

Kwaliteitsrapport de vier jaargetijden 2018



Opbouw kwaliteitsrapport

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?
- Wat zijn jouw wensen?
- Veiligheid
- Doelen opstellen;
- Een klap er op
- We maken het officieel
- Wie moet er vanaf weten?
- Evaluatie



Bouwsteen 1; Veiligheid en gezondheid

Wat komt ieder kwartaal aan bod?

Risico analyse

Vrijheidsbeperking inventarisatie en evaluatie

Medicatie evaluatie

Cliënttevredenheid onderzoek

Vim formulieren

Evaluatie doelen

Metingen vitaliteitsbeleid



Bouwsteen 2; onderzoek naar ervaringen jongeren

- Tevredenheidsonderzoek; een nieuwe aanpak
- In gesprek met Harley; een interview door onze voormalige orthopedagoog; samen praten over wat goed gaat en wat beter kan
- Jaarverslag huiskameroverleg
- Cliëntenraad
- Verslag management review



Bouwsteen 2; Tevredenheidsonderzoek; wat zijn de nieuwe plannen?

'Dit vind ik ervan' en 'Ik toon'
Onze nieuwe manier van tevredenheid meten, start eind 2019.



Bouwsteen 2; in gesprek met Harley

- Harley woont met veel plezier op de boerderij.
- Helpen met de dieren en de tuin doet hij graag. Hij is trots op wat hij kan.
- In zijn vrije tijd is Harley vaak aan het klussen/uitvinden of heeft contact met vrienden.
- Harley is tevreden over de begeleiding, die hij krijgt. Hij heeft een goed contact met zijn persoonlijk begeleider.
- Er zijn op de boerderij niet zo veel huisregels. Gelukkig !
- Mensen van de boerderij staan soms op streekmarkten. Harley zou daar wel aan mee willen doen



Bouwsteen 2; Jaarverslag Huiskameroverleg 2018

Samenvatting van de besproken onderwerpen, ingebracht door de bewoners zelf.

Er is sinds kort een nieuwe badkamer, er zijn onderlinge afspraken gemaakt gericht op persoonlijke wensen

Er is gesproken over hygiëne en voedselveiligheid.

meer variatie in het ontbijt, liever minder vega en meer gekruid.

Ontspanning en verschillende uitjes geweest in 2018, super gezellig.

Er zijn ideeën voor nieuwe uitjes in het nieuwe jaar.



Bouwsteen 2; reflectie Cliëntenraad



Inleiding:

Na de cliëntenraad vergadering mee te denken voor input van het jaarverslag.

Kwaliteitskader:

Het kwaliteitsrapport is overzichtelijk, idee is om iets concreter de uitkomsten te benoemen in de bewonersversie.

Managementreview:

Vraag: doorlopen van het managementreview met als doel kritische vragen stellen die de (management) organisatie kunnen helpen.

Het management verslag is een document waarin een verzameling van verschillende documenten en verslagen worden behandeld. Welke dit zijn, worden (soms) benoemd maar worden niet als bijlage toegevoegd. Graag zou ik de stukken waarnaar gerefereerd word toegevoegd zien worden in de review.



Projecten en doelen:

Er zijn verschillende ideeën en doelen door de organisatie gesteld. Om focus te creëren zal de cliëntenraad zich beperken tot de volgende stelling: “Extra financiën creëren door binnen de eigen organisatie te besparen.”

Het idee: de gemakkelijkste manier om extra inkomen te genereren is door het in eerste instantie niet uit te geven en te investeren in nieuwe manieren om meer te kunnen besparen. Tijdens de cliëntenraad werd aangegeven dat de vaste lasten “energie” en “boodschappen” grote uitgaven zijn voor de organisatie. De cliëntenraad heeft een voorstel gedaan om daar naar te gaan kijken.

Bouwsteen 2; Kwaliteitsverbetering



- **Overlegvormen:**
- Binnen de organisatie zijn er diverse overlegvormen:
- **kantooroverleg**
- Maandelijks is er **een teamoverleg**
- Wekelijks is er **een casus** overleg
- Per kwartaal is er een overleg van de **cliëntenraad**
- Iedere maand is er op de Wilg een **huiskameroverleg**
- Per kwartaal is er een overleg van de **persoonlijk begeleider** van een bewoner met de bewoner zelf, ouders/ bewindvoerders/ curator van de bewoner
- 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
- Jaarlijks wordt er een **reflectie bijeenkomst** gehouden met het team

Bouwsteen 2; kwaliteitsverbetering

Scholing:

Methode Heijkoop;

Ontdekkend Kijken,

Constructieve Hantering Probleemgedrag,

Functioneringsprofiel

Relatiedynamiek

Individuele videotraining

Daarnaast diverse congressen

Voor alle medewerkers is er een **medicatietraining** geweest.

Tevens is nu vrijwel het gehele team **BHV** geschoold.



Bouwsteen 2; Verslag management review

Alle punten die elders in het kwaliteitsrapport naar voren komen zijn uit dit verslag gelaten, om herhaling te voorkomen.

Opening

Benadrukt is het doel van de managementreview: doet het systeem wat het moet doen voor de organisatie?

Ontwikkelingen en wijzigingen in 2018.

Stabiel team, vergroting van vaste begeleiders

Dmv Crowdfunding actie hebben we een Tovertafel kunnen aanschaffen

In het najaar is de ruimte van de oude badkamer veranderd in een nieuwe snoezelruimte en deze is in november feestelijk geopend!

Er is een nieuwe nachtdienst kamer gekomen.

Nieuwe orthopedagoog aangesteld.





Continuïteit kwaliteitsmanagementsysteem en documentenbeheer

Besloten om opzet KHB nog steeds te behouden.

Acties en status acties n.a.v. onderzoeken/ metingen

Interne audit 2018

controle gericht op de dossiers verspreid over meerder mensen en meegenomen in jaarplanning. De nieuwe AVG wet , Patagonia ingehuurd om een 0 meting te verrichten en ons te ondersteunen in het proces om te voldoen aan de AVG wet.

De taken van de senior begeleiders zijn uitgewerkt en opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Klachten

In het afwijkingenregister staat 1 klacht, welke is binnen gekomen van een ouder. Deze is binnen gekomen bij de directie en samen met de PB'er tot tevredenheid van de betreffende ouder afgehandeld.

Incidenten/ afwijkingen

In 2018 zijn er in totaal 341 afwijkingen geregistreerd (in 2017 waren dit er 275). De vier jaargetijden heeft een veilige meldcultuur,

260 meldingen gaan over de jongeren, deze zijn opgepakt, besproken, samengevat en hebben een vervolg gekregen.

Er zijn 6 documenten aangepast waarvan de belangrijkste;

controle op de schoonmaak

Vim formulier : extra nazorg begeleiding..

EHBO dozen op orde

document 111 is bijgewerkt, het specialistenoverzicht

Er zijn **9 leveranciersbeoordelingen** gedaan, waarbij op 2 gebieden we kijken naar kostenbesparing in 2019.

Brand oefeningen ; aandacht voor; duidelijke leider en direct tellen.

Duurzaam ondernemen; zonnepanelen, optie?

Huiskamer overleg en de notulen daarvan hebben een verankerde plek gekregen

Financiën

Jaarcijfers 2018; kosten voor het onderhoud hoger ; het dak is vernieuwd, de oude badkamer is weggehaald en hiervoor in de plaats zijn er een nachtdienstkamer, nieuwe badkamer voor de Wilg jongeren en een snoezelruimte gecreëerd, het plein achter de boerderij is uitgebreid wat betreft de parkeerplaatsen en er is gewerkt aan de kachel.

Verder zijn de personeelskosten hoger. We hebben nu meer mensen in dienst dan eerder. De bedoeling is om dan minder ZZP'ers in te huren. Deze zomer was er echter veel uitval, waardoor er toch veel ZZP'ers moesten worden ingehuurd en zijn de kosten gestegen vanwege de uitbetaling ort in de vakantie, met terugwerkende kracht tot 2011.

Doelen

Hieronder zijn de doelen van de boerderij aangegeven, opgericht middels een SWOT analyse door familie en begeleiders. De doelen zijn vastgesteld voor 2 jaar; 2018-2019

Doel 1: Nieuwe duurzame ruimte aan de rand van het weiland.

In 2018 en 2019 willen we kijken naar de mogelijkheden van het bouwen van een nieuwe duurzame ruimte aan de rand van het weiland. Voor december 2019 willen we een uitgewerkt plan hebben liggen.

Doel 2: Naamsbekendheid opbouwen.

In 2018 en 2019 willen we actiever bezig gaan met het vergroten van onze naamsbekendheid. In de jaarplanning is opgenomen, dat de wachtlijst wordt besproken en er wordt geïnformeerd bij de contactpersonen of de betreffende personen er nog op blijven staan, of inmiddels een andere plek hebben gevonden.

Tevens worden er voor 2019 drie acties ondernomen, waardoor de naamsbekendheid in de omgeving vergroot zal worden, deze 2 acties zijn er nu;

- Directeur-Bestuurder zal gaan schrijven, mogelijk vloggen, voor een vakblad
- In het voorjaar-de zomer zullen bewoners, familie, vrijwilligers actiever deelnemen aan buurtactiviteiten
- Er is gewerkt aan sociale media en Crowdfunding.



Doel 3: Het zoeken naar mogelijkheden om extra financiën binnen te halen.

Voor december 2019 zijn er drie nieuwe manieren gezocht, waarop extra financiën kunnen verkregen, deze zijn tot nu toe naar voren gekomen;

- Concrete projecten welke via fondsen/sponsors onderzocht worden
- Duurzame energie in samenwerking met de cliëntenraad
- Besparing op structurele uitgaven in samenwerking met de cliëntenraad



Doel 4: We willen meer focus leggen op het binnen halen van stagiaires.

Door intensief contact te onderhouden met de HvA, Inholland, Horizon college Hoorn en ROC Amsterdam over het aantal stageplaatsen bij onze organisatie, willen we zoveel mogelijk stagiaires bij ons stage laten lopen.

Per schooljaar is het doel; minimaal 5 stagiaires.

Voor 2018 zijn er 3 BBL-stagiaires en drie BOL-stagiaires begonnen.

Bouwsteen 3; zelfreflectie team

- Interviews
- Reflectiebijeenkomst

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

POSTBUS 1045

6801 BA ARNHEM

GIRO3254768




**KEEP CALM
TEAMWORK
MAKES THE
DREAM
WORK**

Aan de slag met de belangrijkste punten uit de interviews

De collega's werken graag op de boerderij.

Leuke dingen zijn;

- Het werken met de jongeren
- werken met de dieren
- dagbestedingswerkjes
- warme plek
- buiten zijn
- blij naar mijn werk
- vrijheid
- tweede thuis
- ruimte voor eigen manier van werken
- flexibel kunnen zijn in het programma
- fijne omgeving
- Korte lijntjes naar ouders en kantoor
- Fijne sfeer
- werken met complexe zorgvraag



- **1 complexe zorgvraag** is zwaar geworden Rondom de zorgzwaarte is er extra ondersteuning in geschakeld
- De **leiding** binnen de vier jaargetijden werd onduidelijk bevonden door verschillende begeleiders. Twee senior begeleiders hebben gewerkt middels een coaching-traject aan vaardigheden gericht op leiding geven en teamdynamiek. Er is gedeeld met het team hoe de taken nu verdeeld zijn
- **Inwerken**; het inwerken werd als goed en kort ervaren. Het inwerken is verlengt
- **Familie contact** wordt soms als uitdaging ervaren, meer handvatten zou prettig zijn. Begeleiders hebben meer handvatten gekregen in het oudercontact middels de module Relatiedynamiek/ Methode Heijkoop
- **Werkdruk**; Vertrek collega's zomer 2018; Er is een groot landelijk tekort binnen de gehandicaptenzorg, waardoor er veel banen zijn en minder begeleiders te vinden. Begeleiders zijn vertrokken na de zomer, nieuwe begeleiders zijn begonnen, fijn dat we nu weer een vast team hebben, er is extra geïnvesteerd in de schoonmaak, 15 uur per week, zodat begeleiders meer ruimte krijgen binnen het begeleiden. Er is gekeken naar meer inzet van vrijwilligers, dit is gelukt.

- **Vergaderingen** werden als onduidelijk ervaren qua structuur; er is nu een vaste jaarplanning met een vaste agenda structuur.
- De **persoonlijk begeleiders**; behoefte aan een duidelijke lijn, vast half jaarlijks overleg en de gespreksstructuren zijn veranderd waardoor de administratieve lasten zijn verminderd.
- **Diensten**; kan het anders? we hebben gekeken en overlegt of het anders kan, het blijkt dat de individuele wensen ver uit elkaar liggen qua begeleiders
- **Koken**; Er zijn kookvrijwilligers gekomen middels een oproep, tevens blijft samen koken ook een onderdeel van de avondactiviteiten.
- **Dagbesteding**; enkele begeleiders lijkt het een goed idee om te kijken naar de dagbesteding, volstaat het nog?
- **Durven zeggen wat er is** ; Het geven van feedback of feedback ontvangen is niet altijd even makkelijk.
- Begeleiders hebben een module Relatiedynamiek gedaan
- In de teamvergadering is aandacht voor hoe iedereen in zijn of haar vel zit en wordt er aandacht besteed aan positieve feedback naar elkaar.
- Wat hebben we als team structureel nodig aan onderhoud (een onderhoudspakket) om als team open, transparant en positief gemotiveerd te blijven? Vraag en verbeterpunt voor 2019!

Bouwsteen; 3 Reflectiebijeenkomst begeleiders 2018

In de reflectiebespreking bekijkt een groep begeleiders het eigen werk en de vragen en dilemma's die ze hierin ervaren. Ook de eigen communicatie kan hiervan een onderdeel zijn.

Doelgericht communiceren;

In de zorg voer je veel gesprekken. Ze hebben een overeenkomst. Je hebt een bedoeling met deze gesprekken, je wilt iets bereiken, bewust of onbewust.



1: Wat zijn de eerste 2 onderwerpen die in je opkomen als je bovenstaand in gedachten neemt?
Begeleiders schrijven voor zichzelf wat in hen opkomt en delen dit met elkaar.

Groep 1: een samenvatting:

Onderwerp; Hulpvragen, feedback geven, communicatie

Feedback; behoefte aan concrete feedback; wat doe je precies goed, wat zou er anders kunnen?
Elkaar bewust maken van de blinde vlekken

Bewustzijn dat het feitelijk kan zijn, niet oordelend.

Bewust blijven dat je niet alleen bent, dat je het niet alleen hoeft te doen. Je voelt je vaak alleen verantwoordelijk

Voorafgaande aan de dienst; niet alleen wie doet wat, maar wanneer heb je hulp nodig, wanneer verwacht je iets van mij?

We werken met elkaar heel hard, soms kan er wat blijven liggen, de essentiële dingen moeten er wel zijn. Het moet niet structureel zijn dat het huishouden achterblijft, in gesprek blijven met elkaar.

Hoe pak jij dit aan? Samen in gesprek.

Thema voor op de groep, onder begeleiders bv; we kijken deze weken naar de communicatie met de jongeren?

Vergadering; een stukje casus en complimenten geven.

Tips delen in thema.

Hecht team, leuk en veel voor elkaar over. Juist dat maakt dat je niet altijd open bent maar invult voor de ander. Dat kan ook een valkuil zijn.

2^e groep, een samenvatting;

Familiecontact;

Verbeteren maar ook eigen grenzen leren kennen

Afspreken met elkaar; voel jij je prettig om.....

Meer persoonlijk contact, bv eens uitnodigen.

Bv de niet pb-ers, dat die ook eens bij een pb gesprek kan zijn.

Benoemen wat je ziet, je eigen gevoel ook hierbij benoemen.



Bouwsteen 4; Externe reflectie

- Dit rapport;
- Raad van Toezicht
- Externe reflectie



Bouwsteen 4; reflectie Raad van Toezicht

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

- Een mooi gedegen rapport
- Kijk of je meer met budgetten kan werken
- het proces wat familie doormaakt wordt besproken als aandachtspunt, iets waar we als boerderij wellicht iets in kunnen betekenen, denk aan een gast spreker- lezing



Bouwsteen 4; HKZ



HKZ:

In 2018 moest het certificaat opnieuw worden behaald en hebben we deze weer voor drie jaar mogen ontvangen.

Uit de auditcontrole over het jaar 2018; Doelstelling van de audit is vast te stellen of het managementsysteem (of een gedeelte daarvan):

De bovenstaande auditdoelstelling is bereikt.

Het toepassingsgebied zoals opgenomen in hoofdstuk 3 is passend voor de organisatie.

Het auditteam heeft op basis van het bewijs en de bevindingen voldoende vertrouwen dat het managementsysteem voldoet aan de eisen en doeltreffend is.

Bouwsteen 4; externe reflectie

Astrid Tulleners heeft deelgenomen aan een brainstorm dag gericht op moeilijk Verstaanbaar Gedrag; instellingen vanuit heel Noord-Holland zijn samengekomen, waarin er diverse lezingen en workshops zijn gehouden gericht op dit onderwerp. De conclusie van deze dag was onder andere; laten we bij elkaar eens in de keuken kijken, we kunnen een hoop leren van elkaar. Astrid heeft zich opgegeven en heeft binnen 5 instellingen mee kunnen draaien, binnen groepen gericht op moeilijk Verstaanbaar Gedrag. Dit is een leerzaam proces geweest. Andersom zijn twee instellingen ook komen kijken bij de vier jaargetijden. Zij hebben beide in een gesprek terug gegeven wat hen opvalt aan het meedraaien op de groep;



Bouwsteen 4; collega instellingen aan het woord

Deze begeleider is Senior begeleider bij een grote instelling, waar hij werkt op een groep met volwassenen met moeilijk verstaanbaar gedrag;

Ik heb het als zeer leuk en leerzaam ervaren om bij jullie mee te lopen. Het was een mooie dag. Bekijk de indicaties nog eens, duidelijk en gestructureerd dagprogramma, jullie gaan creatief om met middelen. Prachtige plek!



Bouwsteen 4; Collega instellingen aan het woord

Een manager en orthopedagoog generalist van een grote instelling hebben vandaag meegelopen op de groep. Astrid Tulleners heeft ook bij hen meegelopen op een groep met MVG. Beide waren onder de indruk van de boerderij en benoemden specifiek de blije gezichten van de jongeren. Wat ook opviel was het betrekken van de jongeren bij het dagelijks leven; de was, de kippen voeren, hoe belangrijk dit is om betrokken te zijn bij het leven alledag. Tevens de meerwaarde van de kleinschaligheid, de korte lijnen met het team en daardoor het borgen van contact met elkaar. Ook wonen en dagbesteding op 1 plek, waarbij je in de ochtend geen druk geeft in de verzorging en begeleiders die op beide disciplines werken (wonen en dagbesteding) leek hen een toevoeging voor de eigen instelling.



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