

KWALITEITSRAPPORT



januari 2022 - december 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Zorg-erf D'n Aoverstep	4
1.1. Missie en visie d'n Aoverstep	4
1.2. Locaties	4
2. Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
2.1. Het jaar 2022 in vogelvlucht	6
2.2. Het jaar in beeld	10
2.3. Het zorgaanbod	17
3. Deelnemers op de zorgboerderij	17
3.1. Het verloop in 2022	17
3.2. Conclusies	21
4. Bezetting	22
4.1. Collega's	22
4.2. Stagiairs	23
4.3. Vrijwillige ondersteuners	24
4.4. Conclusies	24
5. Persoonlijke zorg	25
5.1. Begeleidingscyclus	25
5.2. Evaluaties	25
6. Ervaringen ophalen	26
6.1. De Cliëntenraad	27
6.2. Tevredenheid	28
6.3. Personeelsvertegenwoordiging	29
7. Reflecteren en leren	30
7.1. De opleidingsdoelen in 2022	30
7.2. Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	30
7.3. Opleidingsdoelen komende periode	31
7.4. Risico-inventarisatie en evaluatie	31
7.5. Incidenten en klachten 2022	31
7.6. Bedrijfsbezoek	34
8. Doelstellingen komende periode	35
9. Reflectie Raad van Commissarissen	36

KWALITEITSRAPPORT 2022



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2022 van Zorg-erf D'n Aoverstep. In dit rapport kunt u lezen wat wij in het afgelopen jaar hebben ondernomen om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren.

In juni 2022 heeft de Federatie Landbouw en Zorg een eigen kwaliteitskader geïntroduceerd: Samen-Buiten-Gewoon, De Kracht van de zorglandbouw. Nu ook in 2022 het kwaliteitskader GGZ nog niet definitief is, grijpen wij als zorgboerderij de mogelijkheid aan om het kwaliteitskader voor de zorglandbouw te integreren in onze organisatie. Dit kwaliteitskader sluit goed aan bij onze werkwijze (of andersom, het is maar hoe je het bekijkt) en past bij onze organisatie die begeleiding biedt aan verschillende doelgroepen. Het is ontstaan vanuit de behoefte van onze sector om de unieke kenmerken van de zorglandbouw beter zichtbaar te maken. En het is ook een manier om transparantie en kwaliteit binnen de kleinschalige zorg te waarborgen, om te reflecteren, te leren en te ontwikkelen.

Dit rapport is opnieuw gebaseerd op het jaarverslag dat wij hebben geschreven in het kader van ons kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien' van de Federatie Landbouw en Zorg. Het blijft onze wens om toe te werken naar één integraal kwaliteitsrapport/kwaliteitsverslag.

Wij wensen u veel leesplezier!

Namens het team van Zorg-erf D'n Aoverstep

Jan Tackenkamp

Zorgboer

KWALITEITSRAPPORT 2022



1. Zorg-erf D'n Aoverstep

Onze zorgboerderij Zorg-erf D'n Aoverstep bestaat inmiddels 20 jaar. In 2002 begonnen Marjo en Toon Tackenkamp met het bieden van dagbesteding aan ouderen op het erf rondom hun eigen boerderij aan de Visschemorsdijk 18 in Neede. In de afgelopen jaren is onze organisatie uitgegroeid tot een organisatie met diverse disciplines en locaties. In dit hoofdstuk beschrijven wij allereerst de missie en visie van onze organisatie. Vervolgens gaan we wat uitgebreider in onze verschillende locaties.

1.1. Missie en visie d'n Aoverstep

D'n Aoverstep is in 2002 ontstaan uit de overtuiging dat iedereen ertoe doet. Niet iedereen krijgt in het leven dezelfde kansen en mensen kunnen er als gevolg van een ziekte of beperking tegenaan lopen dat zijn niet (langer) de rol in de maatschappij kunnen innemen die ze wellicht zouden willen. Overtuigd van de heilzame werking van het ritme en de rust van het leven op de boerderij, startten Marjo en Toon Tackenkamp op hun eigen boeren-erf d'n Aoverstep. Aanvankelijk werd op het erf dagbesteding geboden aan ouderen. Het betrof mensen die om wat voor reden dan ook weinig dagritme hadden, en die moeite hadden met het zelfstandig aanbrengen van structuur en zingeving. In de jaren die volgden, breidde het aanbod zich uit. De basis die in 2002 is gelegd, is echter nog steeds leidend voor ons doen en laten.

Op onze zorgboerderij leven we met de seizoenen en zijn we veel buiten. De seizoenen geven houvast en ritme, en brengen elk hun eigen werkzaamheden met zich mee. Daarbij wordt een beroep gedaan op onze deelnemers, en dan met name op hun gezonde kant. We doen een beroep op wat mensen nog wel kunnen, en op de kennis en vaardigheden die zij tijdens hun (werkzame) leven hebben opgedaan. Het boerenwerk doet een beroep op onze mensen. Dieren moeten verzorgd worden, gewassen moeten geteeld, verzorgd en geoogst worden en het erf moet worden onderhouden. Iedereen kan wel iets. En wat je niet alleen kunt, doen we samen! Zo proberen we iedereen te betrekken bij het werk op de boerderij. Er is altijd genoeg te doen.

Op onze zorgboerderij eten we gezamenlijk een warme maaltijd tussen de middag. Daarbij eten we zoveel mogelijk uit eigen tuin. We zijn veel buiten, en doen veel aan bewegen. De prachtige omgeving waarin onze boerderij ligt (vlak bij natuurgebied Het Achterveld) leent zich uitstekend voor wandelingen en fietstochten. Wat we doen, baseren we op de wensen van de mensen die ons bezoeken. Vaak hebben deelnemers zelf goede ideeën over wat ze zouden willen. Samen kijken we of we dat ook mogelijk kunnen maken.

1.2. Locaties

D'n Aoverstep heeft drie locaties, die alle drie gevestigd zijn in Neede (gemeente Berkelland) in de Achterhoek.

a. Zorg-erf D'n Aoverstep - Visschemorsdijk 18 te Neede

Op ons zorg-erf aan de Visschemorsdijk bieden wij dagbesteding/begeleiding groep. Op het erf bevinden zich drie dagbestedingsgroepen:

- De Delle: dagbesteding voor ouderen met specifieke ouderdomsproblematiek;

KWALITEITSRAPPORT 2022

- De Schoppe: dagbesteding voor volwassenen met uiteenlopende problematiek;
- De Kweekkas: dagbesteding met een arbeidsmatig karakter voor (jong)volwassenen.

De activiteiten op het zorg-erf zijn voornamelijk gericht op het leven en werken op de boerderij. Onze deelnemers werken in de moestuin, helpen met het onderhouden van het erf, doen mee aan bewegingsactiviteiten op het erf en in het prachtige buitengebied van Neede, verzorgen de dieren, maken prachtige dingen van onder andere hout in de houtwerkplaats en genieten iedere dag van een verse maaltijd, bereid met producten uit eigen tuin. De agrarische activiteiten zijn bij ons een middel en geen doel op zich. Doorlopend kijken we naar onze doelgroep en ontwikkelen we activiteiten die bij hen aansluiten. Dat betekent ook dat activiteiten die wat meer kennis en kunde vragen, niet ieder jaar op het programma staan. We proberen sommige deelnemers uit te dagen om meer vaardigheden te ontwikkelen, en passen daar ons aanbod op aan. Daarbij leggen we geen druk op: als het niet gelukt is, dan is dat ook niet erg. Dan proberen we het op een ander moment eventueel weer opnieuw.

De Delle en de Schoppe zijn iedere week geopend van maandag tot en met zaterdag. De Kweekkas is iedere week geopend van maandag tot en met vrijdag.

b. Zorgboerderij De Meijer - Hessenweg 2 te Neede

Ook op De Meijer bieden wij dagbesteding/Begeleiding Groep. In de monumentale hoeve De Meijer bevinden zich twee dagbestedingsgroepen:

- Het Atelier: dagbesteding voor volwassenen en ouderen met uiteenlopende problematiek.
- De Hoeve: dagbesteding voor ouderen met specifieke ouderdomsproblematiek.

De activiteiten op De Meijer richten zich vooral op creativiteit, beweging en het onderhouden van sociale contacten. Deelnemers nemen deel aan een breed scala aan activiteiten, zoals schilderen en tekenen, handwerken, werken met keramiek en andere vormen van creatieve dagbesteding. Ook op deze locatie bereiden we iedere dag een verse maaltijd met producten van de zorgboerderij aan de Visschemorsdijk.

Het Atelier en De Hoeve zijn iedere week geopend van maandag tot en met vrijdag.

c. D'n Aoverstep Beschermd Wonen – Rapenburg 5-9 te Neede

Op het voormalige kloostercomplex aan de Rapenburg 5 - 9 te Neede is onze kleinschalige woonvorm gevestigd. Op het terrein bevinden zich 19 woon-zorgappartementen, bedoeld voor mensen met een 24-uurs zorgbehoefte. Bewoners van onze kleinschalige woonvorm hebben een Wlz indicatie (GGZ-W of VG) voor 24-uurs zorg. De meeste bewoners nemen voor hun dagstructuur deel aan de dagbesteding op één van de dagbestedingslocaties (of zelfs op beide locaties). Er zijn ook bewoners die werk hebben, of een andere daginvulling.

Vanuit de locatie Rapenburg bieden wij de volgende vormen van ondersteuning:

- 24-uurs begeleiding aan de bewoners van de kleinschalige woonvorm aan de Rapenburg 5-9;
- 24-uurs bereikbaarheid en individuele (ambulante) begeleiding op afspraak aan:
 - o de bewoners van onze geclusterde woonvorm aan de Borculoseweg 75 in Neede;

KWALITEITSRAPPORT 2022



- inwoners van Neede die gekozen hebben voor een verblijf op basis van VPT in de eigen woning.
- Individuele (ambulante) begeleiding aan inwoners van de gemeente Berkelland met een indicatie voor individuele ondersteuning zonder verblijf.

Onze bewoners en ambulante cliënten hebben hulp nodig op diverse levensdomeinen. De begeleiding kan variëren van begeleiding op één of twee vaste momenten per week voor een specifiek doel, tot het volledig overnemen van de regie indien nodig.

De Rapenburg is zeven dagen per week, 24 uur per dag geopend voor onze deelnemers en bewoners.

2. Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

2.1. Het jaar 2022 in vogelvlucht

Het jaar 2022 is voor onze organisatie een jaar geweest van aanpassing. Dit is het jaar geweest waarin grote veranderingen hebben plaatsgevonden binnen het sociale domein in de Achterhoek. Eind 2021 wisten wij dat wij in ieder geval door de samenwerkende gemeenten in de Achterhoek waren geselecteerd om verder te praten over een mogelijk contract voor het aanbieden van Wmo ondersteuning in de Achterhoek. Maar of dat ook daadwerkelijk zou lukken, was begin 2022 nog niet bekend.

Audit Kwaliteit Laat je Zien

Ons jaar begon met het bezoek van de auditor in het kader van de driejaarlijkse audit vanuit ons kwaliteitssysteem. Twee dagen lang heeft de auditor onze locaties bezocht en zich verdiept in onze werkwijze, procedures en protocollen. Voor ons waren het leerzame dagen, en we zijn er trots op dat we ook de komende drie jaar het keurmerk mogen voeren.

Transformatie in het Sociaal Domein Achterhoek

De eerste helft van het jaar stond vooral in het teken van onduidelijkheid, die wij zoveel mogelijk hebben geprobeerd weg te houden van onze deelnemers. Vanwege onduidelijke en gebrekkige communicatie vanuit sommige gemeenten, is dat echter niet helemaal gelukt. In januari hebben wij ons plan van aanpak en onze offerte ingediend, en uiteindelijk werd eind mei het contract met het Sociaal Domein Achterhoek ondertekend voor het segment Integrale Ondersteuning. Wij zijn er ontzettend trots op dat wij als kleine organisatie zijn toegelaten tot de beperkte groep van aanbieders van Wmo begeleiding in de Achterhoek. Ook voor onze deelnemers was dit erg belangrijk, omdat de nieuwe werkwijze van de gemeenten inhoudt dat cliënten die in zorg zijn bij een aanbieder die niet gecontracteerd is, verplicht worden om over te stappen naar een wel gecontracteerde aanbieder. Het mislopen van dit contract had daarom grote gevolgen gehad voor de 45 deelnemers die wij op 1 juli 2022 in zorg hadden vanuit de Wmo Achterhoek. Enkele daarvan waren al jarenlang deelnemer op onze boerderij (soms al wel 15 jaar of langer) en het was natuurlijk verschrikkelijk verdrietig geweest wanneer zij verplicht waren geweest om ons te verlaten. Hoewel dit onze deelnemers gelukkig bespaard is, vinden wij het nog steeds geen goede ontwikkeling in algemene zin. Wij vinden niet dat iemand vanwege administratieve/financiële redenen min of meer

KWALITEITSRAPPORT 2022



gedwongen zou moeten worden om afscheid te nemen van een zorgverlener waarbij hij/zij zich thuis voelt.

De tweede helft van het jaar stond vooral in het teken van de implementatie van de nieuwe werkwijze, en zoals verwacht gaat dat niet zonder horten of storten.

Wij begrijpen wel dat een operatie als deze behoorlijk wat voeten in de aarde heeft voor een uitvoerende instantie. Aan de andere kant hebben wij als aanbieders in de (uiteindelijk) jarenlange aanloop naar deze transformatie meermaals onze zorgen uitgesproken over de praktische haalbaarheid van bepaalde onderdelen van het plan. Helaas bleek dit ook werkelijkheid te zijn, en de gemeenten hebben een aantal ambities en doelstellingen inmiddels uitgesteld (en wellicht wel afgesteld).

Voor ons als organisatie brengt dit met zich mee dat wij ook eind 2022 nog steeds niet goed weten wat we moeten/kunnen verwachten. De mogelijke toestroom van deelnemers als gevolg van de verplichting tot overstappen is tot op heden uitgebleven. En de eis van de gemeenten dat per inwoner nog maar één organisatie betrokken is, wordt tot op heden niet nageleefd door de Wmo consulenten. Dat wil zeggen dat in vrijwel alle gevallen waarin dit bij ons aan de orde is, de keuze voor deze inwoner is uitgesteld waardoor de oude situatie nog steeds voortduurt.

Het loslaten van de vormvereisten voor begeleiding en het door de aanbieder laten beslissen welke inzet (zowel qua vorm als qua omvang) nodig is, brengt voor ons met zich mee dat wij voor ongeveer een derde van onze deelnemers er een andere werkwijze en een andere wijze van dossiervorming en registratie op na moeten gaan houden. Voor de inwoners uit gemeenten buiten de Achterhoek en voor mensen met een Wlz indicatie is deze werkwijze immers niet van toepassing. De administratieve lasten zijn daardoor fors toegenomen, met name ook omdat de standaard manieren van zorgregistratie zoals die al jarenlang gangbaar zijn, niet zijn ingericht op deze manier van werken. Wij moesten daarom zelf oplossingen gaan bedenken. Dat is vrij aardig gelukt, ondanks het gebrek aan kaders vanuit de gemeenten.

Als gevolg van deze introductie zien we nu ook een toename van de vraag naar ambulante begeleiding, met name voor de doelgroep ouderen. Een aantal organisaties die voorheen vrijwel standaard hiervoor werden ingezet, hebben geen contract gekregen, waardoor het voor thuiszorg en wijkverplegingsorganisaties ineens veel lastiger is geworden om begeleiding in de thuissituatie te organiseren.

Onderdeel van de nieuwe werkwijze is de invoering van een clientacceptatieplicht met een bijbehorende bandbreedte. De aanbieder moest vooraf aangeven hoeveel individuele plekken door de organisatie gegarandeerd kunnen worden. Daarop is een bandbreedte ingesteld van 5% naar beneden en 5% daarboven. Wij zijn verplicht om minimaal dit aantal deelnemers op te vangen. Ook de vergoeding is daarop gebaseerd. We ontvangen maandelijks voorschotten, en mits we binnen de gestelde bandbreedte blijven, vindt daarop geen naverrekening plaats. Mochten we veel minder of veel meer deelnemers in zorg krijgen, dan wordt één en ander wel aangepast naar de daadwerkelijke situatie.

Deze nieuwe werkwijze die vanuit de gemeenten is opgelegd, heeft ook ingrijpende gevolgen voor de manier waarop zorgboerderijen in de regio samenwerken. Veel zorgboerderijen hebben niet de

KWALITEITSRAPPORT 2022



mogelijkheid gehad om mee te dingen naar een zelfstandig contract, en hebben zich daarom moeten aansluiten bij een samenwerkingsverband of als onderaannemer bij een grote aanbieder. Wij volgen deze ontwikkeling met toch wel wat zorgen, omdat het met zich meebrengt dat enige autonomie verloren gaat. Dit heeft ook gevolgen voor de wijze waarop de belangen van de individuele zorgboeren worden behartigd. Dit verschuift langzaam van de individuele en zeer diverse bedrijven zelf naar de regionale of zelfs landelijke koepelorganisaties. Op dat punt zien we de trend dat ook andere kleinschalige aanbieders (niet zorgboerderijen) daaronder vallen. Wij zijn overtuigd van de unieke kracht van de zorglandbouw en geloven sterk in het concept zorgboerderij. We zouden het bijzonder verdrietig vinden als zorgboerderijen langzaam 'opgaan' in de massa. Juist de enorme diversiteit van iedere afzonderlijke zorgboerderij maakt het concept zo krachtig, en wij blijven ons daar dan ook voor inzetten.

Kortom, deze hele transitie zal ons de komende jaren nog wel blijven bezighouden, en we kunnen op dit moment nog geen inschatting maken welke gevolgen dit heeft voor onze organisatie en voor het zorglandschap in de regio, zowel op de korte als op de lange termijn.

Introductie kwaliteitskader voor de zorglandbouw

In juni is het kwaliteitskader voor de zorglandbouw gelanceerd. Wij waren verrast dat wij werden uitgenodigd om tijdens de feestelijke ochtend vanuit het perspectief van een zorgboerderij (deelnemer en zorgboer) een beeld te schetsen van wat de kernwaarden van de zorglandbouw in de praktijk nu eigenlijk inhouden. Het was een hele leuke dag en het was heel goed om te zien dat het nieuwe kwaliteitskader zo goed is ontvangen.

We vonden het bijzonder om te zien dat de kernwaarden zoals die zijn omschreven in het kader eigenlijk naadloos aansluiten bij onze eigen visie van hoe de zorg op een zorgboerderij eruit zou kunnen zien. We herkennen veel in SAMEN-BUITEN-GEWOON en kwamen er achter dat wij dit eigenlijk al vanaf het begin doen.

Open dag locatie De Meijer

Corona heeft ons een aantal jaren tegengehouden, maar in 2022 was het dan eindelijk tijd voor een open dag op onze (inmiddels niet meer zo) nieuwe locatie De Meijer. Het is een heel mooie dag geworden, en we hebben veel belangstellenden mogen verwelkomen. Ook onze deelnemers kregen de gelegenheid om familie, vrienden en kennissen te laten zien waar zij zoal mee bezig zijn. Een heel geslaagde dag.

Verduurzaming

2022 is natuurlijk ook het jaar geweest van de enorm stijgende energieprijzen. Hoewel wij al enige jaren ons best doen op het gebied van verduurzaming en energiebesparing, hebben de explosief gestegen prijzen pijnlijk duidelijk gemaakt dat het beter en sneller kan en moet. Inmiddels hebben we op diverse locaties al energiebesparende maatregelen genomen, en we zijn momenteel in afwachting van energieadviezen die we in 2023 kunnen gaan uitvoeren om de afhankelijkheid van (met name) gas voor de verwarming van onze gebouwen fors terug te dringen. Maar ook hebben we ons eigen gedrag nog eens goed tegen het licht gehouden. Is het wel echt nodig dat een koelkast de hele dag aan is, terwijl er alleen een pakje koffiemelk in staat? En is het wel nodig dat de voordeur

KWALITEITSRAPPORT 2022



van ons winkeltje altijd open staat? Dit onderwerp blijft actueel, en misschien was dit wel nodig om er uiteindelijk beter uit te komen.

Renovatie en nieuwe indeling

Onze zorgboerderij aan de Visschemorsdijk bestaat al sinds 2003 en de boerderij was inmiddels toe aan 'groot onderhoud'. In 2022 hebben we dit opgepakt, waarbij we van de gelegenheid gebruik gemaakt hebben om alles te isoleren volgens de nieuwste technieken en inzichten. Ook hebben we de renovatie aangegrepen om de indeling van de boerderij enigszins te wijzigen. We zagen in de afgelopen jaren het aantal deelnemers op de ouderengroep fors toenemen, en we wilden daarom eigenlijk graag toewerken naar meerdere kleine groepen, zodat we voor sommige deelnemers een meer prikkelarme omgeving konden realiseren. De renovatie bood hiervoor een uitstekende mogelijkheid. We hebben binnen de bestaande ruimte meer afzonderlijke plekken gecreëerd, en meer sanitaire voorzieningen gerealiseerd, waardoor er minder door de ruimtes gelopen hoeft te worden.

De renovatie bracht wel wat overlast met zich mee, waardoor de Delle groep tijdelijk is ondergebracht op de locatie De Meijer. Voor sommige deelnemers was het lastig om hun vertrouwde dagbestedingsomgeving te moeten verlaten, en een enkele deelnemer koos er zelfs voor om tijdelijk op de Schoppe mee te gaan draaien. Een aantal deelnemers vond het juist heel prettig om op de locatie De Meijer te komen deelnemen, en dat heeft er toe geleid dat na het afronden van de werkzaamheden een gedeelte van de groep daar is achtergebleven en de nieuwe dagbestedingsgroep 'De Hoeve' is gaan vormen. Daarmee is de eerste opdeling van de ouderengroep al een feit. Wel hebben de werkzaamheden langer geduurd dan vooraf verwacht werd. Dat heeft wel wat flexibiliteit gevraagd.

KWALITEITSRAPPORT 2022

2.2. Het jaar in beeld

Winter 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022

Voorjaar 2022



**KWALITEITSRAPPORT
2022**



KWALITEITSRAPPORT
2022

Zomer 2022



OPEN DAG DE MEIJER



NIEUWE LOCATIE • GEZELLIGHEID • DAGBESTEDING

ZATERDAG 4 JUNI 2022	10.00 UUR — 15.00 UUR	WEES WELKOM
-------------------------	-----------------------------	----------------

D'N AOVERSTEP
HESSENWEG 2
7161 WN NEEDE
www.aoverstep.nl

**KWALITEITSRAPPORT
2022**



**KWALITEITSRAPPORT
2022**

Najaar 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022

Feestdagen 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022



2.3. Het zorgaanbod

In 2022 hebben wij geen ontwikkelingen in het zorgaanbod doorgevoerd voor wat betreft dagbesteding. Wel hebben we ervoor gekozen om de groep met ouderen op te splitsen en te gaan werken met meer kleinere groepen, om bepaalde deelnemers een meer prikkelarme omgeving te kunnen bieden.

Door de wijzigingen die in de Achterhoek zijn doorgevoerd, hebben wij de verantwoordelijkheid gekregen om te bepalen welke mate van inzet passend is. Het is soms nog lastig om die kaders goed helder te krijgen, ook omdat de Wmo consulenten ook erg moeten wennen aan de nieuwe werkwijze, en zich nog regelmatig toch sturend opstellen.

In 2022 zijn wij als gevolg van de nieuwe werkwijze binnen het Sociaal Domein Achterhoek wel gedwongen om te stoppen als aanbieder van Wmo Beschermd wonen. Omdat wij als gevolg van de terugkeer van de GGZ als grondslag voor de Wlz in 2021 nog maar een enkele deelnemer hadden die onder de Wmo in onze beschermde woonvorm waren geplaatst, hadden wij al in een vroeg stadium ingeschat dat het niet haalbaar zou zijn om mee te dingen naar een contract voor Beschermd wonen in de Wmo. Wij konden maar twee of drie plaatsen aanbieden, en omdat de gemeenten voor de gehele regio met een beperkt aantal aanbieders wilde gaan werken om daarmee toch een dekkend zorglandschap te creëren, zou dat niet veel zoden aan de dijk zetten. Per 1 juli 2022 hebben wij daarom geen nieuwe aanmeldingen voor Beschermd wonen Wmo meer gekregen. Bestaande bewoners hadden nog recht op een overgangperiode tot en met 31 december. In die periode heeft ook onze laatste bewoner een CIZ indicatie gekregen, waardoor er gelukkig niemand gedwongen heeft moeten verhuizen. Helaas is wel een ander nadeel gebleken: deelnemers aan onze dagbesteding die een beschermde woonplek zoeken en die niet in aanmerking komen voor een CIZ indicatie, kunnen niet meer bij ons terecht. Dat is in de praktijk wrang gebleken, een deelnemer functioneerde goed op onze dagbesteding, had daar zijn draai gevonden, en wij hadden een woonplek vrij. Toch moest hij nu op zoek naar een andere plek, hetgeen best lang geduurd heeft, en met als gevolg dat hij zijn dagstructuur bij ons moest opgeven toen hij eenmaal die plek gevonden had. Voor de invoering van deze nieuwe werkwijze had hij naadloos kunnen instromen in onze woonvorm, waarbij hij zijn vaste begeleiders en dagstructuur had kunnen behouden. Een verhuizing is vaak al ingrijpend genoeg, en juist dan is het vaak heel belangrijk dat de andere 'zekerheden' in iemands leven in stand blijven.

3. Deelnemers op de zorgboerderij

In 2022 hebben we niet stilgestaan. In dit hoofdstuk brengen we in kaart welke ontwikkelingen er zijn geweest bij onze deelnemers.

3.1. Het verloop in 2022

D'n Aoverstep is het jaar 2022 begonnen met 126 unieke deelnemers, en geëindigd met 118 deelnemers. Dat betekent een afname van het aantal individuele deelnemers met 8 personen. Op zichzelf bezien, betekenen deze aantallen niet zoveel, omdat het niets zegt over de mate waarin wordt deelgenomen. We gaan daarom altijd wat dieper op deze informatie in, om te kijken wat wij daarvan kunnen leren.

KWALITEITSRAPPORT 2022

In absolute zin bezien, is een afname van 8 deelnemers geen forse wijziging in de situatie ten opzichte van vorig jaar. Wat wel opvalt, is dat de groei van het aantal deelnemers die we in 2021 hebben gezien (een toename van 23 mensen) in 2022 niet heeft doorgezet.

Kijken we naar het aantal nieuwe mensen dat zich als deelnemer heeft gemeld, dan zien we dat dat er zich in 2022 58 nieuwe deelnemers gemeld hebben. Dat is toch wel een kleiner aantal dan vorig jaar, want in 2021 meldden zich 73 nieuwe deelnemers.

In 2022 hebben zich 66 mensen afgemeld, dat zijn er 16 meer dan in 2021 (50 afmeldingen).

a. Ontwikkelingen per doelgroep

Als we kijken naar de ontwikkelingen binnen onze doelgroepen, dan zien we het onderstaande beeld:

<i>Doelgroep</i>	<i>Deelnemers op 1-1-2022</i>	<i>Deelname beëindigd in 2022</i>	<i>Gestart in 2022</i>	<i>Deelnemers op 31-12-2022</i>
Ouderen	51	49	41	43
(Jong)volwassenen	75	17	17	75
TOTAAL	126	66	58	118

We zien dat het aantal (jong)volwassenen op onze zorgboerderij gelijk is gebleven in 2022. Het aantal ouderen is afgenomen van 51 op 1 januari 2022 naar 43 op 31 december 2022.

b. Ontwikkelingen per dagbestedingsgroep

Als we kijken naar de ontwikkelingen binnen de verschillende dagbestedingsgroepen, dan hebben de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden.

<i>Groep</i>	<i>Deelnemers op 1-1-2022</i>	<i>Deelname beëindigd in 2022</i>	<i>Gestart in 2022</i>	<i>Deelnemers op 31-12-2022</i>
Schoppe	32	16	11	27
Delle/Hoeve	39	30	26	35
Kweekkas	17	3	3	17
Atelier	32	15	15	32
Geen dagbesteding	6	2	3	7
TOTAAL	126	66	58	118

We zien dat de groepen op de Kweekkas en op het Atelier qua omvang in 2023 precies gelijk zijn gebleven, hoewel er op het Atelier toch wel veel mutaties hebben plaatsgevonden. Op de Schoppe en de Delle is het aantal deelnemers licht afgenomen, waarbij vooral op de Delle het aantal mutaties groot is. Het aantal mensen dat wij begeleiden zonder dat ook aan dagbesteding wordt deelgenomen, is heel licht gestegen.

c. Ontwikkelingen in de duur van de deelname

Als we de in 2022 gestopte deelnemers indelen naar duur van de deelname, dan zien we een voor ons onverwacht beeld ontstaan.

KWALITEITSRAPPORT 2022



Gestopte deelnemers	Aantal
Korter dan 1 jaar (12 maanden) deelnemer geweest	29
Tussen de 1 en 3 jaar deelnemer geweest	24
Langer dan 3 jaar deelnemer geweest	13
TOTAAL AANTAL DEELNEMERS GESTOPT IN 2022	66

In 2021 was ongeveer 70% van de deelnemers die waren gestopt, korter dan 12 maanden bij ons in zorg. Wij hadden verwacht dat we dit globale beeld ook in 2022 zouden gaan zien, maar die verwachting is niet uitgekomen. In 2022 was 'slechts' 44% van de gestopte deelnemers korter dan 12 maanden in zorg. Meer dan de helft van de gestopte deelnemers was langer dan één jaar in zorg, en 20% zelfs langer dan drie jaar.

Dit neemt niet weg dat van de 58 mensen die in 2022 als deelnemer bij ons zijn gestart, er 17 al voor het einde van het jaar weer gestopt waren. Dat blijft relatief veel. De verklaring voor het feit dat we ten opzichte van een decennium geleden nu veel vaker te maken hebben met relatief korte trajecten, blijft dat ouderen steeds later bij ons worden aangemeld. We krijgen veel deelnemers aangemeld die in een vergevorderd stadium van hun ziekte zijn (daarbij gaat het voornamelijk om dementie). Zij staan vaak al op een wachtlijst voor opname in een verzorgings- of verpleeghuis, en nemen in de periode van overbrugging tot de opname deel aan onze dagbesteding. Daarbij is ontlasting van de mantelzorg een van de belangrijkste redenen voor deelname. Hoewel we ook uitzonderingen zijn, constateren we dat veel van deze deelnemers hooguit enkele maanden aan onze dagbesteding deelnemen. Helaas blijft het in de praktijk nog steeds zo dat dagbesteding veelal eindigt zodra een deelnemer is opgenomen.

d. Redenen om te stoppen met deelname

Deelnemers hebben verschillende redenen om te stoppen met dagbesteding bij onze zorgboerderij:

Reden uitstroom dagbesteding	Aantal
De deelnemer is opgenomen in een verzorgings-/verpleeghuis	37
De deelnemer is hersteld/uitgestroomd naar een voorliggende voorziening	1
De deelnemer is opgenomen in een instelling voor psychiatrische behandeling	1
De deelnemer is opgenomen in een instelling voor mensen met verstandelijke beperking	1
De deelnemer is beschermd gaan wonen onder de Wmo	1
De deelnemer is overleden	11
De deelnemer is verhuisd naar een plaats buiten de regio	2
De deelnemer was nog niet klaar voor deelname aan dagbesteding	5
De gezondheid van de deelnemer was te slecht om nog deel te kunnen blijven nemen	4
De deelnemer heeft gekozen voor een andere zorgaanbieder	3
TOTAAL	66

In het bovenstaande overzicht zien we dat opnieuw ruim van de helft van de gestopte deelnemers is gestopt vanwege opname in een verzorgings- of verpleeghuis. Verder zal 2022 helaas de boeken in gaan als een jaar waarin veel deelnemers zijn overleden, dan wel hebben moeten stoppen omdat hun gezondheid dusdanig slecht was geworden dat zij deelname aan dagbesteding niet langer

KWALITEITSRAPPORT 2022



konden volhouden. In drie van de vier gevallen kregen we snel na de afmelding bericht dat ook deze mensen waren overleden.

Op een zorgboerderij waar ouderen deelnemen, komt overlijden helaas relatief vaak voor. Van een aantal deelnemers weten we dat ze ernstig ziek zijn. En in een groep waarin veel mensen ouder dan 85 jaar deelnemen, houd je ook altijd rekening met de mogelijkheid dat iemand komt te overlijden. In 2022 hebben we echter ook afscheid moeten nemen van 6 relatief jonge deelnemers, die allen onverwacht overleden als gevolg van (onder andere) een hartstilstand of een verkeersongeval. Hoewel die gebeurtenissen niet op de zorgboerderij hebben plaatsgevonden, maken dit soort overlijdens altijd een grote indruk op ons allemaal.

Tot slot is het nog het vermelden waard is dat er een 'nieuwe' reden bijgekomen is voor deelnemers om te stoppen op onze zorgboerderij. Dat is wanneer iemand een indicatie voor Beschermd Wonen krijgt vanuit de Wmo. Omdat wij sinds juli 2022 niet langer gecontracteerd zijn voor de uitvoering van Wmo Beschermd Wonen door de regio waarin wij gevestigd zijn (Sociaal Domein Achterhoek), kan een deelnemer die een indicatie krijgt voor Beschermd Wonen vanuit de Wmo niet langer bij ons terecht. Dit vinden wij erg jammer, maar het is een gevolg van de keuzes die de Achterhoek heeft gemaakt. Wij kunnen daar helaas niets aan doen. Mogelijk zullen in de komende jaren hierdoor meer deelnemers gedwongen worden om bij ons te stoppen.

e. Financieringsvormen

Als we kijken naar financierings- en leveringsvormen op basis waarvan deelnemers bij ons deelnemen/wonen, dan zien we dat het aantal deelnemers op basis van de Wmo uit de verschillende gemeenten vrijwel ongewijzigd is. Sinds 1 juli 2022 zijn wij niet meer gecontracteerd voor de uitvoering van Beschermd Wonen onder de Wmo, vandaar dat dat aantal deelnemers 0 is. Het aantal deelnemers dat kiest voor zorg op basis van PGB blijft dalen. Deelnemers ervaren het gemak van financiering op basis van zorg in natura en kiezen niet meer voor het PGB.

Financieringsvorm	Deelnemers op 1-1-2022	Deelnemers op 31-12-2022
Wmo gemeente Berkelland	42	39
Wmo gemeente Oost Gelre	1	2
Wmo gemeente Hof van Twente	6	4
Wmo gemeente Haaksbergen	4	3
Wmo Beschermd Wonen	0	0
Wlz Verblijf (ZZP/VPT)	26	27
Wlz MPT	38	38
Wlz PGB	9	5
TOTAAL	126	118

Uiteraard is het aantal deelnemers op 1 januari en op 31 december van een jaar een momentopname. Op 31 december lijken we net onder de bandbreedte van de productieafpraak met de Achterhoek terecht te zijn gekomen. Dit is echter niet het geval. Over de periode juli t/m december hebben wij ons goed aan de gemaakte afspraken kunnen houden.

KWALITEITSRAPPORT 2022



3.2. Conclusies

Terugkijkend op 2022 kunnen we de volgende conclusies trekken

Allereerst is het opvallend te noemen dat we van relatief veel mensen afscheid hebben moeten nemen als gevolg van overlijden. Uiteraard (en gelukkig maar) hebben de overlijdens geen verband met deelname op onze boerderij, maar opvallend is het wel. Al dan niet toevallig is 2022 in Nederland wel een jaar geweest met opvallende oversterfte. Wellicht hebben wij dat in het klein ook gezien.

Het aantal aanmeldingen van nieuwe deelnemers is in 2022 lager geweest dan in het jaar ervoor. Nu was het wel zo dat we in 2021 opvallend veel nieuwe aanmeldingen hadden gehad. Als we kijken naar bijvoorbeeld de jaren 2019 en 2020, dan is het aantal aanmeldingen wel hoog te noemen.

Wat nog opgevallen is, is dat het aantal nieuwe aanmeldingen in mei en juni veel lager was dan in andere jaren. Wij vermoeden dat dit is gekomen doordat Wmo consultants niet kort voor de invoering van de nieuwe werkwijze op 1 juli nog deelnemers wilden plaatsen op basis van de oude systematiek. Deze moesten dan vervolgens allemaal overgezet worden en dat was veel werk.

Het aantal mensen dat is aangemeld voor beschermd wonen, is ook fors afgenomen. Dit komt doordat wij per 1 juli niet meer gecontracteerd zijn als aanbieder voor Beschermd wonen Wmo. Daardoor werd ook in de maanden voor 1 juli al niet meer bij ons geïnformeerd. Wmo woonconsultanten wilden voorkomen dat ze mensen plaatsten die vervolgens na krap een jaar al weer overgeplaatst moesten worden. Voor de bezettingsgraad is dat niet problematisch geweest, wij hebben in 2022 nauwelijks vrije plekken gehad. Maar het heeft er wel toe geleid dat we eind 2022 eigenlijk geen wachtlijst meer hadden. In de jaren voor 2022 kwam het regelmatig voor dat wij meer dan 10 mensen voor beschermd wonen op de wachtlijst hadden staan, en geïnteresseerden moesten melden dat de kans zeer klein was dat ze binnen een periode van twee of drie jaar geplaatst konden worden.

Nog steeds is het aantal mensen dat korter dan een jaar deelneemt best groot, maar dit aantal is wel afgenomen ten opzichte van vorig jaar. We hadden eigenlijk verwacht dat deze trend zich zou voortzetten. Mogelijk is dit een gevolg van toenemende krapte in de opnamecapaciteit bij verpleeg- en verzorgingshuizen. Regionaal zien we wel dat de wachtlijsten voor mensen met een V&V indicatie weer langer worden. Dat brengt met zich mee dat men langer thuis moet blijven wonen, en daardoor langer op onze zorg aangewezen blijft.

De nieuwe werkwijze van de gemeenten in de Achterhoek houdt onder andere in dat cliënten die nu bij niet gecontracteerde aanbieders in zorg zijn, moeten overstappen naar wel gecontracteerde aanbieders. En dat cliënten die van twee aanbieders Wmo zorg ontvangen (bijvoorbeeld dagbesteding bij ons en ambulante begeleiding van een andere organisatie) een keuze moeten maken tussen een van beide. Aanvankelijk zou deze beweging voor 31 december 2022 moeten zijn afgerond, maar dat is niet gelukt. Deze deadline is daarom verschoven naar 1 juli 2023, en we zien in de praktijk dat deze keuzes daarom nog worden uitgesteld. Wij kunnen niet inschatten of het volgen voor ons gaat krijgen wanneer de gemeenten deze eis wel gaan doorzetten. Het zou daardoor kunnen dat we meer aanmeldingen te verwerken krijgen. Daar zijn we op zich redelijk op voorbereid, hoewel het lastig is om daarop te anticiperen in het kader van personele bezetting.

KWALITEITSRAPPORT 2022



4. Bezetting

Onze organisatie is in de afgelopen jaren gegroeid. En dat betekent dat er ook dingen veranderd zijn binnen onze teambezetting. Daarnaast hebben ook wij te maken met het toenemende tekort aan mensen in de zorg. In dit hoofdstuk gaan wij daar nader op in.

4.1. Collega's

Bij d'n Aoverstep zijn we ervan overtuigd dat onze deelnemers baat hebben bij een vaste en voorspelbare structuur. Daar horen ook vertrouwde gezichten bij. Wij proberen onze teambezetting daarom zo stabiel mogelijk te houden. Echter, ook flexibiliteit is van groot belang. Het is natuurlijk wel belangrijk dat collega's elkaar kunnen vervangen bij ziekte, vakantie of een andere reden voor afwezigheid. Het blijft continu balanceren tussen deze twee overwegingen.

Net zoals vorig jaar, hebben we ook dit jaar 11 nieuwe collega's mogen verwelkomen. Allereerst is in 2022 onze nieuwe coördinator dagbesteding gestart, en daarnaast hebben we 6 nieuwe collega's op de dagbestedingsgroepen erbij gekregen. Vanwege de nieuwe werkwijze in de Achterhoek bieden sommige van deze collega's ook incidenteel ambulante ondersteuning aan deelnemers die wekelijks de dagbesteding bezoeken, maar die daarnaast in de thuissituatie ook wat hulp nodig hebben. Team Wonen heeft 3 nieuwe collega's mogen verwerken. En tot slot hebben we een collega erbij gekregen die specifiek mensen helpt bij het huishoudelijk werk.

Ook in 2022 hebben een aantal collega's onze organisatie verlaten. Dat waren er dit jaar 6. Drie collega's hebben elders een baan geaccepteerd. Eén collega is verhuisd naar het westen van het land. Van één collega is het contract niet verlengd. En één collega ervoer na een ongeluk dusdanig veel fysieke hinder dat hij besloten heeft om vervroegd met pensioen te gaan.

Kijken we per locatie, dan zien we dat op de volgende locaties collega's zijn gestopt:

- Zorg-erf d'n Aoverstep: 3 collega's (twee op de Schoppe groep en één op de Kweekkas groep);
- Zorgboerderij De Meijer: 2 collega's;
- Beschermd Wonen: 1 collega;

Het is dus niet zo dat er opvallend veel verloop is op een specifieke locatie. We zien over de hele breedte dat collega's soms kiezen voor een andere werkgever, of een andere reden hebben om te stoppen bij onze organisatie. Er is geen reden om aan te nemen dat dit te maken heeft met een specifieke zorgvorm of een specifieke locatie.

In 2022 is het wel lastiger gebleken om vacatures in te vullen. Dat is uiteindelijk wel gelukt (per einde 2022 hadden we nog drie vacatures openstaan, die ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag gelukkig alle drie zijn ingevuld), maar vaak duurde het langer dan wij gewend zijn om de juiste persoon te vinden. Vervolgens duurde het ook langer voordat nieuw aangenomen collega's ook daadwerkelijk konden starten. Enkele jaren terug zag je regelmatig dat werkgevers hun personeel niet strikt hielden aan hun contractuele opzegtermijn. Omgekeerd deden wij dat zelf meestal ook niet. Als iemand besloten heeft om te vertrekken, dan merken wij dat iemand met zijn/haar hoofd eigenlijk al bij die nieuwe stap is, en daarnaast is het voor deelnemers soms lastig om te moeten werken met iemand waarvan ze weten dat hij/zij binnenkort vertrekt. In de huidige arbeidsmarkt

KWALITEITSRAPPORT 2022



kunnen werkgevers zich dit simpelweg niet meer permitteren (ook wij niet), omdat er anders problemen ontstaan bij het invullen van de diensten. Vandaar dat er regelmatig tussen de 2 en 3 maanden verstrijken tussen het tekenen van een arbeidsovereenkomst en het daadwerkelijk starten met de nieuwe baan.

We zijn gelukkig nog steeds een aantrekkelijke werkgever. Wel zien we dat er door de krapte op de arbeidsmarkt meer aan collega's wordt 'getrokken'. We kunnen daar weinig aan doen, behalve dan zorgen voor een goede werksfeer en goede arbeidsvoorwaarden. We hebben dit jaar voor het eerst teamdagen georganiseerd, waarin we aan teambuildingactiviteiten hebben gedaan.

Een andere opvallende situatie waarmee we te maken kregen in 2022 was het hoge ziekteverzuim onder werknemers. In het eerste kwartaal was het ziekteverzuim zelfs bijna 17,5 procent! En ook in de rest van het jaar is het verzuim niet onder de 10% geweest.

In het eerste kwartaal was corona toch nog wel een van de factoren die zorgde voor een hoog verzuim. Ook omdat collega's met jonge kinderen soms plotseling geconfronteerd werden met het feit dat de school plotseling iedereen naar huis stuurde, piepte en kraakte het wel behoorlijk in de eerste maanden van 2022. Daarnaast hadden we als relatief kleine organisatie te maken met 4 mensen die langdurig volledig uit de roulatie waren als gevolg van (niet werk gerelateerde) fysieke problemen. Ongelukkigerwijs ging het daarbij ook nog om collega's met een grote arbeidsomvang, waardoor dit van grote invloed is geweest op het organisatie brede verzuim. Gelukkig hebben wij dit met inzet van alle collega's intern weten op te lossen, zonder dat de kwaliteit van de begeleiding daaronder heeft geleden.

Met alle collega's heeft in 2022 een voortgangs- en beoordelingsgesprek plaatsgevonden, behalve met een collega die vanwege long covid problemen langdurig is uitgevallen. Het organiseren van de teamdagen is met enthousiasme begroet en is zeker voor herhaling vatbaar.

4.2. Stagiairs

Ook in 2022 hebben we aan een aantal stagiairs een stageplek geboden. Hieronder geven wij de stagiairs weer, welke opleidingen ze gevolgd hebben en welke taken en verantwoordelijkheden onderdeel uitmaakten van de stage.

Opleiding Schooljaar 2021/2022	Aantal	Taken/verantwoordelijkheden
Helpende Zorg en Welzijn Niveau 2 (MBO)	2	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Medewerker Maatschappelijke Zorg Niveau 3 (MBO)	1	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Medewerker Maatschappelijke Zorg Specifieke doelgroepen Niveau 4 (MBO)	1	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie
Medewerker Maatschappelijke Zorg Specifieke doelgroepen Niveau 3 (MBO)	3	assisteren beroepskracht bij dagelijkse werkzaamheden
Persoonlijk Begeleider Specifieke doelgroepen Niveau 4 (MBO)	1	zorg voor de dagelijkse begeleiding onder supervisie

KWALITEITSRAPPORT 2022



Vijf van de stagiairs hebben alle hun stage met goed gevolg afgerond. Drie stagiairs hebben vanwege persoonlijke omstandigheden hun stage voortijdig afgebroken. Bij ons krijgen stagiairs een persoonlijke stagebegeleider toegewezen. Wekelijks wordt de voortgang besproken.

Stagiairs worden op alle locaties ingezet, maar iedere stagiair heeft wel een vaste groep waar hij/zij stage loopt. Op de woonlocatie is het minimale niveau van de stagiairs MBO niveau 4.

4.3. Vrijwillige ondersteuners

Alle vrijwillige ondersteuners komen op één of meerdere vaste dagen per week onze beroepskrachten ondersteunen. Zij zijn alle boventallig aanwezig en kunnen daardoor ook binnen groepsverband één op één met deelnemers optrekken. Vrijwillige ondersteuners worden niet ingezet als vervanging van zorgprofessionals. Dagelijks wordt voorafgaand aan de dag met de aanwezige vrijwilligers de taken/activiteiten van de betreffende dag doorgesproken. Geen enkele vrijwillige ondersteuner heeft vaste taken of verantwoordelijkheden, zij bieden ondersteuning waar dat op de betreffende dag wordt gevraagd. Na afloop van de dag wordt altijd met alle aanwezige vrijwillige ondersteuners een evaluatiegesprek gehouden. Het team van vrijwilligers is stabiel, maar de gemiddelde leeftijd van de groep stijgt.

Onze organisatie heeft in 2022 hulp gehad van 12 vrijwillige ondersteuners. Op verzoek van de vrijwillige ondersteuners zelf zijn we overstapt naar het houden van 4 evaluatiebijeenkomsten per jaar waar alle vrijwilligers aan bod komen. Ook houden we voor hen eenmaal per jaar een klinische les waarbij we dieper ingaan op een bepaald ziektebeeld. Zo krijgen vrijwillige ondersteuners meer inzicht in gedrag dat hoort bij ziekten waarmee deelnemers te maken kunnen hebben.

Alleen op de dagbestedingslocaties werken wij met vrijwillige ondersteuners. Op de woonlocatie zetten wij geen vrijwillige ondersteuners in. Het werk is te specifiek en te specialistisch, waardoor wij er niet voor kiezen om vrijwillige ondersteuners in te zetten bij individuele en/of woonbegeleiding.

4.4. Conclusies

In het kader van personele bezetting, stageplaatsen en vrijwillige ondersteuners kunnen we de volgende conclusies trekken:

- We blijven een aantrekkelijke werkgever, ook in deze moeilijke arbeidsmarkt;
- In lastige tijden (hoog verzuim) zijn collega's bereid om elkaar en de organisatie uit de brand te helpen;
- Stagiairs weten onze organisatie goed te vinden;
- Het team van vrijwillige ondersteuners is stabiel, maar wordt wel langzaamaan kleiner omdat de gemiddelde leeftijd van de groep stijgt.

KWALITEITSRAPPORT 2022



5. Persoonlijke zorg

D'n Aoverstep werkt met een individueel zorgplan voor iedere individuele deelnemer/bewoner. De boerderij runnen we samen met onze deelnemers, en we proberen iedereen aan dat proces te laten bijdragen. Het is uiteraard zo dat iedereen zijn eigen kwaliteiten heeft en iedereen op zijn/haar eigen manier een bijdrage levert. Daarom zijn zorgplannen volledig op individuele basis opgesteld in samenspraak met de deelnemer zelf en/of zijn/haar netwerk.

Planten en dieren hebben verzorging nodig. Alle deelnemers dragen daar op onze boerderij een steentje aan bij. Maar er is ook voldoende ander nuttig werk. Met iedere deelnemer bespreken we vooraf waar zijn of haar interesses liggen, en daar proberen we op aan te sluiten. Zo voelt iedereen zich betrokken en nuttig. Dat is één van de belangrijkste redenen voor mensen om te kiezen voor onze zorgboerderij.

5.1. Begeleidingscyclus

Binnen onze organisatie werken wij met een begeleidingscyclus die we samen met de deelnemer (en/of het netwerk) doorlopen. De cyclus bestaat uit de volgende onderdelen:

- Vaststellen begeleidingsdoelen samen met de deelnemer, en opnemen in het zorgplan;
- Samen met de deelnemer werken aan de zorgdoelen en rapporteren op de voortgang;
- Samen met de deelnemer en/of het netwerk evalueren op de doelen;
- Aanpassen/bijstellen van het zorgplan naar aanleiding van de evaluatie.

5.2. Evaluaties

a. Inhoud evaluatiegesprekken

Met iedere deelnemer houden wij standaard twee evaluatiegesprekken per jaar. In bijzondere gevallen kan daarvan worden afgeweken, bijvoorbeeld als een deelnemer of netwerk vaker wil evalueren. Er wordt altijd minimaal één gesprek per jaar gevoerd.

Evaluatiegesprekken zijn vooral bedoeld om te kijken hoe de deelname op de zorgboerderij wordt ervaren. Voor een deelnemer die alleen op de dagbesteding komt, ziet een evaluatiegesprek er dan ook anders uit dan voor een deelnemer die bij ons woont. In het laatste geval komen we altijd meer levensdomeinen aan de orde. Ook werken we met deze mensen vaak aan meer begeleidingsdoelen dan bij deelnemers die alleen op de dagbesteding komen. Evaluatiegesprekken kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Een aantal onderwerpen dat aan de orde kan komen is:

- Woonsituatie
- Sociaal functioneren
- Financiële situatie
- Psychisch functioneren
- Zingeving
- Praktisch functioneren
- Lichamelijk functioneren
- Daginvulling

KWALITEITSRAPPORT 2022



b. Conclusies evaluatiegesprekken

Omdat evaluatiegesprekken altijd een weergave zijn van de persoonlijke beleving en mening van iedere deelnemer afzonderlijk, ontlene wij geen eenduidige leerpunten of acties aan evaluatiegesprekken. Dat heeft ook te maken met de verscheidenheid aan doelgroepen die wij op onze zorgboerderij ontvangen. De insteek van de evaluatiegesprekken is dan ook niet het achterhalen van leer- en verbeterpunten voor ons als organisatie.

Evaluatiegesprekken zijn bedoeld om het persoonlijke zorgplan van iedere individuele deelnemer te evalueren en, indien nodig/gewenst, bij te stellen. Leerpunten en acties die vanuit deelnemers worden aangedragen, bereiken ons via de cliëntenraad, de ideeën bus en/of de tevredenheidsmeting. Omdat wij rond de 120 cliënten hebben, die op verschillende groepen deelnemen, zijn de individuele evaluatiegesprekken geen geschikt middel voor algemene conclusies.

Over het evaluatieproces zijn we zeer tevreden. Het systeem van ONS Nedap biedt ons de handvatten om de begeleidingscyclus zo in te richten als wij dat willen. Wij kunnen onderdelen overzichtelijk plannen en monitoren.

We blijven werken aan het verder verbeteren van onze zorginhoudelijke rapportages. Inmiddels hebben we daar redelijk wat ervaring in opgedaan, waardoor we ook intern kunnen werken aan verbetering van deze processen.

In het algemeen komt uit de evaluaties naar voren dat de begeleiding aansluit bij de zorgvraag. Dit is niet verrassend, omdat we enerzijds proberen om aan de voorkant goed te inventariseren of wij kunnen bieden waar een (potentiële) deelnemer om vraagt. Als wij vooraf al de inschatting maken dat onze begeleiding waarschijnlijk niet bij de zorgvraag aansluit, dan raden wij altijd aan om naar een beter passende voorziening uit te zien. Een enkele keer komt het voor dat we tijdens het traject merken dat zorgvraag en begeleiding niet aansluiten. Als het om kleine dingen gaat, dan proberen we altijd om naar de deelnemer toe te bewegen. Heel soms komt het echter voor dat de zorgvraag in de basis niet goed is weergegeven (bijvoorbeeld iemand die zo ver in zijn/haar dementieproces is dat begeleiding in een groep eigenlijk niet meer mogelijk is). We kijken dan of we een ander traject in moeten gaan, of we kijken samen naar eventuele alternatieven.

De kwaliteit van zorg leiden wij vooral af uit onze tevredenheidsmetingen en uit het feit dat veel verwijzers ons weten te vinden. Ook zijn de audits vanuit de FLZ en vanuit de controleaccountant een indicatie dat wij de juiste kwaliteit leveren. Dan gaat het vooral om het toepassen van de juiste intensiteit en de juiste afweging maken tussen het stimuleren van zelfstandigheid aan de ene kant en de noodzaak tot overnemen aan de andere kant. De dialoog met bijvoorbeeld Wmo consulenten en familie is hierbij ook van vitaal belang.

6. Ervaringen ophalen

Onze zorgboerderij kan alleen optimaal functioneren als onze deelnemers tevreden zijn met de zorg die wij bieden. Iedereen heeft natuurlijk zijn of haar eigen ideeën, en alleen door daarvoor open te staan, kunnen wij komen tot een zorg- en activiteitenaanbod dat passend is voor iedere deelnemer individueel. Verreweg het grootste gedeelte van de vragen, ideeën en suggesties van deelnemers en de mensen die direct bij hen betrokken zijn, komen dagelijks aan de orde in de gesprekken met de begeleiders. Samen met de deelnemers bekijken wij dagelijks wat we kunnen doen om het

KWALITEITSRAPPORT 2022



welbevinden te verbeteren, waarbij we uiteraard rekening houden met iedereen die bij ons woont of onze dagbesteding bezoekt.

Er zijn ook onderwerpen die een meer structurele aanpak vragen. Om dat enigszins te stroomlijnen, hebben we twee 'instrumenten': onze cliëntenraad en het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek.

En het zijn niet alleen onze deelnemers die de sfeer en de kwaliteit binnen onze organisatie ervaren. In dit verband is ook een belangrijke rol weggelegd voor onze collega's. Wij hebben daarom een personeelsvertegenwoordiging ingesteld.

6.1. De Cliëntenraad

a. Algemeen

Onze Cliëntenraad bestaat uit vijf leden, en er is geprobeerd om een zo representatief mogelijke raad samen te stellen met deelnemers uit de verschillende geledingen van de zorgboerderij (wonen, ambulante begeleiding, verschillende dagbestedingsgroepen).

De Cliëntenraad komt 4 keer per jaar bijeen, of vaker als de Cliëntenraad dat zelf nodig acht. In 2022 hebben de bijeenkomsten plaatsgevonden op:

- 1) 15 maart
- 2) 14 juni
- 3) 27 september
- 4) 20 december

Daarnaast is de Cliëntenraad aangesloten bij de beleidsdag van de Raad van Toezicht op 22 september, waar zij onze deelnemers konden vertegenwoordigen bij het vaststellen van de wijze waarop het externe toezicht bij ons is ingericht.

In 2022 heeft een van de zittende leden afscheid genomen als lid van de Cliëntenraad omdat zij als gevolg van het progressieve verloop van haar ziekte niet langer geschikt voelde om haar rol in de raad te vervullen. De Cliëntenraad heeft zelf een potentieel nieuw lid benaderd, en zij heeft deze rol geaccepteerd.

De onderwerpen die in de Cliëntenraad aan de orde zijn gekomen in 2022, zijn o.a.:

- Selectie nieuw lid in de Cliëntenraad;
- Beleid op het gebied van duurzaamheid binnen de organisatie;
- Onderlinge communicatie tussen begeleiders op de verschillende dagbestedingsgroepen;
- Kennismaking en onderlinge communicatie met de Raad van Toezicht;
- Aanleg en vervanging van brandmeldinstallaties op de woonlocatie;
- Het opnieuw onder de aandacht brengen van de ideeënbusen bij alle deelnemers;
- Bepalen wat de bestemming is van het geld uit de 'fooiënpot' in het winkeltje;
- Introductie kwaliteitskader zorglandbouw;
- Vaststellen wervingsprofiel bij vacante positie Raad van Toezicht;

KWALITEITSRAPPORT 2022



- Beleid rondom het eten en drinken op de woonlocatie, hoe voorkomen we dat bepaalde bewoners te veel eten waardoor bepaalde etenswaren al snel op zijn.

We zijn blij dat we een goed bezette Cliëntenraad hebben, en dat de opengevallen positie vrij snel weer was ingevuld. In de afgelopen jaren was het vaak lastig om een goed bezette Inspraakraad te houden. Hopelijk kunnen we met deze raad de hele termijn verder.

b. Conclusies inspraak deelnemers

De Cliëntenraad is nu anderhalf jaar in functie, en het is goed om te zien dat zij gegroeid zijn in hun rol als vertegenwoordiger van alle deelnemers. Zij worden betrokken in het voorbereidingstraject bij (ingrijpende) besluiten, zij brengen advies uit en sommige besluiten kunnen alleen met instemming van de Cliëntenraad worden genomen. Waar we er voorheen nog wel eens tegenaan liepen dat deelnemers met persoonlijke vragen en frustraties zich tot de Cliëntenraad richtten, zien we nu dat zij deze deelnemers direct verwijzen naar de juiste persoon en zich niet persoonlijk aangesproken of verantwoordelijk voelen. Uiteraard is het goed dat de Cliëntenraad zich op de hoogte stelt van wat er leeft onder alle deelnemers, maar zij zijn niet bedoeld als loket waar je je dagelijkse beslommingen kunt droppen en dan vervolgens verwacht dat zij dit oplossen. Ook is het fijn om te merken dat de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht goed onderling samenwerken en elkaar weten te vinden op de punten waarbij dat nodig is.

6.2. Tevredenheid

a. Onderzoeken 2022

Ook in 2022 hebben we onze tevredenheidsonderzoeken doorlopend uitgevoerd. We blijven gelukkig met deze keuze, omdat de respons daardoor hoog is, en resultaten direct met deelnemers kunnen worden besproken. Dit werkt uitstekend, en we zien dan ook dat in 2022 opnieuw er geen enkele deelnemer gekozen heeft voor de mogelijkheid van het indienen van het tevredenheidsonderzoek op anonieme basis. We zijn blij dat de FLZ het belang van deze directe manier van tevredenheidsmeting ook heeft onderkend. Uiteraard blijven we deze mogelijkheid wel aanbieden, maar we vinden het ook van vertrouwen in onze collega's getuigen dat mensen blijkbaar geen drempel ervaren bij het uiten van zaken waarover zij eventueel minder tevreden zijn.

In 2022 hebben we 127 ingevulde onderzoeken retour mogen ontvangen van de 130 uitgedeelde vragenlijsten. Dat is een respons van ruim 97%. Daar zijn we erg blij mee. Slechts een enkele deelnemer kiest ervoor om de enquête niet in te vullen.

De vragenlijsten worden door ons registratiesysteem gegenereerd en verwerkt in het ECD. Dat heeft als voordeel dat er minder papieren dossiers nodig zijn, de respons veel hoger is en ook dat we hierdoor in één oogopslag de uitslagen kunnen opvragen middels een rapport dat het systeem genereert.

Hieronder geven wij de uitkomsten weer van de tevredenheidsonderzoeken in 2022:

KWALITEITSRAPPORT 2022



Cijfer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Inhoud van de begeleiding	0	0	0	0	0	0	5	30	62	19	11	8,0
De activiteiten	1	0	2	0	1	1	10	39	48	18	7	7,6
De medewerkers	0	0	0	0	0	0	5	31	58	21	12	8,0
De communicatie door medewerkers	2	0	0	0	0	2	11	30	52	23	7	7,7

b. Conclusies

Opvallend is dat we op alle onderdelen in 2022 gemiddeld een iets lager cijfer hebben ontvangen dan in 2021. Hoewel het gaat om kleine dalingen van 0,1 punt (inhoud, medewerkers), 0,2 punten (activiteiten) en 0,4 punten (communicatie), heeft deze uitslag ons wel aanleiding gegeven om dieper in te gaan op bepaalde onderdelen.

Met de gemiddelde rapportcijfers is uiteraard niets mis. En heel lage cijfers (0 t/m 4) zijn vrijwel altijd uitingen van persoonlijk ongenoegen over iets of iemand op het moment van invullen. Uiteraard gaan we wel altijd in gesprek met de deelnemer die dergelijke lage beoordelingen geeft om te kijken of wij iets aan dit ongenoegen kunnen doen.

Interessanter zijn de 5, 6 en 7 beoordelingen. Wij streven uiteraard naar ruim voldoende tot goed, en mensen geven een 5 of een 6 natuurlijk niet wanneer ze uitermate tevreden zijn en geen enkele ruimte voor verbetering zien. Daarbij is met name opgevallen dat de communicatie van onze medewerkers richting deelnemers toch echt wel lager gewaardeerd is dan in de afgelopen jaren. Uiteraard is het gemiddelde geen reden tot grote paniek, maar het is wel een signaal waarmee we aan de slag gaan in 2023. Directe communicatie is een belangrijk onderdeel van onze begeleiding, en wanneer daarin ruimte voor verbetering is, dan is het van belang dat wij daar actief aan werken. Wij hebben daarom besloten om een pilot te gaan draaien met CarenZorgt, een communicatiemiddel met deelnemers en hun netwerk. Ook beginnen wij in 2023 met het actief coachen van begeleiders, met name in hun manier van eenduidig communiceren met het netwerk van de deelnemer.

6.3. Personeelsvertegenwoordiging

In 2022 hebben we besloten om een personeelsvertegenwoordiging in te gaan stellen. We hebben een profiel opgesteld, en vervolgens alle collega's in de gelegenheid gesteld om zich kandidaat te stellen. Het idee was om drie collega's zitting te laten nemen in de PVT. Uiteindelijk hebben zich precies drie collega's kandidaat gesteld, die alle ook nog eens ieder uit een ander team afkomstig waren. Doordat zich precies drie kandidaten gemeld hebben, is een verkiezing uiteindelijk niet nodig gebleken. In 2023 zal de PVT worden geïnstalleerd, en gaan zij periodiek vergaderen. Zij zullen worden meegenomen en hebben inspraak op het beleid dat wij voeren ten aanzien van personeelsgerelateerde onderwerpen.

KWALITEITSRAPPORT 2022



7. Reflecteren en leren

Als zorgorganisatie ben je nooit uitgeleerd. Scholing en ontwikkeling zijn een belangrijk onderdeel bij het op peil houden en uitbreiden van kennis. Kennis die we nodig hebben om goede begeleiding te kunnen (blijven) bieden. Maar leren doe je ook in de praktijk. Bijvoorbeeld doordat we te maken krijgen met ziektebeelden die we nog niet eerder zijn tegengekomen, en waarbij je op zoek gaat naar een specifieke benadering die voor deze persoon werkt. Maar we leren ook van fouten, incidenten en klachten.

7.1. De opleidingsdoelen in 2022

Voor het jaar 2022 hadden wij een concrete opleidingsdoelen gesteld:

1) *Het bevoegd en bekwaam houden van onze collega's op het gebied van medicatie*

In 2022 hebben alle collega's die te maken hebben met medicatie de jaarlijkse cursus Medicatieveiligheid met goed gevolg afgelegd. Zo houden wij iedereen bevoegd en bekwaam.

2) *Het verbeteren van het zorginhoudelijk rapporteren*

In 2022 zijn we gestart met het intern aanbieden van cursussen op het gebied van dossiervorming en inhoudelijk rapporteren. Alle collega's worden hierin meegenomen.

3) *Het opleiden van een medewerker tot preventiemedewerker*

In februari heeft onze collega de opleiding tot preventiemedewerker met goed gevolg afgerond.

Daarmee hebben wij onze opleidingsdoelen behaald. Beide doelen blijven uiteraard actueel.

7.2. Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In 2022 hebben we organisatie breed een aantal opleidingen en cursussen aangeboden. Uiteraard werken collega's ook op individuele basis aan hun kennis en vaardigheden. Dit leidt in 2022 tot het onderstaande overzicht:

Opleiding/cursus	Gegeven door	Aantal collega's	Datum	Afgerond
Social Work	Saxion Hogeschool	2	Hele jaar	Nee ¹
Associate Degree Social Work	Saxion Hogeschool	1	Hele jaar	Nee ²
Basisopleiding - Omgaan met dementie en niet begrepen (probleem)gedrag volgens de Brein Omgeving Methodiek van Anneke van der Plaats	Omgevingszorg Collectief	1	okt 2022 t/m jan 2023	Nee ³
BHV-herhalingscursus	Tragter Groep	Alle collega's ⁴	12 mei / 8 september	Ja

¹ Het betreft een meerjarig opleidingstraject.

² Het betreft een meerjarig opleidingstraject.

³ De cursus loopt door tot in 2023.

⁴ Met uitzondering van de collega's die eerder in het jaar de basiscursus met goed gevolg hadden afgelegd.

KWALITEITSRAPPORT 2022



Opleiding Preventiemedewerker	Tragter Groep	1	16-2-2022	Ja
BHV Basis cursus	Tragter Groep	3	24 januari / 26 oktober	Ja
Til en transfer cursus	Graafschap College	15	24 november	Ja
Inhoudelijk rapporteren + ONS Dossier cursus	Intern	Alle collega's	25 oktober	Ja
Medicatieveiligheid	Graafschap College	37	15 juni / 29 juni	Ja

Wij houden iedere 6 weken een intervisiebijeenkomst. Eens per kwartaal sluit daarbij ook een externe gedragskundige aan. In die bijeenkomsten staan dan de bewoners met een VG profiel centraal.

Binnen team dagbesteding organiseren we klinische lessen (informatiebijeenkomsten) waarbij steeds een bepaald ziektebeeld (bijvoorbeeld de ziekte van Alzheimer of de ziekte van Parkinson) behandeld wordt en waarin we handvatten bieden voor de begeleiding van mensen die aan die ziekte leiden (begeleidingsvormen, benaderwijzen, signalering etc.).

7.3. Opleidingsdoelen komende periode

Aankomend jaar staan 5 klinische lessen gepland voor de collega's van Team dagbesteding, met vijf verschillende ziektebeelden als thema. Ook staan de cursussen medicatie en BHV/EHBO weer ingepland.

De collega's die de opleiding Social Work/Associate Degree Social Work aan Saxion Hogeschool volgen, vervolgen deze opleiding in 2023, en ook start er in februari nog een collega met deze opleiding. Onze collega op de tuin gaat de opleiding Agro-ecologie in de praktijk volgen om meer begrip te ontwikkelen voor de bodem waarop we groenten telen. Dit is onderdeel in de omschakeling naar meer extensief gebruik van grondstoffen zoals mest en water. De zorgboer gaat een cursus volgen over de toepassing van de privacy wetgeving in de praktijk.

7.4. Risico-inventarisatie en evaluatie

In 2022 zijn we gestart met een online platform om onze RI&E en dan met name ons Plan van Aanpak dynamisch en actueel te houden. Op onze locaties hebben geen grote wijzigingen plaatsgevonden die nieuwe potentiële risico's met zich meebrengen. Uit het Plan van Aanpak kwam naar voren dat bij ons een arbobeleid (missie en visie) ontbrak. Dat hebben we opgesteld. In 2023 gaan we samen met de PVT bepalen hoe we invulling willen geven aan ons PMO beleid.

7.5. Incidenten en klachten 2022

Wij registreren incidenten per groep/locatie, zodat we ook per groep/locatie maatregelen kunnen treffen. Incidenten worden ingedeeld in één van de volgende categorieën:

- Ongevallen en bijna ongevallen
- Medicatie
- Agressie

KWALITEITSRAPPORT 2022



- Ongewenste intimiteiten
- Strafbare handelingen

De incidenten worden geregistreerd en besproken in de teamoverleggen.

In 2022 zijn er geen klachten bij onze zorgboerderij binnengekomen. Uit de terugkoppeling vanuit de clientvertrouwenspersoon WZD over 2022 blijkt dat er tweemaal een kwestie is voorgelegd aan de cliëntvertrouwenspersoon WZD. Omdat het om minder dan vijf kwesties ging, is er vanwege de mogelijke herleidbaarheid tot een individuele persoon verder geen informatie verstrekt door Adviespunt Zorgbelang. Omdat wij geen klachten hebben ontvangen, gaan wij er vanuit dat het ook geen klachten zijn geweest die bij de cliëntvertrouwenspersoon zijn ingediend.

Ten aanzien van de incidenten en (het ontbreken van) klachten in 2022 kunnen wij de volgende conclusies trekken.

a. Incidenten

1) Delle

Op de Delle (doelgroep ouderen) zien we vooral incidenten uit de rubriek (bijna) ongevallen. Net zoals in eerdere jaren gaat het dan vooral om (bijna) valpartijen. Dit is ook niet verrassend bij deze doelgroep, die over het algemeen te maken heeft met verminderde mobiliteit en oriëntatie. Bij de intake vragen wij altijd goed uit op dit onderwerp, zodat onze collega's de 'valgevaarlijke' deelnemers altijd goed in beeld hebben. Maar een struikelpartij kan nooit voor 100% uitgesloten worden. Gelukkig zijn er geen incidenten geweest waarbij ondeugdelijke faciliteiten een rol hebben gespeeld.

Ook dwaalgedrag komt voor in deze doelgroep. Wij bespreken dit altijd met het netwerk. Het is onze stellige overtuiging dat het 'opsluiten' van mensen geen oplossing biedt. Uiteraard kunnen zwaar gedesoriënteerde mensen niet alleen buiten de beschermde omgeving van de zorgboerderij worden gelaten. Maar in gevallen waarin iemand nog redelijk zelfredzaam is en de familie heeft aangegeven dat zij bekend en akkoord zijn met het risico op een mogelijke incidentele afdwaling, dan laten wij mensen ook zelfstandig een wandeling maken. Dit wordt wel gemonitord en periodiek geëvalueerd.

Veel deelnemers op de Delle kunnen al niet meer zelfstandig met medicatie omgaan. Maar een enkeling is nog wel zelfredzaam. Het is aan ons om dat te monitoren en om tijdig in te grijpen als wij constateren dat het niet (langer) goed gaat.

2) Schoppe

Op de Schoppe hebben we in 2022 een toename gezien van het aantal incidenten, met name op het gebied van (bijna) vallen. Dit is te verklaren doordat een aantal deelnemers van de ouderengroep (waarbij dit risico nu eenmaal groter is) tijdelijk op deze groep heeft deelgenomen toen de Delle werd opgeknapt.

Ook hebben we op deze groep te maken gekregen met agressie. Door onze samenwerking met een lokale VG instelling, waarbij bewoners van die instelling bij ons dagbesteding volgen, krijgen we vaker te maken met een doelgroep die uit onmacht of onvrede agressief kan reageren. Ook verbale

KWALITEITSRAPPORT 2022



agressie scharen wij daar onder. We beoordelen dit risico vooraf, en plaatsen geen mensen waarvan bekend is dat ze snel fysiek agressief worden. Dat past niet op onze groepen. Maar helemaal uitsluiten is nooit mogelijk.

3) *Kweekkas*

In de Kweekkas hebben geen incidenten plaatsgevonden.

4) *Atelier*

Op het Atelier hebben vrijwel geen incidenten plaatsgevonden. Wel zien we ook hier een zwaardere doelgroep ontstaan, en daarom blijft er ook hier veel aandacht voor valgevaar.

5) *Rapenburg*

Op de woonlocatie hebben zich verschillende incidenten voorgedaan, waarvan een aantal zeker het bespreken waard is. Het overgrote deel van de incidenten is medicatie-gerelateerd.

- Ongevallen/bijna ongevallen

We hebben dit jaar een woongebouw moeten ontruimen vanwege een brandalarm. Gelukkig was er geen echte brand, en het is heel fijn om te merken dat ook bij een 'echte' calamiteit (en dus geen simulatie tijdens een oefening) iedereen weet wat hij moet doen.

- Agressie

Hoewel wij strikt screenen op agressie, kan een agressieve uitspatting altijd voorkomen, en dan moet de-escalerend worden opgetreden. Dat is gelukkig gebeurd. Het betrof hier een bewoner die al jarenlang bij ons woont en dit gedrag niet eerder heeft laten zien (en daarna ook niet weer).

- Ongewenste intimiteiten

In 2022 hebben wij voor het eerst in ons bestaan te maken gehad met ongewenste intimiteiten. Dit was een lastige casus voor ons, omdat het iemand van buitenaf betrof (de echtgenote van een van onze bewoners) die bij ons kwam melden dat er bij hen thuis misstanden aan de orde waren tijdens bezoeken van de bewoner bij hen thuis. Het betrof een kwetsbaar systeem en wij hebben geen zicht en/of invloed op de thuissituatie. Wij hebben daarom direct melding gemaakt bij Veilig Thuis. Zij hebben wel de mogelijkheid en bevoegdheid om in te grijpen in een thuissituatie.

- Medicatie

Veel incidenten op de woonlocatie zijn medicatie gerelateerd. Hoofdzakelijk gaat het daarbij om de volgende incidenten

- De zelfredzame bewoner vergeet zijn/haar medicatie op het juiste tijdstip in te nemen;
- De niet zelfredzame bewoner vertrekt van de locatie (bijvoorbeeld voor familiebezoek) waardoor toezicht door ons niet mogelijk is en de medicatie niet wordt ingenomen;
- De bewoner weigert medicatie;
- Collega's maken een fout.

KWALITEITSRAPPORT 2022



Niet ieder incident is even ernstig. In een open instelling als de onze zijn we afhankelijk van de medewerking van de bewoners. Als zij onverwacht weg gaan of medicatie weigeren, dan kunnen wij alleen het incident rapporteren en de gevolgen monitoren. Indien dit leidt tot ongewenste situaties, dan treden wij in overleg met behandelende organisaties.

Mensen die in de basis zelfredzaam zijn, proberen wij ook zoveel mogelijk dingen zelf te laten doen. Daarbij kan een foutje gemaakt worden. Indien de fouten een meer structureel karakter krijgen, dan zal opnieuw moeten worden beoordeeld of de bewoner nog wel zelfredzaam is op het gebied van medicatie. Als moet worden vastgesteld dat dit niet (langer) het geval is, dan nemen wij dit onderdeel in overleg met de bewoner van hem/haar over.

De laatste categorie is de kwalijkste. Uiteraard kan iedereen fouten maken, maar protocollen en richtlijnen zijn er niet voor niets. We blijven hier heel alert op, omdat de gevolgen van fouten met medicatie potentieel zeer ernstig kunnen zijn. In onze maandelijkse teamoverleggen zijn de MIC meldingen een vast onderwerp. We bespreken de incidenten centraal, zodat we er allemaal van kunnen leren, en ook om te beoordelen of in individuele gevallen onze begeleidingswijze op dit punt moet worden aangepast (is iemand nog wel zelfredzaam te noemen als hij/zij regelmatig medicatie vergeet/kwijtraakt, etc.).

b. Klachten

Het is fijn om te merken dat er geen officiële klachten zijn ingediend in 2022. Wij proberen kleine problemen altijd direct op te lossen en blijkbaar werkt dit naar behoren. Er is nog nooit een klacht ingediend.

Het is ook fijn om te merken dat onze deelnemers de clientvertrouwenspersoon weten te vinden met vragen over bijvoorbeeld de Wet Zorg en Dwang. Dat impliceert dat wij deze mogelijkheid op een goede manier onder de aandacht hebben gebracht.

7.6. Bedrijfsbezoek

In 2022 is ons bedrijf bezocht door de auditor van ons kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit laat je zien'. Het bezoek duurde twee dagen, waarbij al onze locaties bezocht zijn. Dit bezoek was vooral voor de zorgboer en de coördinatoren interessant, omdat vrij uitgebreid werd ingegaan op de organisatie als geheel en op de inrichting van procedures en de geboden kwaliteit. De conclusie van het bedrijfsbezoek was als volgt:

D'n Aoverstep is een professionele zorg- of begeleidingsorganisatie. Professioneel wil zeggen dat sprake is van aanwezige kennis, inzichten, vaardigheden en omgangswijzen die tezamen de deelnemer/bewoner mogelijkheden bieden voor de ontwikkeling en handhaving van autonomie plus de verbetering van de kwaliteit van leven. De organisatie biedt een samenhangend pakket aan mogelijkheden waar het gaat om opvang, begeleiding, ondersteuning en ontwikkeling. De begeleiding vindt in een gemoedelijke sfeer plaats, waarmee wordt gezegd dat op ongedwongen (!) wijze door begeleider en deelnemer/bewoner met elkaar wordt omgegaan, op respectvolle wijze met elkaar wordt gesproken en tegelijkertijd helderheid wordt geschapen of geboden. De collegialiteit is tevens een factor, die zichtbaar en hoorbaar aanwezig is. in de relatie tussen begeleiders. Tezamen vormen deze kenmerken een krachtige formule voor de (maatschappelijke) ondersteuning van en (langdurige) zorg voor een omvangrijke doelgroep.

KWALITEITSRAPPORT 2022



Het toezicht op het bestuur vindt plaats vanuit de Raad van Commissarissen.

8. Doelstellingen komende periode

Onze doelstelling voor 2023 is en blijft: zorgen voor een goede organisatie met goede begeleiding, waarbij iedereen zich thuis voelt. Dat wordt misschien eentonig, maar is toch echt het allerbelangrijkste in deze roerige tijd. Wij nemen iedere beslissing met dat doel in het achterhoofd. Concreet gaan we in de komende periode aan de slag met de volgende onderwerpen:

a. Flexibiliteit

Specifiek voor 2023 gaan we onderzoeken of het mogelijk is om meer flexibiliteit in onze organisatie in te bouwen om de mogelijk toenemende zorgvraag (en dan met name op het gebied van ambulante zorg) vanuit het Sociaal Domein Achterhoek op een verantwoorde manier op te kunnen vangen. Wij willen daarbij wel dicht bij onszelf blijven.

b. Sturen op kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid zijn heel belangrijke onderwerpen, waaraan we constant aandacht besteden. In de komende periode zorgen we ervoor dat onze collega's bevoegd en bekwaam zijn/blijven op het gebied van medicatie. We investeren verder in het verbeteren van de zorginhoudelijke rapportages.

c. Communicatie

Ter bevordering van de communicatie tussen begeleiding en (het netwerk van) onze deelnemers, gaan we een pilot draaien met CarenZorgt, met als doel om uiterlijk eind 2023 CarenZorgt voor al onze deelnemers beschikbaar en werkend te hebben.

d. Intervisie en zelfreflectie in de teams

Door middel van intervisiebijeenkomsten waarbij ook externe deskundigen aansluiten, proberen wij de kennis en kunde binnen onze teams zo groot mogelijk te houden en te verbreden. Daartoe zijn ook klinische lessen geïntroduceerd in komend jaar rondom specifieke ziektebeelden. Het is mooi om te zien dat deze ontwikkelingen vanuit de teams zelf komen. Zij worden geconfronteerd met een breed scala aan aandoeningen en ondervinden dat voor verschillende mensen verschillende benaderings- en ondersteuningswijzen een beter effect sorteren. Ze vragen dan zelf een dergelijke verdieping aan.

e. Verder borgen van het kwaliteitskader zorglandbouw in de organisatie

Omdat wij als zorgboerderij zijn opgericht met de kernwaarden van de zorglandbouw als basis (hoewel die 20 jaar geleden nog niet zo mooi gedefinieerd waren als nu het geval is), brengen wij deze kernwaarden dagelijks in de praktijk. We zijn ons echter nog niet zo bewust van hoe we dat ook organisatorisch kunnen borgen. In 2023 gaan we het kwaliteitskader introduceren bij de Cliëntenraad en de PVT, en we hopen de kernwaarden in de komende jaar steeds meer te verankeren in onze organisatie.

KWALITEITSRAPPORT 2022



f. Verder werken aan visitatie

In 2023 leggen wij contact met organisaties met specifieke specialismen, die wij uit zullen nodigen voor een bedrijfsbezoek.

g. Contractering zorgkantoor Menzis Arnhem

Omdat eind 2023 ons contract met het zorgkantoor afloopt, gaan wij ons in 2023 inzetten om per 1 januari 2024 opnieuw door het zorgkantoor gecontracteerd te worden.

h. Investeren in duurzaamheid

In 2023 willen wij onderzoeken welke maatregelen wij kunnen nemen om ons fossiele energieverbruik terug te dringen. Indien mogelijk willen wij zoveel mogelijk van deze maatregelen ook al uitvoeren.

9. Reflectie Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft kennisgenomen van het omvangrijke jaarverslag. Daarin heeft zij kunnen lezen hoe een kleine organisatie in de Achterhoek een grote diversiteit aan zorg kan bieden voor jongvolwassenen en ouderen. 2022 was een relatief stabiel jaar na de voorgaande jaren met de Corona uitbraak. Dit stond een verbouwing niet in de weg en gaf verrassend een positief effect bij de zorg voor de ouderen in de groep. Dat laat de herkenbare durf en daadkracht van de organisatie, en vooral haar medewerkers zien. De aandacht-en verbeterpunten bieden een goede basis om in 2023 weer volop aan de slag te gaan.