



Voor je ligt het kwaliteitsbeeld van Buro Lima over het jaar 2023. Het geeft inzicht in de zorg die wordt geboden en hoe deze wordt ervaren door zowel jongeren, hun ouders als teamleden. De kijk van deze verschillende groepen resulteert in een blik op de kwaliteit van de zorg die Buro Lima biedt. En de ontwikkelpunten die er nog zijn, waarmee aan de slag kan worden gegaan.

Er wordt niet voor niets gesproken van een 'beeld'. Naast tekst en uitleg, zijn er ook meerdere voorbeelden, quotes en foto's zichtbaar om te laten zien hoe er aandacht wordt besteed aan het bieden van kwaliteit van zorg.



Het zorgproces rondom de individuele persoon (Bouwsteen 1)

Algemene bevindingen

De missie van Buro Lima is een goed uitgangspunt om een beeld te geven van de kijk op het zorgproces.

Onze missie

De missie van Buro Lima is "het bieden van een plek waar iedereen zichzelf kan zijn; jeugdigen met een verstandelijke beperking en bijkomende problematieken, hun naasten, teamleden, vrijwilligers, studenten en andere betrokkenen".

Buro Lima wil een plek bieden waar met aandacht gekeken wordt naar de unieke persoonlijkheid en waar ieder individu in de eigen kracht mag (komen) staan. Een plek waar ontspanning en veiligheid ervaren belangrijk is en waar eenieder ondersteund wordt om zich naar eigen wens te ontwikkelen, in relatie met de ander.

Daarnaast zijn de kernwaarden WARM, VEILIG en SAMEN een dagelijks terugkomend onderwerp

binnen de zorg aan de jeugdigen. Kortom; de visie en missie zijn ondersteunend aan het bieden van kwalitatief goede zorg.

Voorbeeld

In mei 2023 is er een nieuwe jeugdige bij Buro Lima komen wonen. Ouders gaven aan dat ze zich onzettend welkom gevoeld hebben. Ze hebben de kernwaarden warm, veilig en samen gevoeld en zien dat hun dochter goed op haar plek zit bij Buro Lima.

Naast de visie en missie van Buro Lima, is de kwaliteit van bestaan (de acht domeinen van Shalock) het belangrijkste onderdeel in het zorgproces. Tijdens de evaluatiemomenten van het zorgplan (twee keer per jaar) wordt er gesproken over de verschillende domeinen en hier ook cijfers aan gekoppeld. Dit maakt duidelijk op welke onderdelen successen zijn en op welke er nog aandacht nodig is (waar dan bijvoorbeeld een nieuw doel over terug kan komen in het zorgplan). In het overzicht is een indruk te geven over de gemiddelde totaalcijfers van de kwaliteit van bestaan in de verschillende huizen van het afgelopen jaar.

De ouders zijn altijd betrokken bij de evaluaties en dus ook de gesprekken over de kwaliteit van bestaan van hun kind. Dit leidt vaak tot goede, open gesprekken waarin echt de zorg aan de individuele jeugdige voorop staat. De ontwikkelslag die nog gemaakt mag worden, is de jeugdigen meer betrekken bij hun eigen zorgproces. Er wordt altijd een manier gevonden om met de jeugdigen te spreken over hun eigen zorgplan, maar hoe dit goed vorm te geven blijft soms een zoektocht voor de persoonlijke begeleider.

Enkele voorbeelden van successen in de zorg, die voortgekomen zijn uit de evaluaties, het afgelopen jaar:

- Een jeugdige is getraind op het stoppen van het dragen van een luier in de nacht. Dit is samen met ouders, begeleiders én de jeugdige zelf intensief voorbereid. En met succes, waar de betreffende jeugdige zelf ook heel trots op is.
- We merkten dat een jeugdige regelmatig op zondagavond/nacht onrustig was. We zijn toen gaan analyseren wat er op zondag gedaan wordt. Zo kwamen we bij het feit dat op zondag haar bed verschoond wordt. We hebben toen bedacht dat dit mogelijk voor haar een te grote verandering, omdat haar eigen geur zo helemaal weg is. Inmiddels verschonen we haar bed in delen. Dit heeft ertoe geleid dat zij niet meer standaard op de zondag onrustig is en heeft zo minder problemen met naar bed gaan/in slaap komen.

Een mooie manier om de jeugdigen zeggenschap te geven, is het huisoverleg met de Raad van Bestuur wat ieder kwartaal plaats vindt. De jeugdigen kunnen op die manier invloed uitoefenen over enkele belangrijke thema's (zoals eten/drinken of activiteiten). Voor de jeugdigen met een complexe hulpvraag (VG07) mag het huisoverleg nog beter geïmplementeerd worden. De gerealiseerde splitsing, waarover hierna meer informatie wordt gegeven, biedt hierin kansen.





In Huis 3, waar jeugdigen wonen met een VG07 en soms meerzorg, zijn de laatste jaren signalen gekomen over de woonvorm. Er woonden acht jeugdigen in het huis en daarin was het bieden van de zorg volgens de visie soms onvoldoende geborgd. Daarover is intern met regelmaat gesproken om te kijken naar oplossingen en als uitkomst heeft er in juli 2023 een verbouwing plaats gevonden. Het huis is gesplitst in 2 huizen, met een gezamenlijke keuken. Met deze splitsing is een nieuwe functie in het leven geroepen; de gastvrouw. Deze is bedoeld om te ondersteunen in de randzaken in het huis, zodat begeleiders de focus kunnen houden op de zorg voor de jeugdigen. Zowel jeugdigen, als ouders, als teamleden zijn erg positief over deze aanpassingen en zien dat er meer rust is ontstaan voor de jeugdigen.

Voorbeeld

Op de woensdagavond wordt de rol van de gastvrouw ingevuld door een ouder. Voor de ouder is het fijn om contact te hebben met haar zoon en wat te betekenen voor het huis. De begeleiders hebben hierdoor hun handen meer vrij voor de zorg voor de jeugdigen.

Het afgelopen jaar heeft Buro Lima geïnvesteerd in 'veilige zorg'. Er is veel aandacht voor de weerbaarheid van teamleden, namelijk door:

- Een interne weerbaarheidstrainer die betrokken is bij alle huizen
- Minimaal maandelijks een weerbaarheidsuur voor alle teams tijdens de Lima leerdagen
- Basis cursus weerbaarheid voor ieder teamlid
- Herhalingscursus weerbaarheid twee keer per jaar voor ieder teamlid
- De weerbaarheidstrainer is intensief betrokken bij Huis 3, waarbij hij ook aansluit bij het maandelijks zorgoverleg om mee te denken, praten en afstemmen

Er zijn in 2023 minder Lima agressiemeldingen, LAM's, (5% minder t.o.v. 2022) en Lima ongevallen meldingen, LOM's, geschreven. Ook is de gemiddelde intensiteit, die de begeleider ervaart tijdens de agressie, verminderd. We zien een kleine toename in het letsel bij de jeugdigen. Wat betreft de Lima ongevallen meldingen zien we dat de meeste meldingen worden gemaakt op het gebied van medicatie en schade.



Ook hebben we het afgelopen jaar extra aandacht gegeven aan de hygiëncode. Deze is in 2023 aangepast en we hebben binnen Buro Lima gekeken wat dit betekent. We zien bijvoorbeeld dat het aanpassen van het aanbod van eten en drinken een positief effect heeft op de jeugdigen.

LAM's (Lima agressiemeldingen)		
	Aantal	Gemiddelde intensiteit (1-10)
Huis 1	38	2,2
Huis 2	43	3
Huis 3	630	2,9
Totaal	711	2,9

Afname LOM's

Het afgelopen jaar is het aantal LOM's met betrekking tot medicatie gehalveerd ten opzichte van 2022.

Onderzoek naar de ervaringen (Bouwsteen 2)

In de visie van Buro Lima komt het belang van open communicatie meermaals naar voren. Door goed, intensief en open met elkaar te communiceren is het mogelijk om de zorg voor de jeugdigen van kwaliteit te houden. Buro Lima streeft er daardoor ook naar om intensief contact te hebben met de ouder(s) van iedere jeugdige. Dit gebeurt op verschillende manieren, zoals telefonisch contact met de persoonlijk begeleider of zorgcoördinator, een kopje koffie in het huis of de georganiseerde ouderavonden en -samenkomsten.

Dit jaar is opnieuw tijdens de evaluatiemomenten aan de ouders gevraagd naar een cijfer met betrekking tot de tevredenheid over de geboden zorg. De tevredenheid is nagenoeg hetzelfde gebleven als voorgaande jaren. Buro Lima krijgt dit jaar gemiddeld een 8,1!

De tevredenheid van de jeugdigen is niet uitgevraagd. Wel wordt er met de meeste jeugdigen tijdens ieder evaluatiemoment geëvalueerd. Uit de evaluatiemomenten met de jeugdigen blijkt dat de jeugdigen het naar hun zin hebben bij Buro Lima. Ze voelen zich thuis bij Buro Lima, hebben een fijne kamer en zijn blij met de begeleiders. In huis 2 en 3 wordt door de jeugdigen

aangegeven dat ze graag een keer op een grote uitstap zouden gaan. Bijvoorbeeld een keer naar de Efteling, een bezoekje aan Ajax, een keer zwemmen.

In huis 1 noemen enkele jeugdigen vooral dat ze zich lichamelijk wat beter zouden willen voelen.



Samen
100%



Er is dit jaar opnieuw een klanttevredenheids-onderzoek afgenomen. Buro Lima scoort ook op de klanttevredenheid positief, namelijk een 8,2. Er is dit jaar geen onderscheid gemaakt in de huizen. Aan de ouders is gevraagd om Buro Lima te omschrijven in drie woorden. Zie hiernaast. De woorden die groter weergegeven worden, zijn vaker genoemd door ouders.

Als positieve punten werd aangegeven:

- Het uitdragen van de visie door Buro Lima
- De uitvoering van het zorgplan
- De vakantieweek naar Koudekerke
- De veiligheid in het huis
- De deskundigheid van de vaste professionals in zijn algemeenheid
- Ouders zijn tevreden over het huis waar de jeugdigen wonen



Als ontwikkelmogelijkheden werd aangegeven:

- De uitstapjes die worden ondernomen door de huizen
- Aandacht voor de arbeidsmarktproblematiek en het behouden van teamleden
- Tevens verdient de hygiëne in de huizen en de persoonlijke verzorging aandacht

Professionele ontwikkeling (Bouwsteen 3)

De uitkomsten van de evaluaties van de zorgplannen en de klanttevredenheid waren een mooie aanleiding voor de begeleiders om met elkaar in gesprek te gaan. De teams van de drie huizen hebben tijdens de teamreflecties met elkaar stilgestaan bij de waarderingen en aandachtspunten die zijn gegeven door ouders en jeugdigen: hoe kijken wij naar deze punten, wat kunnen we hiervan leren, welke vaardigheden bezitten we en hoe kunnen we deze inzetten om de zorg die we bieden te verbeteren?

De teams van de drie huizen erkennen wat ouders voor verbeterpunten zien, en (proberen te) begrijpen waar dit vandaan komt. Maar de teamleden hebben soms een andere mening dan ouders. Dit komt bijvoorbeeld doordat ze een andere relatie hebben met de jeugdigen, andere kennis, ervaringen en een andere verantwoordelijkheid. Wat we na deze teamreflectie missen, is het gesprek tussen het team en ouders. Het zou erg waardevol en leerzaam zijn om in de toekomst met elkaar en samen met andere disciplines om tafel te gaan, om zo elkaar mee te nemen in de bevindingen en ervaringen, wat ten goede zal komen aan de zorg die wordt geboden aan de jeugdigen. Het team is gedreven om naast de ouder te gaan en blijven staan, en rekening te houden met de positie van ouders. Echter zijn teamleden soms zoekende hoe dit het beste vorm te geven. Het zou daarom passend zijn om de teams hierin meer expertise aan te bieden.

Ook komt in de teamreflecties een aantal keer terug hoe belangrijk de begeleiders het vinden om een plek te bieden waar iedere jeugdige zich thuis voelt en zichzelf kan zijn. Zodra hierover gesproken wordt, is de passie en bevoegenheid voelbaar.

Quote Evy en Amber

“Wij vinden het belangrijk dat alle jeugdigen zichzelf kunnen zijn; of ze nou verdrietig zijn, blij of boos. Buro Lima is hun thuis en daar moet je kunnen opladen, ontladen en plezier kunnen maken. We vinden het fijn dat iedereen een eigen plek heeft. Zo kunnen ze samen zijn en zichzelf terugtrekken wanneer dit nodig is. Als begeleider spelen wij hierin een rol om te kijken wat op dat moment passend is.”





Naast de algemene conclusie, is het ook interessant om per huis nog even stil te staan bij wat zij bij de teamreflectie naar voren lieten komen.

Huis 1

- In 2023 is er veel kennis opgedaan rondom eten en drinken door samen te werken met een diëtiste. De begeleiders letten meer op gezonde tussendoortjes en zorgen voor balans in de week. Daarnaast zijn ze in het activiteiten aanbod bewust bezig met het aanbieden van bewegingsmomenten. Wel zouden teamleden nog wat creatiever willen worden in de verschillende activiteiten die zij aan kunnen bieden.



- Het team zou vaker (op eigen initiatief) hulp willen vragen aan de zorgcoördinator of behandelcoördinator wanneer iets hen opvalt of wanneer ze ergens vragen over hebben. Ze omschrijven zichzelf nu als 'te afwachtend'.
- Er is meer rust in het huis gekomen en het team weet wat ze kunnen doen om de rust te bewaren in een hectische situatie, bijvoorbeeld wanneer ze moeten ondersteunen in Huis 3. Ze staan stil bij het vertrouwen dat ze jeugdigen op zo'n moment kunnen geven en dat ze dit kunnen onderschrijven door zelf ook de rust te bewaren.

Quote teamleden Huis 1

"Afgelopen jaar is er zoveel meer rust in het huis gekomen. Dat is voor de jeugdigen ontzettend fijn."

Quote Wilke

"Ieder kind is het waard. Aan ons de waardevolle taak om een veilig en liefdevol (tweede) thuis te bieden."

vraag: hoe zouden deze omgevingsgeluiden voor de jeugdige zijn? Of hoe kan ik de ruimte zo optimaal mogelijk gebruiken om voor iedereen een rustige plek te creëren?

- Het team is zoekende hoe ze het beste kunnen omgaan met de individuele afspraken in de persoonlijke verzorging. Ze hebben aandacht voor de wensen vanuit jeugdigen en hun ouders en adviezen vanuit bijvoorbeeld een arts. Maar door al

deze individuele afspraken en richtlijnen, voelt het bieden van de verzorgingsmomenten nu als lopende band-werk. Het team wil zich hierin verbeteren, maar lijkt wat vast te lopen: hoe zorgen ze dat alle afspraken voor iedereen duidelijk zijn; hoe kunnen ze voor iedere jeugdige voldoende tijd hebben. Hoe houden we dit zo normaal mogelijk?

- Teamleden genieten van de alledaagse dingen die ze ondernemen met jeugdigen. De gewone dingen waarvan ze aangeven: dat zou ik zelf ook met mijn gezin doen. De activiteit hoeft niet groots te zijn om ervan te kunnen genieten.

Het team van huis 3 geeft aan:

- In Huis 3 ervaren ouders dat signalen soms lang blijven liggen. Het team vindt het belangrijk om signalen in het grote geheel te plaatsen, de tijd te nemen om iets op te lossen en de juiste disciplines erbij te betrekken. Dat is nodig omdat de doelgroep complex is. Het team probeert altijd hoofdzaken en bijzaken te scheiden; wat zou de jeugdigen graag willen, wat maakt hem of haar gelukkig? Wat ze nog willen verbeteren is de communicatie naar ouders door meer open te zijn en ouders op de hoogte te houden van de stand van zaken.

Quote Lisa

"Soms zijn er veel signalen in één keer, waardoor sommige signalen naar de achtergrond verdwijnen. Uiteindelijk staan de meeste signalen met elkaar in verband. Hierin vind ik het belangrijk dat we de verbanden kunnen herkennen. En ook vraag ik me in zo'n situatie vaak af: wat is voor deze jeugdigen op dit moment belangrijk, wat zou hij of zij zelf graag willen?"

- Regelmatig zijn er personele wisselingen. Het team vindt dat zij iets kunnen betekenen in het warm maken van nieuwe teamleden, maar missen nu hierin expertise. Ze zouden graag deze kennis willen opdoen, waardoor ze bijvoorbeeld tijdens een meeloop dag iemand goed kunnen meenemen, enthousiast maken en een goede indruk te geven over de zorg die wordt geboden.
- Huis 3 is afgelopen jaar gesplitst. Dit geeft meer rust en meer vrijheid voor alle jeugdigen. Maar sommigen moeten nog herstellen van de tijd voor de splitsing. Het team vindt het belangrijk om daar ruimte en aandacht voor te hebben.





Inzicht in kwaliteit (Bouwsteen 4)

Buro Lima streeft iedere dag weer naar het bieden van zorg van kwaliteit. Zorg met als uitgangspunt de visie met kernwaarden WARM, VEILIG en SAMEN. Zorg die aansluit bij de individuele jeugdige. Zorg die afgestemd is met ouders/naasten. Zorg die wordt geboden door begeleiders die werkplezier ervaren. Dit is een mooi streven, maar ook met regelmaat een uitdaging. Hierin is bewustwording een belangrijk onderdeel. Bewust stilstaan bij de mooie, fijne momenten. Dit maakt dat er zicht is op de successen. En wanneer deze successen samen worden gepakt, komen de krachten van de organisatie naar voren. Krachten die we kunnen benutten.

Naast zicht op de successen (wat gaat er goed), is duidelijkheid over mogelijke ontwikkeling (wat kan nog beter) belangrijk. Buro Lima is een organisatie welke gericht is op het bieden van een veilige plek, voor iedereen die betrokken is. En vanuit deze veilige plek mag ieder zich op zijn/haar manier groeien, leren en ontwikkelen. Dit geldt ook voor de organisatie als geheel. Het jaar 2023 was een jaar van stilstaan, observeren en reflecteren. Maar van daaruit ook een jaar van ontwikkeling, groeien en bouwen. Hiernaast worden de belangrijkste successen en ontwikkelpunten genoemd voor Buro Lima, welke ontstaan zijn uit de informatie die eerder in dit kwaliteitsbeeld naar voren is gekomen, maar ook de gesprekken die zijn gevoerd voorafgaand aan de vormgeving van het kwaliteitsbeeld.



Contact

t 0413-850533
m info@burolima.nl

www.burolima.nl

f facebook.com/burolima
@ instagram: @burolima
in nl.linkedin.com/company/buro-lima

© Buro Lima (2024)

Successen

- Er is aandacht voor iedere jeugdige als individu, waardoor er mooie successen worden behaald. Zie hiervoor ook enkele voorbeelden eerder die eerder zijn genoemd.
- De splitsing van Huis 3 wordt door zowel ouders, jeugdigen als teamleden eschreven zijn hiervan een voorbeeld.
- Gezond eten en drinken en voldoende beweging zijn onder de aandacht bij teamleden (ontwikkelpunt van vorig jaar).
- De visie van Buro Lima lijkt sterker aanwezig én voelbaar (ontwikkelpunt vorig jaar).

Ontwikkelpunten

- De SAMENwerking tussen ouders/naasten en de teamleden versterken. Uit bovenstaande lijkt er afstand te zijn tussen beide. Hiervoor is aandacht nodig. Dit begint bij contact/verbinden en in gesprek gaan met elkaar.
- Het netwerk van iedere jeugdige mag nog sterker in kaart worden gebracht. Zo is duidelijker wie er betrokken is bij een jeugdige en op welke manier.
- Een ondersteunende methode vinden om de inbreng van de jeugdigen zelf sterker naar voren laten komen. Hierdoor krijgen we beter antwoord op de vraag: wat vinden zij echt belangrijk?
- Teamleden zijn zoekende in hoe zij een rol kunnen spelen in het binden en verbinden van mensen om personele wisselingen meer te voorkomen. Zij vragen om ondersteuning en dat vraagt dus aandacht.
- De complexiteit van de jeugdigen in Huis 3 is groot. Met name door de arbeidsmarktproblematiek vraagt dit van de organisatie om goed in te spelen op wat dit vraagt om de kwaliteit van de zorg te kunnen borgen.
- De genoemde ontwikkelpunten zijn mee genomen in het jaarplan voor 2024. Zo kunnen we actief aan de slag gaan met verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Betrokken bij het opstellen van dit kwaliteitsbeeld

Loes van Dommelen
Nicole van Os
Gwen van de Wijgert
Marleen Maas
Lianne van Genugten

Vormgeving

Peter van Hulten Vormgeving



Buro Lima
samen leven

Praatplaat



Buro Lima heeft een rapport geschreven.
Dit noemen we het 'kwaliteitsbeeld'.
Wij gaan met deze praatplaat vertellen wat we in het 'kwaliteitsbeeld' hebben geschreven.



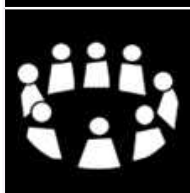
Hoofdstuk 1 gaat vooral over hoe het met jullie gaat.
We schrijven dat we twee keer per jaar met jullie ouders praten over hoe het met jullie gaat.
Wat Buro Lima graag beter wil doen, is zorgen dat jullie hier makkelijker over mee kunnen praten.
We zijn nog aan het nadenken hoe we dat het beste kunnen doen.



In hoofdstuk 1 schrijven we ook dat we bij Buro Lima goed ons best doen om iedereen die bij ons hoort een veilig gevoel te geven.
Zo oefent Aart heel vaak met de begeleiders hoe ze jullie het beste kunnen helpen als iemand van jullie boos of verdrietig is.



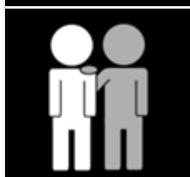
In hoofdstuk 2 schrijven we dat we graag willen weten hoe jullie en jullie ouders het vinden bij Buro Lima.
Jullie ouders geven Buro Lima een cijfer: een 8.1
Daar zijn wij heel erg trots op!



In hoofdstuk 3 schrijven we dat begeleiders samen met elkaar hebben gepraat over hoe zij het vinden om bij Buro Lima te werken.
Alle begeleiders vinden het heel belangrijk dat jullie je fijn voelen bij Buro Lima.
Wat we nog willen leren is om de samenwerking tussen de begeleiders en de ouders te verbeteren, zodat we er samen voor kunnen zorgen dat het goed gaat met jullie.



In hoofdstuk 4 schrijven we dat we heel trots zijn op alles wat goed gaat. Zoals de splitsing van Huis 3, gezond eten, veel bewegen en dat we het fijn hebben met elkaar.



En als laatste schrijven we wat we beter willen doen.
Zoals zorgen dat er genoeg begeleiders zijn in alle huizen, en dat we weten welke familieleden van de jeugdigen ons kunnen helpen als dat nodig is.

**samen
100%**

