

Kwaliteitsrapport de vier jaargetijden 2018



- Welkom bij de
- opening van de
- Snoezelruimte!

snoezelen

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!**
- 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 jouw wensen?**
- Jongere/ ouders/vertegenwoordigers/directeur/pb-er/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/ pb-er/orthopedagoog;
- Beschrijven de risico's en eventuele vrijheids-beperkende maatregelen in het begeleidingsplan.



Bouwsteen 1; zorgproces rondom het individu

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

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

- **We maken het officieel;**
- Jongere/ familie/ pb-er/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/ pb-er;
- Presenteren het nieuwe of aangepaste plan aan het team

- **Evaluatie;**
- Pb-er/ 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; 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?

Het instrument; mijn mening blijkt niet toereikend genoeg voor onze doelgroep, er was te weinig ruimte en aansluiting om te meten hoe het echt met iemand gaat en of de bewoner zelf tevreden is. Daarom hebben we besloten over te stappen op een ander instrument. In 2018 hebben we met elkaar onderzoek gedaan naar de verschillende instrumenten uit de daarvoor geldende waaier.

We zijn gekomen op; 'Dit vind ik ervan' en 'Ik toon'
De begeleiders dienen hiervoor een cursus te volgen, wij sluiten aan bij Esdégé Reigersdaal, een instelling bij ons in de buurt, welke deze cursus aanbiedt in 2019. Na het volgen van deze beide cursussen zullen de begeleiders starten in september 2019.



Bouwsteen 2; in gesprek met Harley



- Harley woont met veel plezier op de boerderij. Dat geldt voor hem zelf , maar ook voor de andere jongeren. “Ieder heeft zijn eigen plekje”. Er is veel ruimte, veel groen, een mooie omgeving.
- Harley heeft zijn eigen werk (op een andere boerderij), maar helpt ook regelmatig mee op de Vier Jaargetijden. Als een van de dieren ‘ontsnapt’ is of medicijnen krijgt, wordt Harley gevraagd te helpen. Dat doet hij graag. Hij is trots op wat hij kan.
- In zijn vrije tijd is Harley vaak aan het klussen/uitvinden. Ook is hij vaak bezig met planten. Hij heeft een eigen stuk tuin. Voor het klussen heeft Harley een eigen hobbyruimte. Verder kijkt hij graag tv op zijn kamer. Hij gaat regelmatig naar vrienden en oud-klasgenoten.
- Harley is tevreden over de begeleiding, die hij krijgt. Hij heeft een goed contact met zijn persoonlijk begeleider. Hij wil over enkele jaren zelfstandig wonen. En is daar druk voor aan het ‘leren’. In het weekend kookt hij zelf. Zijn kamer op orde houden, vindt hij lastig. Daar moet de begeleiding hem nog wel op aanspreken.
- Harley weet dat er een begeleidingsplan voor hem is. Maar daar heeft hij niet zo veel mee.
- Er zijn op de boerderij niet zo veel huisregels. Gelukkig !De begeleiding op de Wilg zou de regels nog beter kunnen naleven en alle jongeren daarbij gelijk moeten behandelen.
- Mensen van de boerderij staan soms op streekmarkten. Harley zou daar wel aan mee willen doen



Bouwsteen 2; Jaarverslag Huiskameroverleg 2018

In 2018 zijn er 7 huiskamer overleggen geweest waarin de jongeren van de Wilg kunnen aangeven wat hun wensen zijn en waar ze tegen aan lopen.

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 het netjes en schoon achterlaten van het toilet.
Er is gesproken over het eten en de voedselveiligheid, het bewaren van voedsel en het afsluiten van vleeswaren na gebruik.

Er was bij één jongere behoefte aan meer variatie in het ontbijt, samen met hem is een lijst samengesteld, deze wordt dagelijks gebruikt.

Ze vertellen geen behoefte te hebben aan vegetarische maaltijden, willen die niet op het menu en ook vinden zij dat er meer gekruid gegeten mag worden. Dit is een punt voor 2019.

Huishoudelijke taken:
Wie doet wat en vindt wat prettig?

Ontspanning:
Er zijn verschillende uitjes geweest in 2018, super gezellig.

Het voorstel is om in het voorjaar 2019 opnieuw te gaan laser gamen liefst met een aantal collega's van het werk van 1 van de jongeren.

Ook samen uit eten bij een "All you can eat" staat op het verlanglijstje samen met bowlen en het bezoeken van een Foodtruckfestival en het maken van een strandwandeling.

Op verzoek van een jongere heeft hij nieuwe kippen gekregen.



Bouwsteen 2; reflectie Cliëntenraad



Inleiding:

Na de cliëntenraad vergadering van 4 maart '19 is gevraagd om (vooraf) mee te denken voor input van het jaarverslag. Naar aanleiding van het advies van de HKZ auditor zal deze worden samengevoegd met het overlappende kwaliteitskader en managementreview. Naar aanleiding van de vraag om mee te denken vanuit de bestuurder is dit verslag de input van een Lid van de Cliëntenraad. In dit verslag is verdeling te vinden tussen:

Kwaliteitskader

Managementreview

Projecten en doelen

Kwaliteitskader:

Vraag: als het kwaliteitskader open word gelaten en er word gekeken naar de versie uit 2017, wat zijn dan de onderdelen waarin iets betekend kan worden?

Het kwaliteitsrapport zelf is duidelijk en een goed op zichzelf staand document met de verdeling tussen een volledige versie, een cliënten versie en een samenvatting. Dit maakt het geheel overzichtelijk voor alle niveaus. Persoonlijk zal ik niets veranderen aan deze opzet met alleen als toevoeging het jaarverslag en managementreview in de volledige versie en samenvatting. Deze informatie kan kort worden benoemd in de cliënten versie. Echter is de toegevoegde waarde in dit deel het kleinst en zal dit (zeer) beknopt kunnen zijn.

De manier waarop het kwaliteitskader is opgebouwd is in presentatievorm. Dit is een fijne vorm van informatie delen. Over de inhoud heb ik persoonlijk geen toevoegingen. Jaarlijks de diverse hoofdstukken updaten en vasthouden aan de huidige structuur met als toevoeging het jaarverslag en management review lijkt me voor het komend jaar een mooi uitgangspunt.

Managementreview:

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

Functie van het kwaliteitsmanagement is het zijn van een hulpmiddel voor het continue verbeteren en realiseren van de doelen die door de organisatie worden gesteld. 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. Gevolg is dat gerefereerd word naar informatie die op dat moment niet beschikbaar is voor mij als lezer en dus vragen oproept die mogelijk wel beantwoord zouden worden als deze wel worden 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. Tijdens de cliëntenraad is naar vormen gekomen dat deze ideeën heel breed zijn en dat focus (soms) mist. Om focus te creëren zal ik mij 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. In de onderstaande uiteenzetting mijn persoonlijke voorstel om op deze uitgaven te besparen.

Energie:

Graag wil ik de verdeling maken tussen de volgende ‘schalen’. Energie groot, energie klein en energie gratis. Energie groot; investeren in besparende mogelijkheden, zoals de oude palletkachel, zonnepanelen, isolatie en grootverbruikers zoals witgoed. Energie klein; investeren en vervangen van apparatuur zoals LED verlichting, waterbesparende middelen (douchekop), (klein elektronisch) bijv. stofzuigers. Energie gratis; bewustwording personeel van energiekosten. Verwarming laag, lampen op tijd uit.

Voorstel: ik kom langs met als doel een energie inventarisatie om grootverbruikers en mogelijke kleine en grote investeringen in kaart te brengen. De organisatie stelt een eigen initiatief op om bewustwording te creëren. Zo kunnen we samen kijken naar probleemgebieden, slimme investeringen terugverdientijden en mogelijke subsidies.

Boodschappen:

Momenteel worden boodschappen besteld bij de Albert Heijn. De visie van de organisatie is om zoveel mogelijk biologisch in te kopen, een mooi en gezond initiatief. Echter zijn de kosten zo wel hoog. Er zijn op dit moment geen prijsafspraken met derden, in dit geval de Albert Heijn. Naar aanleiding van de doorgestuurde facturen zag ik een matig patroon in de uitgaven. Gestructureerd inkopen zou een behoorlijke besparing op kunnen leveren.

Voorstel: de organisatie van: ‘de vier jaargetijden’ zou een menu per jaargetijden kunnen opstellen. Bijv. twee weken aan verschillende gerechten die zich herhalen gedurende een jaargetijde. Dit betekent dus dat er vier menu’s opgesteld moeten worden voor het hele jaar. Deze menu’s zouden inkoop stroomlijnen omdat bekend is wat er wordt ingekocht. Hierdoor is er de mogelijkheid om gesprekken te gaan voeren met verschillende partijen die biologisch verkopen. Zo creëren we de mogelijkheid om de visie verder te ontwikkelen en de kosten te drukken.

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. Dit jaar hebben we weer een vaste agenda waarin ruimte is voor feedback, doelen in beeld, aandacht voor elkaar en communicatie.
- Wekelijks is er **een casus** overleg, waarbij iedere keer een andere begeleider een casus inbrengt en volgens een bepaalde methode bespreekt met collega's, onze vaste orthopedagoge en de senior begeleiders .
- 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, etc.

Bouwsteen 2; kwaliteitsverbetering

Scholing:

In 2018 zijn er diverse trainingen geweest voor de werknemers.

De directeur, die **docent aan Heijkoop Academy** is geworden, heeft met het team een aantal sessies vanuit de Methode Heijkoop gedaan;

Ontdekkend Kijken,

Constructieve Hantering Probleemgedrag,

Functioneringsprofiel

Relatiedynamiek

Individuele videotraining

Daarnaast;

- Spreken is zilver, zwijgen is goud; Teamklimaat en wangedrag bespreekbaar maken voor verpleegkundigen en begeleiders
- Medilex; een frisse blik op onbegrepen gedrag
- Middagsymposium; nieuwe zorgstandaard autisme
- Klik; wilsbekwaam en bemoeizorg

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?

Functie van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is een hulpmiddel voor het continu verbeteren en realiseren van de doelen van de organisatie.

Ontwikkelingen en wijzigingen in 2018.

Dit jaar is de verplichting om het HKZ certificaat te behalen van het zorgkantoor komen te vervallen. Hiervoor in de plaats moeten we nu voldoen aan de kwaliteitseisen en een kwaliteitsrapport op stellen. Na overleg hebben we besloten, dat we toch doorgaan met de HKZ, omdat deze manier prettig werkt, het systeem laat terugkerende onderwerpen zien waardoor we continue een verbeterlag maken.

Het afgelopen jaar zijn we redelijk stabiel gebleven wat betreft personeel. Wel zijn er een aantal mensen bijgekomen. Door meer mensen in vaste dienst te hebben, hopen we minder een beroep te hoeven doen op ZZP'ers.

In de zomermaanden is er net als vorig jaar wel een hoop inzet geweest van ZZP'ers ivm ziekte en vakanties vaste medewerkers.

Over de rapportage in Familienet zijn we steeds meer tevreden, het is een direct rapportage systeem en lijn met de familie. Op deze manier is er een optimale transparantie naar de familie toe.

Dit jaar hebben we via een Crowdfunding actie een Tovertafel kunnen aanschaffen, waar de bewoners nu veel plezier aan beleven.

In net 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.

In het voorjaar is de orthopedagoog welke we inhuurde via Esdégé- Reigersdaal met pensioen gegaan. Het heeft toen even geduurd voordat er een nieuwe orthopedagoog beschikbaar was. Inmiddels is deze wel aanwezig. Echter heeft zij aangegeven niet te blijven. Zij zal wel blijven totdat een nieuwe gevonden is.





Continuïteit kwaliteitsmanagementsysteem en documentenbeheer

Het kwaliteitshandboek wordt volop gebruikt. Begeleiders weten hun weg goed te vinden. Registraties zijn opgenomen in de boomstructuur en in documenten wordt gerefereerd aan onderliggende registraties. Er is ook een overzicht van aanwezige registraties en bijhorende bewaartermijnen.

Besloten om opzet KHB nog steeds te behouden, omdat deze heel goed werkbaar is in onze organisatie.

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

Interne audit 2018

De controle gericht op de dossiers (is alles daadwerkelijk besproken en opgenomen in het digitale dossier) is nu verspreid over meerder mensen, zodat dit daadwerkelijk opgepakt kan worden (het is een tijdrovende klus). Dit is meegenomen in de jaarplanning.

De nieuwe AVG wet is complex. Om hieraan te kunnen voldoen hebben we extern Patagonia ingehuurd om een 0 meting te verrichten en ons te ondersteunen in het proces om te voldoen aan de AVG wet. Hieruit voort zijn de Nulmeting en het Verwerkingsregister gekomen. Er is een Privacy statement, 170H, en een Privacyreglement 170H.2, gemaakt en gepubliceerd op de website. Document 170H.1 datalek is aangepast. Een vaste kantoormedewerker is aangemeld als functionaris AVG: nummer VG009063, bij de autoriteit persoonsgegevens.

De taken van de senior begeleiders zijn uitgewerkt en gedeeld, opgenomen in het kwaliteitshandboek, voor iedereen (jongeren, familie en begeleiders) terug te lezen.

De apparatuur van de snoezelruimte is meegenomen in het jaarlijks onderhoud.

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. Genomen acties staan vermeld in het afwijkingenregister, vanwege de privacy van jongere en ouder kunnen we de inhoud niet omschrijven.

Incidenten/ afwijkingen

In 2018 zijn er in totaal 341 afwijkingen geregistreerd (in 2017 waren dit er 275). 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.

260 meldingen gaan over de jongeren (hier zit ook te grootste stijging in tov 2017, toen het er 167 waren), deze zijn opgepakt, besproken, samengevat en hebben een vervolg gekregen. 2 Meldingen staan nog op wit en zijn meegenomen naar het afwijkingenregister van 2019. De toename in het aantal meldingen is helder, vanwege de privacy van de betreffende jongere kunnen we deze niet omschrijven in het openbare kwaliteitskader.

Er zijn 6 documenten aangepast waarvan de belangrijkste;

Document 170L aangepast; Wekelijks voert een begeleider de controle op de schoonmaak en gebruik van alle schoonmaak-kaarten uit. Dit wordt afgetekend op het document 452 E, Checklist Schoonmaakkaarten.

Maandelijks wordt er een overzicht bijgehouden hoeveel procent van de schoonmaakkaarten is ingevuld. Dit wordt ingevuld op Evaluatie schoonmaaklijsten en aan het einde van het jaar wordt het opgenomen in het Afwijkingenregister. In de personeelsvergadering, van januari, worden deze percentages besproken.

Aan het Mic formulier toegevoegd: Wil je dat er contact met je opgenomen wordt naar aanleiding van het incident? Zo heeft de begeleider direct gelegenheid dit aan te geven. Bij incidenten wordt, los van of dit vakje is aangekruist, ook een inschatting gemaakt of er direct contact nodig is op dat moment. Tevens is deze procedure gedigitaliseerd, begeleiders kunnen sneller melden en ze meldingen worden sneller gezien. Schriftelijk bleven meldingen in de map zitten of raakte zoek. Er is nu een vast mailadres specifiek voor mic meldingen.

Document 480 Beroeps en gedragscodes aangepast, nieuwe begeleiders hoeven niet meer per protocol te ondertekenen maar tekenen voor het hele pakket.

Document 405 Mic reglement aangepast, seniorbegeleiders zijn toegevoegd, zij hebben nu de eerste directe verantwoordelijkheid voor het oppakken van de meldingen.

EHBO dozen nagekeken en aangevuld aan de hand van de richtlijnen BHV centrale Hoorn,

document 111 is bijgewerkt, het specialistenoverzicht waarin je in 1 oogopslag kunt zien wie waarin geschoold is.

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

Er zijn verschillende opmerkingen naar voren gekomen uit **brandoefeningen**, welke zijn besproken met de begeleiders; Er moet een duidelijke leider zijn en er moet goed worden geteld. Ramen en deuren moeten worden gesloten als dat kan in de loop, bij vertrekken van de ruimte.

Duurzaam ondernemen; er is informatie ingewonnen over de aanschaf en de mogelijkheden van subsidie van zonnepanelen, in 2019 gaan we daar mee verder.

Wat betreft de Wilg jongeren is er nu meer aandacht voor laten plaatsvinden van het **Huiskamer overleg** en het maken van notulen. Dit blijft een aandachtspunt voor 2019.

Financiën

Jaarcijfers 2018; Hierin werd aangegeven dat de kosten voor het onderhoud hoger waren dit jaar. Nu zijn er een hoop veranderingen geweest, 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, waarin staat aangegeven wat de functie van de ruimte zal zijn, hoe deze gefinancierd kan worden (subsidies, etc) en wat de mogelijkheden zijn wat betreft vergunningen. In 2018 is informatie ingewonnen op het gebied van zorgvraag, financiering en andere mogelijkheden.

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

De wachtlijst is in december 2018 bijgewerkt. In 2018 hebben jongeren folders rond gebracht in de gemeente Edam, met hesjes aan van de zorgboerderij. Er is een Crowdfunding actie geweest voor het aanschaffen van een Tovertafel, welke via Facebook gedeeld is. We hebben studenten bedrijfseconomie van de HVA langs gehad om een opdracht over de boerderij te maken, waarbij er werd gekeken hoe wij extra financiële middelen zouden kunnen verkrijgen. En vanuit de boerderij zijn we aanwezig geweest bij de presentatie van deze opdrachten. Ouders en vrijwilligers hebben gecollecteerd in Volendam voor geld voor de Tovertafel. De vier jaargetijden heeft sinds 2018 een bord aan de openbare weg. Begeleiders hebben in een sportoutfit van de vier jaargetijden meegedaan aan het jaarlijks handbaltoernooi en tevens heeft het gehele team en zpers deze outfit gekregen. Het kerstcadeau bevatte onder andere een duurzame drinkfles met het logo van de vier jaargetijden. Via social media is er een steeds groter bereik.



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

Voor december 2019 zijn er vier nieuwe manieren gezocht, waarop extra financiën kunnen worden 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.

Aan het begin wordt er een informatie avond gehouden en iedere stagiaire wordt gekoppeld aan een van onze begeleiders, welke zorg dragen voor een optimale begeleiding. Doel is om na afloop van de stages minimaal 1 stagiaire te behouden voor invalwerk/werk.

Voor 2018 is er 1 BBL-stagiaire, die haar stage heeft afgerond en is aangenomen als vaste begeleider. In september is er 1 BBL-stagiaire en zijn er drie BOL-stagiaires begonnen. Deze zijn onderverdeeld bij drie begeleiders. Tevens zal er in januari nog een BBL-stagiaire beginnen. Doel is om dit ook voor het volgende schooljaar weer te handhaven. Tevens is er een gemotiveerde begeleider die werkt aan het vernieuwen van het stagebeleid, het voorlichten van het team en een vast agenda punt tijdens de teamvergaderingen heeft gericht op het stagebeleid.



Bouwsteen 3; zelfreflectie team

- Interviews
- Reflectiebijeenkomst

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

POSTBUS 1045

6801 BA ARNHEM

GIRO3254768



Medewerkerstevredenheidsonderzoek



**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 waardoor enkele begeleiders aangeven dat de werkdruk te groot is. Enkele andere begeleiders vinden het juist een uitdaging. Rondom de zorgzwaarte is er extra ondersteuning in geschakeld, gericht op het team steunen, op individueel gebied kijken naar wat er nodig is en scholing gericht op probleemgedrag.
- 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 en bij wie ze terecht kunnen als er vragen, problemen of andere zaken zijn; een vast aanspreekpunt.
- **Inwerken**; het inwerken werd als goed en kort ervaren. Het inwerken is verlengt, nieuwe begeleiders hebben een langere inwerkperiode en krijgen de mogelijkheid tot meer inwerkuren naar de behoefte.
- **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. Communicatie; senior begeleiders zijn vaste aanspreekpunten waardoor begeleiders met vragen/problemen de weg weten te vinden. Er is een zomervoorbereiding ingebouwd waarbij we met het team kijken naar de zomer, wat het effect is op de jongeren en de werkdruk en hoe we daar met elkaar ons goed op kunnen voorbereiden en 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 en op donderdag een wekelijks casus overleg volgens een specifieke methode.
- De **persoonlijk begeleiders**; er was behoefte aan een duidelijke lijn op PB gebied, er is nu een vast half jaarlijks overleg en de gespreksstructuren zijn veranderd waardoor de administratieve lasten zijn verminderd. Tevens is er weer een nieuwe vaste orthopedagoge binnen de vier jaargetijden.
- **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, ruilen kan ertoe leiden dat iemand te veel achter elkaar werkt, dit is gedeeld met het team, waak daarvoor.
- **Koken**; sommige begeleiders ervaren het koken als een belasting, en zouden liever meer tijd doorbrengen met de bewoners. 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 of moeten we het nog meer toespitsen op het niveau of kijken naar een andere opzet/verdeling? In 2018 is er geen respons geweest op een brainstorm over dit idee, in 2019 proberen we dit nog een keer.
- **Durven zeggen wat er is** ; Het geven van feedback of feedback ontvangen is niet altijd even makkelijk.
- Begeleiders hebben een module Relatiedynamiek gedaan; Mensen doen onbewust een beroep op elkaar, ze koesteren verwachtingen en vervullen die met automatische reacties. Als je je daarvan bewust wordt, en vervolgens inzicht krijgt in de manier waarop dat werkt tussen jou en de cliënt maar ook tussen jou en een collega, komt er weer lucht in het contact en wordt de relatie dynamischer.
- 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. EEN GOEDE VOORBEREIDING IS HET HALVE WERK**

Om doelgericht een gesprek te voeren – met een cliënt of een collega - , is het belangrijk van te voren na te denken over een aantal zaken en jezelf een paar vragen te stellen en op zoek gaan naar antwoorden. Raadpleeg een collega, zoek eventueel hulp van een collega of je leidinggevende. Bereid het gesprek goed voor.

- **2. EEN DOELGERICHT GESPREK IS EEN GOED GESPREK VOEREN**

- Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen
- Laat OMA thuis: stel Oordelen, Meningen en Aannamen uit
- Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit (zomaar) Aannemen
- Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander
- Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig

Vragen stellen

- OPEN VRAGEN
- DOORVRAGEN
- ANDERE REFLECTIEVE VRAGEN



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.

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.

2: Twee onderwerpen springen er uit; familiecontact, open communicatie en eigen grenzen.

We splitsen op in 2 groepjes en;

A; diepen het dilemma uit

B; wat is helpend?

C; Samenvattend

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.

Hoe was deze manier van reflecteren?

Heel fijn, meer diepgang, beter contact met collega, je komt meer achter beweegredenen, gevoelens van de ander, waardevol,

fijn dat je over 1 onderwerp kan uitdiepen, met een klein groepje, dan blijft het meer bij het onderwerp waar het om gaat.

dit zijn belangrijke dingen, als dit verwaterd heb je geen hecht team, dit kan nooit genoeg. Fijn dat je dingen kan vertellen, dingen zeggen, ook qua waardering.

fijn dat er tijd voor vrij gemaakt wordt, dat je wat dieper in kan gaan op bepaalde dilemma's

ook heel fijn, dat je hoort dat je met elkaar ook dezelfde dilemma's ervaart, dat je samen tot helpende dingen kan komen.

fijn, dingen bespreken waar je tegen aan loopt, je bent niet de enige, dat bespreken is prettig

fijn, vooral dat ik nu wat meer weet hoe de anderen er in staan, waar je dan tijdens een dienst niet achter komt. De openheid die iedereen erbij heeft.

Je staat er niet alleen voor!



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:

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

voldoet aan de auditcriteria: de van toepassing zijnde eisen uit de in de voordracht voor certificering genoemde norm en auditcriteria (de door de organisatie gedefinieerde processen en documentatie van het managementsysteem en indien van toepassing de vigerende versie van een onderliggend certificatieschema);

- de organisatie in staat stelt te waarborgen dat zij voldoet aan contractuele verplichtingen;
- de organisatie in staat stelt te waarborgen dat zij voldoet aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- effectief is, zodat redelijkerwijs verwacht kan worden dat de door de organisatie gestelde doelen worden bereikt;

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. Astrid heeft een dag meegelopen met hem op zijn groep, tevens heeft hij een dag meegelopen bij ons op de Magnolia groep. Deze stage dagen zijn mogelijk gemaakt dankzij een brainstorm dag bij de Prinsenstichting, waarbij verschillende instellingen ervaringen hebben gedeeld over deze complexe doelgroep.

“Ik heb het als zeer leuk en leerzaam ervaren om bij jullie mee te lopen. Het was een mooie dag. In vergelijking met de bewoners die ik hier heb wil ik vooral adviseren om te onderzoeken of jouw bewoners niet een te lage indicatie hebben. Ik weet natuurlijk niet de details, maar ik denk dat het het onderzoeken zeker waard is. Ik vond het mooi dat er een duidelijk en gestructureerd dagprogramma voor een ieder was. Ook de nieuwe snoezel ruimte is geweldig! Ik vind jullie erg creatief met de middelen die jullie hebben, blijf dit doorzetten! Misschien nog een idee om een bedrijfsbus/auto aan te schaffen, maar ook daar komt natuurlijk weer een stuk financiën bij kijken. Al met al vind ik het een prachtige plek en was de stage ook erg interessant en leerzaam. Ik hoop dat jullie nog vele mooie jaren zullen blijven en flink zullen groeien, want dat verdienen jullie zeker!”



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