

Kwaliteitsrapport 2021 De Buurderij



Inhoudsopgave

1.	Algemene Omschrijving De Buurderij	3
	Missie.....	3
	Visie	3
	Doelgroepen.....	3
	Organogram.....	4
	Medewerkers	4
	Cliënten	4
	Cliëntenraad	4
	Bouwstenen kwaliteitskader gehandicaptenzorg	5
2.	Bouwsteen 1: Werken met het persoonlijk plan: Zorg op maat.....	6
	Zorgproces in beeld	6
	Leefklimaat	6
	Incidenten en meldingen.....	7
3.	Bouwsteen 2: Cliëntervaringen.....	8
	Groepsgesprek.....	8
	Bewonersraad	8
	Individuele gesprekken.....	8
	Clienttevredenheidsonderzoek	8
	Exit vragenlijst	8
4.	Bouwsteen 3: De reflectie in teams	10
	Intervisie	10
	Casuïstiek besprekingen	10
	Professionele autonomie	11
	Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).....	11
5.	Bouwsteen 4: Audit en Visitatie	13
	Interne en externe audit	13
	Externe visitatie	13
	Conclusie	14
6.	Reactie Cliëntenraad op kwaliteitsrapport	15

1. Algemene Omschrijving De Buurderij

De Buurderij Balloo biedt 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 creëren we een goed aanbod voor ontwikkelingsproblematiek.

Samen met ouders, gezaghebbenden en andere belangrijke mensen ondersteunen we de bewoners met een professioneel en gespecialiseerd team in hun verdere ontwikkeling en/of leven.

De Buurderij is een centrum met een open leefklimaat. Dit wordt gekenmerkt door een veilige en gestructureerde omgeving waarin er veel aandacht is voor de individuele begeleiding/behandeling van de jongeren, er een goede sfeer heerst, de jongeren het idee hebben dat ze dingen (kunnen) leren en er een goede balans is tussen flexibiliteit en controle.

De twee locaties van de Buurderij zijn gesitueerd in een veilige omgeving. De locatie Balloo is gehuisvest in een voormalige boerderij en is gelegen aan de rand van het kleine dorp Balloo, 5 km ten oosten van Assen. De locatie Burgum is gelegen in een rustige woonwijk van het dorp.

	<u>Locatie Balloo</u>	<u>Locatie Burgum</u>
Naam:	Buurderij Balloo	Buurderij Burgum
Straat:	Baloo 94	Tussendijken 1
Postcode & Plaats:	9458 TD Balloo	9251 LW Burgum
Telefoonnummer:	0592 860 444	0511 845 360
Email	info@debuurderij.nl	
Website:	www.debuurderij.nl	

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 ontplooiën naar zijn of haar mogelijkheden. Het creëren van een passend leefklimaat is ondersteunend aan dat proces.

- Persoonlijke aandacht: contact maken, zichtbaar zijn en luisteren.
- Onvoorwaardelijkheid: nadruk op wie men is, niet op wat men doet.
- Betrouwbaarheid: doen wat je zegt en zeggen wat je doet. Afspraak is afspraak.

Doelgroepen

De doelgroepen zijn jongeren en (jong) volwassenen met ontwikkelings- en gedragsproblematiek, al dan niet in combinatie met een verstandelijke beperking. We hebben als uitsluiting criteria m.n. drugsproblematiek en psychiatrische stoornissen.

Organogram

Het bestuur van de Stichting Buurderij bestaat uit:

Raad van Toezicht (RvT)

(onbezoldigd):

Dhr. P. de Lange

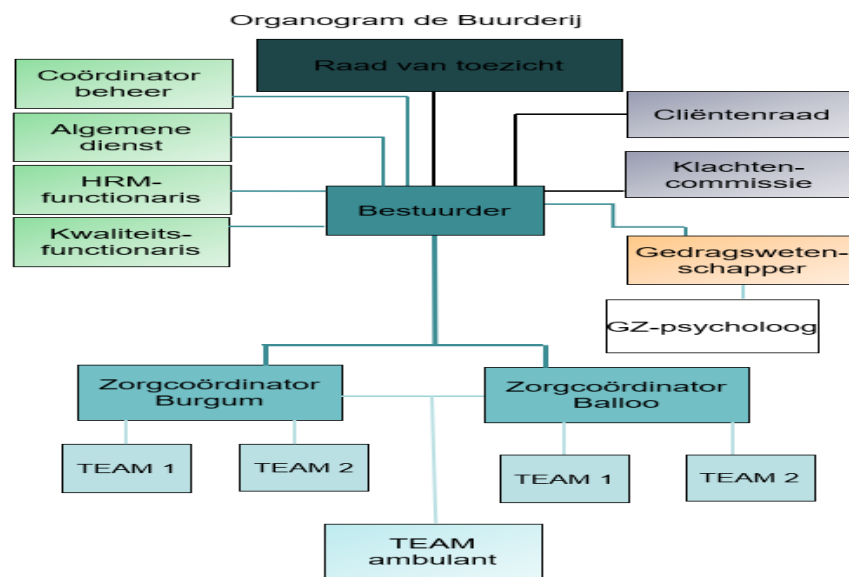
Dhr. F.

Colenbrander

Mw. A. Nieborg

Bestuurder

Dhr. K. Janssens



Medewerkers

In 2021 zijn er 11 medewerkers uit dienst gegaan en 9 in dienst gekomen. Op 31 december 2021 waren hadden er 39 medewerkers een dienstverband bij De Buurderij. Het verzuimpercentage ligt met 2,7% ruim onder de streefnorm van 4%. In werkelijkheid is dit cijfer wat hoger omdat we kort verzuim (1 á 2 dagen) niet bijhouden in het verzuimoverzicht. Vanaf 2022 gaan we dit bijhouden in het roostersysteem Tactiplan.

Cliënten

In 2021 zijn er 59 cliënten in zorg geweest.

Dagbesteding: 1	Jeugdwet: 20
Ambulant: 16	WMO: 14
24uur zorg: 42	WLZ: 5

In totaal zijn in 2021 15 cliënten uit zorg gegaan, 9 vanuit de Jeugdwet en 4 vanuit WMO. De reden van uitstroom is als volgt verdeeld:

Aantal cliënten	15	100 %
Volgens plan	9	60%
Voortijdig: eenzijdig door de aanbieder	3	20%
Voortijdig, eenzijdig door client	0	0%
Voortijdig in overeenstemming	3	20%

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. Leden zijn vertegenwoordigers (ouders) van cliënten van De Buurderij. De cliëntenraad bestond aan het begin van het jaar uit 3 leden vanuit de locatie Balloo: een (onafhankelijk) voorzitter, een secretaris en een lid. In 2021 is gestart met het uitbreiden van de cliëntenraad met ouders van cliënten uit Burgum.

De cliëntenraad heeft in 2021 drie keer vergaderd, door de coronamaatregelen is dit minder dan gebruikelijk. In haar jaarverslag geeft de CR aan dat er ook dit jaar geen bijzondere reden tot zorg was, wat betreft het reilen en zeilen van de Buurderij. Hierdoor konden zij de focus voornamelijk

leggen op professionalisering van de CR m.b.t. nieuwe wetgeving, verruimd medezeggenschap en uitbreiding van de cliëntenraad. Het jaarverslag is op de website gepubliceerd.

Bouwstenen kwaliteitskader gehandicaptenzorg

We hanteren de bouwstenen uit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 en gaan hier in de volgende hoofdstukken op in.



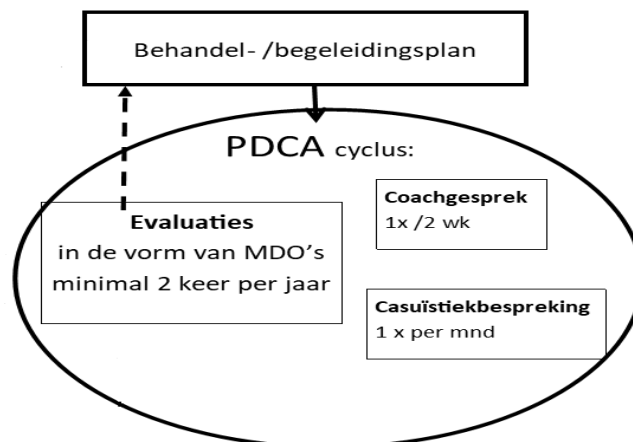
2 Bouwsteen 1: Werken met het persoonlijk plan: Zorg op maat

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 zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) ingezet. Deze leiden mede tot afspraken en doelen waaraan we werken. Dit alles gebeurt in samenwerking met cliënten en hun systeem. Begeleiders hebben in 2021 de training 'werken met de ZRM' gevolgd.

In de behandeltrajecten speelt het sociaal competentie model een grote rol. Er wordt begeleiding en behandeling geboden waarbij nieuwe vaardigheden aangeleerd worden zodat de mogelijkheden van de cliënten vergroot worden en ze daardoor adequaat kunnen functioneren in de maatschappij. De begeleider probeert er actief achter te komen wat iemand beweegt, wat zijn behoeften zijn, om daar vervolgens bij aan te sluiten. We willen dat de cliënt zoveel mogelijk de eigen regie voert.

Het betrekken en vergroten van het netwerk van de cliënt is ook een belangrijk speerpunt in de ondersteuning en draagt bij aan de verbetering van het functioneren van de cliënt. Belangrijke naasten kennen onze cliënten vaak beter dan wij de cliënt ooit zullen kennen en zijn daarmee van grote waarde. 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.

Zorgproces in beeld



Tijdens het zorgproces werken we met een cyclus van coachgesprekken, multidisciplinair overleg (MTO) en casuïstiekbesprekingen. De coachgesprekken en MDO's geven de persoonlijk begeleider input om het plan samen met de cliënt bij te sturen.

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

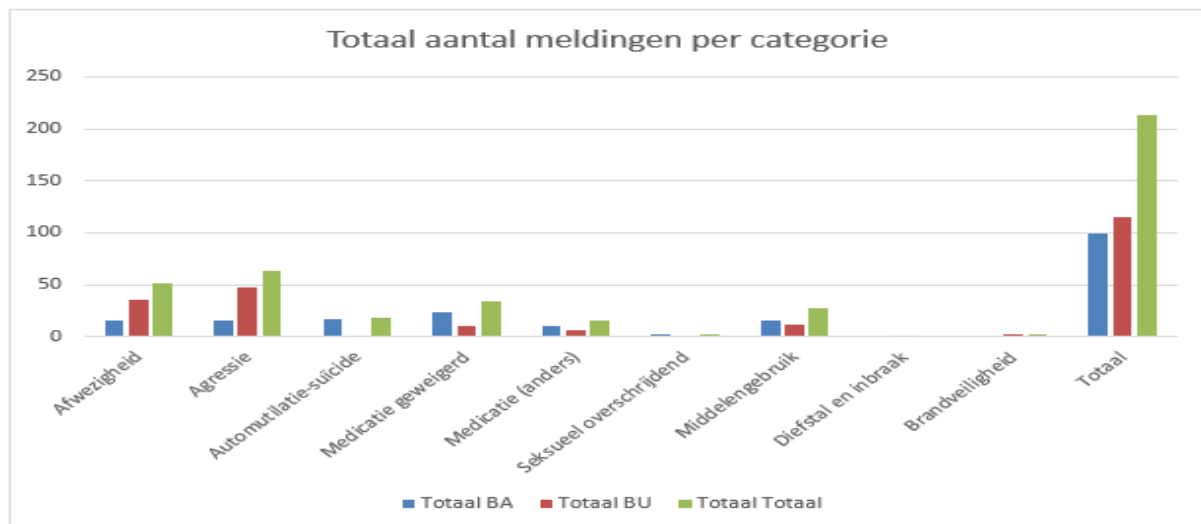
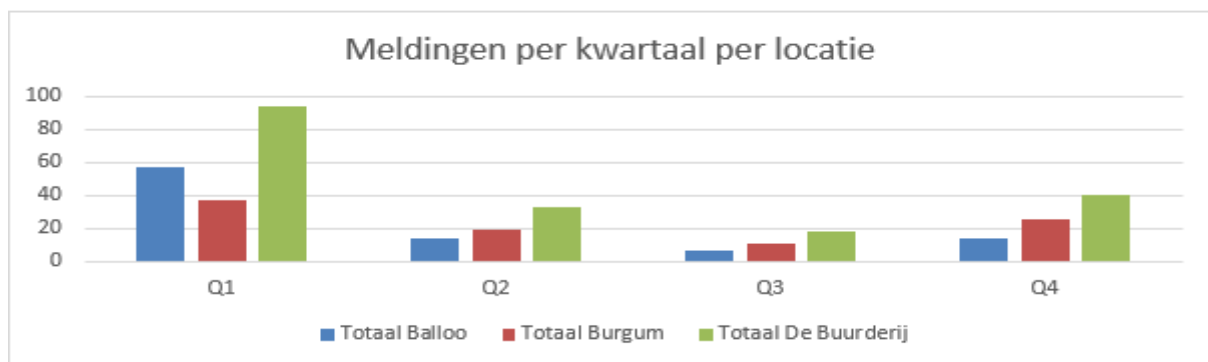
Leefklimaat

In 2021 is de veiligheidscultuur van beide locaties in beeld gebracht aan de hand van de veiligheidsladder. Hier komt een proactieve veiligheidscultuur uit naar voren wat aangeeft dat er veel veiligheid wordt ervaren. We willen dit continueren en blijven aandacht geven aan een veilig leefklimaat. De uitgangspunten van Peer van der Helm hanteren we hierbij.

Incidenten en meldingen

Incidenten willen we graag zoveel mogelijk voorkomen. Daarom leggen we die vast, bespreken ze en zetten interventies in. De incidentmeldingen worden in het ECD geregistreerd en komen rechtstreeks bij de zorg coördinatoren in de mailbox binnen. Deze worden in de teamvergaderingen geëvalueerd en het team komt gezamenlijk tot een voorstellen ter voorkoming/verbetering van de geconstateerde situatie. Indien nodig wordt het incident eerder dan de geplande teamvergadering besproken tussen de zorg coördinator en de melder besproken.

De kwaliteitsmedewerker heeft per kwartaal de incidenten geanalyseerd, zie Incidenten-Klachten. Deze wordt in het kernteam besproken en genotuleerd. In 2021 zijn er in totaal 214 meldingen geweest. Dit aantal is vergelijkbaar met 2020. Toen waren er 202 meldingen waarbij Burgum pas in het tweede kwartaal erbij kwam. De meldingen zijn daarom relatief gezien gedaald ten opzichte van 2020. Hieronder een verdeling naar kwartalen en categorieën.



In het eerste kwartaal zijn er relatief veel meldingen. In het derde kwartaal zijn er erg weinig meldingen. Toch zijn er geen duidelijke trends te zien bij specifieke cliënten, groepen of medewerkers waar veel meldingen zijn. Incidenten komen bij alle groepen voor. De meldingen leiden niet tot wijzigingen in het beleid.

In 2021 zijn er geen calamiteiten en klachten geweest. Er zijn geen signaleringen vanuit het klachtenportaal Zorgbelang gekomen. De vertrouwenspersoon is niet benaderd. Begin 2022 zal de vertrouwenspersoon een mailing rondsturen om de medewerkers te wijzen op de mogelijkheid om contact op te nemen.

3. Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

Onze begeleiding sluit aan bij de behoeften en wensen van onze cliënten. We vragen onze bewoners regelmatig wat ze vinden van onze zorg en begeleiding. Dit doen we op verschillende manieren.

Groepsgesprek

Op de locaties wordt wekelijks een groepsgesprek gepland. Tijdens het groepsgesprek zijn alle bewoners van de betreffende groep bij aanwezig samen met de dienstdoende medewerkers. Bewoners kunnen agendapunten inbrengen. Er wordt gesproken over hun verblijf bij de Buurderij, waar ze tegen aanlopen en wat er bijvoorbeeld verbeterd kan worden. Met name in Burgum is dit in 2021 niet wekelijks gebeurt. Dit wordt in 2022 weer structureel uitgevoerd. De TipTop-methode wordt ingezet.

Tijdens het eerste groepsgesprek van de maand wordt er een speciaal thema centraal gesteld. Dit thema wordt door de groep zelf gekozen. Voorbeelden hiervan zijn: politie en justitie, eten en drinken, studiekeuze en werk.

Bewonersraad

Het streven is om maandelijks een bewonersraad te houden. Bij dit overleg zijn twee cliënten van elke woongroep aanwezig. Er wordt met de cliënten gesproken over het wonen op de Buurderij in zijn geheel, niet specifiek over de groep waar zijn verblijven. Denk hierbij aan aanschaf materialen, ontplooiën van activiteiten, informeren en brainstormen over diverse thema's die spelen. Dit gesprek wordt voorgezeten door de zorg coördinator. In 2021 is dit door corona minder frequent geweest dan de bedoeling was. In 2022 wordt dit weer maandelijks georganiseerd.

Individuele gesprekken

De cliënten hebben een coach waarin zowel de begeleider als de cliënt zaken kunnen bespreken. Hierbij gaat het om doelen, het betrekken van het informele netwerk/ familie, therapie, school, perspectief, eigen regie en dergelijke.

Tijdens de (tussen)evaluaties wordt de voortgang besproken waar ook ouders/verzorgers bij aanwezig zijn.

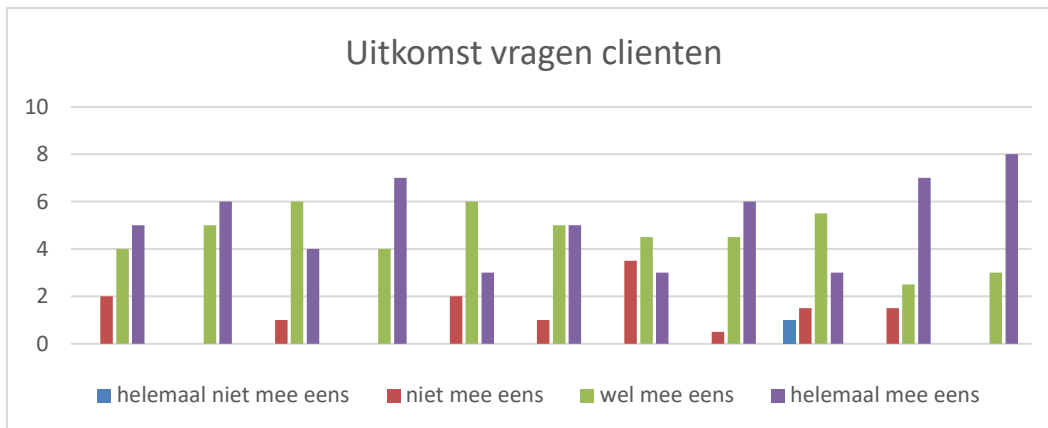
Clienttevredenheidsonderzoek

Door middel van een driejaarlijks uitgevoerd client-tevredenheidsonderzoek. In 2022 zal het onafhankelijk onderzoek uitgevoerd worden door Ipso Facto.

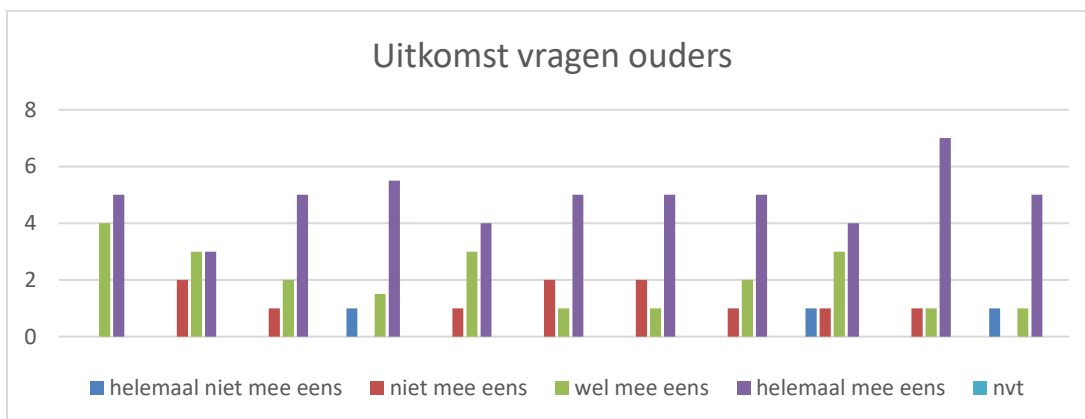
Exit vragenlijst

De mate van tevredenheid is af te meten aan de exit-vragenlijsten die ingevuld worden wanneer een client uit zorg gaat. Zowel cliënten als ouders wordt gevraagd om de vragenlijst in te vullen.

Van de 15 uitgestroomde cliënten, zijn er 11 exit-vragenlijsten ingevuld door cliënten en 9 door ouders. Hieronder staan de vragen die gesteld worden.



1. De behandeling en/of begeleiding bij De Buurderij is goed verlopen.
2. Ik heb voldoende geleerd om na dit traject zelf verder te gaan.
3. De Buurderij heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond.
4. Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb.
5. Ik heb door de begeleiding van De Buurderij meer vertrouwen in de toekomst.
6. De Buurderij zocht de samenwerking met mij.
7. Ik ben door De Buurderij geholpen met waarvoor ik kwam.
8. Ik voelde me serieus genomen door De Buurderij.
9. Er is voldoende bereikt door de begeleiding bij De Buurderij.
10. De medewerkers van De Buurderij deden hun werk goed.
11. Ik voelde me veilig bij in het contact met De Buurderij.



Als eindcijfer is er gemiddeld door de cliënten een 8,2 gegeven en door ouders een 8,1 als score over de tevredenheid van de zorg bij de Buurderij. Dit geeft aan dat vertrekkende cliënten en hun ouders erg tevreden zijn geweest over de verleende zorg.

De vragen die aan ouders gesteld worden, zijn veelal dezelfde als voor cliënten. Deze worden herschreven zodat ze voor ouders van toepassing zijn.

4. Bouwsteen 3: De reflectie in teams

We werken aan de professionele autonomie van de individuele begeleider die als regiehouder werkzaam is binnen de casus. Mogelijkheden tot reflectie worden op verschillende manier geboden.

Intervisie

Per locatie zijn er twee intervisiegroepen die worden ondersteund door een externe intervisiebegeleider. De intervisiegroepen komt eens per zes weken bij elkaar. De coronaomstandigheden en -maatregelen hebben ook gevolgen gehad voor de intervisie. Bijeenkomsten hebben daarom soms op locatie maar soms ook online plaatsgevonden.

Intervisie is een manier om met collega's te leren. Leren over vragen, problemen en successen uit het dagelijkse werk. Er komen onder andere normen en waarden, voorkeursstrategieën aan de orde en mogelijkheden tot verandering in relatie tot individuele en groepsontwikkeling. Tijdens een intervisiebijeenkomst staat een vraagstuk van één van de deelnemers centraal. Dit wordt de persoonlijke inbreng genoemd. De andere deelnemers nodigen de inbrenger van het vraagstuk uit om verschillende perspectieven in te nemen. Dit wordt gedaan door het stellen van onderzoekende vragen. Elke intervisiebijeenkomst kent dezelfde basisstructuur. Binnen de basisstructuur wordt per keer een aanpak gekozen die bij de inbreng past.

De basisstructuur van intervisie bestaat uit de volgende onderdelen.

- Warming up: Iedere bijeenkomst start met een korte vraag op opdracht voor alle deelnemers.
- Terugblik: Er wordt teruggekeken naar de vorige intervisiebijeenkomst en de inbreng tijdens de vorige bijeenkomst. De inbrenger doet verslag van hoe deze aan de slag is gegaan met de uitkomsten van de vorige bijeenkomst.
- Inbreng: De inbreng van een deelnemer wordt onderzocht. Er wordt in verschillende rondes vragen gesteld, de kern van het verhaal benoemt en complimenten gegeven. Indien gewenst kan de inbrenger de andere deelnemers vragen om advies. De inbreng wordt afgesloten met het formuleren van concrete acties die de inbrenger gaat ondernemen.
- Thema van de inbreng: Er wordt gezamenlijk besproken wat andere deelnemers herkennen vanuit de ingebrachte inbreng. En wat de intervisie voor hen heeft opgeleverd.

Deelnemers zeggen het volgende over hun ervaring met en de waarde van intervisie:

"Ik zie het als mogelijkheid om persoonlijke knelpunten te bespreken"
"Er wordt open gesproken, goed geluisterd en ook worden er kritische vragen gesteld"
"De intervisiebegeleider zorgt voor aanscherping van de vragen die we stellen"
"Biedt de mogelijkheid om als persoon en team te leren en te groeien"
"Geeft mij als begeleider richting en houvast"
"Het geeft nuttige inzichten"
"Het helpt bij het hebben en houden van onderling vertrouwen"
"Er is ruimte voor mij als professional"
"Het is veilig en vertrouwd. En er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan"
"Door de manier waarop we werken in intervisie wordt ik geprikkeld om op mezelf te reflecteren"
"We creëren veiligheid in het team"
"Het zorgt voor een hogere kwaliteit van zorg"

Casuïstiek besprekingen

Maandelijks is er casuïstiek bespreking. Tijdens dit overleg worden er diagnoses, knelpunten en casussen ingebracht onder auspiciën van de GZ psycholoog. De begeleiders gaan de diepte in: waar lopen ze tegenaan in de begeleiding van hun cliënten en wat gaat er juist goed? Is de cliënt goed in het vizier? Specifieke bejegening wordt besproken en geëvalueerd. Vanuit gezamenlijk handelen van de begeleiding worden client-specifieke doelen eerder gerealiseerd. Daarnaast is er ruimte om in te zoomen en uitleg te verkrijgen over stoornissen en problematieken met daaraan gekoppelde bejegening. Er wordt soms klinische uitleg gegeven over de bewoners. Eveneens worden de trajecten met elkaar uitgewerkt en afspraken gemaakt ten gunste van deze trajecten. Hierbij gaat het doorgaans over de bejegening en methodisch handelen.

Professionele autonomie

In 2021 hebben we de taakvolwassenheid vergroot bij de persoonlijke begeleiders ten gunste van de professionele autonomie. Enerzijds is dit besproken binnen de POP-gesprekken en anderzijds binnen de teamvergaderingen en casuïstiek. Het gaat hierbij om de competentie plannen en organiseren, voortgangsccontrole, oordeelsvorming en besluitvaardigheid.

We hebben situaties besproken waarin medewerkers zelf beslissingen kunnen maken. Het behandel- en of begeleidingsplan moet gereed zijn en het zelf bijhouden van de coachgesprekken en MDO's binnen het behandeltrajectoverzicht. Dit overzicht heeft een meer prominente plaats gekregen om met elkaar te sturen op de trajecten. Er is een aandachtsfunctionaris behandeltrajectoverzicht en persoonlijk begeleiders zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van de desbetreffende gegevens.

Het formulier van het POP-gesprek is uitgebreid en daarin is het coachschap meer centraal gesteld. Coaches beschrijven hun eigen kernkwadrant en delen die met elkaar.

Het vergroten van het eigenaarschap bij bewoners als bij coaches is gestart in 2021: meer regie en verantwoordelijkheid voor hun eigen traject laten nemen waar mogelijk. Coaches hebben in 2021 meer verantwoordelijkheid gekregen in het op orde houden van het dossier. Zij zijn immers het best op de hoogte van hun eigen casussen. Praktisch betekent dit het monitoren van de voortgang, het verkrijgen van handtekeningen op stukken, het planmatig wegzetten van evaluaties, het agenderen van casussen binnen de casuïstiek, het uitzetten van acties op gedrag, gebeurtenissen, het betrekken van het (informele) netwerk.

Scholing

Om professionele autonomie te ontwikkelen wordt er ook veel aandacht besteedt aan training. Naast de verplichte scholing als BHV en Medicatiegebruik, zijn de volgende trainingen gevolgd: Brainblocks, Girls talk, Gebruik Meldcode, AVG, Werken met het Vlaggensysteem, Praktijkbegeleider als Coach en Oplossingsgericht Werken. Ook voor 2022 is er een uitgebreid scholingsprogramma samengesteld.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In de maand mei is een medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Hieronder geven we de conclusies en verbeterpunten weer.

- Het onderzoek is 100% ingevuld wat een grote betrokkenheid laat zien.
- De Buurderij scoort een 8. De doelstelling van een tevredenheidsscore van >7 is ruim behaald.
- Er is behoefte aan meer uitdaging in het werk. Door middel van meer ambulante casussen aan te nemen kan in deze behoefte worden voorzien. Doel is om per meer ambulante trajecten te faciliteren. Dit is opgenomen in het jaarplan 2022.

- Daarnaast wordt er veel scholing geboden waardoor de uitdaging in het werk kan toenemen. Medewerkers worden expert binnen de organisatie. In het POP en jaargesprek wordt over de wensen en ontwikkelingen gesproken.
- Er zal nog meer aandacht voor de balans privé-werk/belasting-ontspanning zijn. Roosteren binnen een kleine organisatie met verschillende soorten dienstverbanden blijft een uitdaging waarin het in overleg geven en nemen is. De pauzes zijn in het rooster vastgelegd.
- Bij de Buurderij zijn de agressie incidenten voornamelijk verbaal en/of betreft het gooien met of schoppen tegen spullen. Zelden zijn de incidenten fysiek op de persoon. Bij het doen van een melding was er geen onderscheid tussen (buitensporige) fysieke of verbale agressie. Dit is aangepast.
- Communicatie tussen bestuurder en medewerkers kan beter. De bestuurder zal in de toekomst vaker aansluiten bij het teamoverleg of het team via de zorgcoördinatoren informeren. Communicatie tussen medewerkers kan beter. De zorgcoördinatoren pakken dit op als onderwerp in de teamvergaderingen.
- De Buurderij is dermate klein dat er weinig tot geen doorgroeimogelijkheden zijn binnen de eigen organisatie. Daarom wordt er veel in de breedte geïnvesteerd. Medewerkers zijn tevreden over het scholingsaanbod en de mogelijkheid tot persoonlijke ontwikkeling. POP gesprekken worden als positief ervaren maar kunnen naar een hoger plan getild. Er is een nieuw format gemaakt waar eind 2021 mee gestart is.

5. Bouwsteen 4: Audit 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. Eerder zijn de tevredenheidsonderzoeken, exit-vragenlijsten en incidentmeldingen al besproken. Daarnaast onderzoeken we onze eigen processen door middel van audits en externe visitatie.

Interne en externe audit

In 2021 zijn de volgende interne audits uitgevoerd:

- Eigen regie van cliënten
- Voortgang binnen het zorgproces
- Inwerken nieuwe medewerker
- Medicatieproces
- Voedselveiligheid
- Totale kwaliteitssysteem

De uitkomsten van de audits waren positief. Ook de externe audit was een bevestiging dat het kwaliteitsmanagementsysteem goed functioneert. Er waren een paar aandachtspunten. De ene betrof de signaleringsplannen. Deze zijn wel aanwezig in elk dossier maar het is niet altijd inzichtelijk of ze ook geëvalueerd worden. Het andere punt betrof het gele kaartensysteem wat incidenteel wordt ingezet. Dit kan een meer structurele vorm krijgen en eenduidiger in het behandelplan worden opgenomen. Deze onderdelen zijn als verbeterpunt opgenomen in het verbeterregister waarop acties worden uitgevoerd.

Externe visitatie

Na onderzoek naar een vergelijkbare instelling als de Buurderij hebben we in voorjaar de eerste contacten gelegd met B-Point uit Emmen. De eerste afspraak heeft plaatsgevonden op vijftien september met de twee eigenaren en de kwaliteitsmedewerker. Dit gesprek was met name gericht op kennismaking van beide organisaties. We hebben onder andere gesproken over de inrichting van de cliëntenraad. De cliënten bij De Buurderij worden vertegenwoordigd door ouders. Bij B-Point door de bewoners. In 2022 kunnen wij onderzoeken of dit ook geschikt is voor De Buurderij. Voor acht december was een tweede afspraak gepland bij B-Point. In verband met een corona-uitbraak heeft de afspraak niet door kunnen gaan. Daarom hebben we besloten om feedback op elkaars kwaliteitsrapport te geven.

B-point heeft het rapport gelezen en laat weten dat het een mooi compact rapport is. Zij geven aan dat er niet (altijd) aangegeven wordt of een ingezette actie effectief is en in welke mate. Hier gaan we volgend jaar meer aandacht aanbesteden.

Conclusie

De belangrijkste conclusies uit het kwaliteitsrapport zijn:

- Er wordt methodisch en cyclisch gewerkt.
- Medewerkers zijn erg tevreden over het werken bij De Buurderij.
- Cliënten die uit zorg gaan geven aan dat ze erg tevreden zijn over de geleverde zorg.

Speerpunten voor 2022

- Uitvoeren van het Clienttevredenheidsonderzoek.
- Onderzoeken of cliënten zelf in cliëntenraad kunnen plaatsnemen.
- Structureel houden van bewonersraad.
- Inzicht krijgen in kort verzuim.
- Vergroten van eigenaarschap bij bewoners als bij coaches.
- Deskundigheidsbevordering onder andere door een uitgebreid scholingsplan.

6. Reactie Cliëntenraad op kwaliteitsrapport

Dit robuuste rapport laat een solide organisatie zien, dat vertrouwen geeft in een gezonde toekomst. De Cliëntenraad is over het algemeen zeer tevreden met de gang van zaken binnen de Buurderij. Deze heeft laten zien te willen investeren in een zorginstelling met potentie op een prachtige locatie in Balloo, ondanks de zorgelijke ontwikkelingen en overheidsbezuinigingen binnen de branche. Er zijn een aantal dingen onduidelijk:

- Het organogram is niet geheel duidelijk en lijkt incompleet.
- Het noemen van alle samenwerkingspartners, zoals de naam van de intervisor.
- Het kwaliteitsrapport zou meer aandacht kunnen geven aan de resultaten van uitgevoerde acties (MTO's, audits, etc.).

De genoemde punten ziet de cliëntenraad in een volgend rapport graag aangepast indien van toepassing.

Daarnaast zijn er een aantal onderwerpen waar de cliëntenraad het komend jaar graag over in gesprek wil met De Buurderij.

- De communicatie tussen Bestuur en Cliëntenraad.
- Doorspreken over de doelgroep van De Buurderij.
- Bespreken van de uitkomst van de exit vragen.
- Meedenken in het genoemde speerpunt m.b.t. het opnemen van cliënten in de cliëntenraad.