

Daar doen we het voor!

1. Terugblik op de prioriteiten van 2021

In dit kwaliteitsrapport kijken we terug op de kwaliteit van de zorg van het afgelopen jaar, maar kijken we ook voorzichtig vooruit naar het jaar 2022. Helaas is corona in het jaar 2021 niet uit ons leven verdwenen. Er waren perioden van versoepelingen, maar ook strengere maatregelen. Met jullie samen hebben we ons ingezet om ervoor te zorgen dat de zorg niet in gevaar kwam. Zowel voor jullie als de medewerkers heeft dat flexibiliteit gevraagd en dit was niet altijd makkelijk. Voor jullie betekende dit dat er niet altijd een(zelfde) vertrouwd gezicht aanwezig was op de locatie. Het was belangrijk om hierover met jullie in gesprek te blijven wij hebben ervaren dat jullie begripvol waren en creatief hebben meegedacht bij het vinden van oplossingen. Dat was fijn om te zien!

Afgelopen jaar hebben we een aantal doelen opgesteld voor 2021. Hieronder kijken we terug op of- en hoe deze doelen behaald zijn:

Samenzeggenschap - Cliëntenraad

In 2020 is er geen cliëntenraad geweest voor de locaties in Almere. In 2022 zal daarom opnieuw worden gestemd hiervoor. Op Klein Rhijnvis is wel een cliëntenraad aanwezig, maar deze werkt niet samen met Almere, omdat zij zich in een andere regio bevinden. Elke week komt deze cliëntenraad bij elkaar om verschillende onderwerpen te bespreken.

Cliënttevredenheid

Wij willen graag weten hoe jullie het dagelijks leven ervaren. Hoe tevreden ben ik is een centrale vraag. Om dat te weten gaan we samen hierover tijdens de toekomstbesprekingen in gesprek en leggen dit vast. Graag zouden dit voor iedereen die bij ons woont en leeft willen doen. Helaas is ons dat niet voor de volle 100% gelukt en gaan we

Inhoudsopgave:

1. Terugblik op de prioriteiten van 2021	Pag. 1
2. Hoe is met ons?	Pag. 2 t/m 4
3. Wat vinden jullie ervan?	Pag. 4
4. Wat vinden anderen ervan?	Pag. 5
5. Prioriteiten voor 2022	Pag. 6

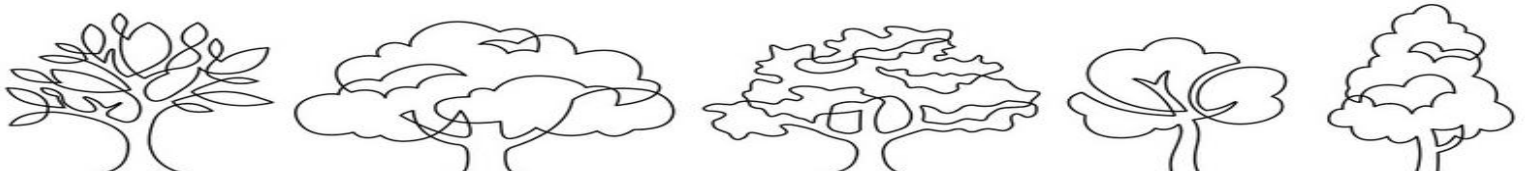
ons best doen om deze score volgend jaar, samen met jullie, wel te halen.

Wet Zorg en Dwang

In 2020 is de Wet Zorg en Dwang van start gegaan. Deze wet schrijft voor dat je tot niets mag worden gedwongen, maar moet instemmen met afspraken die met jou worden gemaakt. Doenersdreef Zorg vindt het heel belangrijk het traject samen met jullie te bespreken en vorm te geven; het is immers jullie traject en daar dien je je goed bij te voelen. Daarom dat er open gesprekken gevoerd blijven worden en er met jullie samen wordt gekeken naar passende oplossingen.

Het is best een ingewikkeld onderwerp en er is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar om jullie te ondersteunen bij vragen die er zijn. We zien dat jullie vorig jaar contact hebben gezocht met deze vertrouwenspersoon en zijn hier blij mee.

Samen met deze cliëntvertrouwenspersonen hebben wij besloten in 2022 onderzoek te gaan doen naar de mogelijkheid om ons in te schrijven als WZD-locatie. De manier waarop wij werken, jullie betrokkenheid bij jullie traject en het voeren van open gesprekken verandert hierdoor niet. De registratie helpt ons om ons op een juiste manier aan deze nieuw, lastige wet te houden.



Vertrouwenspersonen Wet zorg en dwang en klachten in de zorg

Door de coronamaatregelen in 2021 is het niet op alle locaties gelukt om kennis te maken met de cliëntvertrouwenspersonen. Voor Almere werken er twee dames, Marcella en Renuka, aan wie je al je vragen kunt stellen en ook klachten bij kunt indienen over de begeleiding en zaken waar je het niet mee eens bent. Voor Klein Rhijnvis in Hulshorst werkt er nog een derde dame, Jessica. Alle drie de cliëntvertrouwenspersonen werken niet bij Doenersdreef Zorg en hebben geheimhoudingsplicht. Hun werk is het om een vertrouwelijk gesprek te voeren met de jongeren en hen te helpen bij klachten. We hopen in 2022 kennis te kunnen maken met hen op de locaties.

2. Hoe is het met ons?

Van Nieuwegein naar Hulshorst

Het team en de bewoners van Nieuwegein hebben een spannend jaar achter de rug. Er werd heel erg uitgekeken naar de verhuizing naar Klein Rhijnvis in Hulshorst. Dit gebeurde in oktober 2021. Niet alle bewoners en teamleden zijn meeverhuisd. Voor de



bewoners die niet meeverhuisden is gezorgd voor een andere woonplek en voor de medewerkers is in overleg besloten dat zij niet meer bij Doenersdreef Zorg zouden werken. Na de verhuizing hebben is er door jullie en de medewerkers samen gewend aan de nieuwe woonplek. Daarom heeft het even geduurd voordat er nieuwe bewoners welkom waren.

Om van Klein Rhijnvis een gezellige en warme woonplek te maken mochten jullie meedenken over de inrichting van de woonruimtes en de slaapkamers. We zijn er samen goed in geslaagd om er een gezellig

thuis van te maken en jullie zijn blij met de slaapkamers met eigen badkamer.



“We zorgen met elkaar, voor elkaar”

Op Klein Rhijnvis is plek voor 17 bewoners die houden van ontspannen en werken in de tuin, spelletjes doen en samen met elkaar aan tafel de dag doornemen. Met elkaar zorgen we voor een sfeer die, net als je thuis zou hebben, ontspannen is en je het gevoel geeft dat je het met elkaar goed hebt. Klein Rhijnvis wordt omringd door bossen en boerderijen en er is veel te doen, zoals werken in de moestuin, genieten van de natuur en het verzorgen van dieren. We vinden het belangrijk verbinding te hebben met de burens en de natuur. We zorgen met elkaar, voor elkaar!

Met alle activiteiten rondom de boerderij houden we rekening met iedereen om ons heen en natuurlijk de natuur.

Nieuw team Klein Rhijnvis

Klein Rhijnvis was vroeger een instelling voor oude mensen met dementie. Hier kwamen we achter toen we op zoek gingen naar nieuwe medewerkers voor het team. Doordat in Hulshorst bekend werd dat Doenersdreef Zorg de boerderij overnam en door kennis te maken met de buurt, hebben zich oud-medewerkers zich spontaan opgegeven als vrijwilliger of als medewerker en zijn per direct enthousiast aan de slag gegaan.

Uitdagingen

Verhuizen is een grote stap en een flinke uitdaging. Je weet niet hoe lang het duurt voordat medewerkers en jullie gewend zijn aan de nieuwe omgeving. Daarom hebben we steeds gekeken naar wat goed ging en wat beter kon. We dachten dat jullie het misschien wel heel lastig zouden vinden en



misschien emoties zoals boosheid of verdriet zouden voelen, maar dat bleek helemaal niet het geval. Dit zien wij als een groot compliment!

Corona heeft hierbij een beetje geholpen, want zo waren er door de maatregelen geen prikkels van buitenaf. Heel erg jammer is wel dat we het openingsfeest, de kennismaking met de burgemeester van Hulshorst en de Kerstmarkt niet door konden gaan. Maar in 2022 gaan we dit zeker opnieuw samen organiseren!

Verbinding



Ondanks dat het moeilijk was door corona, is het toch gelukt kennis te maken met de buurt. Eén van jullie werkt in het buurthuis en is onmisbaar geworden door het uitvoeren van allerlei klussen en gezelligheid voor de bezoekers van het buurthuis. Daarnaast heeft Klein Rhijnvis een aantal weilanden waar wij geen gebruik van maken. We hebben daarom met een aantal burens overlegd dat hun schapen en koeien bij ons op het land mogen grazen. Zo hebben wij een leuk uitzicht vanuit de woonkamer en is er contact tussen de jongeren en de dieren.

Tussen wal en schip

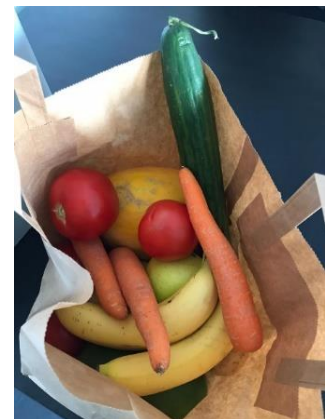
Jongeren met een LVB hebben moeite om mee te komen in de maatschappij. Er wordt veel van jullie gevraagd door school, werk, taal en digitalisering. Bovendien moet voor je 23^e levensjaar ook nog eens duidelijk zijn hoe de toekomst er gaat uitzien; is de zorg en begeleiding voor altijd of tijdelijk nodig? Als de begeleiding tijdelijk is, verandert er na je 23^e levensjaar een heleboel en dit brengt grote veranderingen met zich mee! Deze overgang is moeilijk en als dit niet goed lukt, kan je tussen wal en schip raken. Dit betekent voor jullie dat je soms lang moet

wachten op een eigen woning of een andere vorm van zorg. Wij doen met jullie samen ons best om dat te voorkomen maar helaas lukt dat niet altijd. Dit komt doordat allerlei wetten door elkaar lopen en dat is ingewikkeld. Maar we blijven ons best doen om hier aandacht voor te vragen en betrekken alle mensen die hier iets over te zeggen hierbij. We zullen dit elkaar moeten oplossen want we kunnen het niet alleen.

Gezonde leefstijl

In 2021 konden we weer voorzichtig beginnen met samen dingen doen. Omdat wij gezond leven belangrijk vinden letten we extra op gezond eten en bewegen. Op Nieuw-Caledonië maken we weekmenu's, wordt samen boodschappen gedaan en kan de lifestylecoach om hulp worden gevraagd. Eén keer per week koken we en eten we samen. Dat levert gezelligheid op en we eten gezond.

Jullie krijgen wekelijks ook een groente- en fruittasjes. Wat er in zit is iedere week een verrassing. Het tasje heeft ook een recept zodat jullie weten wat je kunt koken met de inhoud van het

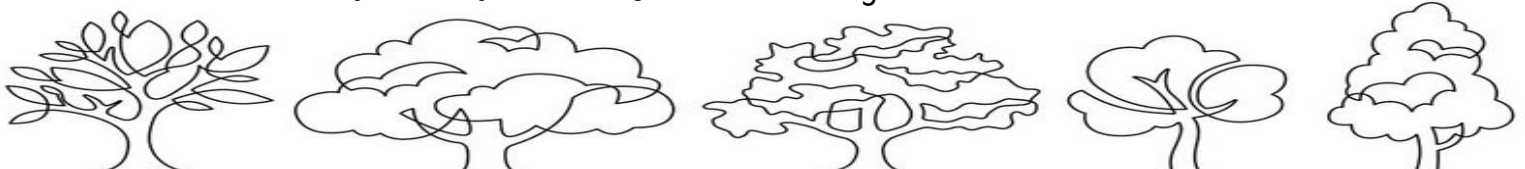


tasje. Helaas moesten we de sportruimte tijdelijk sluiten omdat dit door corona niet mocht. Gelukkig kon er later wel gesport worden op afspraak in de sportruimte. Voor de medewerkers werd een extra ruimte ingericht zodat ook de medewerkers konden blijven sporten.

Terugblik coronajaar

In 2021 heeft corona impact gehad op Doenersdreef Zorg. We raakten gewend aan de maatregelen, maar we werden er ook 'coronamoe' van. Tijdens deze periode is er steeds contact geweest met de Inspectie Gezondheid en Jeugd en de gemeente Almere over de stand van zaken met corona en coronamoeheid was voor hen ook heel herkenbaar.

De maatregelen, zoals geen bezoek ontvangen en de avondklok werden door de



jullie maar ook door ons als zeer moeilijk ervaren. Door in kleine groepjes samen dingen te doen, is geprobeerd om er toch het beste van te maken.

In 2021 konden we ons laten vaccineren tegen corona. Niet iedereen maakte de keuze om zich te laten vaccineren en soms was het best lastig om hier samen over te spreken. Wij vonden het belangrijk dat de gesprekken over het wel of niet vaccineren met respect voor elkaar gevoerd werden en dat er geluisterd werd naar elkaar. Gelukkig is dat bijna altijd gelukt.

BZW HouVast training

Eind 2021 hebben de medewerkers van team BZW en team NC de training HouVast gevolgd.

Door deze training krijgen de medewerkers nog meer kennis om jullie als jonge ouders te begeleiden en opvoedondersteuning te geven.



HouVast
Stut en steun voor gezinnen
van ouders met een LVB

Veiligheid

We vinden het belangrijk dat het voor iedereen veilig is. Veilig om te wonen en te leven maar ook veilig om te werken. We zorgen immers met elkaar, voor elkaar!. Alle incidenten die op locaties gebeuren daar leren we van doordat we het met elkaar bespreken. We kijken wat gaat goed, wat kan beter en wat is daar voor nodig.

Iedereen is wel eens niet ergens mee eens.. In dat geval is het mogelijk om een klacht in te dienen. En daar kun je hulp bij krijgen van iemand die niet bij ons werkt. Jullie hebben daar in 2021 geen gebruik van gemaakt.

Rapporteren in Mextra

In 2021 zijn wij helemaal over gegaan naar Mextra, omdat dit systeem beter aansluit bij jongeren met een LVB. De teams hebben allemaal trainingen gehad. Jullie hebben toegang tot je eigen dossier en kunnen lezen wat we over jullie vertellen. Niet iedereen wil dat maar als jullie hier later anders over denken dan kan dat natuurlijk wel.

3. Wat vinden jullie ervan?

Uitkomsten tevredenheid

Uit de gesprekken met jullie kunnen we meten hoe tevreden jullie zijn. Dit doen we met de methode Ben in Tevreden. In 2021 waren jullie over meer zaken in het leven tevreden dan in 2020. Dat komt omdat er in 2021 meer mogelijk was om te doen tijdens corona dat in het jaar 2020. We konden samen meer gezellige dingen doen. School was soms weer mogelijk en het was makkelijker werk te vinden of weer aan het werk te gaan.

Het is ons opgevallen dat de gesprekken over hoe tevreden ben ik? in 2021 minder waren dan in 2020. Het ziek worden van medewerkers door corona kan hiermee te maken hebben gehad. In 2022 gaan we dan ook proberen om meer gesprekken met jullie te voeren.

Over jullie financiën zijn jullie ook meer tevreden. Dat komt door de hulp van de budgetcoach. Hij ondersteunt jullie bij het overzicht krijgen op je financiën en het maken van afspraken voor het aflossen van schulden.

4

Cliënt over financiële hulp:

"Ik was heel terughouden met hulp accepteren van de budgetcoach, maar ik zie nu dat het de goede kant op gaat en ik samen met de budgetcoach werk aan een financieel gezonde toekomst."

"Ik durf weer te dromen"

Een van jullie heeft de mooie uitspraak gedaan "Ik durf weer te dromen". Na een zware behandeling in het ziekenhuis en alle zorg daarna heeft deze persoon een mooie toekomst. Door met elkaar voor elkaar te zorgen tijdens de strenge coronaperiode is het ons gelukt om deze persoon een mooie toekomst te geven.



4. Wat vinden anderen ervan?

Incidenten bewoners en medewerkers

Wanneer er een situatie niet goed verloopt en er sprake is van een ongeluk, een bijna-ongeluk of fout, dan wordt hiervan een melding gemaakt. Dit wordt een incidentmelding of MIC genoemd. Daarnaast kunnen medewerkers nu ook een MIM invullen; een registratie voor een incident die gebeurd is met de medewerker.

Niet alleen situaties die niet goed verlopen worden geregistreerd. Het is nu ook mogelijk een registratie te doen van geluksmomenten. We noemen dat een MIG.

"Ik ben sinds anderhalve maand volledig gestopt met blowen!"

"Ik ben schuldenvrij!"

"Na een lange periode van solliciteren heb ik een baan gevonden!"

"Wanneer de begeleider de cliënt een compliment en een schouderklopje geeft, verschijnt er een grote glimlach op het gezicht van de cliënt en ontvangt de begeleider een dikke knuffel van haar."

Tevredenheid begeleiders

Niet alleen vinden wij jullie tevredenheid belangrijk ook die van de medewerkers is belangrijk. Zo kunnen we zien wat gaat goed, wat kan beter en wat is daarvoor nodig. Zo zullen we in 2022 ook een vertrouwenspersoon voor de medewerkers aanstellen, gaan we met meer flexibele medewerkers werken die op verschillende locaties gaan werken en proberen we iedere medewerker de vragen over de tevredenheid te laten invullen.

Deskundigheid personeel

Veilig omgaan met medicatie vinden wij belangrijk. Daarom is ook in 2021 veel aandacht besteed aan medicatiecursussen voor de medewerkers. In 2022 gaan we hier mee verder.

Doen we wat zeggen wat we doen?

Ook Doenersdreef Zorg wordt getoetst of we alles wel doen wat we zeggen wat we doen. Dat gebeurt door een extern bureau die twee dagen met ons meeloopt tijdens ons werk en ons allerlei vragen hierover stelt.

Ook in 2021 zijn we getoetst en hebben we de toets gehaald (ISO 9001 certificaat). Natuurlijk kunnen er altijd zaken beter en hebben we hierover verschillende adviezen gekregen. Deze adviezen nemen we serieus en gaan er ook mee aan de slag. Zo gaan wij bijvoorbeeld de werkomgeving van de medewerkers nog veiliger maken en gaan we nog meer nadenken over de risico's die we met elkaar lopen tijdens ons werk.

Niet alleen een extern bureau kijkt of we doen wat we zeggen wat we doen. Ook binnen Doenersdreef Zorg controleren we dat. We hebben daar een kwaliteit coördinator voor. Zij gaat in gesprek bestuur en alle teams checkt of we doen wat we moeten doen.

Beleids- en inspiratiedagen

Ook in 2021 konden de beleids- en inspiratiedagen door corona niet door gaan. Op deze dagen hebben we het gezellig met elkaar maar gaan we ook in gesprek over belangrijke zaken voor Doenersdreef Zorg en jullie als bewoners. We geven de hoop niet op en gaan ervoor om in 2022 deze dagen wel te laten plaatsvinden.



5. Prioriteiten voor 2022

Cliëntenraad

In 2022 kan er weer gestemd worden voor een cliëntenraad in Almere. De voorbereidingen hiervoor zullen in het voorjaar en in de zomer plaatsvinden.

Ben Ik Tevreden? metingen

Van de 100% willen we in 2022 een minimale afname van 75% hebben, maar het liefst hoger. We hopen dat dit lukt doordat er in 2022 een inlog in Mextra komt waar je naar de BIT toe kunt.

Onderzoek registratie Wet zorg en dwang

In 2022 gaat Doenersdreef Zorg onderzoek doen wat er nodig is om ons te registreren als WZD-locatie. De werkwijze verandert niet; de halfjaarlijkse analyse wordt uitgebreider.

Buurtgerichte activiteiten Klein Rhijnvis

Omdat in 2021 veel buurtgerichte activiteiten niet konden plaatsvinden, is de hoop gevestigd op 2022. De bewoners en medewerkers kijken hier zeer naar uit.

Medische deskundigheid medewerkers

In 2022 zullen de medewerkers starten met nieuwe medicatie cursussen en een nieuw programma hiervoor.

