

Jaarverslag
januari 2017 - december 2017

Stichting Fledderushoeve

Fledderushoeve

Locatienummer: 979



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg
Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd of openbaar gemaakt
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

Inhoudsopgave

Jaarverslag	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	11
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	12
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	13
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	13
6 Terugkoppeling van deelnemers	14
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	14
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	14
6.3 Inspraakmomenten	15
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	15
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	16
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	16
7 Meldingen en incidenten	17

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	17
7.2 Medicatie	17
7.3 Agressie	17
7.4 Ongewenste intimiteiten	18
7.5 Strafbare handelingen	18
7.6 Klachten	18
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	18
8 Acties	19
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	19
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	23
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	25
9 Doelstellingen	26
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	26
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	26
9.3 Plan van aanpak	27
Overzicht van bijlagen	28

Jaarverslag

De certificering voor het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien is een continu proces. Iedere drie jaar vindt er een audit plaats op de zorgboerderij. In de tussentijd wordt elk kalenderjaar getoetst door middel van het jaarverslag. In het jaarverslag geeft de zorgboer(in) een weergave van alle ontwikkelingen op de zorgboerderij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem.

Dit jaarverslag heeft betrekking op:

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

Stichting Fledderushoeve

Registratienummer: 979

Kasteel 12B, 7981 AN Diever

Rechtsvorm Stichting ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 04080655

Website: <http://www.fledderushoeve.nl>

Locatiegegevens

Fledderushoeve

Registratienummer: 979

Kasteel 12B, 7981 AN Diever

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Ver. BEZINN

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

Door middel van onderstaande vragen wordt de inhoud, van een aantal hoofdstukken, van het jaarverslag bepaald.

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord overslaan

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er ingehuurd medewerkers (bijv. ZZP-ers)
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiaires
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van medicatie
- Ja, van agressie

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

Algemeen

In 2017 zijn veel van de eerder ingezette ontwikkelingen hun vruchten gaan afwerpen. Dit is mede te zien aan de wat beknoptere verslaglegging ten opzichte van de vorige jaren en dit lijkt ons overigens een goede ontwikkeling. Aan het eind, bij aandachtspunten voor 2018, kunt u zien waar wij staan.

Fledderushoeve heeft in 2017 een belangrijk jaar gehad, met een paar veranderingen die de stabiliteit binnen de zorgboerderij ten goede komen. Aan het begin van het jaar werd besloten om te stoppen met de jeugdzorg. Deze voorziening had betrekking op het logeeraanbod in de weekeinden en maakte de horizon van het zorgaanbod van de Fledderushoeve erg breed. Toen de financiering vanaf 2015 veranderde werd de continuïteit minder zeker. Als gevolg hiervan liep de vraag terug. Deze punten vormden de aanleiding om met de jeugdzorg op de Fledderushoeve te stoppen, zoals eind 2016 al werd aangenomen.

Met het verdwijnen van de jeugd werd de functie van teamleider minder effectief. Het aanbod aan vaste uren was voor de zittende medewerker niet voldoende aantrekkelijk en zij besloot per mei haar tijdelijke contract niet te verlengen. Dit is opgevangen door de zelfsturing van de teams woonzorg en ouderenzorg te versterken. In het kader van de coaching van het team ouderenzorg is in 2017 een medewerker op ZZP basis aangetrokken, die hierin tijdelijk een rol vervult als werkbegeleider.

De communicatie over het stoppen met jeugdzorg startte in april naar ouders en medewerkers. In goed overleg met alle betrokkenen zijn, voorzover dit gewenst werd, alternatieven gezocht en gevonden in de opvang. Beoogd werd om daadwerkelijk te stoppen in september en dit werd gehaald. De jeugdzorg werd afgesloten met een feestelijke bijeenkomst, waarin allerlei herinneringen werden opgehaald en foto's van de zojuist afgelopen vakantieweek in Bergen aan Zee werden uitgewisseld. Alle deelnemers kregen herinneringen op USB stick mee.

Personeel

Het team woonzorg werd in 2017 versterkt met 3 ervaren medewerkers, gediplomeerd nivo 4/5. Gaandeweg het jaar hebben zij hun uren/taken uitgebreid. Mede door het afscheid van de vertrekkende teamleider en de medewerkers jeugdzorg. De bezetting van de appartementen was goed, inclusief onderbrekingen in de bezetting door wisseling van bewoners.

Het team ouderenzorg bleef in 2017 op sterkte.

Inmiddels hebben we eindelijk een adequate bezetting voor de huishouding die goed is ingesteld op de (continu aanwezige) woonvorm en tevens de gewenste flexibiliteit biedt.

Door omstandigheden (opvang ziekte, vakanties) is er soms sprake van wisseling in beschikbaarheid van personeel. Naast het met bestaand team werken met min-max-contracten wordt thans i.s.m. collega's onderzoek / voorbereiding gedaan om een gezamenlijke flexpool op te zetten. Dit zou voor met name de opvang tijdens ziekte/vakanties een uitkomst moeten zijn.

Ontwikkeling woonvorm

De woonvorm had in 2016 reeds een flinke ontwikkeling doorgemaakt, die in 2017 is doorgezet.

Eind 2016 was de koers ingezet om ervaren goed opgeleide woonbegeleiders aan te nemen die veel met de bewoners werken en die ook alle zorg coördinatie taken of zogenaamde mentortaken op zich gaan nemen. Hiermee is de kwaliteit verbeterd en de continuïteit van goede zorgverlening veel beter dan voorheen gewaarborgd. Bij alle bewoners zijn er goede stappen gezet in hun zorgplannen en doelen.

In de zomer van 2017 zijn de bewoners voor het eerst met elkaar op vakantie geweest. De bestemming was Wijk aan Zee. Dit was een groot succes. De bewoners hebben een geweldige tijd gehad en hebben het er nog steeds over.

Dit jaar hebben we 2 nieuwe bewoners mogen verwelkomen die beide gezien hun niveau, beperkingen en persoonlijkheid beter bij de rest van de groep passen. Dit heeft de groepscohesie en sfeer in de leefgroep aanzienlijk verbeterd en het heeft ons geleerd om nog selectiever te zijn in de aanname van nieuwe bewoners. Thans wordt er voorbereidingen gedaan voor een 6e appartement. Met 6 bewoners is de woonvorm qua exploitatie sterker/gezonder dan met 5. Die 6e is de laatste uitbreiding want meer ruimte is er niet.

Ouderenzorg

De bezetting van de groep ouderen ging in de tweede helft van het jaar iets omhoog, door het aanbieden van dagbesteding op de zaterdag. De samenstelling van de groep veranderde enigszins. Zo zien wij het aantal vrouwen in de dagbesteding iets toenemen en nam ook het aantal aanvragen uit Smilde toe. Dit leidde er toe dat Fledderushoeve sinds oktober een contract heeft met de gemeente Midden Drenthe.

Bedrijfsvoering en continuïteit

In 2017 is er vrijwel dezelfde omzet gedraaid als in 2016. Ondanks dat wij sinds het voorjaar de jeugdzorg zijn gaan afbouwen. Dat is een mooi resultaat. Door de reserve die opgebouwd is, is er geïnvesteerd in zonnepanelen. Helaas door vergunningsproblemen leveren deze nog geen lagere energielasten op.

Ook de fondsenwerving /sponsoracties waren dit jaar weer succesvol, waardoor we een nieuwe cliënten bus hebben kunnen aanschaffen in 2017. Daarnaast blijven wij alert op adequate zorgvergoedingen in relatie tot de zorgzwaarte. Op het vlak van vervoer was dit in 2017 redelijk succesvol. Voor 2018 is een verhoging van 20% gerealiseerd.

Bijlagen

- interne bedrijfsontwikkeling 2017 - Interne ontwikkeling Fledderushoeve 2017.docx

3.2 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" zijn beschreven.

De ontwikkeling naar meer zelfsturing op het gebied van de zorgcoördinatie en een hogere graad van professionaliteit is goed voor de zorgboerderij. Deze ontwikkeling is noodzakelijk om de stijgende complexiteit in de zorg (zowel de woonzorg als de ouderenzorg) te kunnen opvangen. Wij zullen hier in 2018 mee doorgaan.

In 2017 is extra aandacht besteed aan onze administratieve processen. De werkwijze van medewerkers in relatie tot indicatiestelling en zorgvraag is in een stroomschema gezet en daarmee verder geprotocolleerd. Voor 2018 staat de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming op de agenda. Dit gaat in nauwe samenspraak met collega zorgboeren en vereniging BEZINN.

Qua ruimtebenutting zijn we in de Fledderushoeve ongeveer op het eind van onze mogelijkheden. Een 6e appartement wordt voorbereid. Als dit gereed is dan wordt een geschikte bewoner verwelkomd, wat de financiële basis nog wat verder verbetert.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

Een beschrijving van de doelgroepen, het aantal deelnemers en de wijzigingen hierin.

Jeugdzorg

De bezetting van de jeugdzorg was in januari 13 personen. Zoals in het algemene hoofdstuk beschreven is de zorg aan deze doelgroep in september gestopt.

Ouderenzorg

Aan het begin van 2017 waren er 27 deelnemers, eind 2017 waren dit er 28. Zoals bekend is er altijd fluctuatie in deze bezetting, doordat deelnemers (om uiteenlopende redenen) vertrekken. De in- en uitstroom werd goed opgevangen.

Woonzorg

De woonzorg was in 2017 volledig in bedrijf. In januari waren de 5 appartementen bezet en dat was, zij het met 2 andere bewoners, eind december ook het geval. De uitstroom had betrekking op de behoefte aan meer zelfstandig wonen van de betreffende bewoners.

Zorgzwaarte

De zorgzwaarte is in toenemende mate een aandachtspunt. Zowel bij de woonzorg als bij de ouderen zien wij deze toenemen. Dit komt door het meer zichtbaar worden van psychische aandoeningen in combinatie met de meer traditionele aanleidingen voor zorg en dagbesteding.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de deelnemersgroep en wijzigingen hierin.

Het stoppen met de jeugdzorg is goed voor de kwaliteit van de andere zorgdoelgroepen en ook (door de andere financiering) voor de continuïteit binnen Fledderushoeve. De totale breedte van ons zorgspectrum wordt beter beheersbaar. Het niet meer invullen van de functie van teamleider is een lastige consequentie, die wij tot nu toe goed hebben kunnen opvangen. Dit proces is echter nog niet afgerond.

4.3 Personeel

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met het personeel op de zorgboerderij.

Jeugdzorgteam

Het team bestond uit uit 3 medewerkers, die aan het begin van 2017 werden geïnformeerd over het besluit om deze zorgdoelgroep te stoppen. In goed overleg zijn met hen afspraken gemaakt over de invulling van het werk, van het dienstverband en de datum van het stoppen van de activiteiten. De betreffende medewerkers vonden buiten de Fledderushoeve een nieuwe werkkring.

Woonzorgteam

Het woonzorgteam wordt aangestuurd door de directeur. Met het aantrekken van 3 nieuwe woonbegeleiders werd het team gecompliceerd. Het bleef stabiel van samenstelling in 2017. Met alle medewerkers werd een functioneringsgesprek gehouden.

Ouderenzorgteam

De richting is (meer) zelfsturing, ondertussen stuurt de werkbegeleider op afstand. Het team bleef in 2017 stabiel qua aantal. Een van de medewerkers was langdurig ziek. Met haar werden verzuimgesprekken gevoerd. Met alle teamleden werden functioneringsgesprekken gevoerd.

4.4 Stagiaires

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de stagiaires op de zorgboerderij.

Het afgelopen jaar waren er op de Fledderushoeve verschillende stagiaires werkzaam. Twee van hen waren afkomstig van het Drenthe College, afdeling Maatschappelijke Zorg, een derde kwam van de afdeling Sociaal Agogisch werk en een vierde stagiair kwam van het Alfa College, afdeling Sociaal Agogisch werk. De stagiaires krijgen bij de Fledderushoeve een vaste begeleider die frequent met hen de activiteiten evalueert.

In het begin lopen stagiaires voornamelijk mee met de begeleider van dienst. Meekijken, kennismaken met de doelgroep. Later nemen ze taken van de begeleider over. Koken met cliënten, uitjes met de cliënten zelfstandig doen. Maar ook het schoonmaken van de kamer samen met de cliënt. Stagiaire maakte zelf een weekverslag van de gedane taken. Hierover evalueren de stagebegeleider en de stagiaire. Na afloop van een gewerkte dienst wordt er ook een feedback formulier ingevuld, waarop wordt weergegeven wat de doelen waren, wat moeilijk was maar ook wat goed ging. En voor de komende werkdag worden nieuwe aandachtspunten genoteerd.

Met de begeleider van school, de stagiaire en de stagebegeleider van de Fledderushoeve zijn evaluatiegesprekken gevoerd, een tussen evaluatie en een eind evaluatie. Daarin wordt de voortgang van de stagiaire besproken en ook de opdrachten besproken.

4.5 Vrijwilligers

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de vrijwilligers op de zorgboerderij.

Zoals bij vrijwel alle zorginstellingen zijn ook bij de Fledderushoeve de vrijwilligers een belangrijke groep. Bij ons wordt het halen en brengen van deelnemers en de maaltijdbereiding door hen gedaan, uiteraard met toezicht op afstand. De begeleiding wordt gedaan door een ervaren vaste medewerker.

In 2017 steeg het aantal vrijwilligers van 15 naar 17. Vanwege een verhuizing moesten wij van 1 vrijwilliger afscheid nemen.

Bij de kwaliteitsaudit is onze wijze van volgen van vrijwilligers goedgekeurd. Hierdoor behoeven wij geen formele functioneringsgesprekken te voeren. Voor het overige doen wij ruim voldoende aan selectie, begeleiding en feedback t.b.v. vrijwilligers en goede zorg.

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiaires en vrijwilligers.

De ontwikkelingen die eerder in gang zijn gezet, zorgen voor meer stabiliteit in de bezetting en het functioneren van het personeel. Het aantrekken van medewerkers met een hoger competentieniveau maakt de teams sterker en zelfstandiger. De inzet van vrijwilligers en stagiaires is een niet te missen bijdrage aan het geven van goede zorg en geeft de mogelijkheid om activiteiten binnen en buiten de boerderij te ondernemen. Daarnaast is het een onderdeel van de maatschappelijke functie van de Fledderushoeve.

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 8.5.2 beschrijven.

Scholing en ontwikkeling

De opleidingsdoelen voor 2017 waren gericht op consolidatie wat betreft BHV en ontwikkeling wat betreft inhoudelijke kennis en vaardigheden. Wij zijn nog steeds erg content met de actieve leerhouding van de leden van het zorgteam. Zij investeren veel (deels eigen) tijd in bijscholing. Een actief lerende en reflecterende houding zorgt voor verdere professionalisering van onze zorgverlening.

Zijn de opleidingsdoelen bereikt?

Opleidingsdoelen zijn deels individueel (komen bijv. voort uit de functioneringsgesprekken) of gericht op een groep. De uitvoering is deels intern, soms met inhuren van externe deskundigen. Daarnaast is er het scholingsprogramma zoals dat wordt aangeboden door de vereniging BEZINN. Uit het bovenstaande volgt dat de doelen voor 2017 zijn gehaald, maar ook doorlopen naar 2018 en volgende jaren.

Gelukkig is er in 2017, na een aantal roerige jaren, meer rust, continuïteit en taakvolwassenheid in het team gekomen, waardoor er goed gebouwd kan worden aan samenwerking, kwaliteit en goede zorg.

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

Er wordt steeds verder gewerkt richting een gemiddeld hoger opleidingsniveau van het zorgteam. Nieuwe mensen voldoen hier bij aanvang aan (niveau 4 + 5) en het bestaande team volgt scholing.

De BHV cursus werd door alle medewerkers naar tevredenheid bezocht.

4 medewerkers volgden externe scholingsbijeenkomsten, met de thema's rapporteren, zorgplannen schrijven en omgaan met lastig gedrag.

Alle teamleden waren betrokken bij 2 interne bijscholing in de methodiek van het sociaal competentiemodel en teamsamenwerking.

Een medewerker is bezig om zich te ontwikkelen naar MBO. Om gezondheidsredenen is zij in 2017 niet geslaagd om haar opleiding af te ronden.

Een medewerker is in 2017 gestart met een HBO-cursus ouderenzorg, die zij in 2018 hoopt af te ronden.

Tenslotte kregen assistent begeleiders individuele werkbegeleiding.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

De komende jaren willen wij qua scholing meer differentiëren in scholing voor de afzonderlijke doelgroepen woonzorg en ouderenzorg. Tot nu toe was tijdens teamdagen 1 dagdeel scholing gericht op 1 van de 2 doelgroepen en het middagdeel was gezamenlijk en gericht op afstemming tussen beide zorgvormen.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van scholing en ontwikkeling.

Het beleid om ons te richten op de ontwikkeling naar een hoger gemiddeld niveau van beroepsopleiding gaat de goede kant op. Wij zijn ook tevreden over de effecten van de scholing van het team als geheel, gericht op de onderlinge samenwerking.

De langer durende scholingstrajecten van twee individuele medewerkers liep helaas vertraging op, maar moet in 2018 verder vorm krijgen om in de pas te lopen met het uitgezette beleid.

6 Terugkoppeling van deelnemers

De kwaliteit van de zorgverlening van zorgboeren wordt mede getoetst aan de hand van evaluatiegesprekken, inspraakbijeenkomsten en deelnemerstevredenheidsmeting. De reacties van de deelnemers die hiermee worden verzameld, geven belangrijke informatie aan de zorgboer(in).

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

Ouderenzorg

Evaluatiemomenten vinden jaarlijks plaats met iedereen naar aanleiding van het ondersteunings-evaluatieplan. Waar nodig en mogelijk, qua middelen en menskracht, zijn vervolgacties gedaan om aan wensen/verzoeken tegemoet te komen. De onderwerpen die aan de orde zijn gesteld waren:

- strakker hanteren van vast moment maaltijd (is gerealiseerd)
- verbetering comfort transport (nieuwe bus is aangeschaft)
- kortere reistijd naar en van dagopvang (meer aandacht voor de planning en een tweede chauffeur ingezet op de vrijdagen)

De inbreng van de deelnemers wordt op werkoverleggen ingebracht.

Woonzorg

Elke bewoner heeft een ondersteuningsplan. Dit wordt minimaal jaarlijks met de bewoner en verwant / familie besproken, maar meestal vaker. Op deze manier heeft de bewoner inspraak in zijn eigen plan. Daarnaast heeft de persoonlijk begeleider geregeld tussendoor contact met de bewoner om de voortgang te bespreken.

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de evaluatiegesprekken. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Het is goed dat tenminste jaarlijks een gesprek plaatsvindt over de zorg en het resultaat daarvan. Gezien de problematiek van de ouderen is er helaas weinig aanleiding om te spreken over gerealiseerde doelen, een enkele situatie daargelaten. Vrijwel alle deelnemers uiten zich in termen van vertragen van achteruitgang en ontlasten van de mantelzorg. De resultaten wijzen er op dat de Fledderushoeve daarin een belangrijke functie vervult.

Dit gebrek aan concrete haalbare doelen ligt anders bij de woonzorg, waar wel degelijk actieve zorgdoelen worden gesteld, geëvalueerd en behaald.

Voor beide processen geldt dat zij belangrijk zijn en doorgaan.

6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboerderij een inspraakmoment gehouden. Hierbij krijgen alle deelnemers de gelegenheid om met elkaar aan te geven wat ze graag anders of toegevoegd zouden willen zien op de zorgboerderij.

Ouderenzorg

Afgelopen jaar hebben er in totaal 11 inspraakmomenten plaatsgevonden.

Ouderenzorg

Er waren drie inspraakmomenten, op 24/5, 19/7 en 7/8. Eén van deze inspraakmomenten vond plaats op een familiedag waarbij partners/familie aanwezig waren, wat daarmee ook het karakter heeft van een lotgenotencontact-bijeenkomst. Als antwoord op vragen naar klachten, suggesties uitte men veel complimenten. Eén van de partners dacht dat de medewerkers niet goed bekend waren met dementie. Dit hebben we proberen duidelijk aan haar uit te leggen.

De andere twee inspraakmomenten hebben plaatsgevonden met de deelnemers zelf. Er waren enkele suggesties waar ondertussen al maatregelen op genomen zijn zoals het zorgen voor een bus met betere vering en geen reclame op de ramen. Tevens wilde men graag dat de tuinset inclusief parasol verbeterd zou worden.

Woonzorg

Eén keer per ongeveer 6 weken, dus 8 in totaal, is er een bewonersoverleg op de donderdagavond. Iedereen wordt geacht hierbij aanwezig te zijn. Dit overleg zit de begeleidster voor die op deze vaste avond werkt. In dit overleg kunnen de bewoners punten inbrengen waarover ze het willen hebben. Dit varieert van inbreng over activiteiten, menukeuze, het wonen in het algemeen, diverse zaken dus. Maar ook tijdens dit overleg kan het woonteam zaken inbrengen wat met de bewoners besproken moet worden. Denkende aan huishoudelijke zaken, activiteiten en vakantie ideeën. Hiervan worden notulen gemaakt, iedereen mag deze lezen en deze zijn ter inzage beschikbaar voor auditoren.

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de inspraakmomenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

De inspraakmomenten zijn nuttig en noodzakelijk om tot afstemming te komen in het kader van het bieden van goede zorg. Bij de ouderen zijn daarbij de contacten met mantelzorgers/familieleden van groot belang, waarbij het zaak is om te onderscheiden wat de inbreng is voor de deelnemer en meer specifiek voor de mantelzorger. De bewoners kunnen zelf zeer goed aangeven wat zij van de kwaliteit van het wonen en de zorg vinden. Over het algemeen hebben wij elkaar kunnen vinden in de balans tussen mogelijkheden en de gewenste inhoud.

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

Ouderenzorg

Een tevredenheidsonderzoek heeft bij de ouderen plaatsgevonden door interviewmethode. Deze methode heeft voor een veel grotere respons gezorgd dan het versturen van enquêteformulieren. Het nadeel is dat wanneer er één iemand een erg negatieve insteek heeft, dit ook zijn weerslag kan hebben op de andere deelnemers. We hadden een respons van 70%. De ruwe data hiervan zijn ter inzage beschikbaar. De uitkomsten zijn verwerkt in een overzicht met de gemiddelde scores. Daaruit blijkt een grote tevredenheid. De cijfers schommelen rond de 7 en de 8. Eén deelnemer vond dat er geen groen aanwezig was op het terrein. Deze deelnemer komt echter helaas nooit in onze tuin.

Woonzorg

De tevredenheid van de bewoners is in mei aan de orde geweest. De respons was 100% en de cijfers schommelen qua tevredenheid tussen 7 en 8. Bij de resultaten is de invloed op de sfeer merkbaar die van 1 bewoner uitging. Deze heeft inmiddels een andere woonplek gevonden.

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de tevredenheidsmeting. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Wij zijn blij met de uitslagen van de tevredenheidsmetingen, maar zijn ook kritisch ten aanzien van de inhoud, omdat er altijd sprake is van een zekere mate van afhankelijkheid die in de score terugkomt. Een van de punten die duidelijk naar voren komt is het effect van de samenstelling van groepen, zowel in de ouderenzorg en in de woonzorg, op de beleving en de waardering. Een punt dus om zorgvuldig mee om te blijven gaan.

7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden, is dit hoofdstuk verder leeg.

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Er zijn 4 meldingen van valincidenten in 2017, waarvan 3 incidenten betrekking hebben op 1 deelnemer. Bij deze deelnemer was een kans op een valincident een geaccepteerd risico. Bestudering van de incidentmeldingen levert het beeld op dat getracht wordt om incidenten te voorkomen door goede omstandigheden en instructie. Bij de opgetreden incidenten is adequaat gehandeld. De deelnemer heeft geen blijvend letsel opgelopen als gevolg van de val incidenten. In het andere geval struikelde een deelnemer tijdens een wandeling. Ook zij liep geen letsel op.

7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Er zijn 2 meldingen van medicatiefouten in 2017. Bij 2 deelnemers werd abusievelijk geen medicatie gedeeld, terwijl deze wel op de lijst stond. Bestudering van de melding geeft aan dat in beide gevallen de oorzaak zat in de communicatie met de mantelzorg. De opgetreden incidenten werden direct gemeld en de medicatie kon, binnen de gestelde tijd, alsnog worden toegediend. De deelnemers hebben geen letsel opgelopen als gevolg van de latere toediening.

7.3 Agressie

Alle agressie-incidenten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Er is 1 melding gedaan van agressie van een bewoner. De oorzaak hiervan was niet duidelijk en is dat ook later niet geworden. Door grens stellend gedrag bij de begeleiding is de agressie beteugeld en is het incident zonder verdere gevolgen afgesloten.

7.4 Ongewenste intimiteiten

Alle incidenten rondom ongewenste intimiteiten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

7.5 Strafbare handelingen

Alle incidenten rondom strafbare handelingen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

7.6 Klachten

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Bestudering van de meldingen van incidenten leert dat de medewerkers van de Fledderushoeve het meldsysteem kennen en gebruiken. Daarnaast blijkt uit de inhoud dat er adequaat wordt opgetreden en dat de afloop wordt gerapporteerd en zo nodig in het teamoverleg wordt besproken. Het systeem werkt, maar uiteraard mede dankzij de aandacht die hier aan wordt gegeven. Daar zullen wij dus ook mee doorgaan.

8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

Scholingsactiviteiten (staan beschreven in algemeen deel)

Verantwoordelijke:**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2017**Actie afgerond op:** 30-01-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:**

5.8.13 -> Zijn er afspraken over vakanties en/of weekendopvang? Nee -> Waarom niet? Die zijn er wel, ik weet niet waarom dit hier staat. Zie de paragraaf voor toelichting

Verantwoordelijke:**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2017**Actie afgerond op:** 01-03-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:**

Diverse data in deze lijst staan ingevuld, terwijl we met een aantal zaken nog bezig zijn. Kwaliteit gaat immers altijd door? Ik kan alleen het systeem niet indienen zonder dat elk vakje is ingevuld. Beetje jammer

Verantwoordelijke:**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2017**Actie afgerond op:** 02-06-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:**

Aanpassen site zorgboeren. Daar staat jeugd nog genoemd.

Verantwoordelijke:**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2017**Actie afgerond op:** 03-09-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):**

Toelichting:**Continuïteit vergroten in huishoudelijke taken.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 10-02-2017**Actie afgerond op:** 30-03-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Continuïteit administratie bij ziekte etc.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2017**Actie afgerond op:** 30-05-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Werkoverlegstructuur verbeteren.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2017**Actie afgerond op:** 15-02-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Vergroten of verbeteren veebezetting****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 02-05-2017**Actie afgerond op:** 04-05-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Bijwerken kwaliteitssysteem en voorbereiden AUDIT****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2017**Actie afgerond op:** 30-05-2017**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):**

Toelichting:

Controle EHBO-koffer, brandblusapparaten, Zoonosen certificaat vernieuwen, speeltuigen: nvt, elektrische apparaten waar deelnemers mee werken: nvt, overige electra: 5 jaarlijkse controle (volgens RI&E advies)

Verantwoordelijke:

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2017

Actie afgerond op: 30-05-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting:

Tevredenheidonderzoek deelnemers**Verantwoordelijke:**

Geplande uitvoerdatum: 01-05-2017

Actie afgerond op: 30-05-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting:

Functioneringsgesprekken**Verantwoordelijke:**

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2017

Actie afgerond op: 30-05-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting:

Actualisatie BHV**Verantwoordelijke:**

Geplande uitvoerdatum: 15-01-2017

Actie afgerond op: 10-04-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):

Toelichting:

Opstellen jaarverslag**Verantwoordelijke:**

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2017

Actie afgerond op: 20-02-2017

Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):
Toelichting:

Besluit nemen over ons zorgaanbod voor jeugd: doorgaan of afbouwen?

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 10-01-2017
Actie afgerond op: 30-01-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: zie algemeen deel

Verder optimaliseren taakverdeling, personeelsinzet.

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-01-2017
Actie afgerond op: 30-05-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: zie algemeen deel

Zorgcoördinatie ouderenzorg goed onderbrengen bij bestaande teamleden.

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 15-01-2017
Actie afgerond op: 30-05-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: zie algemeen deel

2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie?

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2014
Actie afgerond op: 30-05-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: Zie algemeen: scholing. Dit punt zou hier afgevoerd kunnen worden.

Opstellen jaarverslag

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 20-01-2017
Actie afgerond als: Afgerond

Label(s):
Toelichting: Jaarverslag aangemaakt

Actualisatie van de RI&E

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: 30-05-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: gaat altijd door

Oefening calamiteitenplan

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-01-2017
Actie afgerond op: 08-02-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: gaat altijd door

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 01-01-2017
Actie afgerond op: 01-02-2017
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: idem

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

Hieronder staan de geplande acties van de zorgboerderij. Wanneer een actie is uitgesteld of gewijzigd heeft de zorgboer(in) een toelichting beschreven.

5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers?

Verantwoordelijke:
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2014
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 06-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Actie afgerond als: Afgerond
Label(s):
Toelichting: Dit is in het jaarverslag 2014 reeds toegelicht en zou van deze lijst gehaald kunnen worden. Deze items kunnen geen einddata ingevoerd worden (vreemd).

5.6.8 -> Hoe vaak, op welke manier en door wie wordt een ontruiming geoefend?**Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** Zie boven bij jaarlijks terugkerend.**Baken bouwterrein nieuwbouw huis Tineke goed af omdat terrein zorgboerderij overloopt in bouwterrein.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:** Hekken geplaatst, daarnaast begeleiding voor zover noodzakelijk**Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 15-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):****Toelichting:****Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.****Verantwoordelijke:****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 15-02-2018 en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actie afgerond als:** Afgerond**Label(s):** Indienen Jaarverslag**Toelichting:**

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het plannen en tijdig uitvoeren van acties. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

De afgelopen jaren is er veel gebeurd en hard gewerkt aan zowel de zorgkwaliteit als de neerslag daarvan in het kwaliteitssysteem. De kwaliteit is een levend systeem binnen ons bedrijf. De Fledderushoeve heeft een uitgewerkt beeld van zijn plaats in de zorgketen en kan van daaruit de samenwerking aan met andere onderdelen. Dit kan alleen bestaan bij het feit dat wij een lerende organisatie zijn en blijven. Dit is het centrale punt in het beleid voor de korte en de langere termijn en komt dan ook terug in de plannen die wij hebben voor 2018 en later.

9 Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijft de zorgboer(in) wat de toekomstplannen zijn voor de zorgboerderij.

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Beleid middellange termijn

Voor de komende periode staat stabilisering, verdere professionalisering en een financieel gezonde exploitatie blijvend op de agenda. Naast dat wij een plek willen zijn en blijven waar mensen graag willen werken en waar we bijdragen aan een goed leven voor onze cliënten.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Algemeen

Blijven inzetten op hoger opgeleid, zelfstandiger/taakvolwassener personeel (met name op zorg coördinatie gebied) waardoor in de loop van 2018/2019 de ZZP inzet afgebouwd kan worden.

Werken aan realisatie van een gezamenlijke flex pool

Ouderenzorg

Verbeteren kwaliteit zorgcoördinatie

Woonzorg

Verder gaan met het ontwikkelen van goede kwaliteit van leven van bewoners: goede leefklimaat doelen zoals vergroten sociaal netwerk, vergroten participatie bewoners, uitbreiden van activiteiten vrije tijd

Bedrijfsvoering

- Uitbreiden capaciteit woonvorm
- Scherp monitoren (personeels-)uitgaven
- Goede delegatie van taken en bevoegdheden
- Resultaatdoel 10%

9.3 Plan van aanpak

Om de doelstellingen te realiseren beschrijft de zorgboer(in) concrete stappen die worden toegevoegd aan de actielijst.

Algemeen

Plan: Werken aan realisatie van een gezamenlijke flex pool

Planonderdelen:

- Inventarisatie randvoorwaarden
- Samenwerking zoeken met collega-instellingen
- Samenwerking zoeken met externe partner voor beheer flexpool

Plan: Basis bedrijfsvoering verbreden

Planonderdelen:

- Uitbreiden capaciteit woonvorm
- Scherp monitoren (personeels-)uitgaven
- Goede delegatie van taken en bevoegdheden
- Resultaatdoel 10%

Ouderenzorg

Plan: Ontwikkeling naar zelfstandig/taakvolwassen personeel (met name op zorg coördinatie gebied) waardoor in de loop van 2018/2019 de ZZP inzet afgebouwd kan worden.

Planonderdelen:

- Terugkomend thema bij teambesprekingen
- Onderwerp voor scholing in groepsverband
- Individuele scholingstrajecten
- Onderdeel van werving nieuwe medewerkers

Succesnorm: afbouw inzet ZZP'er per 2019

Woonzorg

Plan: Verder ontwikkelen van goede kwaliteit van leven van bewoners

Planonderdelen

- vergroten sociaal netwerk
- vergroten participatie bewoners
- uitbreiden van activiteiten vrije tijd

Overzicht van bijlagen

In dit overzicht is opgenomen welke bijlagen er aan het jaarverslag zijn toegevoegd. Deze bijlagen bevatten aanvullende informatie voor de toetsing en worden niet gepubliceerd.

- | | |
|------------|--|
| 3.1 | <ul style="list-style-type: none">interne bedrijfsontwikkeling 2017 - 4008-Interne ontwikkeling Fledderushoeve 2017.docx |
|------------|--|