Kwaliteitsverslag 2020 De Buurderij



Inhoudsopgave

[1 Voorwoord & Inleiding 4](#_Toc73454185)

[1.1 Wie ben jij en wat wil je? 4](#_Toc73454186)

[1.2 Wie zijn wij? 4](#_Toc73454187)

[1.3 De Buurderij in cijfers: 5](#_Toc73454188)

[1.4 Geschiedenis in het kort 6](#_Toc73454189)

[2 Missie en Visie 6](#_Toc73454190)

[2.1 Missie 6](#_Toc73454191)

[2.2 Visie 6](#_Toc73454192)

[3 Beknopte samenvattingen toelichting op de bouwstenen kwaliteitskader gehandicaptenzorg 7](#_Toc73454193)

[3.1 De bouwstenen 7](#_Toc73454194)

[3.1.1 Bouwsteen 1: Werken met het persoonlijk plan: Zorg op maat (hoofdstuk 5.1) 7](#_Toc73454195)

[3.1.2 Bouwsteen 2: Cliëntervaringen (hoofdstuk 4.2 en 4.3) 8](#_Toc73454196)

[3.1.3 Bouwsteen 3: De reflectie in teams (hoofdstuk 5.3) 9](#_Toc73454197)

[3.1.4 Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie 9](#_Toc73454198)

[4 Cliënt centraal zit in ons DNA 10](#_Toc73454199)

[4.1 Zorg op maat 10](#_Toc73454200)

[4.2 Medezeggenschap 11](#_Toc73454201)

[4.2.1 Bewonersraad 11](#_Toc73454202)

[4.2.2 Cliëntenraad 11](#_Toc73454203)

[4.3 Dit vinden onze cliënten 11](#_Toc73454204)

[4.3.1 Uitstroom 12](#_Toc73454205)

[4.3.2 Tevredenheid 14](#_Toc73454206)

[4.4 Speerpunten 15](#_Toc73454207)

[4.4.1 Realisatie speerpunten 2020 15](#_Toc73454208)

[4.4.2 Speerpunten 2021 15](#_Toc73454209)

[5 Medewerkers als spil van de organisatie 15](#_Toc73454210)

[5.1 Tevredenheid en verzuim 15](#_Toc73454211)

[5.2 Deskundigheidsbevordering 16](#_Toc73454212)

[5.3 Reflectie in teams 16](#_Toc73454213)

[5.3.1 Zelfsturende teams 16](#_Toc73454214)

[5.3.2 Intervisie 16](#_Toc73454215)

[5.3.3 Casuïstiek besprekingen 17](#_Toc73454216)

[5.3.4 Professionele autonomie 18](#_Toc73454217)

[6 De kwaliteit van onze zorg 18](#_Toc73454218)

[6.1 Kwaliteit en veiligheid 18](#_Toc73454219)

[6.1.1 Incidenten en klachten 19](#_Toc73454220)

[6.1.2 Vertrouwenspersoon. 20](#_Toc73454221)

[6.2 Interne audits 20](#_Toc73454222)

[7 Conclusies 20](#_Toc73454223)

[7.1 Waar zijn we trots op, wat gaat er goed? 20](#_Toc73454224)

[7.2 Wat kan er beter? 20](#_Toc73454225)

# Voorwoord & Inleiding

Het rapport maakt de stand van zaken en de verbetering van kwaliteit en veiligheid in de zorg en ondersteuning inzichtelijk. De vragen die hierbij centraal staan zijn: ‘Waarom doen we dit op deze wijze, wat gaat goed en wat kan beter?’

Om voor 2021 tot een volwaardig gevuld kwaliteitsverslag te komen worden ontwikkeltrajecten uitgezet die opgenomen zijn in de kwaliteitsagenda 2021. In hoofdstuk 2 beschrijven wij de missie, visie en werkwijze van waaruit De Buurderij werkt. In hoofdstuk 4 beschrijven we de bouwstenen 1 Zorgproces rond de individuele client, 2 Onderzoek naar clientervaringen en 3 Zelfreflectie in teams. Bij elke bouwsteen worden ontwikkelpunten genoemd waar we mee aan het werk gaan. Samen vormt dit het kwaliteitsrapport 2020.

In hoofdstuk 5 gaan we in op de visitatie. De kwaliteitskalender is opgenomen in hoofdstuk 7, deze sluit aan op de onderliggende ontwikkeltrajecten die zijn uitgezet binnen de organisatie.

## Wie ben jij en wat wil je?

Net als vorig jaar is dit ook in 2020 de hamvraag geweest van waaruit het De Buurderij de relatie is aangegaan met haar cliënten, ouders & belangenbehartigers en met collega’s onderling.

* Wat vind jij van je leven? Wat wil je leren? Wat vind jij belangrijk? Kunnen wij jou hierbij helpen? Hoe doen we dit zo goed mogelijk?
* Wat heb jij nodig om een cliënt goed te kunnen begeleiden? Wat heb je nodig om met plezier te werken?

De instrumenten die hiervoor zijn ingezet en de acties die zijn ondernomen staan beschreven in dit kwaliteitsverslag*.*

## Wie zijn wij?

De Buurderij is een kleinschalige zorginstelling op twee locaties en biedt Beschermd Wonen, Behandelen, Dagbesteding en Ambulante Begeleiding voor jongeren vanaf 15 jaar en jongvolwassenen met gedrags- en/of ontwikkelingsproblematiek; al dan niet in combinatie met een lichte verstandelijke beperking. Binnen het behandelaanbod kunnen we een goed aanbod creëren voor A.S.S. problematiek.
Indicaties kunnen vanuit de WLZ, de WMO of de (verlengde) Jeugdwet zijn. Financiering kan zowel via PGB als ZIN.
De locaties bevinden zich in Balloo, Drenthe en Burgum, Friesland.

|  |  |
| --- | --- |
| **Organisatie**Het bestuur van de Stichting Buurderij bestaat uit:**Raad van Toezicht (RvT) (onbezoldigd):**Dhr. P. de LangeDhr. F. ColenbranderMw. A. Nieborg**Bestuurder** Dhr. K. Janssens |   |

## De Buurderij in cijfers:

Aantal cliënten in 2020 verdeeld naar WMO, jeugdwet en WLZ en 24 uurs zorg, dagbesteding, ambulante begeleiding

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Locatie Balloo** | **Locatie Burgum** |
|  | **24 uurs zorg\*** | **Dagbesteding\*\*** | **Ambulant** | **24 uurs zorg** | **Dagbesteding** | **Ambulant** |
| **WMO** | 12 | 1 | 2 | 1 |  | 1 |
| **JW** | 6 |  | 12 | 20 |  | 2 |
| **Wlz** | 3 | 2 |  |  |  |  |

\* 1 cliënt is halverwege het jaar vanuit de JW naar de WMO doorgestroomd
\*\* 1 cliënt ontving tevens 24-uurs zorg op De Buurderij

## Geschiedenis in het kort

De locatie Balloo is sinds 2012 operationeel met als corebusiness beschermd wonen (8 plekken) en dagbesteding. Deze locatie heeft begin 2018 een doorstart gemaakt. Er heeft uitbreiding plaats gevonden met 8 woonplekken. Ook is een betere afbakening van de doelgroepen en de aanstelling van gekwalificeerd personeel passend bij de doelgroep gerealiseerd. Daarnaast is het bedrijf binnen anderhalf jaar weer financieel gezond gemaakt.
De doorstart heeft mogelijk gemaakt dat begin 2020 een nieuwe locatie geopend kon worden in Burgum, Friesland. In 2021 zal vanuit beide locaties het aanbod aan Ambulante Begeleiding toenemen.

# Missie en Visie

## Missie

Ondersteuning, begeleiding en behandeling bieden aan kwetsbare mensen en het aanleren van (sociale) vaardigheden zodat de zelfredzaamheid wordt vergroot. De Buurderij wil zo optimaal mogelijk kunnen aansluiten bij de vraag uit de maatschappij.

## Visie

Bij De Buurderij staan de cliënten centraal en gaan we uit van de mogelijkheden van mensen. We zijn van mening dat ieder mens zich moet kunnen ontplooien naar zijn of haar mogelijkheden. Het creëren van een passend leefklimaat is ondersteunend aan dat proces.

# Beknopte samenvattingen toelichting op de bouwstenen kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Dit rapport is mede gebaseerd op de bouwstenen uit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022:



## De bouwstenen

In dit kwaliteitsrapport zijn de drie bouwstenen van het Kwaliteitskader 2017-2022 opgenomen:

### Bouwsteen 1: Werken met het persoonlijk plan: Zorg op maat (hoofdstuk 5.1)

Iedere cliënt heeft een begeleidingsplan of een behandelplan met daaraan gekoppeld het zorgplan. Het plan is gebaseerd op mogelijk­heden, beperkingen en wensen van de cliënt. Bij de behandeltrajecten vindt op cliëntniveau een risico-inventarisatie plaats en bij de begeleidingstrajecten wordt de ZRM ingezet. Deze leiden mede tot afspraken en doelen waaraan we werken. Dit alles gebeurt in samenwerking met cliënten en hun systeem.
We werken met een cyclus van coachgesprekken, MDO’s (multidisciplinair overleg) en casuïstiekbesprekingen.

Bij het multidisciplinair zijn alle betrokkenen zoals cliënt, persoonlijk begeleider, zorgcoördinator, eventueel de gedragswetenschapper, het systeem (ouders/verzorgers) en (mede) behandelaars aanwezig.

|  |  |
| --- | --- |
| **het zorgproces in beeld:** |  |

Om de voortgang van de begeleiding te meten is in 2020 gestart met het inzetten van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) als onderdeel van het begeleidingsplan. Alle begeleiders gaan in 2021 de training ‘werken met de ZRM’ volgen.

### Bouwsteen 2: Cliëntervaringen (hoofdstuk 4.2 en 4.3)

We vinden het belangrijk dat onze begeleiding aansluit bij de behoeften en wensen van onze cliënten. Hierom vragen we onze cliënten regelmatig wat ze vinden van onze zorg en begeleiding. Dit doen we op onderstaande manieren:

* Tijdens de groepsgesprekken en het bewonersoverleg welke met regelmaat worden gevoerd.
In het bewonersoverleg worden zaken die in de groepsgesprekken zijn besproken ingebracht. Op deze manier kunnen de bewoners aangeven wat ze belangrijk vinden en eventueel graag willen aanpassen. Uiteraard moet dit alles passend zijn bij de visie en het beleid van De Buurderij;
* Tijdens de (tussen)evaluaties, hierin worden ook ouders/verzorgers betrokken;
* Bij afsluiten van het zorgtraject worden vragenlijsten uitgereikt waarmee we onderzoeken hoe de zorg en de begeleiding ervaren is en of gestelde doelen behaald zijn;
* Door middel van een driejaarlijks uitgevoerd client-ervaringsonderzoek. De uitkomsten van deze onderzoeken geven inzicht in onze sterke punten en verbeterpunten.

### Bouwsteen 3: De reflectie in teams (hoofdstuk 5.3)

De ambitie van de Buurderij is dat de teams zelfsturend zijn. Tevens zetten we in op de professionele autonomie van de individuele werker die als regiehouder werkzaam is binnen de casus. Het intervisieprogramma voor de twee teams in Balloo draait sinds 2019. In Burgum wordt hier in 2021 mee gestart. Ook biedt de casuïstiek bespreking ruimte tot reflectie.

### Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

Om de kwaliteit zichtbaar te maken, gebruiken we een aantal meetinstru­menten. Deze instrumenten geven op een verschillende manier inzicht in de kwaliteit van de begeleiding en/of informatie over verbeterpunten in de organisatie. Voorbeelden van instrumenten zijn: Incidentmeldingen, interne audits, tevredenheidsonderzoeken, exit vragenlijsten.

#### Externe visitatie

De Buurderij heeft nog niet eerder een visitatieteam op bezoek gehad.
De Buurderij gaat in 2021 op zoek naar een vergelijkbare organisatie in de regio die de visitatie 1 keer per 2 jaar op zich wil nemen

* De doelstelling is om de eerste keer in 2022 te laten plaatsvinden. Leidende uitgangspunten voor de externe visitatie bij De Buurderij zijn:
Het bestuur regelt de samenstelling van het visitatieteam en het bewerkstelligt daarbij dat ten minste twee externe deskundigen aan de visitatie meedoen. In het kwaliteitsrapport 2021 onderbouwt het bestuur de gemaakte keuzes en laat zien hoe het cliëntperspectief is meegenomen.
* Het kwaliteitsrapport is input voor de visitatie. Het visitatieproces vindt eens per twee jaar plaats.
* Het visitatieteam geeft mondeling en schriftelijk terugkoppeling aan de zorgorganisatie over wat ze hebben gezien en gehoord, wat daar positief in opvalt en wat mogelijk beter zou kunnen.
* In het jaar dat er geen visitatie plaatsvindt, beschrijft de bestuurder in het kwaliteitsrapport wat er met de inzichten uit de visitatie is gebeurd.

# Cliënt centraal zit in ons DNA

## Zorg op maat

Werken met mensen betekent dat je voortdurend moet afstemmen op de persoon die aan jouw zorg is toevertrouwd. Het betekent dat je actief probeert er achter te komen wat iemand beweegt, wat zijn behoeften zijn, om daar vervolgens bij aan te sluiten. Dat is een mooie uitdaging maar niet altijd een eenvoudige opgave. Onze cliënten vertonen immers een grote verscheidenheid in zorgbehoefte en problematiek en kunnen zichzelf soms niet (goed) uiten waardoor het risico bestaat dat hun mening niet gehoord wordt. Binnen De Buurderij zijn wij continu op zoek naar manieren waarop wij deze cliënten een stem kunnen geven en daarmee de ondersteuning zo in te richten dat de cliënt zich zo goed mogelijk kan ontwikkelen. We willen dat de cliënt zoveel mogelijk de eigen regie voert.
De basis is het individuele begeleidings-behandelplan waaraan gekoppeld het zorgplan. De coachgesprekken en MDO’s geven de persoonlijk begeleider input om het plan samen met de cliënt bij te sturen. In de behandeltrajecten speelt het sociaal competentie model een grote rol hierin.

Het betrekken en vergroten van het netwerk van de cliënt speelt ook een belangrijke rol in de ondersteuning en draagt bij aan de verbetering van het functioneren van de cliënt. Dierbare naasten kennen onze cliënten vaak beter dan wij de cliënt ooit zullen kennen en zijn daarmee van onschatbare waarde voor ons. Zij kunnen de sleutel tot succes zijn; de factor waardoor de ondersteuning goed van de grond kan komen en de geboekte vooruitgang blijvend is. Een gezonde, goed functionerende driehoeksrelatie is dan ook een belangrijk streven voor onze begeleiders.

## Medezeggenschap

### Bewonersraad

De mening van onze bewoners telt! Hoe ervaren ze het wonen op De Buurderij en wat vinden ze belangrijk. Om hiervan een goed beeld te hebben organiseren wij regelmatig een bewonersoverleg. De bewonersraad vergadert tien keer per jaar. Vanwege Corona is de bewonersraad in 2020 minder vaak bij elkaar gekomen.

### Cliëntenraad

#### Doel van de cliëntenraad

Het doel van de cliëntenraad is om binnen het kader van de doelstellingen van De Buurderij de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen. De cliëntenraad bevordert naar vermogen de participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging van cliënten, zodat cliënten zoveel mogelijk worden betrokken bij de gang van zaken.

#### Samenstelling en benoeming

De cliëntenraad bestaat uit minimaal 3 leden en maximaal 5 leden. Lid van de cliëntenraad kunnen zijn: (ouders van) (oud-) cliënten van De Buurderij deelnemend aan begeleidingstrajecten en een ieder die een directe relatie heeft met de (oud-)cliënt van de zorgaanbieder die affiniteit heeft met

de dienstverlening en belangen van de cliënten van de zorgaanbieder. Geen lid van de cliëntenraad kunnen zijn personen die werkzaam zijn bij de zorgaanbieder. De cliëntenraad is representatief voor de cliënten van de zorgaanbieder en is in staat hun gemeenschappelijke belangen te

behartigen. Indien de cliëntenraad hieraan niet meer voldoet kan de zorgaanbieder de cliëntenraad (geheel of gedeeltelijk) ontbinden.

#### Jaarverslag 2020

De CR heeft vanwege de COVID-19 pandemie in 2020 drie keer vergaderd. Jaarverslagen en notulen zijn op te vragen bij de secretaris (zie website).

## Dit vinden onze cliënten

Wij willen graag weten wat onze cliënten belangrijk vinden, niet alleen als het gaat om onze ondersteuning, maar ook als het gaat om andere aspecten van het leven van de cliënt. Door goed te luisteren naar de cliënt en zijn meningen, wensen en ideeën centraal te stellen in onze ondersteuning kunnen wij hem zo goed mogelijk helpen in zijn ontwikkeling.

Wij proberen op verschillende manieren achter deze meningen, wensen en ideeën van onze cliënten te komen. Dit doen wij door tijdens de coachgesprekken en de MDO’s de dialoog met onze cliënten aan te gaan en elke drie jaar een cliënttevredenheidsonderzoek te doen. De laatste vond in 2019 plaats. In 2021 zal onderzocht worden welk cliënttevredenheidsonderzoek uit de waaier het meest passend is bij onze organisatie ( ‘Ben ik tevreden?’ of ‘Dit vind ik ervan’) waarna in 2022 de implementatie plaatsvindt.

Daarnaast wordt bij uitstroom een exit-vragenlijst uitgereikt met als doel in kaart te brengen of de gewenste doelen zijn bereikt (doelrealisatie), wat de reden van uitstroom is en of de cliënt tevreden is over de geboden zorg.

### Uitstroom

In totaal zijn in 2020 twintig cliënten uit zorg gegaan. De reden van uitstroom is als volgt verdeeld:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **aantal cliënten** | **% aantal cliënten** |
| Volgens plan | 7 | 35% |
| Voortijdig, eenzijdig door de aanbieder  | 2 | 10% |
| Voortijdig, eenzijdig door client | 2 | 10% |
| Voortijdig, in overeenstemming | 7 | 35% |
| Voortijdig, externe omstandigheden | 2 | 10% |

De cliënten die volgens plan zijn uitgestroomd betreffen de ambulante cliënten. De anderen hebben 24 uurs zorg ontvangen en zijn doorgestroomd naar een andere voorziening of naar ambulante begeleiding. Van de twintig cliënten die uit zorg zijn gegaan hebben slechts vijf de vragenlijst ingevuld. Gebleken is dat niet iedere cliënt de vragenlijst heeft gekregen. Twee cliënten hebben de vragenlijst gekregen maar niet ingevuld.

|  |  |
| --- | --- |
| **Vragenlijst cliënten** | **Vragenlijst ouders** |
| De behandeling en/of begeleiding bij De Buurderij is goed verlopen. | De behandeling bij De Buurderij is goed verlopen. |
| Ik heb voldoende geleerd om na dit traject zelf verder te gaan. | Ik heb voldoende geleerd om na de behandeling zelf verder te gaan. |
| De Buurderij heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond. | De Buurderij heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond. |
| Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb. | Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb. |
| Ik heb door de begeleiding van De Buurderij meer vertrouwen in de toekomst. | Ik heb door de behandeling bij De Buurderij meer vertrouwen in de toekomst. |
| De Buurderij zocht de samenwerking met mij.  | De Buurderij besliste met mij in plaats van over mij. |
| Ik ben door De Buurderij geholpen met waarvoor ik kwam. | Ik ben door De Buurderij geholpen met waarvoor ik kwam. |
| Ik voelde me serieus genomen door De Buurderij. | Ik voelde me serieus genomen door De Buurderij. |
| Er is voldoende bereikt door de begeleiding bij De Buurderij. | Er is voldoende bereikt door de behandeling bij De Buurderij. |
| De medewerkers van De Buurderij deden hun werk goed. | De medewerkers van De Buurderij deden hun werk goed. |
| Ik voelde me veilig bij in het contact met De Buurderij. | Ik voelde me veilig bij De Buurderij |

### Tevredenheid

Onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de exit vragenlijsten.

**Cliënten**
Cliënten zijn tevreden zijn over de begeleiders/bejegening (zie vr 4, 8, 10 en 11) maar minder over de begeleiding-behandeling /wat er bereikt is. Hieruit kun je concluderen dat de doelrealisatie niet voldoende is.
Cliënten geven De Buurderij een 7,5.

**Ouders**
Men is juist in het algemeen wel tevreden over de begeleiding-behandeling/wat er bereikt is. Voor ouders geldt dan juist wel dat gewenste doelen zijn behaald. Ouders geven wel aan dat de vragen niet allemaal op hen van toepassing zijn, vinden ze verwarrend
De ouders van de cliënten waarderen de begeleiding-behandeling bij De Buurderij met een 7,6.

## Speerpunten

### Realisatie speerpunten 2020

* Er is nog geen CTO uit de waaier gekozen
* In 2020 is gestart met de Feedback@homekaarten
* In de coachgesprekken is meer aandacht voor wat de cliënt wil en hoe hij het wil. Het Format coachgesprek helpt hierbij
* Cliënten worden nog actiever betrokken het opstellen van hun begeleidings-behandel-zorgplan. Zij zijn, indien zij dat wensen, aanwezig bij de MDO’s en bereiden dit samen met hun persoonlijk begeleider voor.
* Vanwege de Corona maatregelen hebben de vertrouwens personen vrijwel geen bezoeken aan De Buurderij kunnen brengen. De bewoners weten hoe zij hen, indien nodig, kunnen benaderen.

### Speerpunten 2021

* CTO kiezen uit instrumenten waaier
* Uitstroom proces auditen om te ontdekken waar verbeterpunten liggen met als doel verhogen aantal ingevulde exitlijsten.
* Aanpassen exitvragenlijsten ouders

# Medewerkers als spil van de organisatie

Het De Buurderij beschikt over enthousiaste, gemotiveerde medewerkers. Zij werken vanuit hun passie, mogelijkheden en betrokkenheid. Zij staan voor onze cliënten en proberen te leren van hun collega's en van zichzelf.

## Tevredenheid en verzuim

De Buurderij streeft naar tevreden medewerkers en een verzuimpercentage van < 4%.

De Buurderij houdt elke drie jaar een medewerkers tevredenheidsonderzoek. In 2021 vindt deze wederom plaats.
Met ingang van 2021 zal ook bij uitstroom van een medewerker een vragenlijst aangeboden worden om meer inzage te krijgen in hoe het werken bij De Buurderij wordt ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Verzuim: < 2 %
In 2020 heeft De Buurderij op basis van de in 2019 afgenomen RI&E het Arbobeleid aangepast en een contract gesloten met Arbodienst ‘&Wij’.

## Deskundigheidsbevordering

De Buurderij heeft ook in 2020 geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van de medewerkers door een ruim budget voor de scholing van medewerkers vrij te maken en door de medewerkers actiever te attenderen op leerzame lezingen, workshops en cursussen.

## Reflectie in teams

### Zelfsturende teams

Binnen De Buurderij zijn wij eind 2019 gestart met zelfsturende teams. Via zelfsturende teams proberen wij te voorkomen dat wij een logge organisatie worden waarin onze korte lijntjes verloren gaan en onze medewerkers gedemotiveerd raken. Zelfsturing is dus geen doel, maar een middel om efficiënte, cliëntgerichte zorg te verlenen door een vakbekwame professional. Zelfsturing motiveert onze medewerkers om de regie te nemen en actief mee te werken aan de ontwikkeling van de cliënt, het team en onze organisatie. 2020 is het jaar van het implementatieproces. Op teamniveau merken wij dat onze medewerkers aan het aftasten zijn wat de mogelijkheden zijn die een zelfsturend team hen biedt. Wij vernemen positieve geluiden, omdat medewerkers via de zelfsturing meer vertrouwen vanuit de organisatie voelen.
Via o.a. de cursus oplossingsgericht wordt er getracht de medewerkers meer bewust bekwaam te laten opereren. Hier wordt ook binnen de POP-gesprekken aandacht aan besteed. Welke competenties ervaren medewerkers als een uitdaging en waar zouden ze graag meer verdieping in willen realiseren. Door hierop in te zetten wordt zelfsturing steeds natuurlijker.

### Intervisie

Intervisie is bewust veranderen. Het is een vorm van deskundigheidsbevordering, waarbij professionals een beroep doen op collega’s om inzicht te krijgen in werk gerelateerde vraagstukken. Binnen de Buurderij Balloo zijn 2 intervisiegroepen die worden ondersteund door een externe intervisiebegeleider. De intervisiegroepen komt eens per zes weken bij elkaar. In elke bijeenkomst staat steeds een persoonlijke of groepsinbreng centraal. Op een gestructureerde wijze wordt de vraag van de inbrenger(s) verkend en wordt gekeken naar welke stap(pen) kunnen worden gezet naar verandering.

De coronamaatregelen hebben ook gevolgen gehad voor de intervisie. Elke intervisiegroep heeft in 2020 3 bijeenkomsten gehad.

Dit is wat de deelnemers in 2020 zeggen over het belang en de waarde van intervisie:

*“Door het delen van mijn ervaringen op situaties krijg ik inzichten en meningen van mijn collega's en kan ik hier zelf in groeien.”*

*“Het zorgt voor bewustwording dat bepaalde situaties voor een ander emotioneel meer doen dan bij mij, waardoor ik er op een andere manier naar ga kijken.”*

*“Wat het mij persoonlijk oplevert is dat ik me bewust ben van dat ik collega's nodig heb om verder te komen in mijn eigen leerproces. Ik ben snel geneigd om het allemaal zelf op te lossen, echter helpt me dat niet. Door middel van intervisie weet ik wat ik aan een ander heb en wat ik van hen kan verwachten.”*

*“Intervisie levert mij diepgang op in het contact met mijn collega's. We leren van elkaar en zorgen er voor dat we verder komen als team in zijn geheel.”*

*“Voor mij geeft het inzicht in situaties. Transparantie, openheid, vertrouwen in collega's. Maar ook inzicht in eigen handelen en acties.”*

*“Intervisie is voor het team een goede spiegel, zodat teamproces maar ook eigen groei inzichtelijk en mogelijk wordt. De intervisor speelt hierin een belangrijke rol!.”*

*“Door intervisie ontstaat er meer inzicht in elkaars denkwijze. Op die manier leren we elkaar als team nog beter kennen.”*

*“Ik vind het waardevol en steunend om te weten wat er binnen verschillende teamleden speelt.”*

*“Intervisie zorgt er voor dat er meer openheid in het team ontstaat.”*

### Casuïstiek besprekingen

Net als in 2019 hebben ook 2020 maandelijkse casuïstiek besprekingen plaatsgevonden. Onder leiding van de gedragswetenschapper gaan de begeleiders meer de diepte in: waar lopen zij tegen aan in de begeleiding van hun cliënten, wat gaat er juist goed? Hebben zij de cliënt goed in het vizier?
Het resultaat van de casuïstiekbespreking is dat specifieke bejegening wordt besproken en geëvalueerd. Vanuit gezamenlijk handelen van het personeel worden client specifieke doelen eerder gerealiseerd. Daarnaast is er ruimte tijdens de casuïstiekbespreking om in te zoomen en uitleg te verkrijgen over stoornissen en problematieken en daaraan gekoppelde bejegening.

### Professionele autonomie

Personeel gaf bij de POP gesprekken aan het erg fijn te vinden dat de organisatie aandacht besteed aan de wens om te ontwikkelen op het gebied van individuele competenties en vaardigheden. Ook de frequentie van de POP-gesprekken, minimaal twee jaarlijks wordt zeer gewaardeerd.
Uit de POP gesprekken blijkt dat in 2020 onze medewerkers op het gebied van deskundigheidsbevordering meer eigenaarschap tonen.
Immers, wij faciliteren onze medewerkers graag in hun professionele ontwikkeling, maar zij moeten zelf ook actief hieraan bijdragen. Door zelf na te gaan op welke gebieden zij zich willen ontwikkelen en hier onderzoek naar te doen, nemen zij de regie over hun eigen deskundigheidsbevordering. Een mooie ontwikkeling!

# De kwaliteit van onze zorg

Het De Buurderij streeft naar het bieden van zo goed mogelijke ondersteuning. In onze ogen is dat ondersteuning die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits-en veiligheidseisen. De behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de cliënt staan hierin centraal en zijn richtinggevend voor de te bieden ondersteuning. De ondersteuning komt tot stand in dialoog en samenwerking tussen cliënt en medewerker, waar nodig samen met zijn verwanten en/of naasten.

## Kwaliteit en veiligheid

Om ervoor te zorgen dat wij onze cliënten de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben hanteren wij uitsluitingscriteria en werken we met een individuele risicotaxatie bij de intake. Hiermee trachten wij het risico te verkleinen dat er zich een situatie voordoet waarin wij tekort schieten in onze deskundigheid en de cliënt niet de ondersteuning krijgt die hij nodig heeft.

Dankzij het verhoogde risicobewustzijn onder medewerkers, is risicomanagement goed ingebed binnen het De Buurderij. Er wordt meer en meer methodisch gewerkt en het gebruik van de Risico Inventarisatie en het signaleringsplan welke gekoppeld zijn aan het begeleidings- en behandelplan zit bij de meeste medewerkers in hun systeem. Elke begeleider heeft een geldig BHV certificaat en er vinden 2 jaarlijks ontruimingsoefeningen plaats. Het noodplan maakt onderdeel uit van het inwerkprogramma. Elke bewoner kent de vluchtroute en het belang van het oefenen.

### Vertrouwenspersoon

In 2020 zijn de vertrouwenspersonen niet benaderd.

### Incidenten en klachten

Indien er ongevallen of incidenten plaats vinden, wordt hierdoor onze medewerkers melding van gemaakt via het formulier ‘Meldingen Incidenten’. Deze meldingen gaan niet alleen over het doen en laten van de cliënt, maar ook onveilige situaties, handelingen van ouders en de begeleiders zelf. In 2020 zijn er 202 meldingen geweest. Van de brandincidenten waren er 15 vals alarm. De brandmeldinstallatie is derhalve opnieuw ingesteld.
Calamiteiten hebben zich in 2020 niet voorgedaan en ook zijn er geen klachten geweest.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Uit deze cijfers blijkt dat de medewerkers meldingsbereid zijn. De incidenten worden in de teamvergaderingen geëvalueerd en het team komt gezamenlijk tot een voorstel ter voorkoming/vermindering. De zorgcoördinator speelt hierbij een belangrijke rol want soms is het zaak om het incident eerder dan de geplande teamvergadering met de melder door te nemen en opvolging te geven aan de eventuele behoefte aan nazorg. De kwaliteitsmedewerker analyseert 2 maandelijks de incidenten en deze analyse wordt in het kernteam besproken waarna passende maatregelen getroffen worden.  |

## Interne audits

In 2020 heeft De Buurderij vier interne audits uitgevoerd. Onderwerpen waren

* voortgang binnen het zorgproces
* inwerken nieuwe medewerker
* medicatieproces
* voedselveiligheid

Verslagen en verbeterpunten zijn gedeeld met de teams.

# Conclusies

De belangrijkste conclusies uit het kwaliteitsrapport zijn:

## Waar zijn we trots op, wat gaat er goed?

* Er wordt methodisch gewerkt
* Medewerkers voelen zich meer en meer verantwoordelijk voor hun eigen casus dat wil zeggen dat zij meer professionele autonomie ontwikkelen.
* Wij staan als organisatie weer goed op de zorgkaart.

## Wat kan er beter?

* Zelfevaluatie en teamontwikkeling
* Er is blijvend aandacht nodig voor het toerusten van medewerkers d.m.v. scholing
* Externe visitatie implementeren in 2021

## Kwaliteitskalender

