

Stichting Ons Verlangen Kwaliteitskader 2017



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2017 van Zorgboerderij Ons Verlangen. Vanaf 2017 werkt elke zorginstelling in de gehandicaptenzorg met het kwaliteitskader opgesteld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Het kwaliteitskader gaat uit van verschillende bouwstenen, met als doel om de kwaliteit van de zorg te monitoren, te behouden en waar nodig bij te stellen.

De verschillende bouwstenen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de zorg binnen de instelling vanuit drie verschillende perspectieven bekeken wordt. Ten eerste wordt er gekeken naar de geboden hulp aan de individuele cliënt. In het rapport wordt beschreven hoe er wordt omgegaan met individuele hulpboeren, de wijze van rapportage en verslaglegging en de evaluaties.

Niet alleen de ervaring/methode van de individuele cliënt is belangrijk, de mening van meerdere hulpboeren bij elkaar geven een goed beeld weer over hoe zij vinden dat de zorg op Zorgboerderij Ons Verlangen is vormgegeven. De bevindingen van hulpboeren worden eens per drie jaar bevraagd door een extern bureau. Het onderzoek geeft weer op welke vlakken de boerderij goed scoort en op welke gebieden er nog verbeteringen te behalen zijn. Deze punten vormen handvatten voor individuele medewerkers, teams en het management.

Het onderzoek naar de kwaliteit van de zorg zou niet compleet zijn zonder de mening van de medewerkers te verwerken. Middels verschillende manieren wordt ervoor gezorgd dat de zorg optimaal blijft; collega's houden regelmatig overleg, maken beleid en stellen beleid bij. Door steeds te reflecteren op deze werkzaamheden kan een team de kwaliteit van de zorg borgen. In dit rapport staat vermeld op welke wijze er het afgelopen jaar gereflecteerd is en welke punten goed gaan en naar volgend jaar meegenomen worden om verder te ontwikkelen.

Bovenstaande punten zijn de pijlers voor het rapport wat voor u ligt, alle bevindingen en perspectieven worden naast elkaar gelegd en verwerkt in het kwaliteitsrapport. Kwaliteitsrapport en visitatie zorgen voor een compleet beeld van de kwaliteit van de geboden zorg. Er wordt een rapport samengesteld, hierin staat vermeld wat er goed gaat en welke punten verbeterd kunnen worden en op welke manier de organisatie dat van plan is.

Stichting Ons Verlangen, December 2017

We hebben onderzocht wat er op onze boerderij goed gaat en wat er verbeterd kan worden. Omdat onze hulpboeren zo belangrijk voor ons zijn, hebben we in de blauwe vakjes in dit rapport alles in het kort uitgelegd. Speciaal voor jullie!



Inhoud

Voorwoord.....	1
1 Beschrijving Zorgboerderij Ons Verlangen	3
2 Thema's	7
2.1 De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt	7
2.2 Ruimte voor eigen regie van klanten	12
2.3 Cliëntervaringen	14
2.4 Samenspel in zorg en ondersteuning	17
2.5 Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	18
2.6 Betrokken en vakbekwame medewerkers.....	19
3 Toekomsttrajecten	20

1 Beschrijving Zorgboerderij Ons Verlangen



Zorgboerderij Ons Verlangen is een dynamisch bedrijf waar dagbesteding met 24-uurszorg gecombineerd wordt. De zorgboerderij beschikt over twee woonvoorzieningen en er wordt dagbesteding geboden. Op één woonvoorziening wordt zorg geboden aan zeventien hulpboeren; de andere woonvoorziening telt elf bewoners. De hulpboeren beschikken over zelfstandige appartementen, voorzien van badkamer, keukenblok en eigen voordeur.

Cliënten die kiezen voor de woonvoorziening op de zorgboerderij, kiezen voor een leven als hulpboer. Het gebruik maken van de diensten van de dagbesteding, als hulpboer, gedurende vier dagen per week, is een onlosmakend gevolg van de keuze voor het wonen op de zorgboerderij. In het vervolg van het rapport hebben wij het dan ook over hulpboeren, in plaats van dat we onze bewoners 'cliënt' noemen.

'Dit is onze boerderij'

Dagelijks werken hulpboeren in de verschillende teams van de boerderij. Dagbesteding vormt een zinvolle invulling van de dag, biedt structuur en een veilige omgeving om (samen) te werken en te leren. Wij zijn een eerlijk biologisch boerenbedrijf met zorgverlening op maat. Onze zorgactiviteiten zijn door 'Federatie Landbouw en Zorg' onderscheiden met het predikaat "kwaliteitswaarborg zorgboerderij". De dagbesteding van Ons Verlangen werkt samen met Stichting Landzijde uit Purmerend, het centrale loket voor landbouw, zorg en welzijn in Noord-Holland.

Als je op onze boerderij komt wonen, ga je er ook 'werken', dan word je hulpboer.

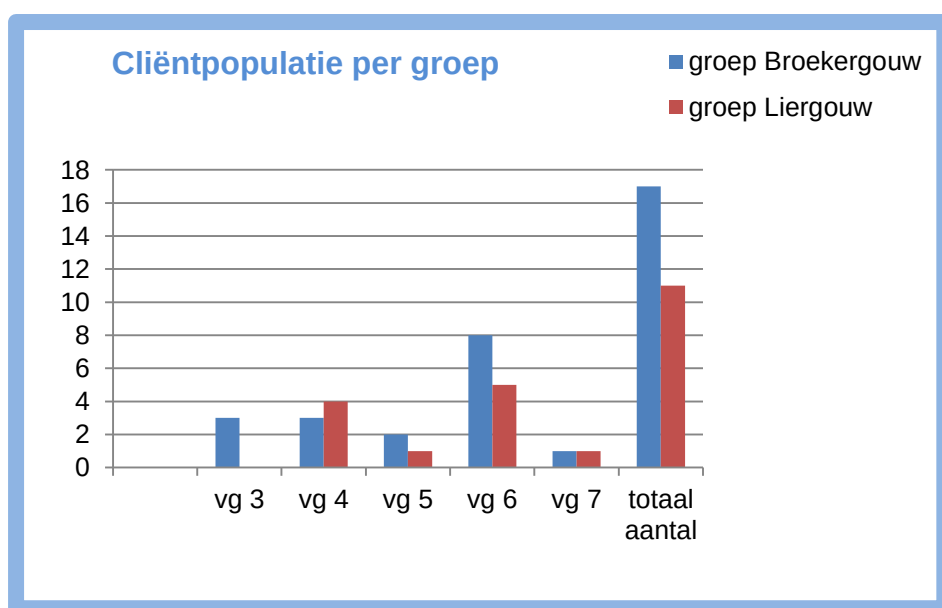
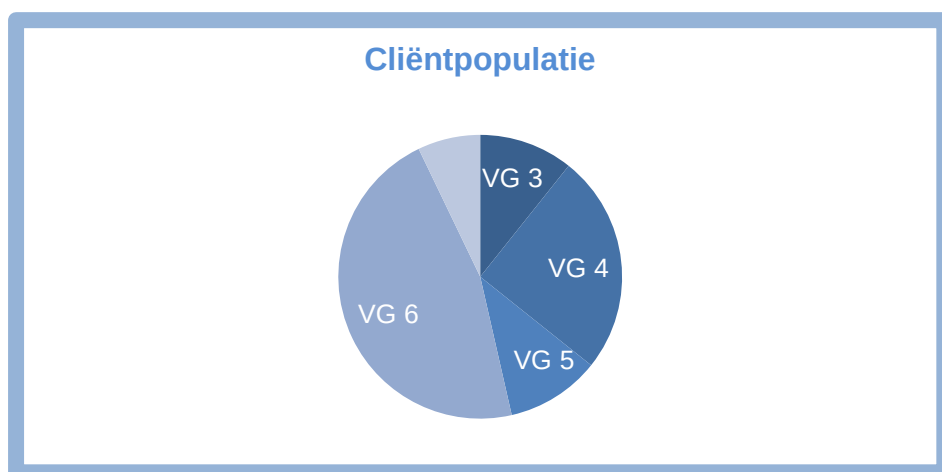


In totaal werken er zestig hulpboeren op de dagbesteding van de zorgboerderij. Hiervan zijn achtentwintig hulpboeren inwonend, zij ontvangen 24-uurszorg vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg).

'Wanneer kom je nou bij mij theedrinken?'

De cliëntpopulatie is divers te noemen, de jongste hulpboer is 18 jaar oud, de oudste 59 jaar. Onder de inwonende hulpboeren variëren de zorg zwaartepakketten van VG 3 t/m VG 7.

Dit is als volgt verdeeld:





Naast de bewoners zijn er op de zorgboerderij nog meer hulpboeren aanwezig, zij ontvangen dagbesteding via de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De hulpboeren werken in verschillende teams. We kennen vijf werkgebieden: kantine, kleine dieren, grote dieren, winkel en zuivel. Elke hulpboer werkt drie maanden binnen een team, waarna er wordt geëvalueerd.

Dat is het moment waarop een hulpboer aan kan geven of hij/zij wil wisselen van werkgebied. Elke hulpboer heeft een leerdoel waaraan gewerkt wordt tijdens de dagbesteding, op deze manier stimuleren we de ontwikkeling van iedere hulpboer.

Veel verschillende hulpboeren leveren veel verschillende hulpvragen op, niemand is gelijk en elke vraag moet individueel bekeken en benaderd worden.

‘lekker buiten werken’



Zorgboerderij Ons Verlangen heeft de volgende visie gesteld:

Ontwikkeling staat centraal in het werken en leven bij Ons Verlangen. Ieder mens heeft mogelijkheden en competenties. Ons Verlangen ziet het als een uitdaging de kwaliteit van een ieder naar boven te halen. Mogelijkheden bij de ene persoon versterken mogelijkheden bij de andere persoon. 'Samen sta je sterk.'

Werken aan de (zelf)ontwikkeling van ieder mens op zich gebeurt op individueel en op gemeenschappelijk niveau. De leidende stellingen bij de individuele ontwikkeling van ieder mens is:

- Men kan (leren) bewust vorm (te) geven aan een gezond leef- en werkritme. Wij proberen mensen bewust te maken van een gezond leef- en werkritme en te ondersteunen bij het vormgeven daarvan.*
- Men kan competenties op sociaal-psychisch gebied ontwikkelen of nieuwe aanleren. Zoals het herkennen van eigen gedrag en patronen, het aanleren van nieuw gedrag en nieuwe vaardigheden, het leren omgaan met kwetsbare kanten en het versterken van reeds verworven kwaliteiten.*
- Men kan mogelijkheden in de eigen biografie leren kennen en hanteren. Daaraan beleven wij onze eigenheid en ontleen wij verantwoordelijkheidsgevoel, zelfkennis en zelfwaardering. Bovendien geeft het richting aan ons ontwikkelingsstreven.*

Wij zijn echter mens te midden van andere mensen.

De zorgboerderij geeft inspiratie, extra mogelijkheden en uitdagingen. Het gaat hierbij om kwaliteiten als veiligheid, structuur, uitdaging, respect voor elkaar, verbinding kunnen maken, ontmoeten, maar ook afscheid nemen.

Samenwerken gaat niet vanzelf. Leren afstemmen en samenwerken staat bij zorgboerderij Ons Verlangen op de voorgrond.

Ons Verlangen gaat ervan uit dat ouders en verwanten van hulpboeren vertrouwen hebben in de zorgboerderij. Met andere woorden; het team verwacht dat de verwanten het gezag en de visie van Ons Verlangen ondersteunen.

Dit betekent voor Ons Verlangen:

- dat zij zich inzet voor een optimale ontwikkeling van de bewoners en dat zij rekening houdt met onderlinge verschillen.*
- dat de ouders en andere verwanten het beleid en de visie Ons Verlangen onderschrijven en ondersteunen, en dat zij vertrouwen hebben in het beleid en de visie van Ons Verlangen.*
- dat de bewoner respect heeft voor de begeleiding en de andere bewoners.*

De visie geeft weer wat wij belangrijk vinden en is geënt op veiligheid, zelfredzaamheid, leren, ondersteuning en professionaliteit.

Deze onderwerpen komen overeen met de thema's die gesteld worden door de VGN voor het kwaliteitskader. In dit rapport zal aandacht worden besteed aan deze thema's en hoe wij er als zorgverlener voor zorgen dat de kwaliteit gewaarborgd en verbeterd wordt.

2 Thema's

In het kwaliteitskader worden er een aantal thema's behandeld, deze volgen hieronder.

2.1 De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele hulpboer

Zorgboerderij Ons Verlangen wil een plek zijn waar elke hulpboer zich gezien, gehoord en betrokken voelt. Het geven van verantwoordelijkheid aan een ieder geeft de basis om te groeien en te ontwikkelen. Warme betrokkenheid en oprechte waardering is bij Ons Verlangen veel- en erfahrbaar.

'Het was mijn droom om op een boerderij te wonen'

Persoonsgerichte zorg – hoe ziet de zorg er uit op Ons Verlangen?

Ieder mens is verschillend en ieder mens heeft andere behoeften en zorgvragen. Op de boerderij proberen we de zorg zoveel mogelijk af te stemmen op de cliënt. Dit doen we op verschillende manieren.

Woonbegeleidingsplan

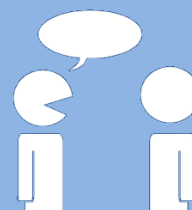
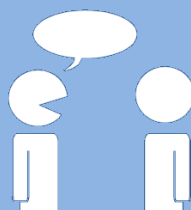
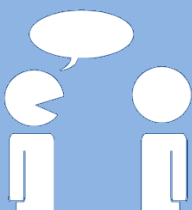
Het zorgproces rond de individuele hulpboer wordt vastgelegd in het zorg- en ondersteuningsplan, bij Ons Verlangen het woonbegeleidingsplan genoemd. Een hulpboer met een verstandelijke beperking is voor zijn welzijn in hoge mate afhankelijk van zijn begeleiders. Daarom moeten begeleiders bewust bezig zijn met de relatie met de hulpboeren. Van begeleiding mag dus worden gevraagd zich aan te passen aan de hulpboeren.

Die aanpassing bestaat vooral uit de afstemming op het emotionele ontwikkelingsniveau en op de daarmee samenhangende emotionele behoefte van de hulpboer. Op die manier ontstaat er voor de hulpboer ruimte om een stap in zijn ontwikkeling te zetten.

Persoonlijke aandacht en maatwerk staan centraal in de woonbegeleidingsplannen.

De woonbegeleidingsplannen worden samen met de hulpboer geschreven.

Samen proberen wij ervoor te zorgen dat jij de juiste zorg krijgt. Dit doen wij door bijvoorbeeld met jou en familie en vrienden in gesprek te gaan. De begeleiding weet door deze gesprekken wat jij wel en niet fijn vindt en waar wij jou bij kunnen helpen.



'Ik heb al een punt voor de bewonersvergadering'

Er wordt op de volgende gebieden de mening van de cliënt gevraagd:

1. Voorgeschiedenis / levensverhaal
2. Persoonsbeeld
 - a. Persoonlijk functioneren
 - b. Zeggenschap
 - c. Competenties
 - d. Ontwikkeling
 - e. Persoonlijke contacten
 - f. Gezondheid / conditie
 - g. Lichaamsbeleving / Seksualiteit
 - h. Verzorging
 - i. Integratie
 - j. Werksituatie
 - k. Vrije Tijd
3. Perspectief
4. Ondersteuningsvragen
 - a. Huisvesting
 - b. Ondersteunen bij wonen / bij werk en dagbesteding
 - c. Begeleidingsstijl / benaderingswijze
5. Aandachtspunten en doelen

Naast de mening van de hulpboer wordt er aan verwanten gevraagd hun visie toe te voegen. Daarnaast voegt de begeleiding eveneens zijn/haar visie toe.

Wij hebben gemerkt dat voor een aantal van de hulpboeren bovenstaande vragen moeilijk zijn.

Daarom gebruiken wij voor enkelen een ondersteuningsplan, ontwikkeld door het Visualisatiebureau "Beeldwerk" van 'De Driestroom'. Dit is een ondersteuningsplan in pictogrammen. Na invulling van dit ondersteuningsplan wordt de visie van de hulpboeren die daaruit naar voren komt verwerkt in het woonbegeleidingsplan.

Het woonbegeleidingsplan wordt jaarlijks herzien, hieruit volgt een evaluatie over het wonen en werken op de zorgboerderij. Bij deze evaluatie is, naast de hulpboer, een vertegenwoordiger van de dagbesteding, een woonbegeleider, de gedragsdeskundige en indien gewenst een verwante aanwezig. Het woonbegeleidingsplan en het gesprek vormen de basis voor het opstellen van nieuwe doelen.

Doelenrealisatie - Handelingsplan

Iedere hulpboer werkt aan persoonlijke doelen, beschreven in het handelingsplan. De handelingsplannen worden samen met de hulpboer opgesteld en maandelijks geëvalueerd.

Voordat er een nieuw doel wordt bepaald, wordt met de hulpboer gesproken over zijn/haar lange termijn wens. Er wordt besproken wat er nodig is om deze wens uiteindelijk in vervulling te laten gaan.

Om een doel te kunnen bereiken moeten er kleine stappen worden gezet. Deze stappen worden vertaald in een korte termijn doel.

Dit doel bevindt zich in één van de volgende domeinen:

- lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefomstandigheden
- Participatie
- Mentaal welbevinden



Wanneer de lange termijn wens niet duidelijk is, wordt gekeken naar de uitkomsten en conclusies die getrokken kunnen worden uit de Sociaal Emotionele Ontwikkeling (SEO) en Sociale Redzaamheid (SRZ)-onderzoeken.

In 2016 en 2017 is bij alle bewoners een SEO en SRZ of SRZ-P onderzoek afgenomen. Een samenvatting van de uitkomsten van dit onderzoek is verwerkt in het woonbegeleidingsplan van 2017 van de bewoners.

Deze uitkomsten dienen eveneens als input voor het opstellen van de korte termijn doelen in het handelingsplan.

Hoe worden de doelen bepaald?

Centraal begrip in de zorgverlening is 'Kwaliteit van Leven'. Er zijn vier domeinen van belang voor 'Kwaliteit van leven':

Lichamelijk welbevinden:

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

‘Op woensdag komt mijn breimaatje’

Mentaal welbevinden:

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op respect voor, en ondersteuning van, de eigen identiteit en levensinvulling.

Woon- en leefomstandigheden:

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op veilige woonruimte waar ze zich thuis voelen.

Participatie:

Hulpboeren moeten kunnen rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee zij invulling kunnen geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven en contact kunnen houden met de samenleving.

De groepsbegeleiding houdt met elkaar in de gaten dat deze vier domeinen zoveel mogelijk in balans zijn in het leven van de hulpboer.

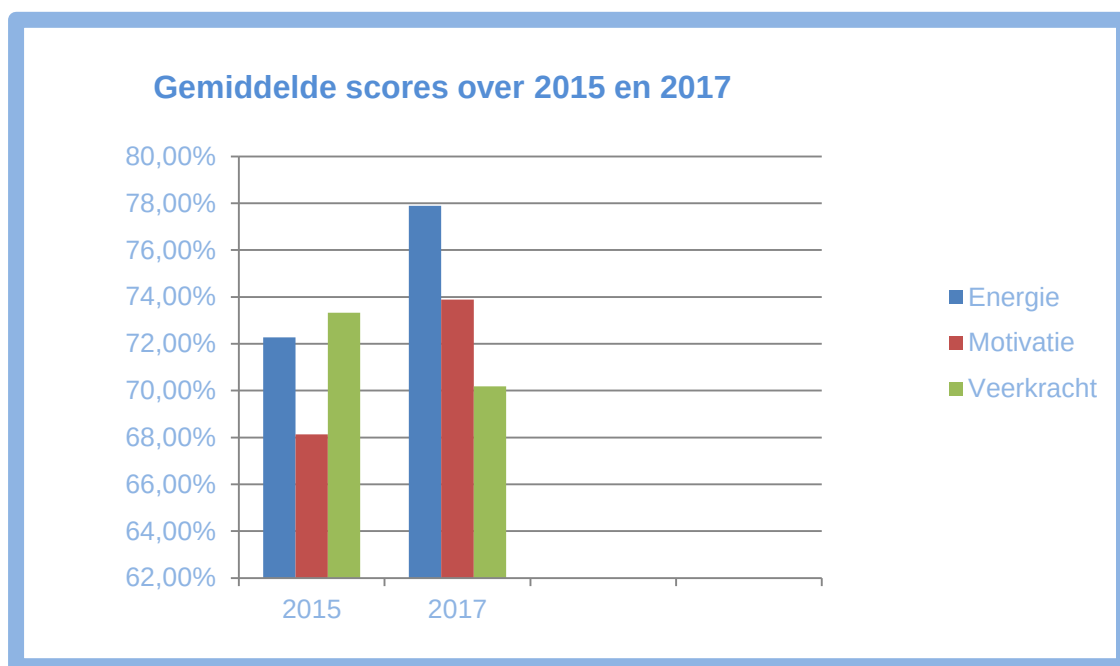
Vitaliteit

Iedere twee jaar meten wij de vitaliteit van onze bewoners. In 2015 en 2017 is een vitaliteitsonderzoek gehouden onder de hulpboeren van beide woongroepen.

In 2015 namen 20 bewoners deel aan het onderzoek; in 2017 waren dat er 25 (Bijlage 1, 1a en 1b).

‘Wanneer mag ik een eigen tuintje?’

Het onderzoek richt zich op 3 domeinen, te weten energie, motivatie en veerkracht.



Het is de bedoeling dat we iedere twee jaar de vitaliteit van onze hulpboeren meten.

Omdat we graag willen weten hoe het met je gaat,
onderzoeken wij hoe jij je voelt.



Op zorgboerderij Ons Verlangen wordt iedere dag door de bewoners, onder begeleiding, gekookt. Iedere bewoner heeft minstens 1x per week deze kooktaak, in steeds wisselende 'kookteams'. Hierbij worden zoveel mogelijk producten van de boerderij gebruikt.

Doel hierbij is enerzijds dat de bewoners zelfredzamer worden, dat zij leren samen te werken en anderzijds dat zij leren wat gezonde voeding is.

Er wordt gestimuleerd om zoveel mogelijk te bewegen. Boodschappen doen we waar mogelijk op de fiets. Ook het sporten wordt aangemoedigd. Hiertoe mogen de bewoners sporten bij 'Sportclub Only Friends', in Amsterdam-Noord. De meeste bewoners maken hiervan gebruik en beoefenen 1 of meer sporten.

'Ben er wel een beetje moe van hoor, ik heb heel hard gewerkt'

Risico-inventarisatie

Wanneer een cliënt zich aanmeldt voor wonen, wordt er met de cliëntvertegenwoordigers gekeken naar de risico's op het gebied van zorg. Zowel wat betreft valpreventie als zelfzorg en medicatie.

Zo wordt de zorgafhankelijkheid besproken en geïnventariseerd aan de hand van een vragenlijst. Hieruit volgen afspraken die, naast in het woonbegeleidingsplan, ook op een individuele afsprakenlijst worden genoteerd. Alle afspraken die er met en rondom de hulpboer worden gemaakt, staan genoteerd op de afsprakenlijst van de betreffende hulpboer. Deze lijst is voor iedere begeleider te raadplegen en op deze manier is de begeleiding van de hulpboer zo eenduidig mogelijk.

Daarnaast wordt bij het intakegesprek het gebruik van medicatie besproken en vastgelegd wie verantwoordelijk is voor bestellen, uitzetten en toezicht op inname ervan. Vastlegging van deze afspraken vindt daarnaast ook in het woonbegeleidingsplan plaats. Op enig moment dat de afspraken omtrent medicijngebruik veranderen, wordt dit bijgewerkt in het woonbegeleidingsplan.

We vinden het belangrijk dat je gezond eet en veel beweegt, sporten is heel belangrijk bij Ons Verlangen!



Jaarlijkse medische check

Om de gezondheid en conditie van de hulpboeren te waarborgen en te monitoren organiseert Ons Verlangen ieder jaar in samenwerking met de huisarts een medische check. Naast een algemene controle worden de bewoners hierbij in de gelegenheid gesteld vragen over hun gezondheid aan de huisarts te stellen.

Veiligheid

Eens per twee jaar wordt aan de bewoners een vragenlijst afgenomen gericht op veiligheid.

Onderwerpen die aan bod komen zijn het zich veilig voelen in diverse situaties (verkeer, brand of inbraak), maar ook het zich veilig voelen bij de begeleiding, bij vreemden en bij bekenden. Ook het thema seksualiteit komt hierbij aan de orde.



‘Samen op de fiets naar het werk’

2.2 Ruimte voor eigen regie van cliënten

Werken aan een eigen doel

Iedere hulpboer heeft een eigen korte termijn doel, het zogenaamde handelingsdoel, vastgelegd in het handelingsplan. Bij het bespreken en opstellen van de handelingsplannen wordt er gekeken naar de wensen van de hulpboeren op lange termijn. Binnen de mogelijkheden van de individuele hulpboer wordt een geschikt lange termijn doel bepaald en als afgeleide daarvan een korte termijn doel.

Op zorgboerderij Ons Verlangen proberen we de hulpboeren te begeleiden naar zoveel mogelijk zelfstandigheid en regie over hun leven. Daartoe zijn kaders nodig: een structuur van werken op de dagbesteding gedurende vier dagen per week van 9.00–15.00 uur, het onderhouden van het appartement en het doen van gemeenschappelijke taken, naast vrije tijd.

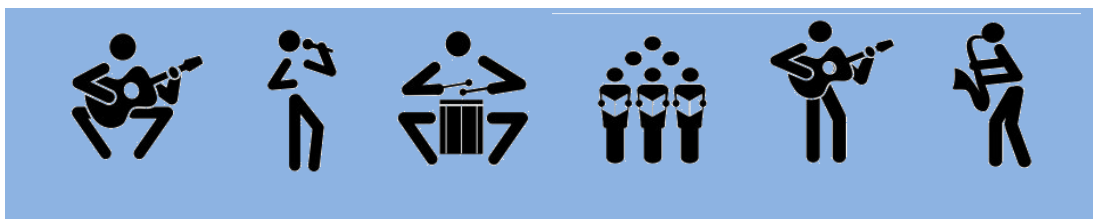
Creatieve werkvormen, sport en spel

In het afgelopen jaar zijn er verschillende werkvormen aangeboden waar de groep zowel individueel als groepsgericht aan sociale vaardigheden gewerkt heeft. Zo is er gewerkt aan een muziekvoorstelling in het voorjaar en een toneelstuk voor kerst. Muziek is een bindende factor. Daartoe wordt er wekelijks een muziek (karaoke)avond georganiseerd voor alle bewoners. Iedere hulpboer is vrij om te kiezen of hij/zij mee wil doen aan deze activiteiten.



Bewegen is gezond en een belangrijk onderdeel binnen de leefstijl op de boerderij. Er wordt veel waarde gehecht aan gezond leven en veel bewegen, zo wordt er zoveel mogelijk gefietst. Veel hulpboeren zijn lid van een sportclub en hulpboeren worden gemotiveerd om zich te oriënteren op verschillende sportvormen.

Als je bij ons woont, kun je iedere week meedoen met de muziekavonden, of een keer meedoen met het toneelstuk voor de kerstvoorstelling!



‘Iedere woensdag naar het bos met Bert’

Sociaal netwerk

Bij Ons Verlangen wordt actief gewerkt aan het versterken en vergroten van het sociale netwerk. Er is een groep van twintig vrijwilligers betrokken die op regelmatige basis deelnemen aan diverse activiteiten met de hulpboeren. De invloed van vrijwilligers bij Ons Verlangen op het vergroten van het sociale netwerk van onze hulpboeren, creëert de mogelijkheid voor de hulpboeren om buiten de hulpverlening om beslissingen te nemen, als ook plannen te maken die passen bij concrete behoeften, persoonlijk wensen, ambities en levenswijze. Daarnaast zijn voor enkele hulpboeren maatjes via Stichting Prisma gevonden en wordt er gebruik gemaakt van de organisatie ‘vriendenkringen’.

Bewonersoverleg

Eens per maand is er op elke woongroep een bewonersoverleg. Hierbij zijn alle bewoners van de woongroep aanwezig, naast een afgevaardigde van de cliëntenraad en Suzanne Kat, namens het bestuur.

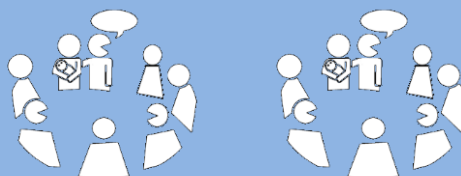
De maandelijkse bewonersvergaderingen zorgen voor een vooruitgang in de communicatieve vaardigheden. Hulpboeren leren in de vergaderingen aan te geven wat zij belangrijk achten in hun directe woonomgeving, het wonen met elkaar in één overkoepelend gebouw. Ook leren zij te luisteren naar elkaar en rekening te houden met anderen. Hierdoor wordt het gevoel van woongenot en daarmee veiligheid versterkt.

Cliëntenraad

Sinds 2012 heeft Zorgboerderij Ons Verlangen een cliëntenraad, bestaande uit verwanten en hulpboeren. Op dit moment is de cliëntenraad samengesteld uit twee bewoners en twee verwanten. De cliëntenraad bespreekt punten die uit de bewonersvergadering naar voren komen en geeft advies aan de directie. De cliëntenraad komt vier keer per jaar bijeen, waarbij Suzanne Kat, namens het bestuur, het laatste half uur van de vergadering aanschuift.

Ons Verlangen streeft ernaar het aantal hulpboeren en verwanten dat zitting wil nemen in de cliëntenraad te vergroten. In 2017 is dit niet gelukt, ondanks een aantal ludieke wervingsacties van de cliëntenraad. In 2018 willen we op een creatieve manier de cliëntenraad onder de aandacht blijven brengen, aangezien Ons Verlangen het meedenken van hulpboeren en verwanten belangrijk acht en hun inbreng waardeert.

Tijdens het bewonersoverleg kun je je mening geven over alles. Iedereen die wat te zeggen heeft, komt aan het woord.



Eens in de drie jaar wordt een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden. Voor het laatst in 2015. Dit cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door Buntinx training & consultancy.

In 2015 werd het onderzoek verricht onder twintig bewoners, veertien cliëntvertegenwoordigers en acht medewerkers (cliëntbegeleiders).

Het onderzoek werd uitgevoerd met de verkorte vorm van de methode 'Quality Qube'. Deze methode steunt op drie uitgangspunten.

1. 'Zorg' en ondersteuning worden opgevat als interactionele processen waaraan hulpboeren, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers van de dienstverlenende organisatie deel hebben. De methode verzamelt daarom informatie over kwaliteitsservaringen bij deze drie groepen.
2. 'Kwaliteit' is multi-dimensioneel. Het gaat in de eerste plaats om 'inhoudelijke aspecten' die verwijzen naar de (gewenste) uitkomsten van zorg en ondersteuning op niveau van de cliënt. Deze inhoudelijke aspecten worden uitgedrukt in termen van 'Kwaliteit van Bestaan'. In de tweede plaats gaat het om 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn geen doelen op zich maar middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'medewerkers', 'competenties', 'zorgplannen', 'continuïteit'. In de derde plaats gaat het om 'relationele aspecten'. Dit gaat over de kwaliteit van de dialoog tussen de betrokken actoren in termen van 'vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie', 'zorgzaamheid' en 'informatie'. De Quality Qube onderscheidt deze drie dimensies.
3. De methode is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats zo dicht mogelijk bij de plek waar 'zorg tot stand komt'. Dit laatste gebeurt in de vorm van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten waarin de uitkomsten van de Kwaliteitsservaringen van de drie factoren worden samengevat.

Uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek:

Van zowel hulpboeren (8,8) als cliëntvertegenwoordigers (8,2) krijgt Ons Verlangen een zeer positieve waardering. Beide groepen vinden de zorg 'ruim goed'. In het landelijk gemiddelde scoren medewerkers op rapportcijfers in het algemeen het laagst van de drie groepen; dit heeft te maken met een gezonde kritische reflectie op het eigen werk. Ook bij Ons Verlangen zien we deze trend terug, de begeleiders geven de zelf geleverde zorg en ondersteuning gemiddeld een 7,0 ('ruim voldoende').

De hulpboeren geven aan allemaal erg tevreden te zijn met de zorg bij Ons Verlangen. Het leukste zijn de taken op het werk. Ze vinden de begeleiding aardig en ook dat er goed geluisterd wordt naar iedereen. De hulpboeren leren steeds meer nieuwe dingen waardoor ze zelfstandiger worden.

Bij de focusgesprekken uiten hulpboeren het vaakst tevredenheid over de werkactiviteiten van de zorgboerderij. De werkzaamheden worden als zinvol, veelzijdig en leuk gezien. De hulpboeren nemen met genoegen de titel van hulpboer aan en voelen zich volwaardige werknemers van de boerderij; dit heeft een positief effect op hun motivatie. Ook de ondersteuning van- en omgang met de begeleiders van Ons Verlangen wordt door de hulpboeren als een sterk punt gezien. Begeleiders worden beschreven als vriendelijk, behulpzaam en betrokken. Ook voelen de hulpboeren dat er goed naar hen geluisterd wordt door de begeleiders. Hulpboeren spreken met waardering over de leiding van Ons Verlangen. Tot slot noemen de hulpboeren zelf de hechte groeps sfeer tussen hulpboeren onderling als een positief aspect van het wonen en werken bij Ons Verlangen. De kleinschaligheid en diversiteit van de groepen wordt door de hulpboeren als zeer waardevol gezien. De hulpboeren voelen zich niet alleen thuis binnen deze groeps sfeer, er heerst daarnaast ook een idee van medeverantwoordelijkheid voor het wel en wee van de groepsleden.

Ook bij de cliëntvertegenwoordigers hebben de belangrijkste positieve punten betrekking op de werkactiviteiten. Cliëntvertegenwoordigers zien dat hulpboeren veel plezier en waarde ervaren in het werk. Daarnaast vinden cliëntvertegenwoordigers dat het leven en werken op de boerderij een positieve invloed heeft op de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt. De cliënt leert nieuwe vaardigheden en ontwikkelt zich op sociaal-emotioneel vlak. Dit waarderingpunt hangt voor de cliëntvertegenwoordigers samen met de vrijheid en zelfredzaamheid van de cliënt binnen Ons Verlangen.

Voor de cliëntvertegenwoordigers hebben de belangrijkste verbeterpunten betrekking op de communicatie en samenwerking binnen het team van begeleiders. De cliëntvertegenwoordigers denken dat de begeleiders meer op één lijn kunnen zitten wat betreft begeleidingsstijl, in bijzonder naar hulpboeren met autisme.

Ook op het gebied van het afstemmen van gemaakte afspraken zien de cliëntvertegenwoordigers ruimte tot verbetering. Enkele cliëntvertegenwoordigers zien daarnaast de veiligheid en het toezicht in de nacht voor de hulpboeren op Broekergouw 8 als een aandachtspunt. Tot slot zien de cliëntvertegenwoordigers, net zoals de hulpboeren zelf, de opvang bij ziekte van de cliënt en het respect voor de privacy als aandachtspunten.

‘Lekker op de schommelbank op de veranda’

Voor de begeleiders is de zelfstandigheid van de cliënt ook een van de sterkste punten van Ons Verlangen. Daarnaast vinden de begeleiders veel waarde in het zelf geleverde werk; ze voelen zich betrokken en in het bezit van de juiste kennis om goede ondersteuning te kunnen leveren.

De begeleiding vindt dat jullie zelfstandigheid één van de pluspunten is bij Ons Verlangen. Zij vinden ook dat ze genoeg kennis hebben om jullie goed te kunnen helpen. Het overleg tussen begeleiders zou nog beter kunnen.

Evenals bij de hulpboeren en cliëntvertegenwoordigers, is bij de begeleiders de 'communicatie' een belangrijk punt ter verbetering. De begeleiders doelen hierbij met name op de interne communicatie en overleg over (individuele) hulpboeren binnen het eigen team en met het bestuur.

Verbetermogelijkheden zouden hier bijvoorbeeld kunnen plaatsvinden op het gebied van het doorgeven van afspraken, en het afstemmen van begeleidingsstijlen. Daarnaast zouden de begeleiders graag een digitalisering van het rapportagesysteem zien. Dit zou de rapportage overzichtelijker en sneller kunnen laten verlopen.

In januari 2018 staat opnieuw cliënttevredenheidsonderzoek gepland. Ook dit onderzoek zal worden uitgevoerd door Buntinx training & consultancy. Uitkomsten van dit onderzoek zullen worden meegenomen in het kwaliteitsrapport 2018.

2.4 Samenspel in zorg en ondersteuning

In de zorg en ondersteuning wordt zoveel mogelijk de kring van cliëntvertegenwoordigers van de hulpboer betrokken. Immers, zij kennen de hulpboer in eerste instantie het beste. Verwanten komen regelmatig op bezoek. Het contact met begeleiding is laagdrempelig.

Omdat iedere hulpboer anders is, zijn de afspraken met de betrokken cliëntvertegenwoordigers ook bij iedereen anders. Alle afspraken die er met en rondom de hulpboer worden gemaakt, staan genoteerd op de afsprakenlijst van de betreffende hulpboer. Deze lijst is voor iedere begeleider te raadplegen en op deze manier is de begeleiding van de hulpboer zo eenduidig mogelijk.

‘Gezellig! Kookclubje met Stijn’

De woonbegeleidingsplannen worden eens per jaar met de hulpboer geëvalueerd, bij deze evaluatie worden naast de hulpboer, de begeleider van de woonvoorziening, een begeleider van de dagbesteding en de wettelijk vertegenwoordiger uitgenodigd.

Naast medewerkers zijn er een groep mensen rondom onze hulpboeren actief. Zij leveren een actieve bijdrage aan de invulling van de vrije tijd van onze bewoners. Zo zijn er een twintigtal vrijwilligers op regelmatige basis betrokken bij diverse activiteiten die op de zorgboerderij plaatsvinden.

Naast het betrekken van vrijwilligers willen wij ook de omgeving van Amsterdam met het bedrijf en de zorg kennis laten maken. Elk jaar wordt er een open dag georganiseerd waar iedereen welkom is om een kijkje te komen nemen op de boerderij. De hulpboeren leiden bezoekers rond en informeren over hun werkzaamheden.

Participatie is een thema dat komend jaar verder uitgewerkt gaat worden. We hebben voor 2018 als doel de verwanten nog meer te betrekken bij diverse activiteiten in en om de boerderij. Verscheidene ouders hebben reeds aangegeven actief te willen zijn op de zorgboerderij. Ook willen we de vrijwilligers blijven binden aan onze organisatie. Hiertoe worden er twee vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd. De invloed van vrijwilligers bij Ons Verlangen op het vergroten van het sociale netwerk van onze hulpboeren, creëert de mogelijkheid voor de hulpboeren om buiten de hulpverlening om beslissingen te nemen. Als ook plannen te maken die passen bij concrete behoeften, persoonlijk wensen, ambities en levenswijze.

2.5 Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Zorgboerderij Ons Verlangen wil een veilige omgeving bieden aan alle hulpboeren. Naast het afnemen van vragenlijsten als het vitaliteitsonderzoek en het onderzoek naar veiligheid, wordt er ook teambreed aandacht besteed aan de borging van veiligheid in de dagelijkse zorg en begeleiding. Het onderwerp komt maandelijks in het werkoverleg aan de orde; zowel de veiligheid van de bewoners als die van de begeleiders.



Wanneer er een incident plaatsvindt wordt er een meldingsformulier ingevuld. Intern worden deze meldingen besproken met het team en tijdens het kwaliteitsoverleg, maar ook verwanten worden op de hoogte gesteld wanneer er een incident heeft plaatsgevonden. Samen wordt getracht incidenten te voorkomen.

‘Er loopt een geit los, ze heet Betsie..’

Elke medewerker is op de hoogte van de verschillende protocollen van het calamiteitenplan. Daarnaast zijn er altijd voldoende opgeleide BHV-ers aanwezig op de zorgboerderij. Regelmatig worden er brand- en ontruimingsoefeningen gehouden.

2.6 Betrokken en vakbekwame medewerkers

De medewerkers van Ons Verlangen voeren iedere maand werkoverleg, zowel op de beide woongroepen als op de dagbesteding. Tijdens het werkoverleg komen zowel de veiligheid, Arbo, voortgang van doelen als de bejegening van de hulpboeren aan de orde. Ook is er ruimte voor het kijken naar eigen handelen.

Collega's worden uitgedaagd om samen in een veilige omgeving met elkaar te bespreken waar ze tegen aan lopen en welke dingen er goed gaan.

‘het is hier geen hotel!’

In het teamoverleg wordt binnen de teams van de woongroepen overlegd hoe de samenwerking ervaren wordt. Er is ruimte voor reflectie en feedback. Waar nodig worden afspraken gemaakt over samenwerking en of verantwoordelijkheden.

Tijdens de zelfreflectie in de teams kwam onder andere naar voren dat de communicatie tussen begeleiders nog verder verbeterd kan worden. Zowel binnen dagbesteding als binnen de woongroepen. Daarnaast is behoefte aan betere communicatie tussen dagbesteding en woongroepen.

Er is bij Ons Verlangen ruimte voor scholing. Zo is er in 2017 een agressietraining, een medicatie delen training en BHV-training voor alle medewerkers georganiseerd. Deze trainingen zijn mede op verzoek van de medewerkers in 2018 opnieuw ingepland.

Voor de begeleiders van de hulpboeren wordt ieder jaar een aantal scholingsdagen gepland. Daar leren ze hoe ze het beste met jullie en elkaar om kunnen gaan.



3 Toekomsttrajecten

Het afgelopen jaar hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van zorg binnen onze instelling te behouden en verbeteren. Gedurende het jaar zijn er een aantal aandachtspunten naar voren gekomen waar we ons het volgende jaar op willen richten.

Om de beleving van de kwaliteit van de individuele zorg te kunnen monitoren wordt er in 2018 een nieuw onderzoek naar cliëntervaringen gedaan door Buntinx training & consultancy. De resultaten zullen met de hele organisatie besproken worden en er zullen actiepunten voor de diverse overleggen uit de uitkomsten worden gedestilleerd.

We hechten groot belang aan het voortzetten en uitbreiden van de zelfstandigheid van hulpboeren; eigen regie is een belangrijk speerpunt. Eén van de belangrijkste punten is inspraak in het eigen leven/leerproces. We zorgen dat de hulpboeren weten aan welke doelen zij werken door plannen aan te passen op het niveau en de beleving van de cliënt. Doelen worden in dialoog opgesteld.

Het is de bedoeling dat doelen en woonbegeleidingsplannen een prominentere rol gaan krijgen tijdens het verblijf van de cliënt. Dit gaan we bewerkstelligen door de formats aan te passen. Hierbij streven we naar een cliëntversie van beide documenten.

‘Wat is de winkel mooi geworden’

Voor de komende jaren is het plan “Meerjarenplan gezond en groen 2017-2022” opgezet waarin staat beschreven hoe we de komende jaren willen gaan werken aan een gezondere leefomgeving voor de hulpboeren en medewerkers. Hierin staat ook beschreven welke plannen er zijn rond de toekomst van het bedrijf.

Om de participatie te bevorderen, willen we in 2018 het informele netwerk van onze hulpboeren vergroten door diverse bijeenkomsten te organiseren met thema's zoals bijvoorbeeld seksualiteit, veiligheid en gezonde leefstijl. Hiertoe worden gasten van buiten de boerderij uitgenodigd die over hun werk komen vertellen.

Tijdens het schrijven van dit rapport zijn er al bijeenkomsten geweest met een brandweerman, een seksuoloog en iemand van de dierenambulance.

Met betrekking tot kwaliteitsbevordering voor medewerkers staan komend jaar verschillende trainingen op de agenda.

Medio 2018 zal er op de boerderij een op maat gemaakt computersysteem komen waarop alle collega's makkelijk elkaars overdracht kunnen lezen en informatie kunnen vinden. Uiteraard wordt ervoor gezorgd dat de privacy gewaarborgd blijft. Dit computersysteem zal zorgen voor kortere lijnen binnen de instelling en snellere informatieoverdracht.

Uit de vergaderingen bij de afdelingen woningen en dagbesteding kwam naar voren dat beide partijen behoefte hebben aan meer contact en overdracht. Dit zal deels door het veranderende computersysteem in gang gezet worden, anderzijds wordt er een gezamenlijke bijeenkomst georganiseerd.

Samen dragen wij zorg voor de kwaliteit binnen Stichting Ons Verlangen.



2018



- Er zal dit jaar een nieuw onderzoek worden gehouden om jullie naar je mening over de boerderij te vragen.
- Wij willen proberen jullie meer mee te laten denken over de eigen doelen, zowel op het werk als in je vrije tijd.
- Er zullen verschillende trainingen voor hulpboeren en begeleiding worden gehouden.
- Er komt een nieuw computersysteem voor alle informatie voor de begeleiding.