

# Kwaliteitsrapport 2020

Clïëntversie





## Kwaliteitsrapport Albero Zorggroep 2020

Dit is de korte versie van het Kwaliteitsrapport van Albero Zorggroep over 2020. Het rapport gaat over wat Albero Zorggroep doet op het gebied van wonen, werken en vrije tijd voor mensen met een ondersteuningsvraag. Je leest hier je wat er goed gaat, wat beter kan en hoe wij dat gaan doen in 2021. Ook kan je zien hoe wij de verbeterpunten van 2019 hebben opgepakt.

Het was voor ons allemaal een ander jaar door de coronapandemie. Ook voor jullie is de invloed van het Covid-19 virus op het dagelijks leven nog altijd duidelijk te zien en te voelen. Er is veel onzekerheid, over gezondheid van jezelf en je dierbaren en soms heb je te maken met andere werk- en woonomstandigheden.

### **‘Je mag er zijn en je mag zijn wie je bent’**

Bij Albero Zorggroep sta jij als client centraal. Vanuit onze visie ‘Je mag er zijn en je mag zijn wie je bent’ sluiten we aan bij de wensen en doelen die jij hebt. Kwaliteit van zorg wordt onder andere vormgegeven door met jou en jouw netwerk een persoonlijk plan op te stellen. Jouw persoonlijke ontwikkeling, die doelen die wij samen stellen, jouw talenten en interesses zijn daarbij belangrijke elementen.

## Cliënten

Eind 2020 wonen er **161 cliënten** bij Albero Zorggroep. Op onze dagbesteding zijn **88 deelnemers** actief.

Bij Albero Zorggroep mag iedereen meedenken en meebeslissen. Daarom is er een cliëntenraad. Vanaf 2020 begeleidt VraagRaak de cliëntenraad.

Wil je meer weten over VraagRaak? Ga naar [www.vraagRaak.nu](http://www.vraagRaak.nu)

**161**  
cliënten

**88**  
deelnemers

De volgende onderwerpen zijn het afgelopen jaar in de cliëntenraad besproken:

- ✔ Maatregelen tijdens de lockdown
- ✔ Onderzoek cliëntenervaring
- ✔ Jaarverantwoording over 2019 en het kwaliteitsrapport van 2019

De cliëntenraad gaat in 2021 met de volgende onderwerpen aan de slag:

- ✔ Verbeteren van de interne communicatie van de cliëntenraad
- ✔ Verbeteren van de communicatie van de cliëntenraad naar de andere cliënten

Om verspreiding van het coronavirus te voorkomen is er voor gekozen om het cliënttevredenheidonderzoek niet in 2020 maar in 2021 uit te voeren. In dat onderzoek kun jij aangeven wat jouw wensen zijn, wat er goed gaat en wat er volgens jou nog beter kan.

Uit het vorige onderzoek over de cliëntervaringen kwam naar voren dat cliënten meer willen leren over het geven en ontvangen van feedback.



"Ik woon er zelf en heb het goed naar mijn zin."



"Onze begeleiding helpt ons goed in deze moeilijke tijden."



"Trots op de Albero Zorggroep? Wij? Jazeker!"

## In 2021 gaan we...

- ✔ Meer vormen van dagbesteding aanbieden
- ✔ Meer vormen van vrijetijd aanbieden, denk aan judo of ander sport en spel
- ✔ De training 'geven en ontvangen van feedback' voor cliënten en begeleiders organiseren
- ✔ De communicatie van de cliëntenraad verbeteren
- ✔ Ambulante ondersteuning verder ontwikkelen om cliënten te ondersteunen in hun zelfstandigheid. Hier zijn we in 2020 mee begonnen en we gaan er in 2021 mee door.
- ✔ Alsnog het onderzoek cliëntervaring uit laten voeren

## Medewerkers

In 2020 is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Er kwam uit dat de medewerkers trots zijn op Albero Zorggroep. Ze hebben plezier in hun werk en vinden hun werk zinvol. Medewerkers hebben het gevoel dat ze kunnen groeien in hun werk.

Het afgelopen jaar zijn er verschillende trainingen aangeboden. Deze trainingen zorgen er voor dat medewerkers hun werk nog beter kunnen doen. Onze medewerkers geven aan dat ze dit erg fijn en belangrijk vinden.

Albero Zorggroep vindt het heel belangrijk dat medewerkers met plezier hun werk uitvoeren. Daarnaast vinden wij het van groot belang dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen.

Uit het MTO blijkt dat medewerkers de volgende punten goed vinden gaan:

- ✓ Bevlogenheid
- ✓ Betrokkenheid
- ✓ Kans om te presteren

Dit willen medewerkers verbeteren:

- Werkdruk
- Waardering

### In 2021 gaan we...

- ✓ Trainingen en cursussen aanbieden, zodat medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen
- ✓ Ons personeelsbeleid verbeteren
- ✓ Een Ondernemingsraad (OR) vormen. Een OR is een groep medewerkers die kan meedenken over wat er gebeurt in de organisatie. Hier is in 2020 mee begonnen en gaan we in 2021 mee verder

### In 2021 gaan wij ook...

- ✓ De scholing 'Tekendeje mee?' aanbieden aan medewerkers
- ✓ De cliëntvertrouwenspersoon gaat langskomen op de woon- en dagbestedingslocaties
- ✓ Van start met een programma voor het invullen van vragenlijsten via de computer, genaamd BergOp
- ✓ De contacten met woningbouwcorporaties verder uitbouwen
- ✓ Er voor zorgen dat alle gezinshuisouders zorgmail krijgen. Zorgmail zorgt er voor dat e-mailberichten veilig verstuurd worden. De medewerkers van kantoor en de locatietoelators hebben al zorgmail
- ✓ Het evaluatieformulier verbeteren dat cliënten aan het eind van de zorg bij Albero invullen





## Meer weten?

Heb jij vragen over het Kwaliteitsrapport 2020? Wil je meer weten? Of wil je uitleg over het kwaliteitsrapport? Stel dan je vragen aan jouw begeleider. Je kunt het rapport ook bespreken in jullie bewonersoverleg.

Albero Zorggroep bestaat uit:

**De Kroon**  
Maximale zorg

**Albero**  
Gezinshuizen

**de Bétuwe**  
Dagbesteding