iemand.)



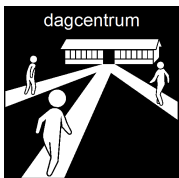
Wat we belangrijk vinden is:

- Eigen regie (zoveel mogelijk zelf doen)
- Vrijheid en zelfbeschikking *(zelfstandig kunnen zijn)*
- Meedenken en meedoen
- Thuis in de stad



Amsta werkt:

- Professioneel *(goed je werk doen)*
- Persoonlijk
- Praktisch *(bijvoorbeeld meedenken bij een probleem)*
- Liefdevol



Amsta Karaad is voor mensen met een verstandelijke beperking (met vaak veel problemen).

Amsta Karaad is er ook voor mensen met autisme.

In Amsterdam zijn er huizen en werkplekken.

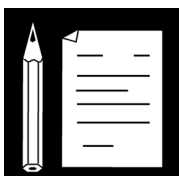
Er is ook hulp voor mensen die zelfstandig wonen.

Er is een verslag gemaakt van wat we in 2017 goed gedaan hebben.

En wat we beter kunnen doen.

En er is een plan hoe we dat gaan doen.

Dit heet het **kwaliteitsverslag**.



Hieronder lees je waar Amsta Karaad mee bezig is geweest in 2017.

En wat we gaan doen in 2018

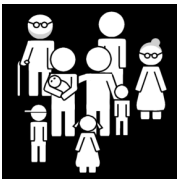


In 2017 zijn we met veranderingen bezig geweest.
Dit heet ***Op weg naar eigen kracht***.

We laten cliënten en alle mensen daarom heen met elkaar praten.
En we laten cliënten en teams zelf beslissen als dat kan.



Begeleiders hebben veel cursussen gehad.
In 2018 gaan we hier verder mee.
En zorgen we dat het goed gaat daarmee.



Hulp voor de cliënt

Iedere cliënt moet gezien worden en hulp krijgen die goed past.
We vinden praten met de cliënt en zijn familie heel belangrijk.



Ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan en praten over het plan is 1 keer per jaar.
Elke cliënt heeft een gesprek met alle belangrijke mensen erbij.
De cliënt is er ook bij als dat kan. Of de vertegenwoordiger.
een vertegenwoordiger is iemand die belangrijke dingen regelt voor een cliënt, zoals geldzaken.

Er is ook een gesprek over wat er fout kan gaan.
Dit heet een risico-inventarisatie.
Dit gesprek is met alle mensen die daarbij belangrijk zijn.



In 2017 is het ondersteuningsplan makkelijker gemaakt.
Er zijn nu nog 5 bladzijden.
Het ondersteuningsplan moet voor iedereen te begrijpen zijn.
Bijvoorbeeld als een wensboom, met foto's of met voorwerpen.
In 2018 gaat iedereen hiermee werken.



Programmalijnen (manieren van werken)

In het ondersteuningsplan staat welke manier van werken wordt gebruikt.
Er is een programmalijn voor mensen met een lichte verstandelijke beperking.
En een programmalijn voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking.

Voor mensen met een lichte verstandelijke beperking werken begeleiders met:



- Oplossingsgericht werken (*cliënt helpen zijn eigen oplossing te vinden*).
- Motiverende gespreksvoering (*cliënt helpen om te willen veranderen en om daarvoor een plan te maken*)



Het helpt begeleiders positief te blijven bij werken met cliënten, ook als de cliënt moeilijk gedrag laat zien.

Begeleiders hebben hier cursus in gehad en hiermee gewerkt. Begeleiders kunnen ook vragen stellen over de manieren van werken bij speciale teams. Dit heten expertteams.



Persoonsgerichte zorg (*hulp die bij de cliënt past*)

In 2017 zijn er huiskamergesprekken geweest bij elke woning of werkplek.

Cliënten praten met elkaar en met begeleiders.

Ze praten over hoe het gaat in de woning en maken afspraken over belangrijke dingen.

Als cliënten niet kunnen praten dan wordt er een andere manier gezocht.

Begeleiders hebben hiervoor een cursus gehad.



Vrijheid en zelfbeschikking (*zelf kunnen doen*)

Iedereen moet vrij zijn bij het krijgen van hulp.

Iedereen moet een goed leven hebben.

We zoeken voor elke cliënt de beste manier.

Fouten maken mag. Daar leer je van.



Soms zijn er regels voor cliënten zoals een deur op slot.

Of geen internet. Dit doen we alleen als het niet anders kan.

We praten daarover en we kijken wat er mag van de wet.

Begeleiders krijgen cursus over wat er wel en niet mag.

Begeleiders gaan hier in 2018 meer over leren.



Zeggenschap cliënten/verwanten (*zelf kiezen en beslissen*)

Er is een cliëntenraad. Die is verdeeld in 2 kamers

- Cliëntenkamer. Dit zijn cliënten van verschillende plekken. Er is een coach bij om te helpen.

- Verwantenkamer. Dit is familie van cliënten.

Er is een secretaris bij om te helpen.

De kamers beslissen waar ze over vergaderen.

Als iemand advies wil dan geven allebei de kamers advies.

Begeleiders vinden zeggenschap voor cliënten belangrijk.

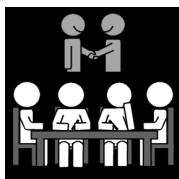


Er is in 2017 een middag geweest voor de verwantenkamer en managers over de plannen voor 2017.

In 2018 komt er weer een middag.

Multidisciplinaire samenwerking (*alle mensen die met een cliënt werken*)

- De mensen die werken met de cliënt overleggen met elkaar zodat iedereen weet wat er afgesproken is.
Bij elke cliënt kunnen er andere mensen bij het overleg zitten.
- In 2017 zijn de behandelaren van Amsta en medewerkers van Wijzer gaan samenwerken.



- De zorg van huisartsen gebeurt nu in de wijken om Amsta heen.
Als de huisarts het niet weet, dan is er een dokter van Amsta.
Of we vragen een dokter van een andere organisatie.
Amsta zoekt nog een eigen dokter (een AVG-arts)
dat is een dokter die veel weet van mensen met een verstandelijke beperking.

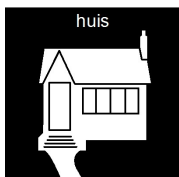


Huisvesting (*huizen*)

Veel woningen zijn oud en niet meer goed.

Dit wordt beter gemaakt.

Hier is een plan voor gemaakt.



Wat vinden cliënten van de zorg bij Amsta Karaad?

Begeleiders hebben 2 cursussen gehad om een gesprek te doen.

- De dynamische driehoek.
- Dit vind ik ervan.



De gesprekken waren met de cliënt, familie, begeleiders en behandelaren.



Behandelaren zijn bijvoorbeeld de orthopedagoog, fysiotherapeut en andere medewerkers van Amsta Karaad.

De gesprekken tussen de cliënt of familie en een medewerker van Amsta Karaad heet een dialoog.

Door het gesprek kom je te weten wat een cliënt echt wil.



Dit vind ik ervan:

Bijna alle cliënten hebben in 2017 een gesprek gehad met een begeleider.

De afspraken komen in het ondersteuningsplan.

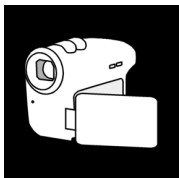
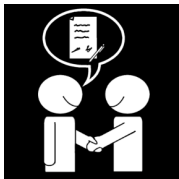
De begeleiders van een team moeten de afspraken ook met elkaar bespreken.

Ze spreken af hoe ze het gaan doen en kijken wat beter kan.

In 2018 gaan we verder met de gesprekken.

Er is een plan gemaakt over wat we beter gaan doen.

We gaan Dit vind ik ervan elk jaar doen.



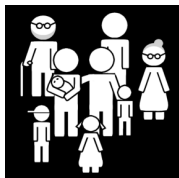
Er zijn 3 soorten gesprekken:

- Ik vertel (*gesprek van de cliënt en de begeleider*)
- Ik zie en vertel (*gesprek van de familie van de cliënt en de begeleider*)
- Ik toon (*als een cliënt niet kan praten worden er filmpjes gemaakt*)



In 2017 vonden cliënten en de familie dit belangrijk:

- Familie en kennissen
- Hulp
- Huis
- Gevoel
- Veilig wonen



Iets meer dan de helft van de cliënten vindt de zorg top of goed.

Een kleine groep vindt de zorg matig (*een beetje goed*).

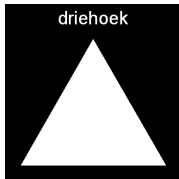
En een paar cliënten vinden de zorg slecht.

De familie van de cliënten heeft hetzelfde gezegd.



Cliënten vonden familie, gevoel en veilig voelen het beste geregeld.

De familie van de cliënten was het hiermee eens.



Relatie tussen cliënt, begeleider en familie

Samenwerken tussen begeleiders, familie en cliënten gaat niet vanzelf goed.

Door 'de dynamische driehoek' te gebruiken kunnen ze beter samenwerken.



Dialogoog met de klant (*praten met een cliënt*)

Cliënten moeten zelf zoveel mogelijk te zeggen en te kiezen hebben. We willen met cliënten samenwerken.

Niet alle cliënten of vertegenwoordigers willen samenwerken.

Medewerkers moeten hierover leren en proberen om toch te blijven praten.



Scholingen begeleiders bejegening en communicatie

(cursussen over goed omgaan en praten met een cliënt)

Elk team maakt samen een plan over wat ze willen leren.

En er zijn cursussen die ze allemaal moeten volgen.

- Totale communicatie (*alle materiaal om te helpen bij praten*)
- Dialogoog met de klant (*praten met de cliënt*)
- Dynamische driehoek
- Probleemoplossend vermogen
- Motiverende gespreksvoering



Borgen van veiligheid in zorg en ondersteuning.

(zorgen dat de hulp en zorg veilig is)

Er moet altijd goed gelet worden op veiligheid.

Het is belangrijk dat de begeleider de cliënt kent.

En dat iedereen goed overlegt en samenwerkt met elkaar.

Hiervoor moeten de begeleiders een cursus volgen.

Want begeleiders moeten goed weten wat er wel en niet mag.

Begeleiders moeten ook goed nadenken over wanneer er regels zijn wat een cliënt niet mag.

In 2018 gaan we hiermee verder.



Vertrouwenspersoon *(voor als je een probleem hebt)*

Als je je niet prettig of veilig voelt, dan kun je praten met een speciale medewerker. Dit is een vertrouwenspersoon. Aan deze persoon kun je je zorgen vertellen. De vertrouwenspersoon zoekt dan naar een oplossing voor jouw probleem.

In 2017 vroegen meer cliënten om hulp aan de vertrouwenspersoon dan in 2016.

Het ging dan over je hoe mensen met je omgaan, je vrij voelen en gevoel van onveiligheid. Soms verhuisden cliënten naar een betere plek. Amsta onderzoekt hoe cliënten nog fijner kunnen wonen en zich thuis voelen.

De familie mag ook praten met de vertrouwenspersoon. In 2017 hadden zij even veel vragen als in 2016.



Sommige cliënten krijgen medicijnen.

Er moet goed gekeken worden of er medicijnen nodig zijn.

En begeleiders moeten een cursus over de medicijnen doen.

Over fouten met medicijnen wordt in een team gepraat en het wordt opgeschreven.

Over veiligheid en afspraken wordt gepraat in het overleg (MDO).

De afspraken staan in het ondersteuningsplan.



Het nieuwe melden *(vertellen als er iets fout gegaan is)*

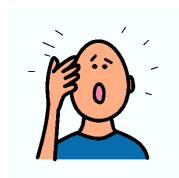
Als er iets fout gaat dan gaat het team eerst praten over hoe het komt dat het mis is gegaan.

Daarna wordt het in de computer gezet. Dit doen ze in het computerprogramma Caress.



Als alle begeleiders van Amsta Karaad ervan kunnen leren wordt het in het computerprogramma Triasweb gezet.

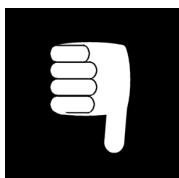
Het belangrijkste is dat begeleiders ervan leren.



In 2017 zijn er 1036 fouten gemeld in Triasweb.

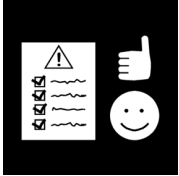
Vooraf over agressie. (651)

Ook fouten met medicijnen zijn vaak gemeld



Vertellen over iets dat fout ging wordt niet altijd gedaan door begeleiders.

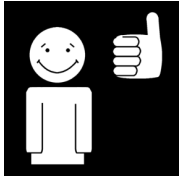
In 2018 gaan we hier beter op letten.



Interne audits *(test over hoe het gaat)*

In 2017 zijn er gesprekken geweest met teams over wat in 2018 beter kan gaan.

- Veilig zijn in je woning
- Taken van een team
- Het nieuwe melden *(vertellen als er een fout gemaakt is)*



Betrokken en vakbekwame medewerkers *(goede begeleiders)*

Begeleiders hebben meer taken en meer te zeggen gekregen.

We zorgen ervoor dat begeleiders dit goed kunnen doen.

Begeleiders kunnen een cursus doen over hoe ze kunnen praten met cliënten, wat ze nog willen leren of wat het team nog wil leren.



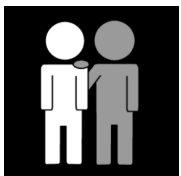
Samenstelling medewerkers 2017

De namen van baan van een begeleider zijn veranderd.

In 2018 zijn er nog maar 3 namen.

- Coördinerend begeleider
- Cliënt begeleider
- BBL leerlingen

Dan weten mensen beter wat iedereen doet.



Arbeidsmarkt *(banen voor begeleiders)*

We kunnen steeds minder goede begeleiders vinden.

Het is niet goed voor cliënten als er minder begeleiders zijn.

Daarom komen er meer leerlingen die bij ons naar school kunnen.

Ze leren dan werken met mensen met een beperking.

In 2017 hebben we veel meer leerlingen gekregen.

Ook mochten de begeleiders die al bij ons werkten cursussen doen.

We willen dat mensen graag bij Amsta Karaad willen werken.

In 2018 gaan we kijken hoe we daarvoor kunnen zorgen.

Er waren in 2017 meer mensen ziek.

Vooraf mensen die lang(er)ziek zijn.

Hier zijn afspraken voor gemaakt, zodat dit minder wordt.



Teamscan *(hoe gaat het met het team)*

Teams zijn vanaf 2016 steeds meer zelfstandig gaan werken.

Teams moesten nieuwe dingen leren.

Zoals praten met elkaar en zelf dingen regelen.

Bij Amsta Karaad kunnen begeleiders samen met een teamcoach een teamscan doen.

Ze gaan dan kijken hoe het gaat en wat er beter kan.

Teams praten ook met elkaar.

Samen praten is heel belangrijk.

En ook dat het zelfstandig werken steeds beter gaat.

Het ene team is verder dan het andere team.

De manager en teamcoach kunnen zien wat een team nog moet leren.

In 2018 gaan we weer kijken hoe goed teams zelfstandig werken.



Zelfreflectie *(kijken naar jezelf hoe het gaat)*

In 2017 zijn we begonnen met zelfreflectie.

Alle teams hebben gepraat over hoe goed ze hun werk doen.

In 2018 gaan de teams werken aan de dingen die ze beter willen doen.

Hierdoor denken de begeleiders beter na over de hulp die ze geven.

We gaan dit elk jaar doen.

Teams vonden de zelfreflectie goed om te doen.

Ze kwamen op nieuwe ideeën en oplossingen.

Hier zijn doelen en afspraken van gemaakt.

En ook dingen die ze nog verder uit gaan zoeken.

Elk team heeft een jaarplan waar de doelen in staan.

Een paar doelen zijn:

- We gaan meer dingen bedenken om te doen voor de cliënten.
- Muziektherapie wordt gedaan in een groep.
- We praten met een cliënt op de manier die het beste past bij de cliënt.



Feedbackmethodiek *(zeggen wat iemand goed en niet goed doet)*

Alle teams praten elk jaar over hoe ze hun werk doen.

Dit doen ze volgens regels die we afgesproken hebben.
Hierdoor is het een goed gesprek.



Ze maken een plan over wat ze beter willen doen.

Dit sturen ze naar de manager.

Een medewerker kan ook een gesprek hebben met een manager.
In 2017 heeft iedereen een gesprek gehad en een plan gemaakt.
Dit heet een persoonlijk ontwikkelingsplan.



Scholingen (cursussen)

In 2016 is een plan gemaakt voor 2016 en 2017.

Hier stonden doelen in.

- Elke cliënt (of vertegenwoordiger) heeft verteld wat hij van de zorg vindt met 'dit vind ik ervan'.
- De helft van de cliënten had eind 2016 een ondersteuningsplan die hij of zij begrijpt.

Eind 2017 had elke cliënt een makkelijk ondersteuningsplan.

- Er is gewerkt met 'de dynamische driehoek'.
- Cliënten, familie en medewerkers vinden dat ze beter samenwerken.

Als de samenwerking nog niet goed gaat is er een gedragswetenschapper die kan helpen.

- In het ondersteuningsplan zijn de doelen duidelijker en te halen.
- In het ondersteuningsplan staat vanaf eind 2017 op welke manier er met de cliënt gewerkt wordt.
- Er is een verslag van gesprekken met cliënten of de mensen om de cliënten heen over hoe het gaat in de woning/werkplek.
- Het is duidelijk welke dingen begeleiders zelf gaan doen.
Teams maken hiervoor plannen en houden zich hieraan.



Er is een plan voor 2018 wat medewerkers kunnen gaan leren.

Er zijn meer cursussen die de medewerkers moeten volgen.

Als je nieuw bent bij Amsta Karaad krijg je meteen te horen wanneer je een cursus gaat doen.

Elk team gaat ook kijken wat ze zelf willen gaan leren.



Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2017 hebben medewerkers verteld wat ze vinden van Amsta Karaad.

In 2017 waren medewerkers minder tevreden dan in 2015.
We denken dat dit komt doordat er een reorganisatie was
(*veranderingen bij Amsta Karaad*).
Hierdoor waren veel medewerkers onzeker over hoe het zou gaan.
Met de medewerkers is hier over gepraat en over hoe het beter kan.



Evaluatie reorganisatie (*hoe vonden medewerkers de reorganisatie*)

Er is met medewerkers gepraat over de reorganisatie.
De meeste medewerkers zijn het wel eens met wat er verandert
gaat worden.
Maar hoe het gegaan is had beter gekund.
In 2018 gaan de teams verder met wat er beter kan.