

Kwaliteitsrapport de vier jaargetijden 2017



Inleiding

- **Stichting de vier jaargetijden** is een kleinschalig initiatief voor het wonen en dagbesteding. De vier jaargetijden is HKZ gecertificeerd. Biedt mogelijkheden Zorg In Natura en PGB. De volgende kern woorden vatten de visie samen:
 - **veiligheid** **respect** **warmte** **creativiteit**
plezier **verbeelding** **groei** **aandacht**
- De **lente**, **zomer**, **herfst** en **winter** vormen de rode draad binnen de activiteiten in en rondom de boerderij. Er wordt gekeken naar het individu; wat heb jij nodig en hoe kunnen we dit samen met jou invullen?
- Er zijn twee groepen op de boerderij, de Wilg en de Magnolia. De groepen zijn verticaal, als het een wens is, dan kan iemand bij ons oud worden. Er is een vast betrokken team van gemiddeld 12 begeleiders, die vooral ervaren zijn in het begeleiden van bewoners met een stoornis in het autistisch spectrum, vaak in combinatie met een verstandelijke handicap. Ouders vervullen een belangrijke rol. De boerderij ligt midden in het Noord - Hollands landschap, Middelle, naast Volendam en is vrijstaand. Spelend leren staat centraal. Door te kijken naar wie de bewoners wel zijn, in plaats van te kijken wat de bewoners niet kunnen, ontstaat er ruimte om te leren.
- **Vind de motivatie en maak het leren uitdagend en leuk, is het motto!**
- In 2017 hebben wij als de vier jaargetijden opnieuw in kaart gebracht wie onze stakeholders zijn. Deze zijn op een rij gezet en terug te vinden in ons kwaliteitshandboek. Uit alle stakeholders met wie de zorgboerderij te maken heeft, hebben wij de belangrijkste bepaald, te weten de bewoners, de familieleden/bewindvoerders/curators van de bewoners, de cliëntenraad, de werknemers, de Raad van bestuur, de zorgverzekeraar en de gemeentes.

Opbouw kwaliteitsrapport

De vier jaargetijden heeft 13 bewoners, waarvan 10 vallen binnen de WLZ, 2 binnen beschermd wonen en 1 binnen het PGB.

Het kwaliteitsrapport bestaat uit 4 bouwstenen;

- 1; zorgproces rondom het individu
- 2; onderzoek naar ervaringen jongeren
- 3; zelfreflectie team
- 4; kwaliteitsrapport- externe reflectie

Bouwsteen 1; zorgproces rondom het individu

- Zorgproces en ondersteuningsplan
- Veiligheid
- Gezondheid



Bouwsteen 1; zorgproces rondom het individu

Zorgproces en ondersteuningsplan

- **Wat is er al?**
- Jongere/familie/directeur/persoonlijk begeleider/orthopedagoog;
- Bekijken samen of er een geldige indicatie en begeleidingsplan aanwezig is.

- **Wat zijn jou wensen?**
- Jongere/ ouders/vertegenwoordigers/directeur/pber/orthopedagoog
- Brengen in kaart wat de jongere wil.
- Wensen worden intern besproken en geautoriseerd.
- Als het past bij de jongere, maken we samen een **digitaal persoonsbeeld** laten zien wie je bent en wat voor jou belangrijk is

- **Veiligheid**
- Jongere/ familie/ pber/orthopedagoog;
- Beschrijven de risico's en eventuele vrijheids-beperkende maatregelen in het begeleidingsplan.



Bouwsteen 1; zorgproces rondom het individu

- **Doelen;**
- Jongere/familie/pber/orthopedagoog;
- Stellen de doelen vast, leggen deze vast in begeleidingsplan en start met aanpassingen rapportage, overdrachtsformulier en metingen

- **Een klap er op**
- Jongere/familie/pber/orthopedagoog;
- Stellen het totale begeleidingsplan op.

- **We maken het officieel;**
- Jongere/ familie/ pber/orthopedagoog/kantoormedewerker
- Zorgen ervoor dat het behandelplan in tweevoud getekend wordt.
- Een exemplaar wordt overhandigd aan de jongere en/of ouders/vertegenwoordiger en het tweede exemplaar wordt toegevoegd aan zorgdossier.

- **Wie moet er vanaf weten?**
- Jongere/ familie/ pber;
- Presenteren het nieuwe of aangepaste plan aan het team

- **Evaluatie;**
- Pber/ familie/ jongere;
- Evalueren ieder kwartaal gericht op belevingen, rapportage, overleggen, incidenten en verdere vaststaande onderwerpen. Ieder jaar komt er een bijstelling van het plan, of eerder als dat nodig is.



Bouwsteen 1; Veiligheid en gezondheid

Wat komt ieder kwartaal aan bod?

Risico analyse

Vrijheidsbeperking inventarisatie en evaluatie

Medicatie evaluatie

Cliënttevredenheid onderzoek

Mic formulieren; samenvatten, beschrijven wat voor acties er zijn ondernomen (bekijk notulen van overleggen; teamvergadering, leidingwerkvloer, orthopedagoog, acties uit familienet en overleggen met instanties en ouders enz.) Reflecteer op de incidenten.

Evaluatie doelen

Metingen vitaliteitsbeleid

Jongeren die daar toe in staat zijn, dienen op een voor hen **passende manier** (denk hierbij aan beeldend, geschreven of ingesproken), **een gunstig tijdstip** (denk hierbij aan een dag/moment van de dag waarbij de jongere goed in zijn vel zit) **en een voor hen gunstige plaats/manier** (denk hierbij aan een wandeling, tijdens een activiteit en/of op een zelfgekozen plaats), een gesprek (of gesprekken) te hebben met de persoonlijk begeleider over het begeleidingsplan en alle onderwerpen. De uitkomsten, goedgekeurd door de jongeren, krijgen een prominente plek tijdens het overleg. Op deze manier krijgen de jongeren de optimale kans om te participeren in een gesprek over hun eigen leven.



Bouwsteen 2; onderzoek naar ervaringen jongeren

- Tevredenheidsonderzoek; wat kwam daar uit en wat hebben we ermee gedaan?
- In gesprek met Pablo; een interview door ons bestuurslid; samen praten over wat goed gaat en wat beter kan
- Kwaliteitsverbetering
- Professionals aan het woord
- Cliëntenraad
- SWOT Analyse



Bouwsteen 2; Tevredenheidsonderzoek; wat kwam daar uit en wat hebben we ermee gedaan?

- Vrijwel alle jongeren voelen zich vaak veilig in de nacht. Jongeren voelen zich vooral veilig op de groep.
- Vaak kunnen ze de groepsleiding vertrouwen. 1 jongere soms, daar zullen we individueel naar gaan kijken.
- **Verbeterpunt; hoe krijgen de wenselijke vrijheden beter vorm op individualistisch vlak? Wat zijn de mogelijkheden? Dit hebben we meegenomen in kwartaalgesprek, bij diegene die soms en bijna nooit hebben aangegeven.**
- De meeste jongeren krijgen altijd hulp van groepsleiding, wanneer ze dat nodig hebben en een aantal vaak.
- Vrijwel alle jongeren kunnen op hun eigen wijze duidelijk maken, dat ze ergens mee zitten. De groepsbegeleiding begrijpt hen over het algemeen goed.
- De zorgplannen hebben meer duidelijkheid gekregen door de persoonsbeelden. Sommige jongeren kunnen dit lezen en hebben enige blijk van herkenning. Verder worden de plannen allemaal met ouders/vertegenwoordigers opgesteld.
- Over het algemeen wordt het eten vaak lekker gevonden..
- Jongeren zijn vaak tevreden over het contact met familieleden.



Bouwsteen 2; Tevredenheidsonderzoek; wat kwam daar uit en wat hebben we ermee gedaan?



- Er zijn 6 jongeren altijd tevreden over de slaapkamer en 3 vaak.
- Bij het lezen van, wat vindt je leuk op de groep; kun je terugzien, dat de huiselijkheid die de vier jaargetijden neer zet goed naar voren komt. Activiteiten die dicht bij de jongeren staan en de gezelligheid zijn de pluspunten van de vier jaargetijden.
- Welke dingen zou je willen veranderen op de groep? **Deze wensenlijst gaan we me het team bekijken. Inmiddels zijn alle wensen ingewilligd.**
- Over het algemeen luistert de groepsleiding goed naar de jongeren. Voor de 2 jongeren waarbij dit soms is, gaan we kijken hoe dit te verbeteren op individualistisch niveau. We hebben met het team en familie gekeken naar verbeteringen op het gebied van communicatie. Middels Kentalis en aanpassing van individuele doelen is dit verbeterd voor beide jongeren
- Vanuit de ouders bekeken heeft de groepsleiding zeer vaak genoeg tijd voor hun kind.
- Zijn er genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd? Wat kunnen we nog verbeteren? 75% is tevreden, **voor de overige 25% kunnen we kijken wat voor aanbod we hebben en of er aanpassingen gedaan kunnen worden.** Er zijn meer **variërende uitjes** ondernomen in 2017.



Bouwsteen 2; in gesprek met Pablo

Interview met Pablo; bewoner, door Vera; bestuurder

Deze tips en tops zijn er uit gekomen;

- **Tips;**
- Begeleiding: Pablo geeft aan, dat ze een dikke huid moeten hebben. Hij wil niet, dat ze als een schoolmeester praten. Er is een verschil tussen de Wilg en de Magnolia geeft hij aan en hij wil kunnen praten over allerlei onderwerpen.
- Eten: Het eten is lekker, maar soms is er teveel en dan is het jammer, dat de rest naar de varkens gaat.
- Uitjes: Die zijn er niet zo vaak, maar de uitjes, die er zijn, zijn wel leuk. Hij gaat alleen liever naar een pizzeria, dan naar de Mac Donalds, want dat is te kinderlijk.
- **Top:**
- De communicatie met de vaste begeleiders is goed.
- Hij wil meedenken over de boodschappen.
- En hij is blij dat hij een kat heeft geadopteerd.



Bouwsteen 2; Kwaliteitsverbetering

- **Overlegvormen:**
- Binnen de organisatie zijn er diverse overlegvormen:
- Wekelijks is er een **kantooroverleg**, waarbij a.d.h.v. de jaarplanning wordt bekeken welke acties er uitgezet moeten worden, het afwijkingenregister wordt doorgenomen en er wordt besproken wie waar mee bezig is.
- Maandelijks is er **een teamoverleg**. Iedere maand worden hierin andere onderwerpen besproken. Ook wordt er hierin besproken, welke begeleiders kwaliteiten een ieder heeft en waaraan men nog wil werken. Per kwartaal wordt er ook een ontdekkend kijken sessie gehouden met een van de bewoners. Het gaat hierbij om het interne proces van de begeleider, waarbij zij leren om anders te kijken en daardoor beter kunnen aansluiten bij de betreffende bewoner.
- Wekelijks is er **een leiding werkvloer** overleg, waarbij iedere keer andere punten worden besproken a.d.h.v. de jaarplanning. Hier is naast de leiding werkvloer ook wisselend een of meer begeleiders bij aanwezig. Ook wordt het afwijkingenregister en de MIC meldingen doorgenomen. Bij dit overleg is ook de orthopedagoog aanwezig.
- Per kwartaal is er een overleg van de **cliëntenraad**. Maar ook tussendoor wordt deze geïnformeerd via de mail.

Bouwsteen 2; Kwaliteitsverbetering

- Iedere maand is er op de Wilg een **huiskameroverleg**. Hierbij zijn de bewoners van de Wilg aanwezig samen met 1 begeleider. Iedere maand wordt er ook een bepaald punt besproken.
- Per kwartaal is er een overleg van de **persoonlijk begeleider** van een bewoner met de ouders/ bewindvoerders/ curator van de bewoners voor het bespreken van het begeleidingsplan. Hierbij worden vaste punten doorgenomen.
- Eens per jaar is er een **beoordelings- en een functioneringsgesprek** met de werknemers.
- **Overleg MIC commissie**. Deze komt minimaal 1 maal per kwartaal bij elkaar. Tijdens dit overleg worden de binnengekomen MIC's behandeld, verbeter punten uitgedacht en uitgewerkt en een totaal jaaroverzicht bijgehouden.
- Jaarlijks wordt er een **reflectie bijeenkomst** gehouden met het team. Hierin wordt met het team gekeken naar hun kennis, inzicht, vaardigheden en houding. Er wordt gekeken naar wat goed gaat, wat er beter zou kunnen en wat daarvoor nodig is aan scholing, begeleiding, etcetera.

Bouwsteen 2; kwaliteitsverbetering

- **Scholing:**

In 2017 zijn er diverse trainingen geweest voor de werknemers.

De directeur, die **gecertificeerd Heijkoop trainer** is, is naar een bijeenkomst van Heijkoop geweest, heeft de **workshop dagbesteding** in het sociaal domein gevolgd en is naar een aantal **interview bijeenkomsten** geweest.

Er zijn **ontdekkend kijken** sessies gehouden met een aantal werknemers.

De voorstellingen: **Who is afraid of Charly Stevens** en **Lastige ouders** zijn bezocht door een aantal werknemers gezamenlijk met ouders.



Twee medewerkers zijn naar de studiedag **signaalgedrag, omgaan met onbegrepen gedrag**, georganiseerd door de Klik geweest.

En voor alle medewerkers is er een **medicatie training** geweest, een **communicatie training** gegeven door Kentalis en een **training sociaal netwerk door Kentalis**.

Tevens zijn de **BHV'ers** van de organisatie naar hun herhaling geweest en zijn er twee nieuwe medewerkers opgeleid.

Bouwsteen 2; kwaliteitsverbetering

- **Afwijkingenregister:**
- Bij de vier jaargetijden worden alle verbeterpunten, klachten, afwijkingen, MIC formulieren en ideeën genoteerd in het afwijkingenregister. Dit afwijkingenregister wordt wekelijks doorgenomen in het leiding werkvloer overleg en in het kantooroverleg. Het doel van dit afwijkingenregister is, dat men afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen en goede ideeën zodanig mee neemt, dat de organisatie zich verbetert.
- In 2017 zijn er in totaal 275 afwijkingen geregistreerd. De vier jaargetijden heeft een **veilige meldcultuur**, valt op te maken uit het aantal meldingen, de inhoud en de afronding daarvan. Het afwijkingenregister bevat **alle** afwijkingen, dit gaat om meldingen over de jongeren, over verbeterpunten uit audits, beleid gebouwen en aanpassingen binnen het KMS.
- 176 meldingen gaan over de jongeren, deze zijn opgepakt, besproken, samengevat en hebben een vervolg gekregen. 2 Daarvan zijn succesvolle medicatieafbouwprogramma's. 6 meldingen gericht op onderhoud en beleid gebouwen zijn meegenomen naar het jaar 2018, er zijn 2 nieuwe documenten aangemaakt en 20 keer documenten aangepast binnen het kwaliteitsmanagementsysteem, EHBO spullen zijn op orde volgens een lopend systeem, 14 punten komen uit het tevredenheidsonderzoek onder jongeren en ouders, alle 14 zijn opgepakt en afgerond. 30 meldingen gaan over medicatie, deze zijn allen opgepakt en besproken. De wet BIG en de WKKGZ zijn opgepakt en geïmplementeerd, tevens zijn er nieuwe meet en weeg instrumenten aangeschaft.

Bouwsteen 2; kwaliteitsverbetering

- **HKZ:**
- Sinds 2015 is de zorgboerderij HKZ gecertificeerd. Hiermee heeft de zorgboerderij aangetoond te beschikken over een management systeem voor het realiseren van de kwaliteitsborging zoals neergelegd in het HKZ-certificatieschema zoals vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen voor de Zorgsector: Gehandicaptenzorg, versie 2008 (ISO 9001:2008). De Keuring wordt ieder jaar gedaan door TUV-Nederland. In 2018 moest het certificaat opnieuw worden behaald en hebben we deze weer voor drie jaar mogen ontvangen.

Bouwsteen 2; kwaliteitsverbetering

- **CCE-traject:**

- In januari 2017 is er een aanvraag gedaan bij het Centrum voor consultatie en expertise voor het starten van een CCE-traject voor een van onze bewoners. Er wordt met het team en een CCE-consulent gekeken, hoe de begeleiding optimaal kan worden afgestemd op de behoeftes van deze bewoner. Dit traject loopt op dit moment nog steeds.

- **Governance Code:**

- In 2017 is de Governance code opgesteld, over goed bestuur in de zorg. In juni 2017 waren wij aanwezig bij een bijeenkomst betreffende dit onderwerp. In november is de governance code doorgenomen. Aangezien wij een kleine organisatie zijn, moeten wij voldoen aan de eerste twee principes.
- 1. Goede zorg
- De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten.
- 2. Waarden en normen
- De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.
- Deze punten zijn bekeken en getoetst aan onze organisatie en daar waar nodig is er een aanpassing gemaakt.

Bouwsteen2; professionals aan het woord

Wij hebben de CCE consultant en onze orthopedagoog gevraagd kritisch naar de vier jaargetijden te kijken; wat doen we goed en wat kan er beter? De volgende punten zijn naar voren gekomen;

CCE;

- **Tops;** Binnen de vier jaargetijden is een leidende warme en nabije sturende stijl gebaseerd op waarden te zien, die goed aansluit bij de jongeren.
- Er wordt gewerkt met de methode Heijkoop, video coaching en intervisie bijeenkomsten, wat bijdraagt aan het vormgeven van een gedeelde visie op basis van een therapeutisch programma. Hiermee worden momenten van ontregeling op de groep voorkomen en wordt er een veilig en rustig woonmilieu gecreëerd.
- Er is geïnvesteerd, in het creëren van meer rust, door het aanbrengen van geluidsisolatie en scheidingswanden.
- **Tips;** Helpend is een afgestemd groeps en individueel programma voor de jongeren, zo heeft iedere jongere een kader waarin hij/zij zich kan handhaven.
- Zet de focus op wat het meest belangrijk is op de groep, laat senioren, de junioren helpen bij het maken van keuzes.
- Het is aanbevelingswaardig om medewerkers te erkennen in hun ervaring en hen te begeleiden bij het in de vingers krijgen van één van de werkzame begeleidingstijlen.

Bouwsteen 2; professionals aan het woord

- **Door onze orthopedagoog;**
- **Tops;** Ik heb de Zorgboerderij leren kennen als een bijzondere, kleinschalige voorziening waar hard gewerkt wordt aan een kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan de jongeren, die er wonen (of komen voor dagactiviteiten). Op de boerderij wonen jongeren met heel verschillende achtergronden en ook heel verschillende zorgvragen. Wat ze individueel nodig hebben en wat ze elkaar te bieden hebben is het gemeenschappelijke uitgangspunt.
- De medewerkers van de boerderij sluiten aan bij de individuele vragen, kwaliteiten en mogelijkheden van de jongeren. Ze zoeken hierbij voortdurend de balans tussen individuele en groepsgerichte activiteiten.
- De nadruk ligt vooral op belevingsgerichte activiteiten, zoals wandelen op het weiland, het meelopen bij en meedoen aan de verzorging van de dieren. Binnen hun mogelijkheden worden de jongeren gestimuleerd om ook een concrete, actieve bijdrage te leveren op en rond de boerderij.
- Het leven van de jongeren heeft het ritme van de dag/week en de seizoenen. Met veel aandacht voor feestdagen en bijzondere gebeurtenissen. In de ondersteuning van de jongeren is sprake van educatieve en ontwikkelingsgerichte activiteiten afgewisseld met meer recreatieve en belevingsgerichte activiteiten.
- De ouders/familie van de jongeren hebben en houden een belangrijke plek in het leven van de jongere.

Bouwsteen 2; professionals aan het woord

- Met het budget wordt vooral ingezet op de dagelijkse ondersteuning. Voldoende medewerkers om de jongeren te ondersteunen in hun dagelijkse zorgvraag en bij activiteiten. De 'lijnen' zijn kort op de boerderij. De leidinggevenden zijn direct toegankelijk voor de jongere, hun verwanten en de medewerkers.
- Het team wordt daarin begeleid en sterk gestimuleerd door de leidinggevende(directeur) en de leidinggevenden werkvloer. Dit gebeurt zowel in het reguliere overleg als tussen door. De leidinggevende en leidinggevende werkvloer draaien regelmatig mee met medewerkers en gaan in gesprek hierover.
- Los daarvan worden cliënten regelmatig gefilmd en besproken met verwanten en medewerkers, volgend de methode Heijkoop.
- Daarnaast is er veel tijd en aandacht voor scholing en ontwikkeling.
- **Tips;** Een aandachts-/ontwikkelingspunt is de wisselwerking met het dorp, de 'buurt' waarin de boerderij ligt, inclusiviteit. Hoe kan de zorgboerderij; hoe kunnen de jongeren meer betekenen en 'bijdragen' aan de 'buurt' (de dorpen Middellie, Oosthuizen en Warder) en andersom.
- Het is een uitdaging voor begeleiders om samen met de jongere iets persoonlijks te creëren, wat een duidelijk resultaat laat zien en tastbaar is voor de jongere.
- Ouders zijn veelal gericht op de ontwikkeling van de jongere. De basis is gelegd voor de toekomst is het vooral wenselijk om voor iedere jongere een passende en zinvolle dagbesteding te vinden.

Bouwsteen 2; Cliëntenraad- SWOT

De cliëntenraad bestaat uit 3 zussen van de jongeren die hier wonen.

De raad behartigt de belangen van alle jongeren die hier wonen. Ze kunnen zowel gevraagd als ongevraagd advies uit brengen, maar ook zelf onderwerpen inbrengen.

In 2017 hebben zij gevraagd advies gegeven over de ontwikkelafspraken en over het nieuwe protocol; visie en handelen bij probleemgedrag.

In 2017 hebben zij de leiding gekregen bij het opstellen van de **SWOT** analyse. Deze is zowel door ouders/familie als begeleiders gedaan.

Het is een hulpmiddel om de sterke en zwakke punten van de boerderij vast te stellen, maar ook welke kansen en bedreigingen er in de omgeving zijn.

Door ouders en familie



We hebben van alle sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen een top vier gemaakt. Hierna hebben we gekeken hoe we met de sterke punten de kansen kunnen benutten en de bedreigingen kunnen verkleinen. Ook hebben we gekeken, hoe de zwakke punten de bedreigingen kunnen versterken en de kansen kunnen bederven. Uiteindelijk hebben we aan de hand van deze SWOT-analyse vier doelen opgesteld voor de komende twee jaar.



Door begeleiders

Uit de analyse zijn doelen gekomen , hier gaan we de komende tijd mee aan de slag.

1. Werven van stagiaires, zij zijn onze medewerkers in de toekomst.
2. Nieuwe duurzame ruimte aan de rand van het weiland. Groei om de kosten breder te kunnen dragen en de kwetsbaarheid door kleinschaligheid afneemt. Dit willen we doen door het ontwikkelen van een nieuwe ruimte, inkomsten genereren door het vormen van een dagbestedingsgroep en/of verhuur van de ruimte.
3. Crowdfunding, meer financiën voor onderhoud en ontwikkeling van nieuwe ruimtes.
4. Naamsbekendheid opbouwen, de wachtlijst vergroten en bekender worden in de buurt.



Bouwsteen 3; zelfreflectie team

- SWOT analyse
- Reflectiebijeenkomst
- Tevredenheidsonderzoek

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

POSTBUS 1045

6801 BA ARNHEM

GIRO3254768



Medewerkerstevredenheidsonderzoek



**KEEP CALM
TEAMWORK
MAKES THE
DREAM
WORK**

Reflectie begeleiders

Uit dit jaarlijkse overleg komen de volgende verbeterpunten;

- Overlegvormen verbeteren
- Communicatie en overdracht verscherpen
- Stappen gericht op zorgen rondom een jongere; Zorgvuldig onderzoek- documentatie; met de focus op bejegening/ begeleiding, medische factoren en omgevingsfactoren in combinatie met de opgedane kennis



Aan de slag met de belangrijkste punten uit het begeleiders tevredenheidsonderzoek

Begeleiders gunnen een aantal jongeren, die dat leuk vinden **meer activiteiten buiten de deur**. Dit lukt niet altijd met de huidige bezetting. De cliëntenraad is gevraagd om mee te denken. 1 lid van de cliëntenraad en een begeleider hebben een activiteitenkalender opgesteld, waarbij familieleden en vrienden zich kunnen inschrijven voor verschillende activiteiten. Dit heeft geleid tot meer activiteiten buiten de deur, samen met familieleden.

De **schoonmaaktaken** zijn intensief voor de begeleiders, naast de vaste schoonmaakuren is er 4 uur per week meer geïnvesteerd middels inhuur van een professionele schoonmaakster.

Nieuwe krachten leken niet altijd **op de hoogte van het kwaliteitshandboek** en de bijbehorende professionele protocollen. Er is extra inwerktijd ingepland, waarbij de nieuwe begeleider een virtuele rondleiding krijgt en zo op de hoogte is van de visie en de aanwezige protocollen.

De starttijd van de weekenddienst is op verzoek van de begeleiders verschoven, zodat de nachtdienst langer blijft en de volgende dienst later kan starten.

De **doelen van de jongeren** zijn niet altijd zichtbaar tijdens het werk, de doelen worden inzichtelijk gemaakt middels beeldmateriaal, in de teamvergadering wordt er gezamenlijk gekeken naar de beelden.

In 2018 zullen we starten met **Teamie**, een andere vorm voor het meten van tevredenheid.






Bouwsteen 4; Externe reflectie

- Dit rapport; bestuur en cliëntenraad
- En externe reflectie

Bouwsteen 4; reflectie bestuur

We nemen met elkaar dit verslag door, de volgende punten komen naar voren;

- De vraag waar de externe reflectie vandaan komt. Bij ons wordt deze gedaan middels de HKZ controle, de CCE consultant en onze voormalige orthopedagoog.
- Bij het stukje kwaliteitsverbetering het stukje scholing, werd nog wat meer uitleg gevraagd over de Heijkoop training.
- Uit het tevredenheidsonderzoek van het personeel was er een punt over de schoonmaak en het inhuren van de schoonmaakster. Naar aanleiding hiervan werd aangegeven, dat bv binnen camphill jonge mensen/ stagiaires ook wel een schoonmaak cursus intern kregen, omdat niet iedereen dit gewend is.
- Over het tevredenheidsonderzoek gericht op het team werd aangegeven, n.a.v. de opmerking in een vorig bestuurs-overleg, het wel een heel uitgebreid rapport werd, nu zijn we op zoek gegaan naar een andere methode. Wij zijn terecht gekomen bij [Teamie](#) 
- Verder waren er geen op- of aanmerkingen over het kwaliteitsrapport en werd aangegeven, dat ze het rapport er heel goed uit vonden zien.

Bouwsteen 4; reflectie Cliëntenraad

Reflectie;

- Ziet er goed uit, goed teken, focus op groei, stabiliteit, goed teken dat groei een doel is geworden.
- Het ziet er professioneel uit, duidelijk en overzichtelijk.

We nemen de functie van het afwijkingenregister door en wat voor soort meldingen daarin terecht komen.

- Doel 2; vraag; nieuwe duurzame ruimte, wat is het idee er achter?
- Het is geen verlengstuk van de boerderij, maar juist nieuwe mogelijkheden om bv een dagbestedingsgroep te starten. Eerst willen we onderzoeken waar de vraag ligt in de gemeente.
- Het kan een plek zijn die we verhuren voor bv vergaderingen/trainingen, flexwerkplekken of een theetuin.
- De cliëntenraad heeft nog tips gericht op de wachtlijst en naamsbekendheid.

Bouwsteen 4; reflectie HKZ



- **HKZ:**
- Sinds 2015 is de zorgboerderij HKZ gecertificeerd. Hiermee heeft de zorgboerderij aangetoond te beschikken over een management systeem voor het realiseren van de kwaliteitsborging zoals neergelegd in het HKZ-certificatieschema zoals vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen voor de Zorgsector: Gehandicaptenzorg, versie 2008 (ISO 9001:2008). De Keuring wordt ieder jaar gedaan door TUV-Nederland. In 2018 moest het certificaat opnieuw worden behaald en hebben we deze weer voor drie jaar mogen ontvangen.

Uit het vooronderzoek externe audit is gebleken dat de norm 4.1 tm 4.17 in orde zijn gebleken. Een verbeterpunt is het meten op procesindicatoren binnen de management review, dit wordt in 2018 opgepakt.

Wij bouwen verder aan verbeteren van kwaliteit!



Kijk je ook weer met ons mee volgend
jaar?

Tot dan!

Lieve groet van iedereen van
Stichting de vier jaargetijden

