



zorg en werk bv

Jaarverslag 2021

Maatschappelijke opvang

Expert Zorg en Werk BV

Prins Hendrikplein 27

9641GJ Veendam

Locaties en werkgebied

Kantoor:

Prins Hendrikplein 27
9641GJ Veendam

Beschermd wonen:

Prins Hendrikplein 2A/B
9641GK Veendam
&
Kazemierstraat 2
9641GL Veendam

Werkgebied:

Groningen (stad)
Midden Groningen
Veendam
Noord en Midden Drenthe

Wie is Expert?

Expert Zorg en Werk BV is een kleine, kleinschalige zorgaanbieder, gevestigd in Veendam.

Expert biedt Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang, Persoonlijke Begeleiding, Ambulante ondersteuning en Dagbesteding aan allen die daarvoor gezien hun bijzondere zorgbehoefte in aanmerking komen.

Expert Zorg en Werk BV biedt deze hulp, zorg en ondersteuning als, voor zover en voor zolang het niet in iemands eigen vermogen ligt zijn/haar bijzondere zorgbehoefte volledig zelfstandig te vervullen. We werken aan de versterking van het vermogen van een cliënt om onder eigen regie en op eigen kracht dan wel met de hulp van mantelzorgers, personen uit het sociale netwerk en gebruikelijke hulp zijn/haar bijzondere zorgbehoefte te vervullen. Het uiteindelijke doel is dat onze cliënten in staat zijn zelfstandig mee te doen in de samenleving.

We gaan ervan uit dat onze cliënten – eventueel met hulp – goed in staat zijn hun eigen belangen te begrijpen en ervoor op te komen. We hechten binnen Expert grote waarde aan de inbreng van onze cliënten.

In onze **visie** geven onze cliënten zoveel mogelijk vorm en invulling aan hun eigen leven en doen zij mee in de samenleving. De cliënt staat bij ons centraal. We zien onze cliënten als medemensen met behoeften die soms zo bijzonder zijn, dat ze (tijdelijk) niet vervuld kunnen worden zonder professionele hulp en ondersteuning. Expert wil die hulp en ondersteuning bieden aan mensen met zo'n bijzondere zorgbehoefte. Daarbij nemen we de eigen kracht en competenties van mensen als uitgangspunt om hun situatie te helpen verbeteren. Gastvrijheid, gelijkwaardigheid, veiligheid en stabiliteit vormen hierbij de basis.

Expert werkt samen met verschillende kleinschalige organisaties om passende, integrale zorg te realiseren.

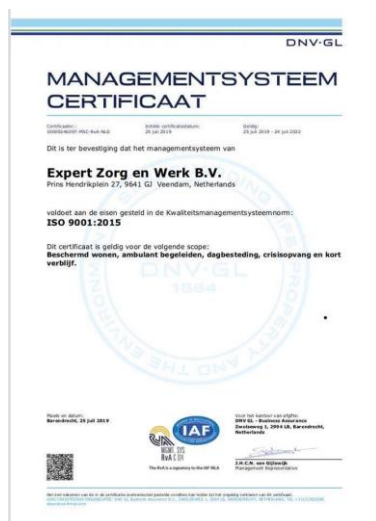


Verlagjaar 2020

In 2021 heeft Expert vanwege de Corona epidemie een vreemd jaar gehad zoals overal binnen elke organisatie. Onze cliënten hebben de zorg gehouden en geboden gekregen zoals het hoort, maar we hebben nauwelijks nieuwe instroom gehad en 1 cliënt van BW is overgeplaatst.

We hebben zorg verleend aan ongeveer 20 cliënten, deels in beschermd wonen en deels ambuland. Onze cliënten komen uit Groningen, Midden Groningen, Noord Midden Drenthe en Veendam.

Het jaar 2021 was voor ons moeizaam omdat er vrijwel geen nieuwe plaatsingen plaats hebben gevonden vanwege alle maatregelen omtrent Corona. Het werd hierdoor een jaar van roeien met de riemen we hadden. Ons motto was: als de cliënten er maar geen hinder van ondervinden, immers hebben die al genoeg meegemaakt en konden ze er niks aan doen. Er is dan ook besloten om ze in zorg te houden en ze de zorg te bieden de mogelijkheden die we hadden. Dit is geslaagd, we hebben deze periode kunnen overbruggen en daarom mogen en kunnen wij vol trots zeggen, wij zijn Expert zorg en werk BV en wij zijn een gecontracteerde zorgaanbieder met een ISO certificaat op zak.



Kwaliteit

Vanaf 2019 zijn wij ISO gecertificeerd, wij werken met een kwaliteitsmanagement systeem, eQuse welke ons scherp houdt en waar wij bijvoorbeeld onze PDCA cyclus, afwijkingen en protocollen registreren, een kalender bijhouden per medewerker om zo de jaarlijkse en maandelijkse taken terug te laten komen om zo samen te blijven bouwen aan onze kwaliteit.

Wij werken voor het clientvolgsysteem met ONS Nedap, hierin zijn alle client dossiers ingericht en gekoppeld aan de dienstdoende medewerkers. Hierin staan de zorgplannen, de evaluaties en correspondentie over de client.

Tevens is dit ons platform voor overdrachten en roosteren en agenda beheer.

In 2019 zijn beide online systemen intensief vorm gegeven en in gebruik genomen. Dit tezamen vormt de kern van ons kwaliteitsbeleid, dat uitsluitend gericht is op het optimaliseren van de zorg

aan onze cliënten. In 2020 is hier een professionaliteitsinhaltslag in gemaakt en kunnen we vol trots zeggen dat het systeem staat en bijna tijdig en volledig gevolgd word.

Cliënten en kwaliteitsontwikkeling

We hebben in 2021 geen concrete klachten ontvangen van cliënten of hun netwerk. Uiteraard was niet altijd alles koek en ei en hebben we de nodige aanmerkingen gehad. Gelukkig is de sfeer zodanig dat deze zaken in goed overleg konden worden uitgepraat en opgelost.

Om de cliënten te betrekken bij de kwaliteitsontwikkeling, houden we vier maal per jaar een Cliëntenvergadering we noemen dit interen een bewonersvergadering, waar alle cliënten en in bepaalde gevallen ook familieleden voor worden uitgenodigd. Tijdens die vergaderingen spreken we onder meer over de kwaliteit van de zorg en hoe die verbeterd kan worden. Cliënten komen daarbij vaak met rake opmerkingen en goede voorstellen. Ook is daar ruimte voor het uiten en bespreken van grieven ten opzichte van de instelling.

Voor het op peil houden van de leefomgeving en de praktische dagelijkse zaken is er maandelijks een bewonersoverleg, hierbij worden de praktische regelzaken besproken, de veranderingen, evt. nieuwe plaatsingen van nieuwe bewoners en natuurlijk elke maand weer het herhalen en eventueel aanpassen van de huisregels.



Incidenten en calamiteiten (MIC-meldingen)

Er is in 2021 geen calamiteit geweest. Er doen zich wel eens kleine incidenten voor, maar dit is dan vooral gebaseerd op ongewenst gedrag, wat gedocumenteerd word middels de MIC meldingen.

Er zijn een paar kleine MIC meldingen gedaan waarbij het dan gaat om gedragsproblemen van bewoners die gelijk intern zijn besproken en zijn aangepakt. Tijdens onze intervisie momenten worden deze casussen besproken en geëvalueerd.

Overwegingen kwaliteit

Bij het denken over kwaliteit speelden in 2021 vier belangrijke overwegingen.

Ten eerste de transitie van de Europese kwaliteitsrichtlijn ISO9001 de nieuwe norm, waarin het risicogericht denken veel meer centraal werd gezet.

In de zorg concentreert zich dat vooral op de risico's voor de cliënten. Daarbij gaat het zowel om materiële als immateriële risico's.

De tweede overweging was de naderende invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming AVG, een Europese, bindende richtlijn voor de verwerking en bescherming van persoonsgegevens.

Vooraf voor zorginstellingen is dit een ingrijpende richtlijn, omdat voor hen de verwerking en opslag van persoonsgegevens een kernactiviteit is: zonder persoonsgegevens kan een zorginstelling haar werk niet doen.

Inmiddels hebben wij een privacyreglement die voldoende aan de AVG. Deze is op te vragen bij Expert Zorg en Werk BV, info@expertzorgenwerk.nl

De derde overweging betrof de noodzaak om een methodische aanpak te introduceren die recht doet aan de zorgvraag van onze cliënten. We hebben gekozen voor de methodiek Oplossingsgericht werken, omdat deze methodiek aansluit bij het denken in termen van toenemende zelfredzaamheid. Onze begeleiders kunnen verschillende begeleidingsmethodieken toepassen om zo de aansluiting bij de huidige situatie van de client te krijgen.

Voor een kleine organisatie als Expert is de invoering en implementatie van zo'n methodiek een tour de force die niet in enkele maanden is gerealiseerd en die continue aandacht behoeft. Methodisch werken blijft dus een speerpunt in onze ontwikkeldoelstellingen, waar wij in onze scholingsdagen en avonden extra aandacht aan besteden.

De vierde is het kenbaar, werkbaar en volgbaar maken van de kwaliteitssystemen. Zowel het KMS en het Clientvolgsysteem.

We zijn gegroeid om meerdere vlakken en hebben een transformatie ondergaan, de directie heeft moeten leren loslaten en vertrouwen op de zorg coördinatoren, teamleiders en kwaliteit en beleidsmedewerker.

Deze vier overwegingen en de stabiliteit en het waarborgen van de zorg van Expert hebben in 2021 geleid tot de conclusie dat wij ons ISO certificaat met geen enkele afwijking, maar wel met aandachtspunten voor een volgende Audit hebben mogen behalen!

Transformatie vergt opofferingsgezindheid, toewijding en

creativiteit!

Veendam: Maart 2022

S. Koseoglu

Directeur