



Buro Lima
samen leven

Welkom allen

Dialoog over het
kwaliteitsrapport 2021

Tijdens de binnenkomst staat het filmpje van het zomerfestival 2021 op. De betrokkenen verwelkomen elkaar en ontvangen een kop koffie/thee met een heerlijke appelflap.

Loes, Marleen en Lianne ontvangen de betrokkenen bij de deur, maken een praatje en schenken de koffie/thee in. Dit 'warme' welkom heten past volledig bij de visie en de kernwaarden van Buro Lima.

Agenda

- Voorstellen
- Inleiding
- Algemeen beeld kwaliteitsrapport
- 1^e dialoog
- 2^e dialoog
- Rondje lopen naar de huizen
- 3^e dialoog
- Afsluiting



Buro Lima
samen leven



Lianne heet de betrokkenen nogmaals welkom en start met een voorstelronde. Daarna vertelt ze over het kwaliteitsrapport, het ontstaan en de reden van deze dialoog. Ze geeft aan dat er dit jaar bewust gekozen is om de dialogen met een gemêleerde groep tegelijkertijd te houden. Deze interactie, de SAMENSpraak vinden we bij Buro Lima belangrijk. Daarnaast is het efficiënt en tevens gezellig.

Lianne vraagt Hanneke van het Zorgkantoor toe te lichten wat het doel is van hun aanwezigheid. Hanneke geeft aan: "de kwaliteit van de zorg wordt steeds belangrijker. Het Zorgkantoor wil zicht krijgen op de kwaliteit en tevens zelf een mening geven

over de kwaliteit van de zorg". Hanneke is kwaliteitsexpert en is de rechterhand van Eric, de inkoper. Hanneke heeft een collega kwaliteitsexpert meegenomen uit de ouderenzorg, zodat zij het proces bij een andere sector een keer kan ervaren.

Lianne geeft aan dat ze het prettig vindt dat het Zorgkantoor naar de kwaliteit van de zorg kijkt, i.p.v. alleen naar de financiën. Ze ziet dit zelf als startpunt van de zorg. Lianne nodigt Hanneke uit om aanwezig te zijn bij het inkoopgesprek.

De betrokkenen kiezen drie onderwerpen waarover ze in dialoog gaan. Ze vullen per onderwerp een mentimeter in en gaan daarna in dialoog.

Voorstellen



Buro Lima
samen leven

Aanwezigen

- Petri, moeder van Serena, huis 3
- Patricia, moeder van Jamie, huis 3
- Imke, begeleider in huis 2
- Lindsey, persoonlijk begeleider in huis 3
- Loes, coördinator kwaliteit en veiligheid
- Marleen, behandelcoördinator
- Wim, lid Raad van Toezicht
- Dianne, lid Raad van Toezicht
- Lianne, Raad van Bestuur



Algemeen beeld kwaliteitsrapport

- Is het herkenbaar wat er in het kwaliteitsrapport geschreven is?
- Wat roept het bij jullie op?
(mentimeter invullen)



Buro Lima
samen leven

Het kwaliteitsrapport, wat roept dit bij jullie op?

Mentimeter

in ontwikkeling zorgen
duidelijk liefdevol herkenbaar echt lima plezier
warme zorg rode draad glossy samen zorgvuldig visie buro lima
brede kijk op de zorg
betrokkenheid
communicatie



De woorden zeggen genoeg.



Algemeen beeld kwaliteitsrapport

- Welke thema's zou jij graag behandeld zien?
(keuze uit 3 thema's voor 3 dialogen)



Buro Lima
samen leven

De betrokkenen kiezen uit de thema's zoals beschreven in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Ze geven alle drie voorkeuren aan.

De meest gekozen onderwerpen worden behandeld. Dit zijn:

- De kwaliteit van het zorgproces
- Het samenspel in zorg en ondersteuning
- Vakbekwame en betrokken teamleden





De Kwaliteit van het zorgproces

- Is het herkenbaar wat er in het kwaliteitsrapport geschreven is?
- Wat roept het bij jullie op? (mentimeter invullen)



Buro Lima
samen leven

Wat roept dit thema bij je op? Wat is opgevallen?

Mentimeter

op behoefte afstemmen
betrokkenheid mag zichtbaarder
hoge score
mooie cijfers samen mooi kwaliteit is hoog
trots ontwikkeling
veilig en warm
goed gemonitord op orde
aandacht emotie herkenbaar op de inhoud
aantal agressiemeldingen





- Enkele betrokkenen vinden het aantal agressie meldingen (LAM) hoog. De aanwezige teamleden geven aan dat er binnen Buro Lima laagdrempelig gemeld wordt. Iedere vorm van agressie (bijvoorbeeld een klap, bijten op de hand, vastlopen, wegduiken van angst) wordt gemeld, zodat we optimaal preventief kunnen werken. Het laagdrempelig melden maakt dat we beter reflecteren, bewuster werken en preventiever kunnen begeleiden. We voorkomen hiermee vaak uitbreiding van gedrag.
- Tijdens de Lima Leerdagen wordt er open gesproken, wat het mogelijk maakt dat teamleden echt van elkaar leren.
- We bieden jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek aan. De respons was erg laag in 2021. We vonden dit niet prettig en hebben ervaren dat de verbinding met ouders (in corona tijd en het jaar 2021) niet groot was. De gebeurtenissen van 2021 waren voor velen lastig, wat afstand heeft gebracht.
- We zijn aan het herstellen van de coronaperiode. We zoeken elkaar weer op, maken weer meer plezier, komen weer meer in contact met elkaar.
- Enkele betrokkenen geven aan dat ze het een verbetering vinden dat er functiedifferentiatie is gekomen. Zoals bv de komst van de zorgcoördinatoren, teamcoördinator. Dit maakt de kwaliteit hoger.
- De communicatie is in 2021 niet optimaal geweest. Soms waren er teamleden aan het werk die voor ouders nog onbekenden waren. Dat is helemaal niet Lima-eigen, maar was wel de realiteit in 2021 na een ingewikkelde coronaperiode.





Het samenspel in de zorg en ondersteuning

- Is het herkenbaar wat er in het kwaliteitsrapport geschreven is?
- Wat roept het bij jullie op? (mentimeter invullen)

Herkenbaar?



Buro Lima
samen leven

Wat roept dit thema bij je op? Wat is opgevallen?

Mentimeter

samen met naasten
samen blijven doen
trots
vrijwilligers
afstemmen
visie
herkenbaar op werkvloer
essentieel voor ouders
samen met elkaar
uitdaging
kernwoorden
samen
kracht van lima
zorgkantoor individueel
aandacht nodig
creativiteit
wij gevoel
krachtig netwerk
energie



- Zonder SAMEN is er geen Buro Lima.
- Corona is een grote belemmering geweest.
- Alle teamleden (begeleiders, behandelaars, ondersteuners, vrijwilligers etc.) werken samen.
- Vrijwilligers zijn een belangrijke groep mensen, zij bevorderen het SAMEN gevoel.
- Buro Lima heeft een krachtig netwerk professionals om zich heen.
- Het informele netwerk (ouders, naasten) wordt steeds belangrijker in zorgland.
- Mensen voelen zich snel betrokken bij Buro Lima, als je er komt en in gesprek gaat.
- De RvT ziet zichzelf niet alleen als toezichthouder, maar voelt ook echte betrokkenheid bij de organisatie.
- Bij Buro Lima wordt er altijd gekeken naar 'hoe' kunnen we het 'met elkaar' regelen.
- Toekomstgericht willen we de betrokkenheid met ouders, naasten, vrijwilligers vergroten. Dit zal wellicht zelfs noodzaak worden i.v.m. de toekomstverwachtingen van zorgland.
- Voor ouders is het zeker niet altijd mogelijk om informele zorg te bieden. De jeugdigen hebben intensieve zorg nodig. Dit vraagt vaak om professionele zorg i.p.v. om zorg door een ouder die soms echt overbelast is.
- De inzage in de rapportages is op vraag van ouders, in samenwerking met de cliëntenraad, ontstaan. De cliëntenraad heeft hierin een waardevolle bijdrage geleverd.



De betrokken en vakbekwame teamleden

- Is het herkenbaar wat er in het kwaliteitsrapport geschreven is?
- Wat roept het bij jullie op? (mentimeter invullen)

Herkenbaar?



Buro Lima
samen leven

Wat roept dit thema bij je op? Wat is opgevallen?

Mentimeter

aandacht voor teamlid
onderlinge communicatie
zorgen reflecties kracht van lima
in ontwikkeling actie op ontwikkelpunten
arbeidsmarktproblematiek
energie lima leer huis trots veilige relatie
inwerken relatieopbouw
aandacht op werving
eigenaarschap
lima goud
teleort
limavisie
aandacht voor teamleden





- De teamleden van Buro Lima steken veel energie in de zorg. Dat is noemenswaardig!
- Het team is het Lima-goud. De kern van het bestaan van de organisatie. Belangrijk om hier blijvend veel energie en aandacht in te steken.
- De tekorten en de arbeidsmarktproblematiek zijn schrijnend en zorgelijk.
- Plezier houden in het werk is belangrijk!
- Hoe gaat Buro Lima inspelen op de arbeidsmarktproblemen. Belangrijk om hier voldoende aandacht aan te geven en ook hier preventief in te gaan werken.
- Betrokkenen geven aan dat je moet houden van de Lima visie. Van het SAMEN, WARM en Veilig. Dit is niet voor iedereen passend.
- Bij Buro Lima heb je eigen regie en kun je altijd in gesprek om je functie interessant te maken.
- Buro Lima heeft een mooie opleidingsprogramma, bekwaamheid-programma 'het columbuspad'. Dit mag nog sterker uitgedragen worden.
- De komst van een teamcoördinator is hard nodig om de zorg en leiding aan de teamleden goed vorm te geven.
- Is er mogelijkheid om de zorg anders te organiseren? Zodat de professionals zich bezig kunnen houden met de complexe zorg en de informele zorg bv het eten kookt?
- Preventief werken t.b.v. minder verzuim is wijs. Bij Buro Lima wordt dit gedaan maar ook hier kan, zeker na de coronaperiode, nog meer aandacht naar toe.
- De POP's zijn nu minder levendig, ook door corona. De dagelijkse zorg vroeg alle aandacht, wat samenkomsten met teamleden niet mogelijk maakte.





Afsluiting

- Wat vond je van deze ochtend?
- Kaartje



Als afsluiting kiezen de betrokkenen uit kaartjes (afbeeldingen) van het gevoelswereldspel. Ze kiezen een afbeelding die 'vertelt' hoe ze de ochtend ervaren hebben.

De volgende kaartjes werden getrokken:

- De pauw: Ik ben zo trots als een pauw.
- Klavertje vier: Geluismoment. Fijne samenkomst.
- Duimpje omhoog: Waardevol, mooi rapport, herkenbaar. Vanuit verschillende invalshoeken gesproken en steeds komen de zelfde kwaliteiten en ontwikkelpunten naar voren. Dat is mooi en knap.
- Hartje: SAMEN, VEILIG en WARM gevoel. Samen kijken is een meerwaarde. Samen in dialoog was prettig.
- Poppetjes in kring: Met elkaar één doel. Inclusief. Aandacht voor ieder individu. Het netwerk is prachtig en verbonden met elkaar.



Samen
100%



Hanneke deelt nog enkele tops n.a.v. het rapport en de ochtend:

- Er is een positieve 'vibe' zichtbaar, plezier en trots.
- Er is een goed beeld van de zorgverlening.
De kernwaarden zijn zichtbaar.
- Buro Lima heeft een mooi netwerk.
- Er worden niet alleen kwaliteiten getoond
maar ook ontwikkelpunten.
- De cliëntversie is top.

En enkele tips:

- Er zijn veel ontwikkelpunten. Probeer de focus te houden.
Even rust is ook goed.
- Driehoekskunde (Egberts) is boeiende materie wat passend
kan zijn bij Buro Lima. Het kan de vakbekwaamheid van de
teamleden verstevigen.

Dank allen.

Wat een waardevolle samenkomst!