

**Jaarverslag 2021
Het Mosterdzaad**



Beneden Westerdiep, Veendam

Inhoudsopgave **blz.**

1.	Voorwoord	3
2.	Doelstelling	4
3.	Algemeen beleid	4
4.	Waardering van cliënten	4
5.	Medewerkers	6
6.	Samenwerking met partners	7
7.	Analyse van ongewenste gebeurtenissen	7
8.	Ontwikkelingen	8
9.	Covid-19	
10.	Nawoord	8

1. Voorwoord

2021 ligt alweer achter ons. Lockdown en Corona maatregelen bepaalden een groot deel van het jaar. Ook in het Mosterdzaad hebben we last gehad van besmettingen en terugkerende testen. Gelukkig hebben degene die besmet zijn geweest geen blijvende klachten gehouden.

In de loop van het jaar hebben we afscheid genomen van 2 medewerkers, maar konden we 3 anderen verwelkomen om ons team te versterken.

Andrea en Ronald Kleiweg

2. Doelstelling

De doelstelling van Het Mosterdzaad staat in de statuten en luidt:

Het Evangelie van Jezus Christus is de basis van waaruit wij geïnspireerd en gemotiveerd worden. De liefde die we van God ontvangen willen we doorgeven en vertaalt zich in onze drijfveren, rechtvaardigheid, solidariteit en professionaliteit. Wij willen uitgaan van de mogelijkheden en ontwikkelingskansen van elke individuele cliënt en door middel van maatwerk gerichte zorg bieden.

Vanuit deze gedachte wil Het Mosterdzaad opvang bieden aan:

- Volwassenen en/of jongeren die door persoonlijke, psychosociale of andere problemen voor langere of kortere tijd opvang en begeleiding nodig hebben;
- (Tiener)moeder en kind, waarbij de moeder de gelegenheid krijgt een studie te volgen, een baan te zoeken en te leren het kind op te voeden, met als eindresultaat dat beiden samen een goede toekomst krijgen en ze uiteindelijk zelfstandig in de maatschappij kunnen functioneren;

3. Algemeen beleid

Afgelopen jaar hebben we een nieuw beleidsplan geschreven, geënt op de nieuwe situatie. Bewust hebben we ervoor gekozen voor een kortere looptijd, omdat het veranderende zorglandschap steeds aanpassing vereist.

Elke 2 weken hebben we managementoverleg gehad. In samenwerking met Bureau Lagro hebben we gewerkt om de kwaliteit van de zorgverlening hoog te houden en te voldoen aan de eisen van verschillende wetgeving.

4. Waardering van cliënten

4.1 CTO

Als medewerkers van Het Mosterdzaad vinden we het belangrijk dat we professionele en aansluitende begeleiding bieden aan onze cliënten. Om te peilen of wat we denken aan te bieden ook daadwerkelijk zo ervaren wordt door de cliënten, houden we om de 2 jaar een cliënt tevredenheid onderzoek (CTO). Daarnaast kunnen we aan de hand van het CTO kijken of er verbeterpunten zijn en zo ja die omzetten in een verbeter maatregel. Het volgende onderzoek staat gepland voor 2022.

4.2 (In)formele klachten

In 2021 zijn er geen formele klachten geweest. Wat de informele klachten betreft, is het de vraag of die als zodanig wel zijn herkend. Wel waren er 6 informele klachten, die vooral te maken hadden met de bewoners en de omgang met elkaar.

4.3 Instroom/doorstroom/uitstroom

Het aantal cliënten is over het hele jaar genomen redelijk stabiel gebleven. Dit is conform het beleid dat we graag kleinschalig willen blijven.

Volwassen intern	Instroom	Uitstroom	# cliënten in zorg	Verkeerde inschatting zorgzwaarte
1e kwartaal 21	2	0	7	0
2e kwartaal 21	2	2	7	0
3e kwartaal 21	1	1	7	0
4e kwartaal 21	0	0	7	0
Totaal	5	3	28	0

Jeugd intern	Instroom	Uitstroom	# cliënten in zorg	Verkeerde inschatting zorgzwaarte
1e kwartaal 21	0	1	2	0
2e kwartaal 21	1	1	2	0
3e kwartaal 21	0	1	1	0
4e kwartaal 21	1	0	2	0
Totaal	2	3	7	0

Ambulant volwassen	Instroom	Uitstroom	# cliënten in zorg	Verkeerde inschatting zorgzwaarte
1e kwartaal 21	0	0	14	0
2e kwartaal 21	0	2	12	0
3e kwartaal 21	2	0	14	0
4e kwartaal 21	0	0	14	0
Totaal	2	2	54	0

Jeugd ambulat	Instroom	Uitstroom	# cliënten in zorg	Verkeerde inschatting zorgzwaarte
1e kwartaal 21	1	0	8	0
2e kwartaal 21	2	2	8	0
3e kwartaal 21	4	1	11	0

4e kwartaal 21	3	0	14	0
Totaal	10	3	41	0

Gemiddeld per kwartaal in zorg:	2020	2021
Intern 18+	5,5	7
Intern 18-	5,5	1,75
Ambulant 18+	14	13,5
Ambulant 18-	9	10,25
Totaal in zorg	34	32,5

5. Medewerkers

5.1 Medewerkerstevredenheid

In 2021 hebben we een MTO gehad. Er was een respons van 83,3% met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 (2019 een 8,3) de volgende staat gepland voor 2023.

Enkele verbeterpunten die naar voren zijn gekomen:

1. Communicatie kan verbeterd worden. Na bespreking in het teamoverleg wordt er aangegeven dat het wekelijkse teamoverleg al een verbetering is. Daarnaast wordt afgesproken dat de team app beter gebruikt moet worden, als je bv ziek ben dat het werk verdeeld moet worden
2. Vaste momenten inplannen voor contact met de leidinggevende.
3. 1x per maand het teamoverleg helemaal wijden aan casuïstiek.

Conclusie

Hoewel het gemiddelde cijfer iets lager ligt in 2021 dan in 2019 is de uitkomst een mooi resultaat. In de bespreking van de uitkomsten met het team blijkt dat er een wil is om te leren en steeds te verbeteren. Niet alleen kijkend naar de organisatie, maar ook naar zichzelf. Dat geeft ons als leidinggevendenden een dankbaar en trots gevoel om met dit team te werken in Het Mosterdzaad. De verbeterpunten zijn opgenomen in het jaarplan en in het organisatiebeleid.

5.2 Scholing en ontwikkeling

Er is in het voor- en najaar een training geweest op locatie voor alle medewerkers verzorgd door een medewerker van Geef me de 5.

Alle medewerkers, inclusief de vennoten, en de vrijwilliger hebben een BHV scholing gevolgd. Daarnaast zijn er individuele scholingen gevolgd.

In de 2 wekelijkse teambesprekingen is ons handelen naar de cliënten toe een onderwerp wat besproken wordt. In de jaargesprekken is de scholingsbehoefte van de medewerker een onderwerp van gesprek geweest.

Er zijn twee Follow-up trainingen geweest van de methode scoREN; “Het voorkomen van en omgaan met ongewenst gedrag”. Op locatie gegeven door bureau Preventing. Georganiseerd. Vanwege de Corona was er daarvan 1 online.

5.3 Professioneel handelen en kwaliteitsbeleid

Door het opstellen van het nieuwe kwaliteitssysteem zijn we bewust gaan kijken naar het hoe, wat en waarom we doen wat we doen. De opzet van het systeem helpt ons om dit ook in de toekomst te blijven doen.

Kritieke activiteiten zijn vastgelegd in:

- Procedures die inzichtelijk zijn voor onze medewerkers
- Op verzoek van medewerkers vindt er minimaal jaarlijks een evaluatie en aanpassing van proces en werkwijzen plaats (zie totaaloverzicht VOF)
- In 220.1 Risico-inventarisatie, waarbij het primaire proces is geanalyseerd

- Er wordt gebruik gemaakt van Geef me de 5 als onderlegger voor de geboden begeleiding (deze methodiek is als speerpunt meegenomen in het beleidsplan plus scholing hier omtrent vindt aantoonbaar plaats)
- Daarnaast heeft er een MTO plaats gevonden in 2021 en staat CTO gepland voor 2022 (zie 3.1 en 4.1)

Borging Professioneel handelen:

- SKJ registratie en voldoen aan eisen gesteld door SKJ voor medewerkers welke werken met jeugdigen
- Relevante scholingen worden gevolgd (in overleg met VOF)
- Er is een gedragscode voor medewerkers opgesteld
- De groepsafspraken voor cliënten zijn geactualiseerd
- In 2021 zijn we verdergegaan met een totaaloverzicht. Hierin worden verbetermaatregelen meegenomen in zowel de planning als status gereed
- Uitwerken van een scholingsplan

Onderwerpen cliënt gerelateerd zijn o.a.:

- Verbeteren van cliënt dossier, SMART formuleren van doelen
- Doelen stellen t.a.v. sociaal netwerk gezondheid en welbevinden (zie ook speerpunten)

6. Samenwerking met partners

6.1 Samenwerkingsverbanden

In 2020 hebben we een overzicht gemaakt (410.2) van de leveranciers waar we als Mosterdzaad mee werken. Er is een splitsing gemaakt leveranciers, partners en samenwerkingspartners, waarbij gekeken wordt wie er voor het primaire proces kritisch zijn. We hebben waar aangegeven de leveranciers beoordeeld en geëvalueerd

6.2 (Huis)artsen/apotheken

Cliënten hebben zelf de keuze bij welke huisarts ze willen horen. Voor hen die nieuw in Veendam komen wonen adviseren we om de huisarts van ons zelf te nemen, omdat dat de samenwerking makkelijker maakt. Wij zijn bekend bij hem en andersom. Hetzelfde geldt voor de apotheek.

6.3 Gemeenten, CJG's wijkteams

Op cliënt niveau is de samenwerking met bovengenoemde instellingen goed te noemen. We hebben vooral te maken met het CJG van Veendam, maar ook wanneer er andere betrokken zijn is de samenwerking goed te noemen. Voor de contacten met het RIGG hebben we een contract met bureau Lagro om ons daar te vertegenwoordigen.

6.4 Gecertificeerde instellingen

Contact is er vooral met de William Schrikker stichting en Elker. Ook hier betreft het dat dit geldt op cliënt niveau.

6.5 Andere zorginstellingen of -verleners

Op cliënt niveau hebben we contact met andere zorg instellingen of -verleners. Afgelopen jaar hebben we contact gehad met:

- Interpsy
- Lentis
- Terwille
- UMCG
- OZG

7. Analyse van ongewenste gebeurtenissen

In 2020 is er een nieuw registratiesysteem voor de Mic-Fobo meldingen in gebruik genomen. Het doel daarvan is om meer inzichtelijk te krijgen waar de verschillende meldingen betrekking op hadden en zo meer een trend te kunnen ontdekken en daarop beter te kunnen anticiperen. Door de Opvallend is dat in het tweede kwartaal er bijna dubbel zoveel meldingen zijn als in het derde en eerste kwartaal. Dit in de teambespreking onder de aandacht gebracht. Een duidelijke trend is nog niet waar te

nemen in de meldingen. De meeste incidenten worden gecategoriseerd als M (overige). De aard van deze meldingen zijn heel divers en hebben geen betrekking op 1 soort gebeurtenis. Het is nog te vroeg om aan te geven of deze nieuwe manier van registreren voldoende informatie geeft. De eerste indruk is dat dit wel het geval is, maar omdat de meeste incidenten als overig gecategoriseerd worden, maakt dat er nog te weinig informatie uit gehaald kan worden om een trend te ontdekken. Voor dit moment willen we het nog een jaar op deze manier proberen en dan evalueren.

2020 Kwartaal	Calamiteit	Incident	Fout	(In)formele klacht	(Bijna) ongeluk	totaal
1	0	4	3	0	0	7
2	0	5	4	0	1	10
3	0	2	0	0	4	6
4	0	2	3	1	2	8
Totaal	0	13	10	1	7	31

2021 Kwartaal	Calamiteit	Incident	Fout	(In)formele klacht	(Bijna) ongeluk	Code
1	0	0	0	3	2	
2	0	0	2	1	4	
3	0	2	3	1	4	
4	1	1	0	1	2	
Totaal	0	3	5	6	12	

(Bijna) incidenten

In 2021 zijn er 3 incidenten geweest. Een duidelijke trend is er niet in te ontdekken

(Bijna) ongelukken

Er hebben 12 (bijna) ongelukken plaatsgevonden waarvan er 7 betrekking hadden op 1 cliënt, die achteraf gezien een progressieve diagnose had.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Er zijn geen meldingen gedaan.

8. Ontwikkelingen

In 2021 zijn er nogal wat ontwikkelingen op het gebied van de aanbestedingen van zowel jeugd als WMO geweest. In Veendam is ervoor gekozen om een algemene voorziening voor de begeleiding te organiseren. Deze aanbesteding is gegund aan een

combinatie van Cosis, Compaen en de coöperatie Dichtbij als strategisch partner. Ondanks dat wij bij deze coöperatie aangesloten zijn behoren we niet tot de kernpartners en dat maakt de toekomst m.b.t. de ambulante begeleiding erg onzeker.

Voor de jeugdhulp is er veel overleg geweest tussen aanbieders en gemeenten. Gemeenten lijken te kiezen om elkaar meer los te laten en dan met name de gemeente Groningen en Veendam. Rapporten die niet gedeeld zijn met de gemeenteraden, bemiddelingsgesprekken tussen gemeenten en aanbieders maakten het er allemaal niet duidelijker van. Er heerst grote onzekerheid bij ouders en kinderen of ze hun hulp nog blijven ontvangen en zo ja door wie dan. Kortom er speelt veel, waarbij het lijkt of de meest kwetsbaren, onze jeugd, aan het kortste eind trekken.

9. Covid-19

Gelukkig zijn in de loop van 2021 de inentingen begonnen tegen Covid-19. Dat gaf ook binnen Het Mosterdzaad wat meer ruimte om op een goede manier hulp te verlenen. Waar nodig is er nog gebruik gemaakt van de mogelijkheden om online te vergaderen en hulp te bieden.

10. Nawoord

2021 is een jaar geweest die in het teken gestaan heeft van de hoop dat we maatregelen rondom Covid-19 konden gaan afbouwen. Ook wij merkten dat er wel een zekere mate van moeheid in gesloten was, net als in de rest van Nederland. Het verlangen om weer “normaal” met elkaar om te gaan was er zeker.

Daarnaast hebben de onzekerheid m.b.t. de aanbestedingen een grote stempel gedrukt en blijft dat ook komend jaar een actueel onderwerp. Wat gaan deze veranderingen betekenen, allereerst voor onze cliënten, maar ook voor Het Mosterdzaad als organisatie.

Terugkijkend zijn we dankbaar voor het werk wat we hebben mogen doen in de kracht van onze God. Met Hem gaan we ook 2022 in.

Andrea en Ronald Kleiweg