



Kwaliteit 2020

Het jaar 2020 heeft voor Doenersdreef Zorg in het teken gestaan van Corona. Heeft dit gevolgen gehad voor de kwaliteit van de zorg? Ja, zeker wel; afspraken en plannen die we voor dit jaar hadden gemaakt, zijn niet doorgegaan of er is op andere wijze invulling aan gegeven. Gelukkig is de zorg echter nooit in gevaar geweest. We beseffen ons dat dit jaar veel heeft gevraagd van zowel onze medewerkers als onze cliënten. Zo moest de bezoeksregeling worden aangescherpt, had Corona een impact op de persoonlijke levens van de cliënten en ook de avondklok en besmettingen op locatie waren factoren die invloed hadden op de kwaliteit van de zorg.

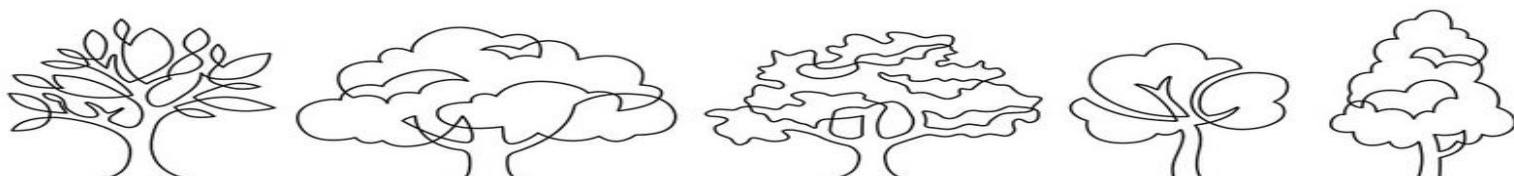
In februari 2020 is er een nieuwe kwaliteitscoördinator enthousiast van start gegaan. De kwaliteitscoördinator is intern adviserend en ondersteunend aan het personeel en heeft extern een waarnemende en verantwoordende taak.

Het afgelopen jaar heeft daarom ook in het teken gestaan van kennismaking met de locaties en de teams, in- en externe audits, implementatie van de Wet Zorg en Dwang, implementatie van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), AVG, Meldcode (vernieuwd in 2019) en deskundigheidsbevordering.

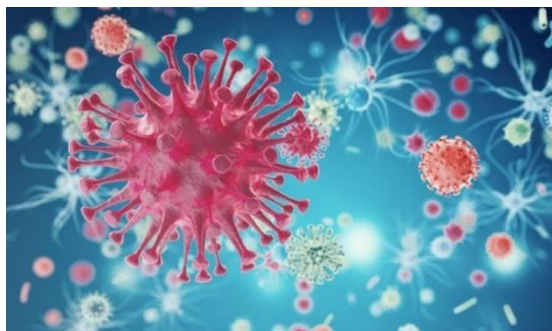
Kwaliteitsgericht is er een verdiepingsslag gemaakt. In mei vond een externe audit plaats waaruit tips en inzichten zijn meegenomen, werd een tweetal nieuwe wetgevingen van kracht en zijn de teams eenduidiger gaan werken. We staan met elkaar aan het begin van een ontwikkeling die zeker zijn vruchten zal afwerpen. De teams zijn, ten opzichte van vorige jaar, beter op elkaar ingespeeld, werken op een aantal gebieden nauw samen en leren en reflecteren met elkaar. Door de platte organisatie staan het bestuur en de staf dichtbij de teams, maar ook dichtbij de jongeren. Kwaliteit heeft een plek gekregen in het midden; daar waar het hoort bij de visie en missie van de organisatie: jongeren begeleiden naar een zo zelfstandig mogelijk- en gelukkig leven.

In dit nummer:

- Een terugblik op corona | blz. 2, 3 en 4
- Een terugblik op de prioriteiten van 2020 | blz. 5 en 6
- Algemene gegevens | blz. 7
- Samenzeggenschap | blz. 8 en 9
- Betrokken- en vakbekwame medewerkers | blz. 10 en 11
- Veiligheid | blz. 11, 12 en 13
- Doen we wat we zeggen wat we doen? | blz. 13, 14 en 15
- 2020 – Hier zijn we trots op! | blz. 15, 16 en 17
- Wat kan beter en welke risico's zien we? | blz. 17 en 18
- Ben ik tevreden? | blz. 18
- Zelfredzaamheidsmatrix | blz. 19
- Prioriteiten 2021 | blz. 19 en 20



Een terugblik op corona



Op 27 februari 2020 werd de eerste officiële coronabesmetting in Nederland vastgesteld. Een wereldwijde pandemie ontstond waar we tot op vandaag de dag, zowel zakelijk als privé, nog de verstreckende gevolgen van ondervinden.

Twee weken later, op 15 maart 2020, vond de eerste persconferentie vanuit de overheid plaats waarin de eerste maatregelen tegen de bestrijding van het virus werden aangekondigd. Het was snel handelen en schakelen voor onze organisatie. Een pandemiedraaiboek en preventiemaatregelen werden opgesteld. Alle zeilen werden bijgezet om het virus buiten de deur te houden en de continuering van zorg niet in gevaar te laten komen. Gedurende het hele jaar is periodiek overleg gevoerd met belangrijke externe stakeholders zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, betrokken gemeenten en de Raad van Toezicht. Middels de wekelijkse coronamail werd de organisatie geïnformeerd. Voor cliënten en hun netwerk is gebruik gemaakt van informatie in begrijpelijke taal en natuurlijk ook door in dialoog te blijven met elkaar. Op de website is een live blog over corona geplaatst en zijn nieuwsitems gedeeld.

Uiteraard heeft de pandemie impact gehad op de zorg voor onze cliënten. De beperking van de bezoeksregeling op alle locaties heeft in het begin voor veel weerstand gezorgd. De handreiking bezoeksregeling vanuit de VGN is basis geweest voor het interne beleid. Angst en onzekerheid over het virus zorgden bij sommige cliënten

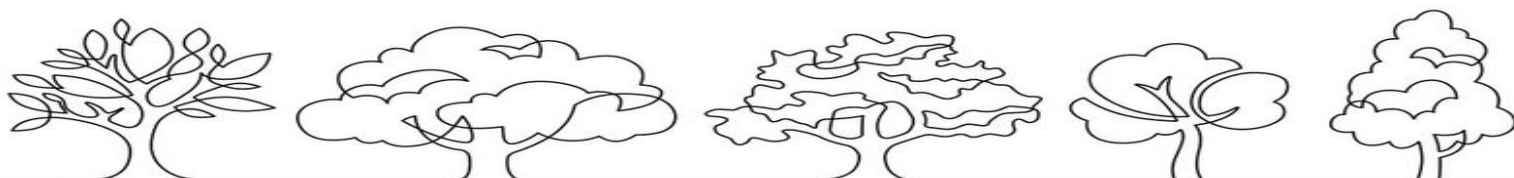
voor onbegrepen- en opstandig gedrag. Door in gesprek te blijven, maar ook door duidelijkheid te scheppen in deze bizarre tijden, is de rust bij de meeste cliënten weergekeerd.

Corona besmettingen

Het aantal besmettingen op de locaties is, mede door alle maatregelen, beperkt gebleven onder zowel de medewerkers als de cliënten. Het virus helemaal buiten de deur houden is niet gelukt. Geen van de cliënten of medewerkers is ernstig ziek geweest of heeft met een ziekenhuisopname te maken gehad. Met de aankondiging van de sneltesten voor personeel in de zorg, konden medewerkers, waarbij het vermoeden op een besmetting bestond, sneller testen en tevens ook sneller de uitslag van de test ontvangen. De quarantaine periode werd verkort en bij een negatieve uitslag konden medewerkers hierdoor sneller aan het werk. In enkele gevallen is gedurende 2020 een beroep gedaan op ZZP-ers wegens uitval van personeel door corona. De continuering van zorg is door de creatieve- en flexibele opstelling van het personeel niet in gevaar geweest.

Ontmoeten en vergaderen

Door alle beperkende coronamaatregelen is de communicatie en het contact met de cliënten en de medewerkers onderling anders verlopen dan voorgaande jaren. Vergaderingen via Zoom en Microsoft Teams, zowel intern als extern, zijn onderdeel geworden van onze



dagelijkse manier van communiceren en overleggen met elkaar. Daar waar de ambulante begeleiding het toeliet, zijn ook met cliënten digitale contactmomenten geweest. Tijdens de versoepelingen in het voorjaar en de zomer van 2020, konden vergaderingen en bijeenkomsten fysiek doorgaan en hier werd dankbaar gebruik van gemaakt.

De (fysieke) beleids- en inspiratiedagen zijn dit jaar niet door gegaan. Zowel vanuit de cliënten als de medewerkers wordt dit als een duidelijk gemis gezien. Tijdens deze dagen wordt er van elkaar geleerd en wordt er plezier gemaakt. Ook zijn dit momenten waarop cliënten kunnen laten zien wat voor hen belangrijk is. Medewerkers missen de wijze waarop gezamenlijk nagedacht kan worden over belangrijke beleidsonderwerpen, maar ook de ontspanning die op deze dagen met elkaar wordt gezocht. Voor 2021 spreken we de hoop uit dat we elkaar snel weer kunnen ontmoeten, kennis kunnen delen, van elkaar kunnen leren en vooral ook plezier maken.

Instroom nieuwe cliënten

Dat de coronamaatregelen ook impact hebben gehad op de intake van nieuwe cliënten mag duidelijk zijn. Daar waar voorheen alle gesprekken fysiek plaatsvonden, zijn ook deze gesprekken in aanloop tot opname digitaal gevoerd. Dit was nieuw voor zowel de cliënten als voor de zorgconsulent. Uitzonderingen waren onder strikte voorwaarden mogelijk als de achtergrond van de cliënt hierom vroeg. Beelden en indrukken van de locatie zijn digitaal gedeeld tijdens de intakegesprekken. Bezoek aan de locatie was slechts mogelijk op het moment dat de plaatsing definitief werd. Dit laatste is erg gewaardeerd door cliënten en het netwerk.

Niet alle cliënten beschikken bij aanmelding over de juiste indicatie. De bereikbaarheid van MEE en de sociale wijkteams zorgden, met name in het begin van de crisis, voor vertraging in het proces van indiceren en verwijzen. Hierdoor moesten cliënten langer wachten op plaatsing, terwijl er wel een kamer vrij was. Eind 2020 waren deze problemen verholpen.

De basisregels voor iedereen



Werk, inkomen, onderwijs

De horeca en winkels zijn hard getroffen door de pandemie; de sectoren waar veel van onze cliënten werkzaam zijn. Contracten zijn niet verlengd en bedrijven zijn failliet gegaan waardoor cliënten zonder werk kwamen te zitten. Een vorm van structuur en inkomen viel weg, wat bij sommige jongeren gezorgd heeft voor extra stress. Door samen met deze cliënten te zoeken naar banen in bepaalde sectoren (vakkenvullers, bezorgers) hebben we enkele cliënten toch weer aan het werk kunnen krijgen. Door het wegvallen van werk en inkomen is het bespreken van schulden laagdrempeliger geworden. Meer dan voorgaande jaren is ingezet op het verminderen van de schuldenlast. We zien dat door de pandemie jongeren minder geld uitgeven aan niet essentiële producten waardoor schulden beter afgelost kunnen worden. Deze effecten zijn direct zichtbaar in de score op de BIT (tevredenheid).

Het stoppen van dagbesteding, het wegvallen van werk, de aangescherpte bezoekregels en de avondklok maakten dat jongeren meer op locatie verbleven. Sommige jongeren voelden zich geïsoleerd en wilden niet meer op locatie zijn. Ondanks de inspanningen vanuit de diverse disciplines, is het niet gelukt om alle jongeren dagelijks op locatie te laten verblijven. Sommigen van hen zochten in de weekenden toch het gezelschap op van familie of vrienden. Anderen gaven aan behoefte te hebben aan gezamenlijke activiteiten. Door samen boodschappen te doen, samen gezond te koken en samen de maaltijden te nuttigen en ontspanning te zoeken, is hier invulling aan gegeven.



Veel van onze jongeren zijn het afgelopen jaar gestopt met hun opleiding. Het digitaal volgen van onderwijs blijkt niet voor alle doelgroepen geschikt. Daarentegen zien we dat jongeren hun interesse en waardering voor een baan in de zorg uitspreken en dat is positief! Wanneer het weer mogelijk is, willen zij graag starten met een opleiding MBO Helpende niveau 2 of MBO Verzorgende niveau 3.

Ouder & Kind

De doelgroep Ouder & Kind is gedurende de pandemie extra kwetsbaar geweest om verschillende redenen. Door de sluiting van scholen moesten kinderen thuisonderwijs volgen. Dit was een hele opgave voor de (LVB) ouders en veroorzaakte in een aantal gevallen voor stress en gespannen situaties thuis. Door samenwerking met gemeenten en scholen is deze spanning verminderd toen de (jonge) kinderen volgens de maatregelen een aantal dagen/dagdelen per week weer naar school konden. Ook bij deze doelgroep werden de bezoekbeperkingen, het wegvallen van een sociaal leven en de avondklok als zeer belastend ervaren en zorgden in sommige gevallen voor meer spanningen thuis. Intensiviteit van begeleiding, zowel fysiek als digitaal, heeft bijgedragen aan vermindering van de spanningen en stress.

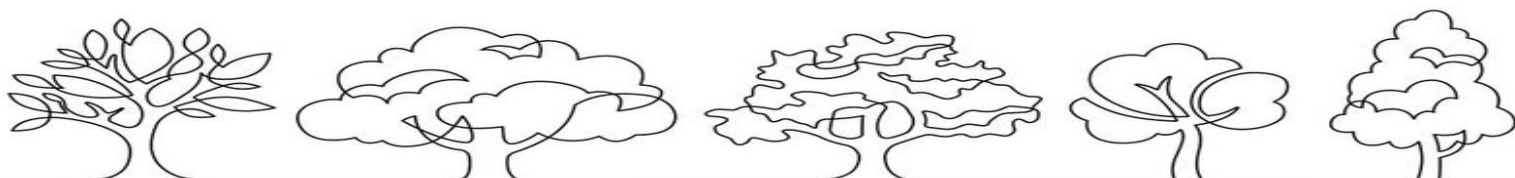
Thuiswerken

Medewerkers buiten het primaire proces werken vanaf maart 2020 zoveel mogelijk thuis. Het thuishkantoor is ingericht met middelen vanuit de organisatie. Soms is het werken op kantoor toch noodzakelijk. In onderling overleg worden dan afspraken met elkaar gemaakt zodat de kantoorruimtes veilig zijn en -blijven om in te werken.



Toekomstverwachtingen

Eind 2020 is de hoop gevestigd op de vaccinatie-strategie. Een duidelijk vaccinatiebeleid vanuit de overheid ontbreekt echter. Zowel jongeren als medewerkers zijn eind 2020 via de weekmail geïnformeerd over het vaccineren. Jongeren staan wantrouwend tegenover het vaccineren door de verschillende berichtgeving in de media. Door in dialoog te blijven hierover hopen we het wantrouwen weg te kunnen nemen. Het merendeel van het personeel overweegt zich te vaccineren, maar omdat er nog veel onduidelijkheid is over welk vaccin gebruikt zal worden, bestaan er vooralsnog twijfels.



Een terugblik op de prioriteiten van 2020

Wet Zorg en Dwang (WZD)

Op 1 januari 2020 is de nieuwe Wet Zorg en Dwang van kracht geworden. De WZD regelt de rechten van cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen. *“Onvrijwillige zorg is wat de cliënt niet wil, maar wel moet en wat hij wel wil maar niet mag.”*

Heel 2020 werd landelijk, ook mede door corona, gezien als overgangsjaar. Wij zijn gestart met het maken van een inventarisatie van alle maatregelen, de teams zijn geïnformeerd over de inhoud van de wetgeving, diverse medewerkers hebben trainingen gevolgd en (digitale) themabijeenkomsten bijgewoond.

Bij de inzet van onvrijwillige zorg kunnen cliënten een beroep doen op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon die hun op een aantal gebieden kan bijstaan. De cliënten van Doenersdreef Zorg kunnen deze vertrouwenspersoon inschakelen via Zorgstem. Wegens corona vonden de eerste kennismakingen tussen de cliëntvertrouwenspersoon en de locaties binnen de organisatie digitaal plaats. We spreken de hoop uit dat in 2021 de cliëntvertrouwenspersoon zich persoonlijk kan introduceren op alle locaties.

De uitvoering van de WZD is vastgelegd in beleid dat de komende tijd meer handen en voeten zal krijgen. Vrijwillige maatregelen en afspraken worden gerapporteerd en vastgelegd in het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier). Bij onvrijwillige maatregelen, zoals bijvoorbeeld een maatregel aan de hand van een incident, wordt gerapporteerd en overlegd met de WZD-functionaris (kwaliteitscoördinator). Maatregelen kunnen maximaal drie keer met maximaal drie maanden verlengd worden, mits elke drie maanden geëvalueerd en waarvan de laatste termijn besloten met inmenging van een externe deskundige.

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)

Op 1 juli 2020 is de nieuwe wet WMCZ van kracht. Met deze wet wordt de medezeggenschap van mensen die zorg ontvangen verder versterkt. Deze wet stelt ondersteuning vanuit een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar. Cliënten van Doenersdreef Zorg kunnen hiervoor een beroep doen op de vertrouwenspersoon zorg vanuit het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap, LSR.

Binnen Doenersdreef Zorg spreken wij over ‘samenzeggenschap’ en de afgelopen jaren is door het organiseren van inspiratiedagen en beleidsdagen vorm gegeven aan deze wijze van inspraak. Ervaring leert ons dat inspraak in de vorm van een cliëntenraad niet voor alle locaties en de bewoners de juiste vorm is. Om die reden beschikken niet alle locaties, ondanks diverse inspanningen, over een cliëntenraad. Voor de locaties in Almere is een plan opgesteld om in 2021 een cliëntenraad te vormen die past bij de doelgroep.

Helaas heeft door Corona in 2020 geen van de geplande beleids- en inspiratiedagen door kunnen gaan. Belangrijke onderwerpen voor zowel het personeel als cliënten zijn door het bestuur op teamniveau besproken. Zowel medewerkers als cliënten ervaren het niet doorgaan van deze dagen als een gemis. Voor 2021 zijn plannen gemaakt om, binnen de mogelijkheden die er zijn, op andere wijze vorm te geven aan deze bijeenkomsten. Onderwerpen die met de cliënten en medewerkers op teamniveau zijn besproken zijn:

- Gewijzigde huisregels op de locaties in relatie tot corona
- Wet Zorg en Dwang
- Aanpassing Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling

De vertrouwenspersoon zorg van het LSR heeft in maart 2021 het bestuur en de kwaliteitscoördinator het jaarlijks evaluatieverslag over 2020 gestuurd. In 2019 was een van de voornemens om vanuit het LSR meer bezoeken te brengen aan de locaties.



Dit voornemen is helaas niet gehaald. Het verslag 2020 was hierdoor minder uitgebreid dan voorgaande jaren. De vertrouwenspersoon is betrokken geweest bij één kwestie die direct en naar volle tevredenheid van een ieder is afgehandeld. Voor het jaar 2021 blijft het voornemen uit 2019 om frequenter de locaties te bezoeken nog van toepassing.

Cliënttevredenheid (BIT & ZRM)

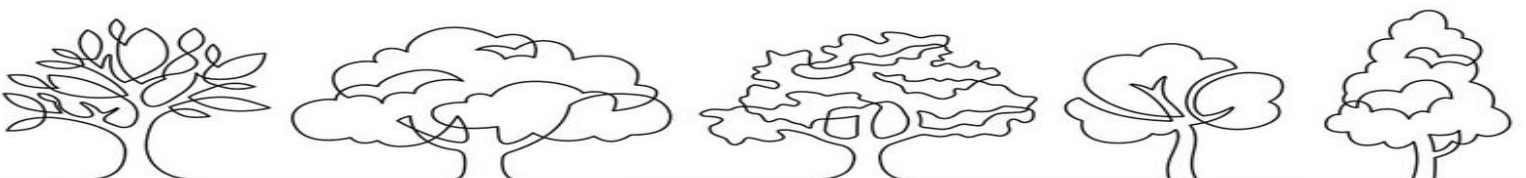
In 2020 zijn de teams verder aan de slag gegaan met het meten van de cliënttevredenheid. Binnen Doenersdreef Zorg wordt hiervoor de methode Ben Ik Tevreden (BIT) en de Zelfredzaamheid Matrix (ZRM) gebruikt. De BIT zorgt ervoor dat we een goed beeld krijgen van de tevredenheid op de verschillende leefdomeinen onder de jongeren in zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg. De tevredenheid van de jongeren die ambulante begeleiding vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ontvangen wordt gemeten middels de tool ZRM.

Het aantal BIT-metingen over 2020 loopt achter op de verwachting en doelstelling die in 2019 is afgesproken. Oorzaak is de samenstelling van de nieuwe teams. Nog niet alle medewerkers zijn voldoende bekend met de methode en tools die Doenersdreef Zorg gebruikt om tevredenheid te meten. In 2021 blijft dit onderwerp dan ook, onder leiding van de kwaliteitscoördinator, een structureel onderwerp op de agenda van de teamoverleggen.

Praktikon, de organisatie achter BIT, is al twee jaar bezig met een nieuwe module voor de ambulante zorg. Op dit moment zijn vier pogingen gedaan om de module, die wij nu kennen als BIT In Balans, specifieker in te richten voor de ambulante zorg. Helaas zijn vier verschillende varianten afgekeurd door de VGN. Praktikon gaat in 2021 verder met de ontwikkelingen tot een goedgekeurde module.

Interne opleiding Woonbegeleider MBO niveau 4

In 2020 hebben zes deelnemers de interne opleiding gevolgd. Door het effect van de coronamaatregelen vindt de definitieve beoordeling van de opleiding plaats in 2021. Door de laagdrempelige insteek en de praktijkgerichte leerstof is de opleiding een succes. In 2021 gaan we dan ook door met het organiseren van deze opleiding.



Algemene gegevens

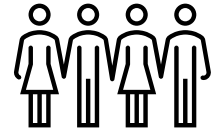
Personeel

Jaartal	Medewerkers in dienst	Ziekteverzuim	Instroom	Uitstroom
2019	51	9,61%	7	28
2020	52	11,04%	13	9

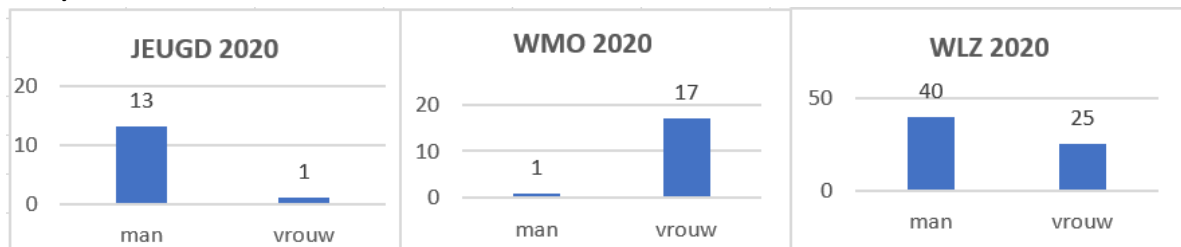


Cliënten

In zorg	2019	2020	Instroom	2019	2020	Uitstroom	2019	2020
WLZ	63	65	WLZ	15	15	WLZ	12	12
WMO	18	18	WMO	5	1	WMO	5	9
Jeugd	12	14	Jeugd	0	8	Jeugd	9	6

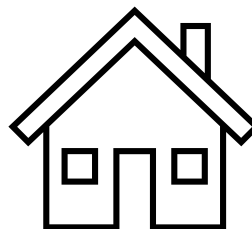


Man/Vrouw 31-12-2020



Zorg en dienstverlening

Producten	Werkgebied
✓ 24-uurs zorg inclusief behandeling ✓ Volledig Pakket Thuis ✓ Multi Pakket Thuis ✓ Ambulante begeleiding ✓ Dagbesteding	✓ Almere ✓ Nieuwegein



Samenzeggenschap

Clientvertrouwenspersoon WZD

Met de komst van de nieuwe Wet Zorg en Dwang is het netwerk van Doenersdreef Zorg ook uitgebreid met een nieuwe cliëntenvertrouwenspersoon. Renuka Jagan werkt bij Zorgstem en is vertrouwenspersoon specifiek voor kwesties die de WZD betreffen.

Renuka Jagan – Zorgstem Vertrouwenspersoon Wet Zorg & Dwang



Renuka Jagan, werkzaam bij Zorgstem, is de cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.

Wanneer je zorg ontvangt, zijn er mensen die meekijken en -denken over de invulling en ondersteuning van jouw dagelijks leven. Het kan zijn dat je het niet eens bent met de zorg die je krijgt of regels en afspraken die zijn gemaakt.

Renuka: "Om hier vrijuit en in vertrouwen over te praten, kun je contact met mij nemen. Samen kijken we hoe ik je kan helpen".

Je kunt mij bereiken via
Mobiel: 06 – 40691291
Mail: r.jagan@zorgstemvertrouwenspersoon.nl

Cliëntvertrouwenspersoon WKKGZ

De vertrouwenspersoon zorg, Ank van Duinen, is al zes jaar bekend bij Doenersdreef Zorg. Ank gaat in 2021 met pensioen gaan en draagt haar taken over aan Marcella Karstens. Beiden werken bij het LSR. Marcella is vertrouwenspersoon specifiek voor kwesties over de manier van begeleiden.

Marcella Karstens – LSR Onafhankelijke cliëntondersteuning

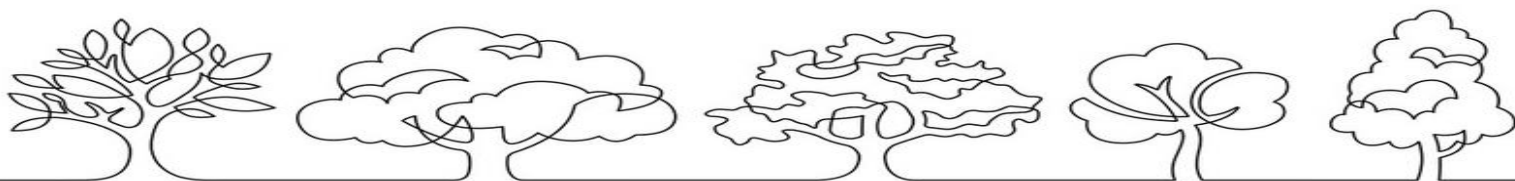


Marcella Karstens, werkzaam bij LSR, is de vertrouwenspersoon zorg.

Marcella is voor meerdere organisaties vertrouwenspersoon en vanaf 2021 bij Doenersdreef Zorg. Dit betekent ook dat zij onafhankelijk is van Doenersdreef en naast de cliënten staat.

Marcella: "Het is belangrijk om vrijuit te kunnen praten, ruimte te krijgen inspraak te hebben in de zorg die je ontvangt en om je eigen leven in te richten. Als het lastig is dit bespreekbaar te maken, ondersteun ik jou graag hierbij."

Je kunt mij bereiken via
Mobiel: 06 – 30760385
Mail: mkarstens@hetlsr.nl



Ondernemingsraad (OR)

De afgelopen jaren is er geen officiële ondernemingsraad geïnstalleerd. Na de zittingstermijn van de voormalige OR was er onvoldoende animo om een nieuwe OR te vormen. Aan medezeggenschap, dan wel 'samenzeggenschap' wordt binnen Doenersdreef Zorg vorm gegeven door de inspiratie- en beleidsdagen die meerdere keren per jaar worden georganiseerd. Belangrijke beleids- of organisatiewijzigingen worden hier aan de medewerkers maar ook aan jongeren voorgelegd. Omdat het bestuur het belangrijk vindt dat medewerkers nadenken over hun rol binnen de organisatie en op welke wijze zij van toegevoegde waarde kunnen zijn, is eind 2020 een aankondiging gedaan om in het eerste kwartaal van 2021 een nieuwe OR-verkiezing uit te schrijven.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Feedback en input vanuit de medewerkers is belangrijk om medewerkers gezond te houden en in een veilige omgeving te laten werken. Om die reden heeft Doenersdreef Zorg in het laatste kwartaal van 2020 het MTO in een nieuwe vorm gegoten. De tevredenheid van medewerkers wordt voortaan tweemaal per jaar getoetst en zal zich meer richten op specifieke onderwerpen en daardoor ook duidelijkere resultaten kunnen presenteren. In 2021 zal de nieuwe vorm worden gebruikt om in het voorjaar en in het najaar een MTO af te nemen.

Bij DDZ heb je de mogelijkheid om te werken aan een gezonde leefstijl door middel van:



Gezondheid personeel en jongeren

Elke maandag is er een kookactiviteit op de locatie Nieuw-Caledonië door de lifestylecoach van Doenersdreef Zorg. Ten tijde van de Corona is het animo hiervoor sterk gegroeid en daar zijn we erg blij mee.

De lifestylecoach begeleidt jongeren op het gebied van beweging en gezonde voeding en helpt de levensstijl te verbeteren ten aanzien van hun fysieke en mentale gezondheid.

Elke woensdag is zij te vinden op de locatie Nieuwegein en ook geeft zij regelmatig advies en coaching aan de cliënten op de woonlocaties van Begeleid Zelfstandig Wonen.

Succesrecept kookactiviteit :

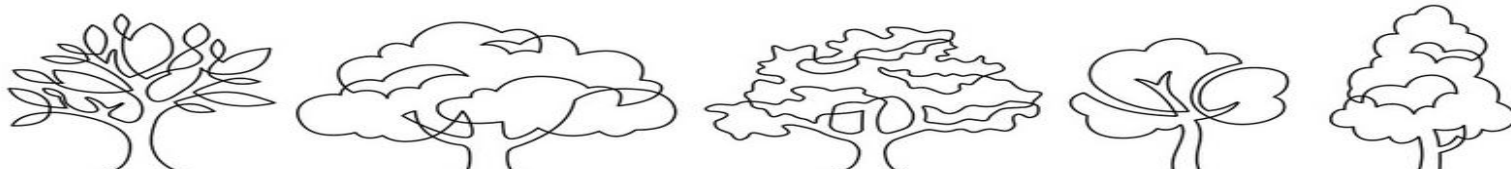
Schoon aan de haak – de Tonijnburger!

Ingrediënten

- Eén blikje tonijn (ongeveer 150 gram)
- 1 omega-3 ei
- 20 – 30 gram havermout
- 2 eetlepels extra virge olijfolie

Zo maak je ze:

- Laat het blikje tonijn uitlekken.
- Doe de tonijn, het ei en de havermout in een bakje en kneed het tot 2 burgers.
- Voeg eventueel wat peper en zout toe.
- Verhit de olijfolie in een koekenpan.
- Bak de burgers tot ze aan beide kanten krokant zijn.

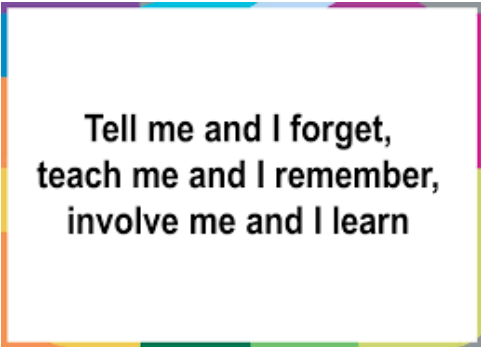


Betrokken en vakbekwame medewerkers

De afgelopen jaren hebben in het teken gestaan van de zelforganisatie van de teams en het werken in een ecosysteem. Inmiddels kunnen we zeggen dat de teams volwassen zijn geworden in het zelforganiserend werken en dat de teams elkaar onderling meer dan versterken. Het reflecteren op het persoonlijk handelen en de teams heeft meer handen en voeten gekregen. Een keer per jaar wordt de ontwikkeling van iedere medewerker getoetst middels het portfolio. Het portfolio is opgebouwd uit de onderdelen:

- Kernwaarden en vaardigheden
- Zelfreflectie
- Zelfbeoordeling
- SWOT

Het portfolio wordt besproken in het team en voorzien van feedback.



**Tell me and I forget,
teach me and I remember,
involve me and I learn**

Deskundigheid

Vanuit de organisatie is er op verschillende gebieden geïnvesteerd in de kennis van zowel de individuele medewerkers als de teams. Team Nieuw-Caledonië is een relatief nieuw en jong team. Naast de individuele coaching die wordt gegeven vanuit de teamcoaches, is de hulp van de kwaliteitscoördinator ingeroepen voor deskundigheidsbevordering op het gebied van de MIC en de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermisbruik, die in 2019 is vernieuwd. Voor 2021 staat de deskundigheidsbevordering over het toepassen van de BIT ook weer op het programma. Vanuit dit team zijn twee medewerkers gestart met de interne opleiding op MBO-niveau.

Team Begeleid Zelfstandig Wonen is in 2020 aan de slag gegaan met de Meldcode. Daarnaast is binnen het team aandacht geweest voor de Wet Zorg en Dwang en de BIT.

Vanuit Team Nieuwegein zijn vier medewerkers gestart met de interne opleiding op MBO-niveau. Op teamniveau is gewerkt aan kennis over de Wet Zorg en Dwang en de BIT.

De orthopedagoog is in het derde kwartaal van 2020 gestart met de opleiding 'basiscursus cognitieve gedragstherapie' nadat deze wegens corona was uitgesteld. De afronding vindt plaats in mei 2021.

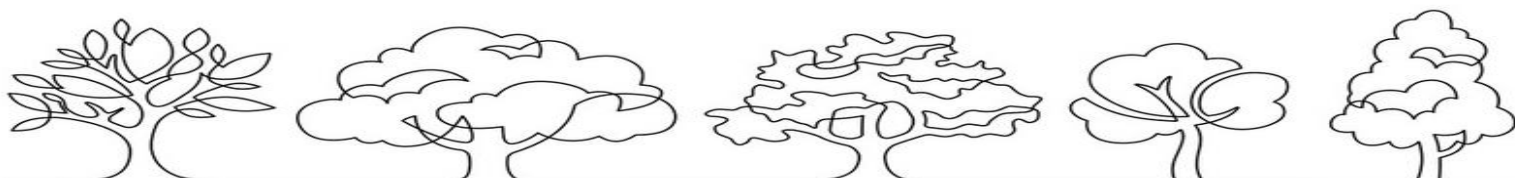
Binnen DDZ wonen relatief gezien veel jonge ouders met licht verstandelijke beperking met (jonge) kinderen. Deze ouders lopen meer risico om uit te vallen in het zo veilig mogelijk laten opgroeien van hun kinderen. De methode HouVast biedt deze ouders een passende interventie en zet in op een duurzame blijvende ondersteuning voor ouders met een LVB. In 2021 willen wij graag starten met de training van deze methode voor onze medewerkers.

Verder is er op alle locaties deskundigheidsbevordering geweest op het gebied van werken in het ECD en het opstellen van het ondersteuningsplan.

PRISMA



Het PRISMA team van Doenersdreef Zorg is in de loop der jaren flink uitgedund. Dit was een reden om in 2020 weer een nieuwe cursus te organiseren. Gelukkig konden deze trainingen online georganiseerd worden. Vanuit alle teams is de aanwezige kennis opgefrist en zijn nieuwe medewerkers geschoold om analyses uit te kunnen voeren.



Tevens is er nieuwe, ondersteunende software aangeschaft die het werken met de methode makkelijker en overzichtelijker maakt. Hiermee kunnen we gevarieerd en meerdere objectieve PRISMA teams formeren en is er een andere kijk ontstaan op het gebied van het opvolgen van incidenten. Daarnaast hebben we een contract afgesloten voor Raadix, een digitaal programma dat de PRISMA onderzoeken ondersteund t.b.v. de verantwoording naar de IGJ.

Medicatie

Sommige van onze jongeren gebruiken langdurig medicatie en bij het toedienen hiervan kan veel foutgaan. Om risico's bij het toedienen en bewaren van medicatie te beperken behalen nieuwe medewerkers in hun proefperiode twee medicatiecursussen. Na deze training kunnen de medewerkers medicatie uitgeven en aftekenen. Daarnaast leren zij ook de specifieke protocollen bij ziektes zoals epilepsie en diabetes en krijgen inzicht in verschillende medicatiegroepen en hun (bij)werkingen. Na twee jaar wordt de training weer herhaald.

In 2020 is er een nieuwe leerlijn medische deskundigheidsbevordering geïnstalleerd.

Medische deskundigheid leerlijn

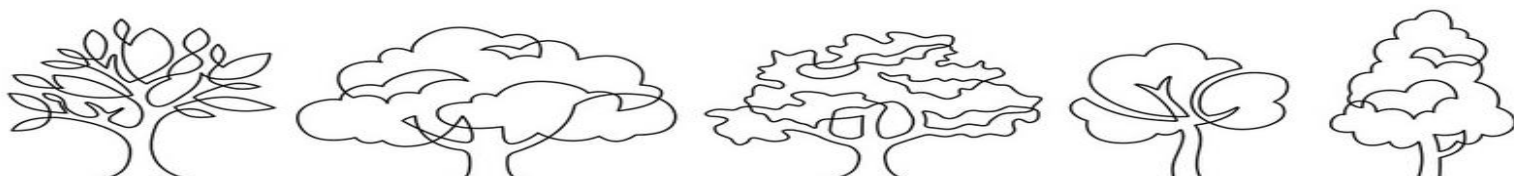
Begin bij DDZ op 1 januari	
<i>Binnen proefperiode van 1 maand</i>	1 Basiskennis Medicijngebruik Gehandicaptenzorg
<i>Afronding</i>	2 Medicijn groepen Gehandicaptenzorg – Lichamelijke aandoeningen
	Uiterlijk 31 januari
<i>Na 6 maanden (1 juli)</i>	3 Medicijn groepen Gehandicaptenzorg – Psychische aandoeningen
<i>Na 2 jaar</i>	4 Medicijn groepen Gehandicaptenzorg Epilepsie
	5 Opfriscursus 1 Medicijngebruik Gehandicaptenzorg
<i>(1 januari twee jaar later)</i>	6 Opfriscursus 2 Medicijngebruik Gehandicaptenzorg
<i>Afronding</i>	Opfriscursus 1 en 2 uiterlijk 14 februari
	Opfriscursus 1 Medicijngebruik Gehandicaptenzorg
<i>Na 2 jaar</i>	Medicijn groepen Gehandicaptenzorg Epilepsie
<i>(1 januari vier jaar later)</i>	Opfriscursus 2 Medicijngebruik Gehandicaptenzorg
<i>Na 2 jaar</i>	Medicijn groepen Gehandicaptenzorg Epilepsie
<i>(1 januari zes jaar later)</i>	

Veiligheid

Binnen DDZ staan we op verschillende momenten stil bij de veiligheid van de zorg en ondersteuning. We werken samen met DoenersHout die de veiligheid van de fysieke werk- en woonlocaties verzorgd. Voor iedere individuele jongere wordt een risico inventarisatie opgesteld die wordt vastgelegd in het ECD. Incidenten (MIC) worden besproken in de MIC-commissie en komen terug in de kwartaalrapportages van alle teams. De analyses en de daaruit volgende verbeteringen worden door de teams zelf opgesteld zodat de jongeren en medewerkers de ingezette verbeteringen direct merken of kunnen aanpassen.

Op organisatieniveau wordt binnen DDZ gewerkt met de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en wordt periodiek een risicotaxatie (Zandlopermodel) opgesteld. In 2020 zijn verkennende gesprekken gestart met diverse bureaus om de RI&E opnieuw uit te voeren. In 2021 vindt hierover besluitvorming plaats.

De veiligheid van onze cliënten vinden wij uiteraard net zo belangrijk als de veiligheid van onze medewerkers. Daarom worden al onze medewerkers getraind zodat zij weten hoe zij gebruik moeten maken van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermisbruik. Daarnaast werken we met Signs of Safety, een methode die wordt toegepast voor het waarborgen van de veiligheid van ouders en kinderen.



En we werken met de Verwijsindex; een digitaal programma waarin wij, maar ook school, medische hulpverleners en andere betrokkenen hun bevindingen en informatie kunnen bewaren en (indien nodig) de krachten kunnen samenbundelen.

Melding Incident Medewerker (MIM)

De registratie van de incidenten, klachten en complimenten vindt plaats in het registratiesysteem Q-Link. In 2020 is de registratiemodule uitgebreid met het registreren van Meldingen Incidenten Medewerker (MIM). Voorheen werden deze meldingen geregistreerd als incident/calamiteit met de daar bij de mogelijkheid om als slachtoffer of als dader een melding te doen. Met deze uitbreiding van registreren op incident niveau kunnen wij een specifiekere analyse maken van alle geregistreerde meldingen met meer handelingsgerichte interventies tot gevolg. Team Begeleid Zelfstandig wonen is gestart met een pilot. Het streven is om in 2021 over te gaan op een organisatie brede implementatie.

Klachten, incidenten en complimenten

Binnen Doenersdreef Zorg doen we ons best om iedereen te helpen maar toch gaan er wel eens dingen fout en dat horen we graag. Niet voor iedereen is het makkelijk om zelf een klacht in te dienen. Voor diegenen hebben wij een onafhankelijke, externe ondersteuning. Natuurlijk vinden wij het ook fijn om te horen wanneer dingen wel goed gaan!

In 2020 zijn er in totaal 5 klachten ingediend die allen naar tevredenheid zijn afgehandeld.

De klachten hadden betrekking op parkeer- en geluidsoverlast, hangplek jongeren waar geblowd werd, de wijze van begeleiding, de overgang van de zorg en ondersteuning van een jeugdige naar het sociaal domein en de bezoekenregeling tijdens coronatijd. De klacht betreffende de hangplek van jongeren waar geblowd werd, bleek na onderzoek niet terecht. Hier waren geen jongeren van Doenersdreef Zorg bij betrokken maar jongeren die in de buurt woonden.

In 2020 zijn er 9 complimenten uitgedeeld. Een aantal van deze complimenten waren intern en betrof de tevredenheid van jongeren die naar een meer zelfstandig traject zijn doorgegroeid en de samenwerking met de begeleiding. Extern zijn complimenten ontvangen die gericht waren op het zorgteam rondom een zeer kwetsbare jongere waarbij op alle fronten

 Thank you
for your
Feedback

maatwerk is georganiseerd zodat deze jongere in coronatijd veilig kon herstellen na een ingrijpende behandeling.

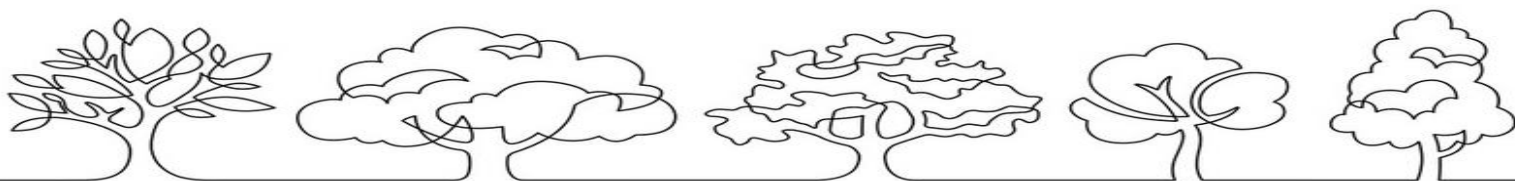
De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft haar dank uitgesproken over de prettige wijze waarop de periodieke corona gesprekken plaatsvonden.

In totaal zijn er 2020 75 incidenten geweest op verschillende gebieden. Een aantal van meldingen betrof grensoverschrijdend gedrag. Analyse leert ons dat de oorzaak van veel van deze incidenten worden veroorzaakt door de impact van corona.

Omdat in 2020 de indicatoren zijn veranderd (in samenwerking met LENS, de organisatie achter Q-base) en sommige niet meer toepassing waren en zijn verwijderd, is een vergelijking met 2019 niet valide en/of betrouwbaar.

Meldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In 2020 zijn twee meldingen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd gedaan.



De inspectie heeft beide meldingen met het PRISMA onderzoek, analyse die is uitgevoerd en de maatregelen die genomen zijn als afgehandeld beschouwd. Beide meldingen betrof geweld in de zorgrelatie.

Evaluatie WZD Maatregelen

In 2020 zijn geen onvrijwillige maatregelen ingezet en heeft er (nog) geen uitvraag vanuit de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd plaatsgevonden. De focus heeft in 2020 gelegen op de implementatie van de wetgeving.

MIC Commissie

Elk kwartaal heeft de MIC Commissie een overleg gehad op basis van alle incidenten en incidenten die er in de afgelopen drie maanden zijn gemeld. Opvallend was dat er een trend ontstond; er werden met name meldingen gedaan van grensoverschrijdend gedrag. Analyse leert ons dat dit veroorzaakt wordt door de impact van corona en dit correleert met de BIT uitslagen.

Overzichten klachten, incidenten en complimenten

TEAM BEGELEID ZELFSTANDIG WONEN

Klachten	0
MIC Grensoverschrijdend gedrag	0
MIC FOBO	0
MIC Seksueel overschrijdend gedrag	0
Complimenten	0

TEAM NIEUW-CALEDONIË

Klachten	4
MIC Grensoverschrijdend gedrag	33
MIC FOBO	1
MIC Seksueel overschrijdend gedrag	0
Complimenten	1

TEAM NIEUWEGEIN

Klachten	0
MIC Grensoverschrijdend gedrag	29
MIC FOBO	8
MIC Seksueel overschrijdend gedrag	1
Complimenten	0

NIET LOCATIE GEBONDEN

Klachten	1
MIC Grensoverschrijdend gedrag	2
MIC FOBO	1
MIC Seksueel overschrijdend gedrag	0
Complimenten	8

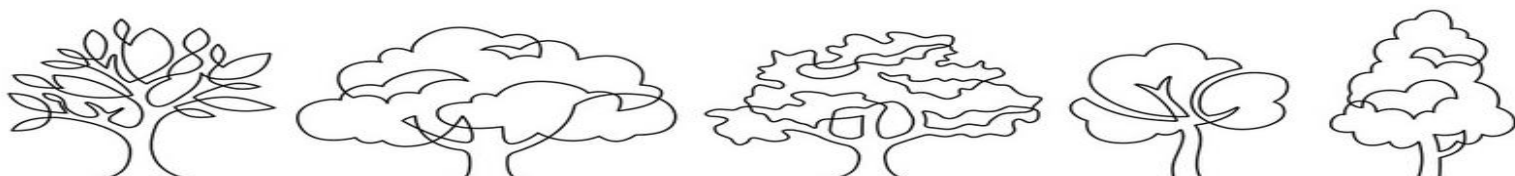
Doen we wat we zeggen wat we doen?

Doenersdreef Zorg is ISO-9001 gecertificeerd. In 2015 hebben we de overstap van HKZ naar ISO-9001 gemaakt. In 2020 hebben we, na een samenwerking van zo'n 9 jaar, besloten voor een andere auditor te kiezen met een nieuwe, frisse blik op de organisatie. In het voorjaar van 2021 staat een nieuwe externe audit gepland.

Resultaten extern audits

Ook hier heeft corona zijn impact gehad. Externe toetsing op kwaliteit op de locaties kon helaas wegens de corona beperking niet plaatsvinden. Toetsing vond digitaal plaats en heeft geleid tot een aantal waardevolle adviezen.

Eén van de adviezen uit deze audit was om voor de organisatie brede risicotaxatie een andere meer passende methode (Zandlopermethode) te gebruiken. Voorheen werd gebruik gemaakt van de methode HFMEA. Met de zandloper methode is in het laatste kwartaal van 2020 een risicotaxatie uitgevoerd. De uitkomsten van de taxatie zijn besproken met de teams zodat de teams gericht met preventie aan de slag kunnen. De risicotaxatie is niet bedoeld als document, maar als richtlijn ter bevordering van de kwaliteit van zorg.



Een tweede advies dat is opgevolgd is om de formats van de jaarplannen en kwartaal-rapportages eenduidiger te maken waarmee een duidelijkere lijn in de opvolging van de documenten zichtbaar wordt.

Het derde advies dat is opgevolgd is een meerjarenplanning op te stellen voor de interne audits inclusief de onderwerpen waarop geaudit gaat worden. Voorheen werd geaudit aan hand van een jaarplanning.

Interne audits

Het proces van de interne audits is een vaststaande cyclus; de PDCA-cyclus. Deze letters staan voor Plan, Do, Check, Act en is een circulaire methode om te plannen, uit te voeren en te evalueren. Dit proces is in 2020 nog beter geïmplementeerd binnen Doenersdreef Zorg. Het begint met de voorbereiding op een interne audit op basis van de risicotaxaties, externe audit en inspectierapportages. De risicotaxatie is weer gebaseerd op de kwartaalrapportages en bevat ook input van het secundaire proces/staf. De kwartaalrapportage wordt weer gebaseerd op handelen en verbeteren, bijvoorbeeld een interne audit. Zo krijgt de PDCA-cyclus vorm. Bovenstaande documenten kunnen onder werknemers opgevat worden als verplichte nummers, maar door haar met bekende termen te vermommen, wordt er naamsbekendheid opgebouwd. De cyclus komt ook terug in de rapportages, de BIT en het ECD en draagt allemaal bij aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Naast de externe toetsing op 'Doen we wat we zeggen dat we doen' (PDCA-cyclus) toetsen we elkaar periodiek op alle niveaus binnen de organisatie op de primaire- en secundaire processen. Daar waar het goed gaat kunnen we op deze manier van elkaar leren en op

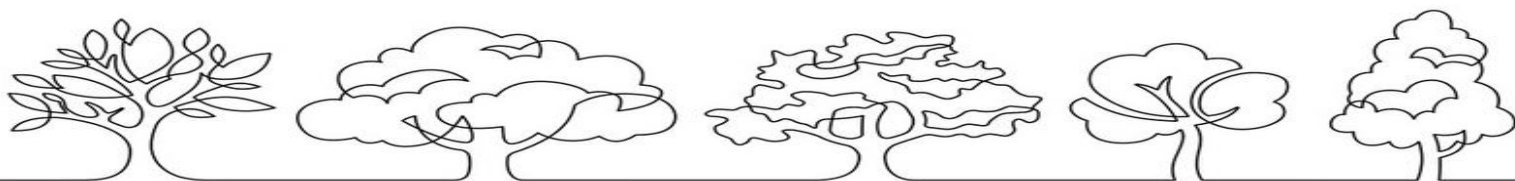
onderdelen waar het niet goed gaat kunnen we direct maatregelen treffen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Nu de teams beter op elkaar zijn ingespeeld en hun zelfstandigheid is vergroot zien we de PDCA-cyclus beter terugkomen in onder andere de kwartaal-rapportages en de jaarplannen.

In 2020 zijn twee teams getoetst. Uit de audit Team Begeleid Zelfstandig Wonen zijn nieuwe concrete verbeterafspraken gemaakt op het gebied van beheer en veiligheid (calamiteitenplan) en het methodisch werken (methode HouVast).

Audit Begeleid Zelfstandig Wonen	
Behaalde doelen interne audit	Verbeterplannen nieuwe audit
→ Benoeming Medicatieverantwoordelijke	→ Herzien calamiteitenplan
→ Deskundigheidsbevordering Meldcode	→ Implementatie BZW
→ Benoeming Aandachtfunctionaris seksualiteit	→ Implementatie methodiek HouVast
→ Toekomstbesprekingen, halfjaarlijkse en jaarlijkse evaluaties lopen zoals het beleid voorschrijft en er is een eenduidige manier van rapporteren geïmplementeerd	
→ Hanteren van BIT, ZRM en Participatieladder	
→ De rol van nachtwaker is duidelijk	
→ Beleid interne doorstroom naar BZW vastgesteld.	

De audit van Team Nieuw Caledonië richtte zich voornamelijk op de toetsing van de verbeteracties die naar aanleiding van het inspectiebezoek uit 2019 naar voren zijn gekomen en die met deze toetsing zijn afgerond. Nieuwe verbeterafspraken zijn gemaakt betreffende het afnemen van client tevredenheidsonderzoeken met de BIT-methode en de voorbereiding van de cliëntdossiers op de overgang naar het nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier Mextra.



Audit Team Nieuw Caledonië	
Behaalde doelen interne audit	Verbeterplannen nieuwe audit
→ Cameratoezicht opgenomen in WZD beleid → Naar wens van cliënten vorm geven aan medezeggenschap individueel en niet in groepsverband middels digitaal prikbord → Deskundigheidsbevordering WZD, meldcode en MIC's	→ Toename BIT metingen → De CTV-ers zijn bezig met de ontwikkeling van volledigheid van de cliëntendossiers in Mextra

Planning 2021		
Tijd	Team	Onderwerp
Juni	Bestuur	Algemene interne audit aan de hand van nieuw DUO-bestuur
November	Nieuwegein	Nog nader te bepalen

2020 – Hier zijn we trots op!

Bestuur

Als je een gezin start en geniet van het in verwachting zijn, dan ken je je kind nog niet. Je weet niet welk karakter en welke uitdagingen het kind met zich mee brengt of de hoeveelheid aan slapeloze nachten. Je weet alleen dat je onvoorwaardelijk en oneindig van dat kind zult houden. En dat dat de bron is waar je alle liefde, geduld en kracht uithaalt om met dat karakter, de uitdagingen en de slapeloze nachten om te gaan.

**JE KUNT ALLEEN
TIJD VERSPILLEN**

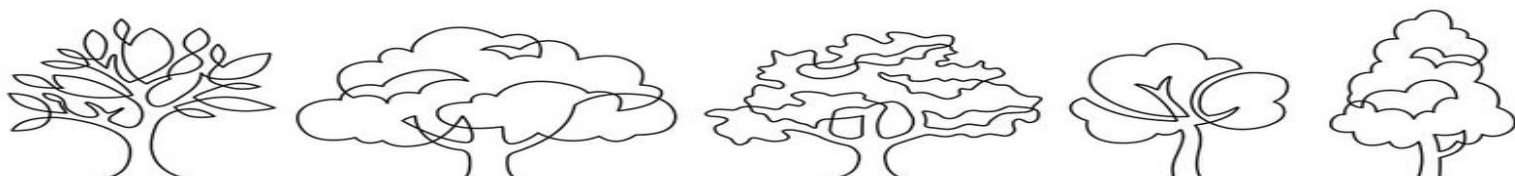
**ALS JE VERGEET
ER VAN TE GENIETEN**

Loesje

Een kind hoort bij het familiesysteem. Eenzelfde systeem is een organisatie. De werknemers zijn onze kinderen en we weten van tevoren niet welk karakter, welke vaardigheden of welke zwakheden we binnenhalen. We weten alleen dat we allemaal ons best doen voor de organisatie. Wat is onze bron? De cliënten. Want voor hen doe je dit; zodat zij weer deel uit mogen maken van de maatschappij, zodat zij leren omgaan met deze maatschappij. Eigenlijk is hun traject vergelijkbaar met het in verwachting zijn. Je weet niet hoe, maar je weet wel dat je bij dat eindpunt van zelfstandig deelnemen aan de maatschappij komt.

Het jaar 2020 heeft een grote uitdaging meegebracht, maar toch kon het er ons niet van weerhouden om te groeien. Met een nieuw bestuur, een nieuwe kwaliteitscoördinator, nieuwe cliënten, nieuwe teamsamenstellingen. We hebben er het beste van gemaakt; zoals het Doenersdreef Zorg betaamd. We hebben grote doelen behaald, maar eigenlijk stonden we alleen stil bij wat er nog moest gebeuren. Het gaat al zoveel beter, maar soms staan we teveel stil bij wat er nog beter kan. Laten we genieten van de overwinning; laten we bewust zijn van onze plaats in het systeem en laat dat een bron zijn van inspiratie, liefde en doorzettingsvermogen. Sterk nog, het zal aanstekelijk zijn en een voorbeeld voor de cliënten.

Wij zijn trots op onze medewerkers en waarderen wat jullie voor ons kind, de organisatie, doen. In 2020 is er dubbel en dwars weer bewezen dat we het samen kunnen. Daar zijn we trots op! Geniet van je overwinningen, geniet van de doelen die je behaald, sta stil bij de mooie momenten in je leven. Zo'n kind groeit al zo snel; sta niet stil bij zijn/haar karakter, uitdagingen of slapeloze nachten. Begin de dag opnieuw en geniet van elk mooi moment.



Team Begeleid Zelfstandig Wonen

Team

Ambulant

fuseerde in juni 2020 met de locaties

Team Almere Poort,

Kaneelstraat,

Maandenweg en Februaristraat. Team Begeleid Zelfstandig werd geboren. Het team heeft twee teamcoaches, is gevarieerd in de medewerkers en kreeg in zijn totaliteit een grote caseload. Het is een gezellig team met een goede en sterke communicatie onderling. Vanaf het begin is ingezet op een succesvolle samenwerking en een eenduidige werkwijze, waarbij de cliënten het middelpunt vormen.



Voor het jaar 2021 verwacht het team, net als in voorgaande jaren, door-stroom van meerdere (interne) WLZ-jongeren naar enerzijds het begeleid zelfstandig wonen dan wel zelfstandig ambulant wonen met ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). In 2020 zijn er vier jongeren vanuit de WLZ uitgestroomd naar het domein WMO met ondersteuning vanuit het nieuwe team. Negen jongeren vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zijn geheel zelfstandig gaan wonen zonder enige vorm van ondersteuning.

In 2020 zijn een medicatieverantwoordelijke en een aandachtfunctionaris seksualiteit aangesteld bij team BZW. In juli 2020 heeft een interne audit plaatsgevonden. De HBO-geschoolde medewerkers die werkzaam zijn met cliënten die kinderen hebben, een praktijkprogramma volgen. De ontwikkeling van het praktijkprogramma vindt plaats in 2021.

Team Nieuw-Caledonië

De samenstelling van het team is gedurende 2020 veranderd: begin januari is het team uitgebreid met een 2^e teamcoach, is een nieuwe medicatieverantwoordelijke benoemd en heeft het team in september zijn volledigheid bereikt. Het team is gepassioneerd in het werk en is leergierig.

De locatie Nieuw-Caledonië is het centrale ophaalpunt voor de medicatie van cliënten en vervult een belangrijke rol in de samenwerking met de apotheek.

In de zomer van 2020 liep de samenwerking tussen de apotheek en Doenersdreef Zorg gestructureerd; evaluatiegesprekken vonden regelmatig plaats en waren er korte lijnen tussen beide partijen. Eind november 2020 moest de samenwerking met de apotheek worden overgedragen naar een andere apotheek. Doordat de overdracht van gegevens van de ene naar de andere apotheek niet geheel vlekkeloos is verlopen, was de start rommelig. Echter door de doortastendheid van de medicatiebeheerder en de kwaliteitscoördinator is snel de vinger op de zere vinger gelegd.

De samenwerking met de nieuwe apotheek verloopt nu optimaal en zijn gemaakte afspraken voor iedereen helder.

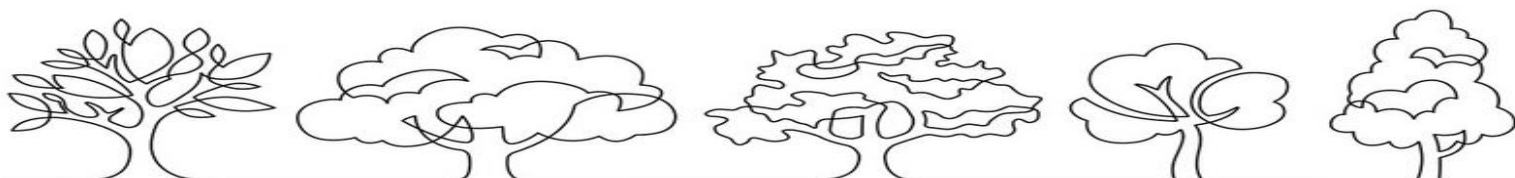
Eind oktober heeft een interne audit plaatsgevonden.



Team Nieuwegein

In de zomer van 2020 werd het team getroffen door uitval van medewerkers. Dit was enerzijds gerelateerd aan Corona en anderzijds aan ander ziekte aandoeningen.

Door het werken in een ecosysteem Doenersdreef Zorg breed, konden de gaten snel worden opgevuld. Medewerkers vanuit andere teams hebben hun steentje bijgedragen waardoor voor cliënten geen nieuwe maar vertrouwde gezichten op locatie waren. Deze oplossing had bovendien een ander voordeel. Nieuwegein is de enige locatie in de provincie Utrecht waardoor minder contact is met de andere locaties. De wens van de locatie was meer uitwisseling met de andere locaties (kijken in elkaar keuken) en wegens uitval van medewerkers kon dit op een natuurlijk wijze worden gerealiseerd.





De locatie staat bekend als erg gezellig met een open en gastvrije sfeer. Het team gepassioneerd, betrokken en kent de individuele bewoners goed waardoor de zorg kan worden gegeven die bij de jongeren van deze locatie past. Hoogtepunt van dit coronajaar was de Kerstborrel die geheel coronaproof georganiseerd werd door zowel de bewoners als de medewerkers.

Wat kan beter en welke risico's zien we?

Het Zandlopermodel is sinds mei 2020 de methode voor het opstellen van een organisatiebrede risicotaxatie. De uitvoering staat daarom nog in de kinderschoenen en is onderhevig aan ontwikkelingen en verbeteringen. Het Zandlopermodel helpt om risico's te signaleren en te analyseren. Door deze methode te volgen komt duidelijk naar voren welke risico's prioriteit hebben en direct moeten worden aangepakt. Dit wordt uitgebreid gecommuniceerd met de teams die de verbetermaatregelen implementeren en deze evalueren in de kwartaalrapportages.

In augustus 2020 verscheen het eerste exemplaar. Uit de taxatie komen de volgende onderwerpen naar voren:

- Buurtparticipatie en -socialisatie
- Nachtwaker voor de locatie Kaneelstraat
- Interventies binnen de organisatie na inmenging Veilig Thuis
- Ondersteuning bij het ECD, deskundigheidsbevordering en indicaties
- Veiligheidsmaatregelen en preventie
- Het invullen en opvolgen van MIC's
- Inzet ZZP'ers

In 2021 zullen we de risicotaxatie uitbreiden door de input van het secundaire proces/staf en het bestuur.

Team Begeleid Zelfstandig Wonen

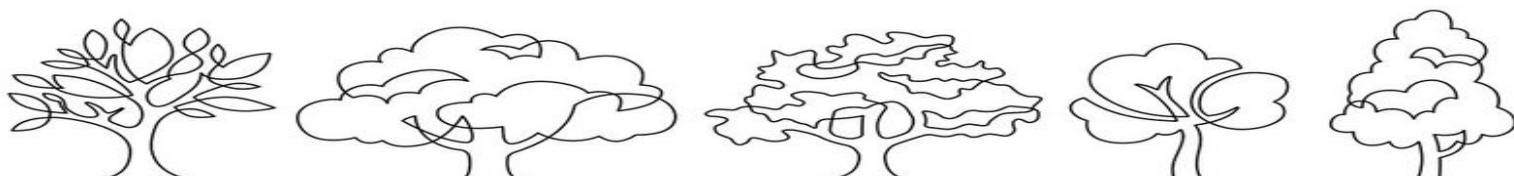
Niet alle jongeren vinden het fijn om hun medicatie op te halen op het centrale ophaalpunt Nieuw Caledonië. Om aan de wens tegemoet te komen om de medicatie zelf op te halen bij de apotheek zijn er aparte afspraken gemaakt met de leverende apotheek zodat dit wel mogelijk wordt. Het team Begeleid Zelfstandig Wonen biedt zorg en ondersteuning aan jonge ouders of ouders die nieuw leven verwachten. Als jonge ouders wonende in een zorginstelling heb je dan vaak baat bij gezinsbegeleiding. Het team werkt met het beleid Ouder & Kind. In 2020 is de wens uitgesproken om met de methodiek HouVast aan de slag te gaan en de methodiek Praktische Pedagogische Gezinsbegeleiding (PPG) hierdoor te vervangen.



Huisvesting voor de jongeren die klaar zijn om uit te stromen naar een zelfstandige eigen woning met ambulante ondersteuning is moeilijk. Dit is niet alleen een lokaal-, maar ook een landelijke probleem en krijgt de aandacht op bestuurlijk niveau.

Team Nieuw Caledonië

De nieuwe leerlijn medicatiedeskundigheid is nog niet door alle nieuwe medewerkers afgerond. Het bestuur gaat consequenties verbinden aan het niet nakomen van het volgen van deze opleiding en benoemt dit ook tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek en de portfoliogesprekken. Er is geen cliëntenraad omdat jongeren onvoldoende gemotiveerd zijn om hier aan deel te willen nemen. Een betrokken netwerk is in de meeste gevallen niet aanwezig. Jongeren geven aan niet in een groep vorm te willen geven aan 'samenzeggenschap'. Voor 2021 gaan we onderzoeken in hoeverre een digitaal platform



kan bijdragen aan het vergroten van de 'samenzeggenschap' op de locaties.

Team Nieuwegein

De nieuwe leerlijn medicatiedeskundigheid is nog niet door alle nieuwe medewerkers afgerond. Het bestuur gaat consequenties verbinden aan het niet nakomen van het volgen van deze opleiding en benoemt dit ook tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek en de portfoliogesprekken. Het team heeft een inhaalslag gemaakt bij het op orde brengen van de elektronische dossiers maar is er nog niet helemaal. Dit heeft prioriteit i.v.m. de migratie naar een nieuw systeem in 2021.

Ben ik tevreden? (BIT)

Domein	Score 2019	Waardering	Score 2020
Lichamelijk welbevinden	3,2	Voldoende tevreden	3,1
Psychisch welbevinden	3,2	Voldoende tevreden	3,1
Persoonlijke ontwikkeling	3,0	Voldoende tevreden	3,3
Zelfbepaling	3,6	Behoorlijk tevreden	3,6
Interpersoonlijke relaties	2,9	Voldoende tevreden	2,7
Deelname aan de samenleving	2,8	Minder tevreden	2,7
Materieel welbevinden	2,8	Minder tevreden	3,3
	2,8	Minder tevreden	3,2

In bovenstaande tabel zijn de BIT resultaten te zien van 2020 en de vergelijking met 2019. De resultaten van 2019 zijn afkomstig van 33,3% van het totaal aantal cliënten. Hieruit kunnen we concluderen dat de afname van de BIT in 2019 niet consequent is geweest.

In 2020 zien we dat de afname is gestegen naar 75,3% van het totaal aantal cliënten. We hebben voor 2020 de medewerkers extra de tijd gegeven om de BIT in te vullen, maar daarnaast is er ook meer aandacht aan besteed door de kwaliteitscoördinator o.a. door trainingen. In deze trainingen werd het belang van de BIT benadrukt.

De lichte daling van de score op de domeinen lichamelijk welbevinden, psychisch

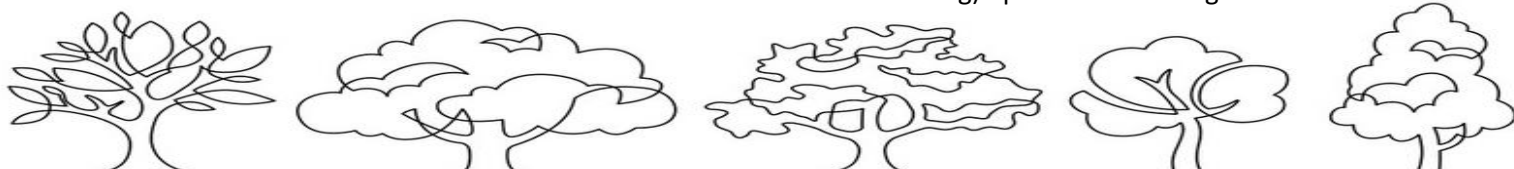
welbevinden, interpersoonlijke relaties en deelname aan de samenleving zijn duidelijk te herleiden naar de impact die corona op de cliënten heeft gehad. Dit correspondeert met de risicotaxatie en het effect zien we terug in de stijging van het aantal MIC meldingen wiens aard grensoverschrijdend gedrag hebben.

De hoogste score in de BIT van 2020 waren: cliënten kunnen zich makkelijk verplaatsen in en rondom hun woning en de cliënt bepaalt zelf aan welke activiteit hij/zij meedoet. Dit correspondeert met het feit dat de cliënten duidelijk waren in aangeven waar zij behoefte aan hadden en dat de activiteiten die zijn geboden tevredenheid teweeg hebben gebracht.

De laagste score in de BIT van 2020 was: cliënten nemen deel aan activiteiten in de buurt/wijk. Door corona zijn alle vormen van buurtparticipatie niet tot minimaal mogelijk geweest en dat zien we nu duidelijk terug in de resultaten. Doordat dit niet mogelijk was, waren de cliënten minder tevreden op dit gebied. Buurtparticipatie is voor de cliënten erg belangrijk.

Met een gezamenlijk gemiddelde staan de domeinen interpersoonlijke relaties en deelname aan de samenleving onderaan wat betreft tevredenheid. We hopen in 2021 meer te kunnen inzetten op deze domeinen door de beleids- en inspiratiedagen, maar ook door buurtparticipatie in de vorm van de lounge-ette, huishulp, schoonmaaktaken, klustaken, honden uitlaten en samen boodschappen doen.

Doordat cliënten thuis kwamen te zitten, omdat hun contract niet werd verlengd of het bedrijf waar zij werkten failliet ging, werden financiële situaties beter bespreekbaar. Dit zorgde ervoor dat er meer kon worden ingezet op begeleiding op het gebied van schuldenvermindering. Beter dan ooit tevoren zijn schulden hierdoor afgenomen; we hopen dat dit succes leidt tot het behoud van deze trend. Dit effect is zichtbaar in de resultaten van de BIT; het domein materieel welbevinden scoorde (samen met persoonlijke ontwikkeling) op één na het hoogst in 2020.



Zelfredzaamheidsmatrix

Hieronder zijn de resultaten van de ZRM van 2020 te zien. Onze cliënten scoren hoog op zelfstandigheid binnen de domeinen huiselijke relaties, middelengebruik, basale ADL en justitie. Dit betekent dat de cliënten in staat zijn een leven voor zichzelf te creëren waarin hun dagelijkse gang van zaken in balans is, zij niet betrokken zijn bij justitie en geen middelen gebruiken.

Domein	Score	Waardering
Financiën	3,4	Beperkt zelfredzaam
Werk en opleiding	3,8	Voldoende zelfredzaam
Tijdsbesteding	3,8	Voldoende zelfredzaam
Huisvesting	4,6	Volledig zelfredzaam
Huiselijke relaties	5,0	Volledig zelfredzaam
Geestelijke gezondheid	4,6	Volledig zelfredzaam
Lichamelijke gezondheid	4,2	Voldoende zelfredzaam
Middelengebruik	5,0	Volledig zelfredzaam
Basale ADL	5,0	Volledig zelfredzaam
Instrumentale ADL	4,0	Voldoende zelfredzaam
Sociaal netwerk	4,0	Voldoende zelfredzaam
Maatschappelijke participatie	3,8	Voldoende zelfredzaam
Justitie	5,0	Volledig zelfredzaam
*Ouderschap: lichamelijke verzorging	4,5	Voldoende zelfredzaam
* Ouderschap: sociaal-emotionele ondersteuning	4,8	Volledig zelfredzaam
* +Ouderschap: scholing	5,0	Volledig zelfredzaam
* Ouderschap: opvang	4,5	Voldoende zelfredzaam

De domeinen financiën, werk, opleiding, tijdsbesteding en maatschappelijke participatie hebben de laagste scores. Door corona was het een uitdaging om door te gaan met opleidingen en/of werk/stage te behouden. Dit heeft automatisch zijn weerslag op financiën en tijdsbesteding.

We zien dat cliënten hoger scoren wanneer zij een baan hebben en/of een opleiding volgen. Ook in 2020 blijkt dit een significant resultaat te zijn vanuit de ZRM.

Prioriteiten 2021

Mextra: een nieuw elektronisch cliënten dossier

Het huidige elektronisch cliënten dossier is enigszins verouderd en niet specifiek gericht op de doelgroep (licht) verstandelijk gehandicapt. Reden voor Doenersdreef Zorg om onderzoek te doen naar een nieuw systeem dat beter aansluit bij onze doelgroep. De keuze is gevallen op het systeem MEXTRA dat specifiek is ontwikkeld voor de gehandicaptenzorg.

In het derde en vierde kwartaal 2020 is de projectgroep bijeengewoest om handen en voeten te geven aan de implementatie die in 2021 gaat plaatsvinden.

Mextra is een vereenvoudigd en duidelijk systeem waarin informatie, doelen, perspectief, rapportages en het ondersteuningsplan makkelijk beschikbaar zijn. Bovendien hebben cliënten ten opzichte van het huidige systeem, makkelijker toegang tot hun eigen gegevens.

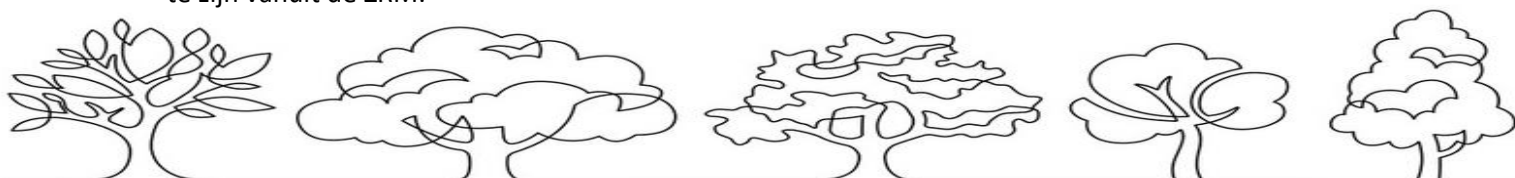
Het nieuwe systeem is tevens gekoppeld aan ons kwaliteitshandboek (Q-link), het registratiesysteem voor het doen van klachten, incidenten en complimenten (Q-base) en de vastlegging van WZD-maatregelen.

Ondernemingsraad

Eind 2020 is een vooraankondiging gedaan over een OR-verkiezing in 2021. Het streven is om in het tweede kwartaal van 2021 een nieuwe OR geïnstalleerd te hebben.

Afname BIT

In 2019 hebben we kunnen zien dat de afname van de BIT niet optimaal is geweest (namelijk met een percentage van 33,3%) en in 2020 hebben we deskundigheidsbevordering ingezet om dit percentage te vergroten. In 2020 behaalde we hierdoor een percentage van 75,3% afname van de BIT. Ook in 2021 blijft dit een doel, omdat we uiteindelijk 100% willen bereiken.



Risicotaxatie

In 2020 is Doenersdreef Zorg gestart met een nieuw model voor de organisatiebrede risicotaxatie. De taxatie zal in 2021 worden uitgebreid met input vanuit multidisciplinaire functies, waar tot nu toe alleen input kwam vanuit de kwartaalrapportages van de teams. De risicotaxatie is tweejaarlijks en verschijnt in het voorjaar en in het najaar.

WZD

De introductie en een groot gedeelte van de implementatie van de WZD is in 2020 succesvol verlopen. Doenersdreef Zorg is de samenwerking aangegaan met een nieuwe cliëntenvertrouwenspersoon en heeft de WZD betrokken bij het opnamebeleid, de registratie in het ECD, het privacybeleid, het behandelbeleid en de huisregels van de locaties. Ook is er een WZD beleid opgesteld.

Cliëntenraad

Door een gebrek aan animo is er in 2020 geen cliëntenraad gevormd. In 2021 zal er een nieuwe werving- en selectieprocedure plaatsvinden. Mocht wederom de vorming van een cliëntenraad niet succesvol zijn, dan wordt de werving en selectie herzien in 2023 conform de wetgeving WMCZ.

SKJ

Doenersdreef Zorg heeft zich voorgenomen om in 2021 een praktijkprogramma te ontwikkelen voor de (her) registratie bij het SKJ voor onze HBO-professional.

Vertrouwenspersonen WZD en WKKGZ

Vanwege corona hebben de vertrouwenspersonen in 2020 beperkt bezoeken kunnen brengen aan de locaties, ondanks het voornemen dit meer mogelijk te maken. Dit voornemen is daarom in 2021 wederom van kracht.

GZ psycholoog/ Orthopedagogisch generalist

Doenersdreef Zorg wil naast de gedragsdeskundige een GZ psycholoog/Orthopedagogisch generalist aannemen ten behoeve van de behandeling in de trajecten.

Verhuizing locatie Nieuwegein

De locatie in Nieuwegein is in 2020 niet meer geschikt bevonden als zorglocatie. Het bestuur heeft veel werk gestoken in het vinden van een geschikt, nieuw pand. In 2021 zal het team en de cliënten verhuizen naar regio Nunspeet!

