

Rapportage audit Afasiecentrum Amsterdam

De Afasie Vereniging Nederland wil kwalitatief sterke afasiecentra met als doel optimale nazorg voor mensen met afasie. In 2009 is daarom in nauwe samenwerking met de bestaande afasiecentra een kwaliteitsproject gestart met als doel de geboden zorg in afasiecentra zichtbaar te maken vanuit cliëntenperspectief. Sinds 2010 doet de AVN dit door de afasiecentra te bezoeken en te beoordelen op hun werkwijze. Bij een beoordeling die tenminste 'voldoende' is, ontvangt het betreffende Afasiecentrum het AVN-keurmerk voor een periode van 3 jaar*. Op die manier wordt de zorg transparant en worden eventuele verbetertrajecten inzichtelijk.

De AVN heeft een audit in de vorm van een werkbezoek afgenomen bij **Afasiecentrum Amsterdam** op **17 april 2012**. Het Afasiecentrum Amsterdam is verbonden Stichting Afasietherapie Amsterdam.

De geauditeerden zijn:

- mevrouw H. Vreemann, afasietherapeut,
- mevrouw M. Gerats, afasietherapeut

Daarnaast zijn cliënten, mantelzorgers en medewerkers van het Afasiecentrum bevroegd. Uitgangspunt zijn de door de Afasiecentra en de AVN gezamenlijke vastgestelde kwaliteitscriteria, vastgesteld d.d. 19 juni 2009. Vanuit drie perspectieven is er gekeken naar de kwaliteit binnen het Afasiecentrum:

- vanuit de 'processen en procedures'
- vanuit het 'cliëntenperspectief' en
- vanuit het 'medewerkersperspectief'.

De auditoren hebben geconstateerd dat:

- De 'processen en procedures' in hoge mate** worden uitgevoerd.
- Vanuit 'cliëntenperspectief' blijkt dat in overwegend hoge mate de cliënten en zijn/haar cliëntensysteem tevreden zijn over de inhoudelijke zorg en bejegening.
- Vanuit 'medewerkersperspectief' blijkt dat zij in overwegend hoge mate tevreden zijn over de begeleiding en het inhoudelijke werk in het Afasiecentrum.

Concluderend wordt vastgesteld dat het Afasiecentrum Amsterdam in overwegend hoge mate voldoet aan de eisen die gesteld mogen worden aan een Afasiecentrum. De auditoren merken op dat de uitvoering van het concept Afasiecentrum in dit Afasiecentrum, op een professioneel niveau gestalte krijgt.

*Uitleg keurmerk Afasie Vereniging Nederland


Dit keurmerk van de AVN heeft een geldigheidsduur van 3 jaar, tenzij zich gedurende die periode belangrijke wijzigingen voordoen bij het Afasiecentrum. Belangrijke wijzigingen zijn bijvoorbeeld een wijziging in de inhoudelijke aansturing, coördinatie of het management van een Afasiecentrum.

**Uitleg gehanteerde termen:

Uitstekende mate	:9 en hoger
Hoge mate	:8-9
Ruim voldoende mate	:7-7,9
Voldoende mate	:6-6,9
Onvoldoende mate	: onder de 6

Rapportage opgesteld d.d. 3 mei 2012

Mevrouw M. Lindhout, directeur Afasie Vereniging Nederland
Mevrouw T. Brouwer, beleidsmedewerker Afasie Vereniging Nederland



1. Perspectief : Procedures en Processen

Gesprek over primaire proces, verbeterproces en ondersteunend proces

Auditee's : twee afasietherapeuten

Auditoren : directeur en beleidsmedewerker van de AVN

In het gesprek zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Verslaglegging hulpvraaggestuurd intake-gesprek
Het intakegesprek vindt plaats met de potentiële cliënt van het Afasiecentrum en met zo mogelijk de mantelzorger. De hulpvraag en het formuleren van een concrete hulpvraag en doelen komen aan de orde in het intakegesprek. De afasietherapeuten geven aan dat er functionele, concrete doelen worden besproken in het gesprek. Voor de groep globale afasie blijkt dat moeilijk te zijn en draagt de afasietherapeut mogelijke doelen aan.
- Verslaglegging vraaggestuurd handelingsplan
Er is een vraaggestuurd handelingsplan aanwezig. Het handelingsplan bevat concrete functionele leerdoelen op het gebied van afasie. Vanaf januari 2012 is er gestart met doelenkaarten binnen de groepen. Samen met de deelnemers zijn er doelenkaarten gemaakt, die de deelnemers bij zich hebben in de groepen.
- Inventarisatiesysteem nieuwe hulpvragen
Er is een overzicht van 'wensvragen' /nieuwe hulpvragen.
Indien een cliënt een nieuwe hulpvraag heeft wordt de doelstelling bijgesteld. Het is dan mogelijk dat de cliënt in een nieuwe groep wordt ingedeeld.
- Uitvoer nieuwe vraaggestuurde activiteiten
Indien er een nieuwe hulpvraag komt wordt bekeken of er een groep is waar deze in past of wordt er een nieuwe groep samengesteld.
Nieuwe vraaggestuurde activiteiten/nieuwe groepen n.a.v. hulpvragen:
 - ✓ Twee groepen: Engelse taal
 - ✓ Totale communicatie
 - ✓ Lees- en schrijfgroep
 - ✓ Partnerbegeleidingsgroep
 - ✓ PR commissie van deelnemers en begeleiders



- Documentatie grootte groepen; kwaliteit/kwantiteit
Er is een overzicht van het aanbod van groepen.
- Documentatie verwijzing van cliënten en andere afatici naar welzijnsactiviteiten in de regio
Er is documentatie m.b.t. de verwijzingen of stoppen binnen het Afasiencentrum
- Verslaglegging evaluatie handelingsplan
De handelingsplannen worden per half jaar geëvalueerd
- Communicatie met cliënt
Het gebruik van een communicatieschrift/communicatiehulpmiddel en zo nodig incidenteel (met het sociale netwerk van de deelnemer) voor deelnemers die zich zelf niet redden in de communicatie is gemeengoed.
Er zijn geen afasievriendelijke standaardformulieren m.b.t. het handelingsplan en de evaluaties. De evaluatie wordt individueel besproken. De communicatie wordt (met pen en papier) aangepast en er wordt nagegaan of deelnemers de inhoud begrijpen en of zij akkoord gaan met de inhoud van het handelingsplan en de doelen.
- Verslaglegging exitgesprekken
Er vinden exit-gesprekken plaats indien een cliënt het activiteitscentrum verlaat. Gezien de omvang van het Afasiencentrum en de persoonlijke begeleiding is het duidelijk wanneer de cliënten de doelen behaald hebben en kiezen voor een andere zorg of tijdelijk geen specifieke zorg met betrekking tot afasie ontvangen.
- Klant Tevredenheid Onderzoek; analyse en opvolgen van resultaten KTO
In 2010 is er een KTO gedaan. Het plan is om dit in 2012 te herhalen.
Uit het KTO van 2010 bleek dat cliënten graag gezamenlijk uitstapjes willen maken. Verschillende initiatieven zijn genomen en de deelnemers hebben nu zelf de regie om deze hulpvragen gestalte te geven.
- Inbreng van cliënten
Cliënten hebben inbreng over de eigen doelstellingen en over hoe aan een doelstelling 'gewerkt' wordt. Zij ondertekenen het handelingsplan.
- Huisvesting gebaseerd op sociale model
Het Afasiencentrum is gehuisvest in een activiteitscentrum/NAH centrum. Er zijn meerdere groepsruimtes aanwezig. Het Afasiencentrum Amsterdam, locatie Baarstraat is zichtbaar vanaf de publieke weg. Met andere woorden op de voordeur naar het Afasiencentrum staat een verwijzing dat het Afasiencentrum Amsterdam op die plek gevestigd is.
- Rooster medewerkers met tijdsverdeling en classificatie
Er is een overzicht van medewerkers met tijdsverdeling en classificatie.
- Deskundige medewerkers en vrijwilligers; scholingsplan
Er vinden een beginnerscursus en vervolgcursussen plaats. Dit gebeurt jaarlijks.



- Toetsen en leren van andere inhoudelijke deskundigen
Het Afasiencentrum Amsterdam ervaart de landelijke ontmoetingsdagen als zinvol; met name het werken in werkgroepen.
- Onderhouden van relevante contacten in de keten en actief deelnemen aan ketenoverleg in de regio
Het Afasiencentrum heeft contacten in de keten (BAC, activiteitencentrum, revalidatiecentrum) onderhouden in 2011/2012.
- Afasiencentrum fungeert als expertisecentrum
Het Afasiencentrum Amsterdam fungeert als expertisecentrum

Algemene indruk auditoren:

De samenwerking met activiteitencentrum Heliomare en revalidatiecentrum Reade heeft zodanig vorm gekregen dat de omvang van het Afasiencentrum het laatste half jaar is gegroeid. Het Afasiencentrum Amsterdam is gevestigd op 2 locaties. Op dit moment bezoeken 42 cliënten het Afasiencentrum. De verwachting is dat in de stad Amsterdam zeker potentie zal zijn voor nog verdere groei.

In het Afasiencentrum zijn de benodigde documenten aanwezig. Tevens blijkt dat de medewerkers van deze documenten en procedures goed op de hoogte zijn.

Aangegeven verbeterpunten door afasietherapeuten

- P.R. met als doel potentiële doelgroep bereiken
- 1 format van een handelingsplan invoeren
- Aanpassen van het handelingsplan m.b.v. pictogrammen t.b.v. deelnemers met een globale afasie
- Ontwikkelen van een 0-meting m.b.v. ondersteunende communicatie om vooruitgang inzichtelijk te maken voor de deelnemers – is reeds een begin mee gemaakt
- Deskundigheid op het gebied van i-pad verbeteren en een groep starten
- Helder hebben van de veranderingen m.b.t. de financiering en daarop inspelen
- Nieuw cliënten administratiesysteem verder implementeren



2. Cliëntenperspectief

Vanuit het cliëntenperspectief hebben 2 gesprekken plaatsgevonden

Gesprek 1

Auditee's : 18 cliënten, verdeeld over 3 groepen, 2 logopedisten en 3 begeleiders van de groepen

Auditoren : directeur en beleidsmedewerker van de AVN,

In het gesprek zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Vraaggestuurd handelingsplan
De cliënten geven aan dat zij goed op de hoogte zijn van de doelen waar zij aan werken.
- Flexibiliteit Afasiecentrum
De cliënten geven aan dat indien een hulpvraag verandert er naar oplossingen wordt gezocht om de hulpvraag te beantwoorden.
- Initiëren van nieuwe vraaggestuurde activiteit
Cliënten geven aan dat hun hulpvragen uitstekend beantwoord worden.
- Evaluatie van handelingsplan
De cliënten geven aan dat het handelingsplan wordt geëvalueerd.
- Antwoord aan de cliënt m.b.t. zijn hulpvraag
De cliënten geven aan dat aan hun hulpvraag wordt beantwoord.
- Inbreng van cliënten
De cliënten geven aan dat zij terecht kunnen bij de afasietherapeut en begeleiders van de groepen.
- Tevredenheid cliënt met doelstelling en deelname in groepen
De cliënten geven aan dat zij zeer tevreden zijn met deelname aan de groepen. Bij één groep kwam duidelijk naar voren dat de deelnemers de groepsgrootte te groot vinden. Het betreft een groep met 8 deelnemers. Alle deelnemers gaven aan dat zij dan minder aan hun eigen doelen toekomen. Dit feit hebben is gecommuniceerd met de afasietherapeuten. De deelnemers hadden de indruk dat de groepsgrootte vast staat i.v.m. de mogelijkheden voor begeleiding.
Bij navraag van de auditoren aan de afasietherapeuten blijkt dat er naar een oplossing wordt gezocht m.b.t. deze hulpvraag. Dit gegeven, 'het naar een oplossing zoeken', was niet bekend bij de deelnemers en zal nu z.s.m. gecommuniceerd worden.



Algemene indruk auditoren:

De cliënten zijn zeer tevreden in het Afasiencentrum. Zij geven aan 'stapsgewijs' vooruit te gaan in taalvaardigheden en/of hoe om te gaan met de afasie. Het Afasiencentrum wordt als een prettige, veilige plek ervaren waar zij bij de afasietherapeut en de begeleiders van de groepen veel persoonlijke aandacht en deskundigheid ervaren. De cliënten geven aan dat het geleerde ook toegepast wordt in de thuissituatie.

De inspanningen die worden verricht door de afasietherapeut en de begeleiders van de groepen worden zeer gewaardeerd.

Gesprek 2

Auditee's : 2 partners van cliënten van het Afasiencentrum

Auditoren : directeur en beleidsmedewerker van de AVN

In het gesprek zijn de volgende onderwerpen besproken en geconstateerd:

- **Vraaggestuurd handelingsplan**
De partners van cliënten geven aan dat zij ervaren dat de partner betrokken wordt bij het handelingsplan/doelenkaart m.b.v. uitleg.
- **Initiëren van nieuwe vraaggestuurde activiteit**
De partners van de cliënten benoemen geen nieuwe vraaggestuurde activiteit binnen het Afasiencentrum. Wel benoemen zij dat hun partners steeds nieuwe dingen leren en dat deze nieuwe vaardigheden tevens resulteren in nieuwe activiteiten in de thuissituatie.
- **Evaluatie van handelingsplan**
De partners van de cliënten geven aan dat het handelingsplan eens per half jaar wordt geëvalueerd en dat doelen dan worden aangepast.
- **Antwoord aan de cliënt m.b.t. zijn hulpvraag**
De partners van de cliënten geven aan dat zij en hun partners snel antwoord krijgen op de hulpvraag van de cliënt.
- **Inbreng van cliënten**
De partners geven aan dat de partner en ook zichzelf inbreng hebben bij het tot stand komen van een handelingsplan. Door de houding en attitude van de afasietherapeut en begeleiders van het Afasiencentrum ervaren de partners een zeer lage drempel naar de leiding van het Afasiencentrum.
- **Tevredenheid cliënt met doelstelling en deelname in groepen**
De partners van de cliënten geven aan dat de partner zeer tevreden is met de deelname in de groepen.



Algemene indruk auditoren:

De partners van de cliënten zijn zeer tevreden over het Afasiecentrum.

Het Afasiecentrum Amsterdam draagt bij aan een meerwaarde in het leven van de cliënt en de partner door de deskundigheid en houding en attitude van alle begeleiders van het Afasiecentrum.

3. Medewerkers perspectief

Auditee's : 3 logopedisten/begeleiders, 1 vrijwilliger van het Afasiecentrum

Auditoren : directeur en beleidsmedewerker afasiecentra van de AVN

In het gesprek zijn de volgende onderwerpen besproken en geconstateerd:

- **Werving**
Medewerkers: d.m.v. rondsturen van vacature in netwerk of bijvoorbeeld via internet (logopediestart). Ook krijgen we regelmatig open sollicitaties binnen die ons via ons netwerk bereiken.
Vrijwilligers: via Unie van Vrijwilligers (UVV) of melden zich n.a.v. vacatures op onze eigen website.
- **Opvang en deskundigheidsbevordering, evaluatie en communicatie**
De begeleiders worden begeleid door de afasietherapeuten en logopedisten van het Afasiecentrum.
De voorbereiding van de groepen wordt gedaan door de afasietherapeut.
De afasietherapeuten zijn zeer toegankelijk en de begeleiders ervaren goede ondersteuning.

Algemene indruk van de auditoren:

Medewerkers en zijn zeer tevreden over het werken in het Afasiecentrum.

De onderlinge samenwerking tussen de logopedisten/begeleiders en de afasietherapeuten ervaren zij als zeer prettig en deskundig.

Sterke punten en advies aan Afasiecentrum Amsterdam

Het goede functioneren van het Afasiecentrum heeft de volgende redenen:

Uitleg:

De auditoren hebben geconstateerd dat het concept Afasiecentrum 'zuiver' wordt uitgevoerd in dit Afasiecentrum. Hiermee wordt bedoeld dat zowel de cliënten als de medewerkers bekend zijn met het concept Afasiecentrum. De afasietherapeuten hebben een duidelijke visie en regie in de uitvoering van het product 'Afasiecentrum'. Er wordt maatwerk geleverd, waardoor de participatie van mensen met afasie in de maatschappij is toegenomen.

Binnen het Afasiecentrum heerst een goede sfeer waar professionele aandacht is voor de cliënten, partners van cliënten, mantelzorgers en de medewerkers.

Advies:

De verbeterpunten (zie blz. 3) benoemd door de afasietherapeuten zullen een verbetering geven op het huidige functioneren van het Afasiecentrum Amsterdam.

