

Jaarverslag

januari 2023 - december 2023

Zorgbureau Flevo Zon B.V.

Zorgbureau Flevo Zon B.V. loc. Hondsdraf 58

Locatienummer: 2408



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces	6
3.3 Algemene conclusies	7
4 Deelnemers en medewerkers	8
4.1 Deelnemers	8
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiairs	11
4.5 Vrijwilligers	12
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	12
5 Scholing en ontwikkeling	14
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	14
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	15
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	16
6 Terugkoppeling van deelnemers	18
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	18
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	19
6.3 Inspraakmomenten	20
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	20
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	21
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	22
7 Meldingen en incidenten	24
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	24
7.2 Medicatie	25
7.3 Agressie	27
7.4 Ongewenste intimiteiten	37
7.5 Strafbare handelingen	37
7.6 Klachten	37
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	37
8 Acties	39
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	39
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	40

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	42
9 Doelstellingen	43
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	43
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	43
9.3 Plan van aanpak	44
Overzicht van bijlagen	45

Jaarverslag

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

Dit jaarverslag heeft betrekking op:

Bedrijfsgegevens

Ondernemingsgegevens

Zorgbureau Flevo Zon B.V.

Registratienummer: 2408

Hondsdraf 56, 8219 PW Lelystad

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 62184822

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

Locatiegegevens

Zorgbureau Flevo Zon B.V. loc. Hondsdraf 58

Registratienummer: 2408

Hondsdraf 58, 8219 PW Lelystad

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Coöperatie Boer en Zorg

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld overslaan

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

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

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

2.2 Zorgboerderij in beeld

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een algemene beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Het verdere jaarverslag geeft weer hoe aan de kwaliteit van zorg wordt gewerkt binnen de context van het hier beschreven zorgaanbod.

Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Begeleiding en behandeling Jeugd:

- We zijn in 2023 begonnen met een uitbreiding van het product logeren/kortdurend verblijf, geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd'. Dit was binnen enkele maanden gevuld.
- Er is een aparte locatie gecreëerd voor individuele begeleiding. De locatie was al aanwezig, maar nog niet in gebruik voor uitsluitend individuele begeleiding.
- Er is een snoezelruimte gecreëerd.

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen:

- Er is een succesvolle ontwikkeling geweest om de cliënten taken te geven op hun eigen niveau binnen de diervverzorging en de taken. Veel meer cliënten zijn hiermee aan de slag gegaan op hun niveau en doen hierin successen op.

Geheel:

- We zijn uitgebreid in cliënten aantal. Door deze uitbreiding zijn de faciliteiten hier ook op aangepast om de zorg zo goed mogelijk te kunnen vormgeven. Denk hierbij aan uitbreiding in ruimtes, personeel, auto's, etc.
- Er is een overstap gemaakt van twee rapportagesystemen naar één systeem, namelijk Nedap/ONS. Deze overgang kost tijd, echter dit is wel overzichtelijker en brengt daarmee een verhoging in de kwaliteit.
- Er zijn extra bedrijfstelefoons aangeschaft en het berichtenverkeer app is nihil door een goed gebruik van Nedap/ONS. Dit zorgt voor meer tevredenheid onder het personeel.
- Het aanbod van Flevo Zon wordt zichtbaarder bij andere gemeenten. Hierdoor kunnen we meer betekenen in de zorg. Daarnaast is er minder aanvraag in Lelystad zelf, echter mogelijk komen er vanuit andere percelen weer cliënten.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Een beschrijving van de veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen. Hier wordt beschreven hoe er aan kwaliteit van zorg wordt gewerkt en hoe het kwaliteitssysteem wordt toegepast.

Reflectie op het kwaliteitsproces

Zorgaanbod:

- Voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' geldt dat logeren/kortdurend verblijf is uitgebreid naar een extra locatie, waarmee extra logeergroepen konden worden gestart.
- Voor 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen' geldt dat het zorgaanbod niet is gewijzigd. Wel is het aantal cliënten uitgebreid.
- Voor 'Wonen Volwassenen' geldt dat er een onaangekondigd bezoek heeft plaatsgevonden vanuit de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Hier wordt verder op ingegaan in het jaarverslag behorend bij deze locatie, locatienummer 60.

Situatie op de boerderij:

Zie bovenstaand.

Het kwaliteitsproces:

- Nedap/ONS: We hebben de volledige overstap gemaakt naar Nedap/ONS. We zijn tevreden met het gebruik hiervan. In 2024 willen we voor de gehele boerderij gebruik maken van Caren. Dit maakt ook het ondertekenen van documentatie makkelijker.
- Het kwaliteitssysteem: Hierover zijn we tevreden. Het vraagt om wel dubbel werk, dit zou makkelijker ingericht kunnen worden.

Financiering van de zorg:

In de financiering van zorg hebben geen wijzigingen plaatsgevonden. Flevo Zon is in de mogelijkheid om op basis van de volgende zorgwetten/financieringsroutes zorg te bieden:

- Wlz: Pgb en ZiN
- Jeugdwet: Pgb en ZiN
- Wmo: Pgb en ZiN

Professioneel/ondersteunend netwerk:

Er is voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' sprake van een professioneel/ondersteunend netwerk, in de vorm van samenwerking tussen de verschillende hoofdaanbieders binnen Perceel 1 van het contract met gemeente Lelystad. Daarnaast is er sprake van hoofd- en onderaannemerschap tussen Flevo Zon en andere zorgaanbieders, zowel voor jeugd als voor volwassenen. Er is sprake van ondersteuning, doordat doorverwijzing plaatsvindt indien een zorgaanbieder een bepaald product niet kan bieden en er vindt regelmatig overleg plaats, op inhoud van een product of casusgericht. Er wordt meer vanuit gezamenlijkheid gekeken naar hoe de nodige zorg aan een cliënt te bieden, indien nodig door de zorg te delen of door een cliënt door te verwijzen. Flevo Zon ziet met name een stevige samenwerking tussen zorgaanbieders bij 'Begeleiding en behandeling Jeugd'.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

3.3 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces" zijn beschreven.

Algemene conclusies

Ontwikkelingen:

De ontwikkelingen welke veel invloed hebben gehad zijn als volgt:

- Overstap naar één rapportagesysteem: Het werken in twee verschillende systemen gaf onduidelijkheid in processen en daarnaast een verschil in werken tussen verschillende afdelingen. Zo werkte 'Wonen Volwassenen' wel met Nedap/ONS en 'Begeleiding en behandeling Jeugd' nog niet. Nu wordt meer rust en overzicht ervaren, waarbij ook tussen de verschillende afdelingen vaker overleg plaatsvindt over ONS/Nedap. De overstap zorgt voor eenduidigheid in werken, waardoor dit overleg nu mogelijk is.
- Eén locatie voor individuele begeleiding: Begeleiding in groepsverband en individuele begeleiding vond ik eenzelfde ruimte plaats. De mogelijkheid ontstond om dit te scheiden. Dit was niet noodzakelijk, maar door deze scheiding aan te brengen konden we mogelijk nog meer kinderen op individuele basis begeleiding bieden. De overgang naar een aparte ruimte heeft tevens meer rust en tevredenheid gebracht onder de begeleiding. In de begeleiding wordt gemerkt dat er minder afleidingen zijn voor de kinderen, wat maakt dat de begeleiding effectiever ingezet kan worden.
- Wijziging in werken dagbesteding: Binnen de dagbesteding zijn mappen met daarin taakgebieden gecreëerd. Een cliënt kan een map pakken en aan de hand van de map zelfstandig aan de slag met uiteenlopende taken. Zelfstandig houdt in dat hierbij wordt gekeken naar eenieder zijn/haar krachten en mogelijkheden en waar nodig vindt ondersteuning plaats. De begeleider is te allen tijde nabij. De inzet van deze werkwijze biedt extra motivatie voor de cliënten, omdat zij worden gestimuleerd in hun zelfstandigheid en hierin vertrouwen wordt geboden.

Het kwaliteitsproces:

- Nedap/ONS: Zie bovenstaand.
- Het kwaliteitssysteem: Het kwaliteitssysteem in KLJZ biedt enerzijds een handige mogelijkheid om daarin acties toe te voegen, waarmee je een extra herinnering hebt. Echter, binnen Flevo Zon hebben we dit in onze werkwijze verwerkt. Dit maakt dat het als dubbel werk wordt ervaren en het blijft zoeken hoe dit systeem toch efficiënt in te zetten voor wat betreft de acties.

Ondersteunend netwerk:

Wij zijn tevreden met ons ondersteunend netwerk. In het afgelopen is het netwerk voor volwassenen uitgebreid in hoofd- en onderaannemers, waarbij wordt gemerkt dat we elkaar onderling goed weten te vinden. Voor jeugd was hiervan al sprake. Het is prettig te merken dat onderlinge samenwerking hiermee wordt uitgebreid en verstevigd. Dit is voor onszelf als organisatie, maar met name voor de cliënt prettig gezien je zo nog makkelijker kan schakelen indien een andere of aanvullende vorm van ondersteuning/zorg nodig is.

Doelstellingen:

- Eind 2023 heeft Flevo Zon een werkwijze opgesteld waarin een lerende manier van werken centraal staat.

Het doel is grotendeels afgerond, wat betekent dat er nog aan bepaalde randzaken wordt gewerkt om het plan volledig te maken.

- Eind 2023 heeft Flevo Zon een methodiek opgesteld gericht op zelfstandigheid, waardoor maatschappelijke participatie wordt verhoogd.

Het doel is afgerond. De methodiek is aanwezig en wordt nu (februari en maart 2024) geïmplementeerd.

- Eind 2023 is er een rendabele en stabiele cliëntbezetting gecreëerd.
 - Subdoel a: Eind 2023 is er sprake van 80% cliëntbezetting m.b.t. dagbesteding volwassenen.
 - Subdoel b: Eind 2023 is er sprake van 80% cliëntbezetting m.b.t. de begeleidingsproducten vallend onder begeleiding en behandeling Jeugd.

Voor 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen' geldt dat het doel is behaald. Het cliënt aantal is gestegen. Voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' geldt dat het aantal jeugdigen iets is teruggelopen, wat met name voor doordeweeks geldt. Hierin ligt een aandachtspunt.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Deelnemers

Doelgroepen:

Begeleiding en behandeling Jeugd

Flevo Zon biedt begeleiding en behandeling aan jeugdigen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar waarbij er sprake is van een ontwikkelingsstoornis en/of -achterstand. De volgende wetten komen daarmee aan bod: Wlz (Pgb en ZiN), Jeugdwet (Pgb, ZiN of maatwerk). Het afgelopen jaar wordt binnen Flevo Zon gemerkt dat er meer Wlz-cliënten instromen.

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen

Cliënten met een verstandelijke beperking en/ of een aanverwante stoornis zoals ADHD of ASS. Cliënten met psychiatrische problematiek of ASS. Cliënten met een lichamelijk beperking die bijvoorbeeld rolstoelafhankelijk zijn.

Aantal deelnemers 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

Het aantal deelnemers waarmee is gestart dit jaar: 89
 Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 36
 Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 39

Totaal aantal deelnemers: 86

Aantal deelnemers 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

Het aantal deelnemers waarmee het jaar is gestart: 13
 Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar erbij is gekomen: 8
 Het aantal deelnemers dat in de loop van het jaar is vertrokken: 1

Totaal aantal cliënten: 20

Redenen van uitstroom 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

Redenen	Aantal deelnemers
Zorgdoelen afgerond	25
Uitstroom naar dagbesteding	1
Verhuizing	2
Uitstroom naar onderwijs	4
Begeleiding niet passend gebleken	6
Eenzijdig gestopt door ouder (n.a.v. zorgmelding)	1

Redenen van uitstroom 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

Redenen	Aantal
Geen passende plek voor de zorg die nodig wordt geacht	1

Aanpassingen 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

- Uitbreiding kortdurend verblijf/logeren: Er bleek vooralsnog ondanks de uitbreiding in 2022 een hoge vraag naar logeren te zijn. Er vond begin 2023 in vier weekenden logeren plaats, waarvan er in één weekend twee logeergroepen plaatsvond. In 2023 heeft Flevo Zon in nog twee logeerweekenden een extra groep geopend om meer logeerplekken te bieden.
- Toename Wlz-doelgroep: Er zijn de afgelopen periode meer Wlz-cliënten bij Flevo Zon gestart op basis van individuele begeleiding. Van daaruit is er een andere ruimte ingezet om deze cliënten te begeleiden waarbij de begeleiding apart plaatsvindt van de groepsbegeleiding. Dit om te voldoen aan de begeleidingsbehoeften van beide doelgroepen en de locaties op de

begeleidingsbehoeften te kunnen inrichten. Voor de individuele Wlz-cliënten is een dagstructuur waarin er binnen de individuele begeleiding ook contact momenten zijn met andere kinderen. Ook worden er dagelijks gezamenlijk activiteiten ondernomen, zoals wandelen of zwemmen. Het methodisch werken voor deze doelgroep is verstevigd.

- Begeleiding groep onder schooltijd: Voor de begeleiding groep onder schooltijd heeft ook een locatie verandering plaatsgevonden om aan meer dan vier cliënten per dag in de groep begeleiding te kunnen bieden. Daarnaast wordt er aan de hand van de methodiek; 'De Vreedzame school' gewerkt om meer competentiegericht te kunnen werken.
- Respijtzorg na schooltijd: Er heeft een afname plaatsgevonden van het aantal cliënten voor respijtzorg na schooltijd (begeleiding groep na schooltijd). Er wordt hierdoor een kleinere groep aangeboden op twee dagen. Wel is de vrijdag erbij gekomen, maar dit betreft ook een kleinere groep.

Aanpassingen 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

- Aantal cliënten: Er zijn voornamelijk grotere aantallen dagbesteders, dat maakt dat de activiteiten en het sociale stuk meer benut kunnen worden. We willen komend jaar aan de slag met arbeidsmatige projecten om een product af te kunnen leveren.

Vormen van zorg 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

- Individuele begeleiding en behandeling (doordeweeks en weekend)
- Begeleiding groep (doordeweeks onder schooltijd)
- Begeleiding terug naar of in het onderwijs (doordeweeks onder schooltijd)
- Extra begeleiding op de kinderopvang (doordeweeks)
- Opvoedhulp (doordeweeks en weekend)
- Naschoolse dagbehandeling (doordeweeks na schooltijd)
- Begeleiding groep: respijtzorg dagbesteding (doordeweeks na schooltijd en weekend)
- Respijtzorg (logeren in het weekend en zomervakantie doordeweeks)

Vormen van zorg 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

- Individuele begeleiding (doordeweeks)
- Begeleiding groep (doordeweeks)

De zorgzwaarte geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

Flevo Zon biedt zorg aan jeugdige vallend onder de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg. Voor de Jeugdwet verschilt de zorgzwaarte per gemeente omdat dit opgedeeld is in de producten die worden aangeboden. Voor de Wet langdurige zorg zijn de volgende zorgzwaartes bij Flevo Zon voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' van toepassing:

- Wlz-VG4: 3
- Wlz-VG5: 5
- Wlz-VG6: 5
- Wlz-VG7: 2
- Wlz-LG6: 1
- Wlz-ZG3: 1

De zorgzwaarte geldend voor 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

Voor de Wet langdurige zorg zijn de volgende zorgzwaartes bij Flevo Zon voor 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen' van toepassing:

- Wlz-VG6: 2
- Wlz-VG4: 3
- Wlz-GGZ3: 1
- WMO: 2

Wet van waaruit zorg wordt verleend:

- Wlz: Pgb en ZiN
- Jeugdwet: ZiN
- Wmo: ZiN

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Conclusies m.b.t. deelnemers

Conclusies 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

- Doelgroep 'Begeleiding en behandeling Jeugd': deze is redelijk stabiel gebleven, zoals te zien aan de cijfers van het aantal deelnemers afgelopen jaar. Wel geldt dat het aantal cliënten voor respijtzorg doordeeweeks na schooltijd is teruggelopen. Daar tegenover staat dat het aantal cliënten voor logeren/kortdurend verblijf is uitgebreid, wat maakt dat we alsnog op een redelijk hetzelfde aantal cliënten uitkomen.
- Zorgdoelen: Flevo Zon heeft hard gewerkt aan het behalen van de zorgdoelen van de cliënten, zoals te zien is bij de redenen van uitstroom. Er is gebleken dat er in sommige gevallen meer nodig is voor de cliënt en/of verzorgers, waardoor Flevo Zon niet passend bleek/niet voldoende was.
- Zorgbehoeften: Flevo Zon heeft afgelopen jaar nog meer aangesloten bij de zorgbehoeften van cliënten, middels het uitbreiden van logeermogelijkheden en hierdoor creëren van meer plek om te logeren/ontlasten. Ook is hier aan gewerkt voor de Wlz-clieënten, door hen een eigen ruimte te geven zodat zij zich op hun eigen manier kunnen ontwikkelen.

Passend 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

Het zorgaanbod is grotendeels passend gebleken. In sommige gevallen, voor zes jeugdigen afgelopen jaar, is er meer nodig geweest dan wij vanuit Flevo Zon konden bieden. Hierover zijn gesprekken geweest met alle betrokken partijen, om de best passende vorm van zorg te bepalen en een goede overgang te laten plaatsvinden.

Geleerde 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

- Flevo Zon heeft afgelopen jaar geleerd om zich nog meer te richten op de behoeften van de cliënten en hier de zorg op in te richten waar mogelijk.
- Flevo Zon heeft afgelopen jaar ook geleerd dat er met het team gewerkt moest worden aan stabiliteit van het team, om op deze manier de best mogelijke zorg te kunnen bieden aan de cliënten. Hierom is er ingezet op teambuilding en vergaderingen over ingewikkelder casussen op de werkvloer.

Veranderingen 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

De veranderingen die door Flevo Zon zijn doorgevoerd worden benoemd bij het onderdeel 'Conclusies' en het 'Geleerde'. Buiten deze veranderingen om hebben er geen andere veranderingen plaatsgevonden.

Conclusies 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

We hebben uit de doorstroom in 2023 kunnen concluderen dat tieners graag doorstromen van 'Begeleiding en behandeling Jeugd', naar 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen' en dat we die mogelijkheid blijven bieden. Ook hebben we geconcludeerd dat de werkwijze en activiteiten binnen de dagbesteding niet bij elke tiener past en daarom hebben we een proefperiode ingebouwd die de vertrouwde zorgcoördinator van jeugd evalueert.

Passend 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

De deelnemers passen bij het zorgaanbod. We merken wel dat de bij deelnemers uit de psychiatrische doelgroep heel specifiek moet worden gekeken of deze passen binnen de huidige cliëntengroep. Doordat de groepen groter worden (maximaal vijf per begeleider) merken we dat cliënten hierdoor minder aandacht ervaren. Dit is een verandering die voorzien is maar waaraan de huidige cliënten moeten wennen. Eén op vijf vraagt meer zelfstandigheid dan één op twee cliënten (wat niet onze doelstelling, maar wel de situatie was) en dit maakt dat we alleen cliënten met een lage tot gemiddelde zorgzwaarte kunnen begeleiden.

Geleerde 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

We hebben geleerd dat tieners ook goed in staat en gemotiveerd zijn tot het doen van arbeidsmatige dagbesteding. We hebben geleerd de activiteiten meer te spreiden over de dag zodat er voor de cliënten meer te doen is. We begeleiden nu meer activerend dan participierend zodat er voldoende activiteiten over blijven voor alle deelnemers.

Veranderingen 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

We hebben de doelgroep die aansluiting kan vinden bij 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen' verruimd om ook voor tieners de mogelijkheid te creëren zonder daar een heel specifieke leeftijd aan te koppelen. De motivatie tot deze vorm van dagbesteding moet wel aanwezig zijn.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

4.3 Personeel

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

Personeel

Stabiliteit:

Het afgelopen jaar zijn een aantal vaste krachten (lees minimaal 3 jaar in dienst) vertrokken voor een nieuwe uitdaging. Dit waren veelal medewerkers die bij Flevo Zon begonnen zijn als stagiaire en een lange tijd hebben mogen ontwikkelen bij Flevo Zon waarbij de medewerker na het afstuderen bij ons in dienst is gekomen. Een gezonde loopbaan zorgt ervoor dat men na een aantal jaar zoekt naar een nieuwe uitdaging. Door ons functiehuis aan te passen en daarmee doorstroom en ontwikkeling te creëren willen we voorkomen dat jonge medewerkers Flevo Zon verlaten. Oudere medewerkers willen we blijven prikkelen door het aanbieden van cursussen gericht op het individu.

Door het vertrek van een aantal vaste krachten hebben we een aantal nieuwe medewerkers. Hierdoor ontstaan nieuwe mogelijkheden maar ook uitdagingen omdat er extra gewerkt moet worden aan teambuilding. Er zijn geldend voor 'Begeleiding en behandeling Jeugd' vier medewerkers vertrokken en geldend voor 'Dagbesteding Volwassenen' zijn er drie medewerkers vertrokken. Voor de medewerkers binnen team jeugd geldt dat zij toe waren aan een nieuwe uitdaging. Het is een jong team, waarbij je veelal ziet dat mensen na circa twee tot drie jaar een nieuwe uitdaging kiezen. De reden vanuit hen kwam dan ook daaruit voort, zo bleek in het exitgesprek. Voor 'Dagbesteding Volwassenen' geldt dat alle drie de medewerkers eveneens toe waren aan een nieuwe uitdaging. Zij werkten al meerdere jaren bij Flevo Zon. Zij waren eerst met name gericht op diervoorzorg en de functie richtte zich daarbij steeds meer op tevens begeleiding aan cliënten, gezien de uitbreiding in het aantal cliënten bij dagbesteding. Dit maakte voor hen dat zij de overstap hebben gemaakt naar een andere/nieuwe uitdaging. Over het geheel van beide locaties kwamen vanuit de exitgesprekken geen grote verbeterpunten naar voren. Kleine verbeterpunten richtten zich bijvoorbeeld op meer afwisseling in diensten, minder vraag tot inval voor diensten.

Functioneringsgesprekken:

We werken bij Flevo Zon middels een gesprekscyclus. Bij iedere medewerker wordt twee keer per jaar een ontwikkeling/functioneringsgesprek gevoerd. Hierbij wordt ook een stukje eigen verantwoordelijkheid verwacht. Competenties worden besproken en ook de balans tussen werk en privé, ontwikkelingsmogelijkheden en mogelijk inzet van verlof/balansuren.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

4.4 Stagiairs

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

Stagiairs

Aantal stagiairs en periode:

Stagiair 1	Schooljaar stage	Maatschappelijke zorg niveau 4
Stagiair 2	Schooljaar stage	Sociaal werk niveau 4

Taken en verantwoordelijkheden:

- Leert hoe verantwoordelijkheid te nemen over de groep cliënten en daarbij over het verloof van de dag (waaronder ook rapporteren valt);
- Leert hoe regie te nemen over bijzondere situaties en hoe tot een zorgvuldige probleemaanpak te komen;
- Bedenkt en leert hoe activiteiten te begeleiden die de cliënt helpen bij het werken aan zorgdoelen;
- Leert hoe een sfeer te creëren binnen de groep, waarin de cliënten zich veilig voelen;
- Leert hoe gericht aan de zorgdoelen van de cliënt te werken;
- Leert hoe de cliënten te stimuleren en motiveren hun eigen mogelijkheden te ontdekken en initiatieven te nemen;
- Leert hoe in te spelen op behoeften, wensen en problemen/ conflicten, bijvoorbeeld door deze individueel of in de groep te bespreken. Reikt, indien nodig, oplossingen aan;
- Leert hoe evaluatiegesprekken te voeren en deze om te zetten naar een zorgplan;
- Leert hoe tot alternatieven te komen met betrekking tot activiteiten en opdrachten indien het zorgplan niet blijkt aan te sluiten, of door omstandigheden niet uitgevoerd kan worden;
- Leert hoe te werken volgens de werkwijze gehanteerd bij de cliënten.

Informatie uitwisselen:

- Leert hoe cliënten op de hoogte te brengen van geplande activiteiten;
- Leert hoe te rapporteren over de cliënt;
- Leert hoe af te stemmen met collega's over de dagindeling en de verdeling van werkzaamheden af en hoe te komen tot een goede samenwerking en werkoverdracht;
- Leert hoe na afloop van iedere dienst een overdracht te geven aan de persoon die de cliënt komt ophalen;
- Leert hoe feedback te geven aan de naaste collega;
- Woont kind- vergaderingen en algemene vergaderingen bij en geeft daar de nodige input;
- Bespreekt bijzonderheden met betrekking tot cliënten met de zorgcoördinator.

Evaluatiegesprekken, begeleiding en ontwikkelingen:

We werken bij Flevo Zon middels een werkwijze stage en hebben daar een stagecoördinator voor aangesteld. Elke stagiair gaat twee wekelijks met zijn/haar begeleider in gesprek over de ontwikkeling en doelen die de stagiair dient te behalen volgens de opleidingseisen. Ook de evaluaties vinden tijdens deze gesprekken plaats.

Stagiairs geven aan het fijn te hebben gevonden dat er een vaste werkwijze is waarna er duidelijkheid ontstaat over de stagebegeleiding en er op een lijn wordt gewerkt. De stagiair kan volgens de opleiding en organisatie eisen worden begeleid en zijn/haar opdrachten en doelen kunnen hierdoor sneller worden behaald. De werkwijze stage wordt jaarlijks zo nodig herzien en gewijzigd zodat we aan de opleidingseisen blijven voldoen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

4.5 Vrijwilligers

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

Vrijwilligers

Aantal:

Er zijn in totaal vier vrijwilligers in dienst bij Flevo Zon.

Taken en begeleiding:

De taken zijn divers zoals dierv verzorging, vervoer, klussen. Zij lopen mee met onze begeleiders en worden als teamlid beschouwt en meegenomen in de dagen dat ze er zijn.

Evaluaties:

Elke zes maanden wordt er geëvalueerd.

Stabiliteit en ontwikkelingen:

Het team is zeer stabiel en blijft gedurende jaren. Er zijn geen verdere ontwikkelingen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

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

Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Conclusies

- **Personeel:** Het afgelopen jaar zijn een aantal vaste krachten (lees minimaal 3 jaar in dienst) vertrokken voor een nieuwe uitdaging. Dit waren veelal medewerkers die bij Flevo Zon begonnen zijn als stagiaire en een lange tijd hebben mogen ontwikkelen bij Flevo Zon waarbij de medewerker na het afstuderen bij ons in dienst is gekomen. Een gezonde loopbaan zorgt ervoor dat men na een aantal jaar zoekt naar een nieuwe uitdaging. Door ons functiehuis aan te passen en daarmee doorstromen en ontwikkeling te creëren willen we voorkomen dat jonge medewerkers Flevo Zon verlaten. Oudere medewerkers willen we blijven prikkelen door het aanbieden van cursussen gericht op het individu.
- **Stagiaires:** Stagiairs geven aan het fijn te hebben gevonden dat er een vaste werkwijze is waarna er duidelijkheid ontstaat over de stagebegeleiding en er op een lijn wordt gewerkt. De stagiair kan volgens de opleiding en organisatie eisen worden begeleid en zijn/haar opdrachten en doelen kunnen hierdoor sneller worden behaald. De werkwijze stage wordt jaarlijks zo nodig herzien en gewijzigd zodat we aan de opleidingseisen blijven voldoen.
- **Vrijwilligers:** Geen verdere wijzigingen dit loopt goed.

Lering

We zijn op de juiste weg aan de slag. Door extra teambuilding worden de teams nog meer in hun kracht gezet. Verder zullen de reflectie momenten als team bijdragen aan verbetering.

Veranderingen

Er wordt meer kennis en kunde aangeboden in 2024. Daarnaast zijn er enkele nieuwe punten zoals frequente reflectie, casuïstiek besprekingen en een nieuwe methodiek die bijdragen aan verbetering.

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel

Er is voldoende bevoegd en bekwaam personeel in dienst.

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen:**Conclusies**

- **Personeel:** Het afgelopen jaar zijn een aantal vaste krachten (lees minimaal 3 jaar in dienst) vertrokken voor een nieuwe uitdaging. Dit waren veelal medewerkers die bij Flevo Zon begonnen zijn als stagiaire en een lange tijd hebben mogen ontwikkelen bij Flevo Zon waarbij de medewerker na het afstuderen bij ons in dienst is gekomen. Een gezonde loopbaan zorgt ervoor dat men na een aantal jaar zoekt naar een nieuwe uitdaging. Door ons functiehuis aan te passen en daarmee doorstroom en ontwikkeling te creëren willen we voorkomen dat jonge medewerkers Flevo Zon verlaten. Oudere medewerkers willen we blijven prikkelen door het aanbieden van cursussen gericht op het individu.
- **Stagiaires:** Er waren geen stagiaires bij deze afdeling.
- **Vrijwilligers:** Geen verdere wijzigingen dit loopt goed.

Lering

We zijn op de juiste weg aan de slag. Door extra teambuilding worden de teams nog meer in hun kracht gezet. Verder zullen de reflectie momenten als team bijdragen aan verbetering.

Veranderingen

Er wordt meer kennis en kunde aangeboden in 2024. Daarnaast zijn er enkele nieuwe punten zoals frequente reflectie, casuïstiek besprekingen en een nieuwe methodiek die bijdragen aan verbetering.

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel

Er is voldoende bevoegd en bekwaam personeel in dienst.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(-in) een beschrijving van de opleidingsdoelen en de gevolgde opleidingen waarmee de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil worden gehouden. Wie welke opleidingen hebben gevolgd en of de gestelde doelen zijn behaald. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Opleidingsdoelen:

Door de snelle groei is de organisatie in 2023 toe aan een sterk beleid om de toekomst van Flevo Zon te waarborgen. We willen een organisatie zijn die een goede kwaliteit van zorg waarborgt zodat de vraag van zorg buiten Flevo Zon aansluit bij wat Flevo Zon aanbiedt. Dat betekent dat er voldoende ontwikkelingsmogelijkheden zijn.

Drie opleidingsdoelen vormden daarom de speerpunten in 2023:

1. Continue inzetbaarheid personeel: Dit is deels bereikt en blijft een doorlopend doel. We hanteren een werkwijze bij verzuimmeldingen medewerkers en achterwacht bij ziekte waardoor bijna alle zorg doorgang afgelopen jaar. We hanteren daarnaast een verzuimbeleid om frequent verzuim te reduceren en voorkomen.
2. Waarborgen van de kwaliteit van het opleidingsniveau van personeel: Doel is bereikt en doorlopend.
3. Effectief leidinggeven (mensgericht): Dit doel wordt verder uitgediept in 2024.

Opleidings- en ontwikkelingsactiviteiten:

*Binnen het overzicht te vinden:

1. Het leerdoel van de opleiding.
2. Scholing afgerond ja/nee.
3. Welke opleidingsdoelen niet behaald zijn en blijven staan voor volgend jaar.

Afdeling	Opleiding	Doel	Wie	Behaald?
Begeleiding en behandeling Jeugd	Coaching vanuit onze eigen coach	Kwaliteit verhogen	Medewerker op verzoek teamleider en medewerker	Ja en wordt vooralsnog ingezet
Begeleiding en behandeling Jeugd	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, MBO niv. 4	Verplichte zorgopleiding	Eén medewerker	Nee, uit dienst
Begeleiding en behandeling Jeugd	Scholing ten behoeve van SKJ	Kennis over jeugdhulp verhogen en voldoen aan de gestelde eisen van SKJ	Drie medewerkers	Ja
Begeleiding en behandeling Jeugd	Prove to Move	Kennis over de beoordelingen van stagiairs verhogen en op peil houden	Twee medewerkers	Ja
Begeleiding en behandeling Jeugd	Agressietraining	Kennis over (preventief) omgaan met agressie verhogen	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Begeleiding en behandeling Jeugd	E-learning 'Veilige Zorg'	Kennis over grensoverschrijdend gedrag en hoe hierbij te handelen verhogen	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Begeleiding en behandeling Jeugd	Medicatiecursus	Kennis over medicamenten en het verstrekken hiervan op peil houden	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Begeleiding en behandeling Jeugd	Epilepsiecursus	Kennis over epilepsie en hoe hierbij te handelen op peil houden	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Begeleiding en behandeling Jeugd	Sondevoedingscursus	Kennis over het toedienen van sondevoeding op peil houden	Drie medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Begeleiding en behandeling Jeugd	BHV met EHBO	Kennis over bedrijfshulpverlening met EHBO op peil houden	Zes medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Agressietraining	Kennis over (preventief) omgaan met agressie verhogen	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	E-learning 'Veilige Zorg'	Kennis over grensoverschrijdend gedrag en hoe hierbij te handelen verhogen	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Medicatiecursus	Kennis over medicamenten en het verstrekken hiervan op peil houden	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Epilepsiecursus	Kennis over epilepsie en hoe hierbij te handelen op peil houden	Alle medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	BHV met EHBO	Kennis over bedrijfshulpverlening met EHBO op peil houden	Twee medewerkers	Ja, jaarlijkse herhaling vindt plaats
-----------------------------------	--------------	---	------------------	---------------------------------------

Evaluatie kennis en vaardigheden:

Het proces gericht op de individuele medewerker verloopt goed. We willen ontwikkeling van kennis en vaardigheden verder mogelijk maken door het functiehuis anders in te richten. We verwachten dit plan in het eerste en tweede kwartaal te kunnen implementeren in samenspraak met de zorg coördinatoren en teamleiders. Door het functiehuis anders in te richten ontstaat er meer mogelijkheid tot doorstromen naar een hogere functie met meer verantwoordelijkheid.

Gericht op teams moet het waarborgen van kwaliteit onder de aandacht blijven. We hebben hier al goede stappen mee gemaakt door inzet van de HR3P matrix en willen deze werkwijze voortzetten in 2024. Ook hebben we een aantal functie verplichte cursussen die jaarlijks herhaald moeten worden waardoor de kwaliteit van zorg per team gewaarborgd blijft.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Opleidingsdoelen komende jaren

Welke vaardigheden en kennis zijn nodig:

Allereerst moet worden voldaan aan de functie-eisen. Dit betekent concreet dat eenieder een certificaat/diploma in de zorg heeft of in opleiding is richting zorg. Aan deze eis voldoet Flevo Zon. Echter blijft er ook verdieping nodig om de kwaliteit van zorg hoog te houden. Om dit te waarborgen moet elke medewerker een aantal verplichte functie-gerelateerde cursussen volgen die hieronder vermeld staan. In individuele gevallen en in het kader van duurzaam inzetbaarheid volgen sommige medewerkers een cursus dat zowel persoonlijk als professioneel de kwaliteit van zorg geboden door Flevo Zon verhoogt. Zo zijn er in 2024 twee medewerkers die de cursus paarden-coaching zullen volgen. Deze medewerkers kunnen na afronding coaching bieden aan de individuele cliënt wat resulteert in zorg op maat.

Functie-gerelateerde cursussen die (twee)jaarlijks moeten worden herhaald:

- Meditatiecursussen voor nieuw personeel en herhaling jaarlijks voor huidig personeel.
- Omgang met agressie-cursus wordt jaarlijks aangeboden voor al het personeel.
- BHV-cursus voor nieuw personeel en herhaling om de twee jaar voor huidig personeel.
- Epilepsie cursus voor nieuw personeel en herhaling jaarlijks voor huidig personeel.
- Cursus 'Veilige zorg' voor nieuw personeel en herhaling jaarlijks voor huidig personeel.
- Cursus sondevoeding - alleen medewerkers waarbij van toepassing bij aanbieden zorg.
- Cursus medicatie injecteren - alleen medewerkers waarbij van toepassing bij aanbieden zorg.
- Cursus toedienen insuline - alleen medewerkers waarbij van toepassing bij aanbieden zorg.

Opleidingsdoelen voor de komende jaren:

Begeleiding en behandeling jeugd en dagbesteding volwassenen

- Implementeren aanpassing functiehuis om ontwikkeling mogelijk te maken en doorstromen in de organisatie.
- Werken volgens de missie en visie van Flevo Zon.
- Op een lijn werken per team zodat de kwaliteit van zorg gewaarborgd blijft- hier valt nog winst te behalen en dit doel wordt voortgezet in 2024.
- Effectief leidinggeven – mensgericht – Doel blijft staan voor komende jaren.
- Werken als een lerende organisatie – Doel blijft staan voor komende jaren.
- Functie verplichte cursussen doorlopend – Doel blijft staan voor komende jaren.

Scholing planning 2024 in overzicht:

Afdeling	Opleiding	Doel	Wie	Wanneer
Begeleiding en behandeling Jeugd	Methodiek '8-fasen model' en 'KR8'	Methodisch werken implementeren gericht op 'Eigen regie' en 'Eigen kracht'	Alle medewerkers	N.t.b.
Begeleiding en behandeling Jeugd	Agressietraining	Kennis over (preventief) omgaan met agressie verhogen	Alle medewerkers	Voorjaar of najaar
Begeleiding en behandeling Jeugd	E-learning 'Veilige Zorg'	Kennis over grensoverschrijdend gedrag en hoe hierbij te handelen verhogen	Alle medewerkers	Afhankelijk van datum van afronding per medewerker
Begeleiding en behandeling Jeugd	Medicatiecursus	Kennis over medicamenten en het verstrekken hiervan op peil houden	Alle medewerkers	Afhankelijk van datum van afronding per medewerker
Begeleiding en behandeling Jeugd	Epilepsie cursus	Kennis over epilepsie en hoe hierbij te handelen op peil houden	Alle medewerkers	Afhankelijk van datum van afronding per medewerker
Begeleiding en behandeling Jeugd	Sondevoedingscursus	Kennis over het toedienen van sondevoeding op peil houden	N.t.b.	Afhankelijk van datum van afronding per medewerker
Begeleiding en behandeling Jeugd	BHV met EHBO	Kennis over bedrijfshulpverlening met EHBO op peil houden	N.t.b.	Oktober 2024
Begeleiding en behandeling Jeugd	Casuïstiek	Kennis over de omgang met onze cliënten op peil houden en verhogen	Alle medewerkers	N.t.b.
Begeleiding en behandeling Jeugd	Intervisie	Kennis over het eigen handelen en handelingsalternatieven op peil houden en verhogen	Alle medewerkers	N.t.b.
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Methodiek '8-fasen model' en 'KR8'	Methodisch werken implementeren gericht op 'Eigen regie' en 'Eigen kracht'	Alle medewerkers	N.t.b.
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Opleiding gericht op paardencoaching	Kennis over hoe cliënten in contact met paarden (therapie) verhogen	Eén medewerker	Is gestart en er zullen tevens verdiepende modules worden gevolgd
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Agressietraining	Kennis over (preventief) omgaan met agressie verhogen	Alle medewerkers	Voorjaar of najaar
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	E-learning 'Veilige Zorg'	Kennis over grensoverschrijdend gedrag en hoe hierbij te handelen verhogen	Alle medewerkers	Afhankelijk van datum van afronding per medewerker
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Medicatiecursus	Kennis over medicamenten en het verstrekken hiervan op peil houden	Alle medewerkers	Afhankelijk van datum van afronding per medewerker
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Epilepsie cursus	Kennis over epilepsie en hoe hierbij te handelen op peil houden	Alle medewerkers	Afhankelijk van datum van afronding per medewerker
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	BHV met EHBO	Kennis over bedrijfshulpverlening met EHBO op peil houden	N.t.b.	Oktober 2024
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Casuïstiek	Kennis over de omgang met onze cliënten op peil houden en verhogen	Alle medewerkers	Maandelijks
Dagbesteding Jeugd en Volwassenen	Intervisie	Kennis over het eigen handelen en handelingsalternatieven op peil houden en verhogen	Alle medewerkers	Eens per zes weken

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

Conclusies:

- Inzet opleiding/cursus/training: Flevo Zon richt per individuele medewerker op de inzet van een opleiding/cursus/ training indien dit voortkomt vanuit een ontwikkelingsgesprek. Het proces van scholing voor de individuele medewerker loopt op basis daarvan goed. In het volgen van scholing per team valt ook in 2024 winst te behalen. We hebben in 2023 gewerkt aan de hand van de HR3P matrix en blijven dit doen. Daarmee komen individuele en groepsonwikkelingsmogelijkheden naar voren. We hebben meer in kaart kunnen brengen wat nodig is per team. Deze ontwikkelingsmogelijkheden zullen we in 2024 voortzetten en uitvoeren.
- Conclusie op één lijn werken per team: In 2023 hebben we aan dit doel gewerkt in samenspraak met de Zorg coördinatoren en teamleider. Er ligt inmiddels een plan van aanpak voor implementatie van de werkwijze klaar. Dit doel blijft staan en zal verder worden uitgevoerd in 2024.

Het proces:

Het proces gericht op de individuele medewerker verloopt goed omdat we de opleiding en ontwikkelingsbehoeften twee per jaar bespreken en acties uitzetten naar aanleiding van het ontwikkelingsgesprek/-verslag. Ook komen individuele opleidingsbehoeften aan bod middels de HR3P-methode. We willen ontwikkeling verder mogelijk maken door het functiehuis anders in te richten. De herinrichting zorgt ervoor dat er doorgroei mogelijk is naar een hogere functie indien de medewerker dit aan kan in opleidingsniveau en functioneren. Ook worden de functieomschrijvingen meer gespecificeerd zodat we de ontwikkeling beter kunnen monitoren. We verwachten dit plan in het eerste en tweede kwartaal te kunnen implementeren in samenspraak met de zorg coördinatoren en teamleiders.

Individuele opleidingsbehoeften worden besproken tijdens de ontwikkelgesprekken en de behoeften per team worden maandelijks besproken tussen HR en leidinggevenden. Hierbij is de HR3P een goed hulpmiddel. We willen blijven werken aan goede scholing en komend jaar teamleiders meer regie geven over de opleidingsbehoefte van het team. Een doel dat daaruit voortvloeit: Wanneer een training nodig is onderbouwen teamleiders dit naar de directie toe en wordt bij het akkoord het ingezet. Ook wordt het proces in kaart gebracht en de cursus/training geëvalueerd.

Veranderingen die zijn/worden doorgevoerd:

- Missie en visie: De missie en visie is rond en zal gericht worden uitgedragen en geïmplementeerd in 2024.
- Individuele en teamgerichte opleidingen/cursussen/trainingen: Teamleiders zullen meer regie krijgen over de inzet van teamgerichte opleidingen. Wanneer een training nodig is onderbouwen ze die naar de directie toe en wordt bij het akkoord het ingezet.
- Veilige zorg: We hebben de cursus 'Veilige Zorg' toegevoegd aan functie verplichte cursussen waardoor veilige zorg (gericht op grensoverschrijdend gedrag) gewaarborgd kan blijven. De cursus wordt jaarlijks herhaald.
- Functiehuis: Het functiehuis wordt opnieuw herzien en verbeterd waardoor doorgroei mogelijk wordt gemaakt. De functieomschrijvingen worden gespecificeerd om ontwikkeling nog beter te kunnen monitoren.
- Methodiek: Er wordt een methodiek geïmplementeerd, genaamd het '8-Fasenmodel' en de 'KR8'-methode. De implementatie wordt gestart bij 'Wonen Volwassenen' en 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen' en na afronding zal deze worden geïmplementeerd bij 'Begeleiding en behandeling Jeugd'.
- Casuïstiekbesprekingen: Waar we nu de term intervisie verwarren met casuïstiekbespreking, wordt hier in het komende jaar onderscheid in gemaakt en wordt hiervoor een vaste indeling gemaakt. Nu vindt casuïstiek op aanvraag plaats, maar dit zal in een vaste frequentie worden ingezet.
- Intervisie: Ook voor intervisie (reflectie op het handelen van de medewerker) geldt dat dit in een vaste frequentie zal worden ingezet.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

Evaluatiegesprekken deelnemers

Zorgdoelen 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

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

Jeugdwet: Voor jeugdigen met een beschikking vanuit de jeugdwet is de duur van de beschikking afhankelijk bij welke gemeente de beschikking wordt afgegeven. (Lelystad meestal maximaal zes, soms tot negen maanden afhankelijk van het soort zorg, andere gemeentes geven vaker langere periodes af, meestal een jaar.)

Momenteel wordt over het algemeen een beschikking afgegeven voor de duur van zes maanden. Hierbij moet er al snel (rond de drie maanden) gekeken worden of de doelen behaald kunnen worden binnen deze zes maanden, terwijl cliënten regelmatig nog in de wen- en opstartfase zitten (vooral als zij weinig aanwezig zijn per maand). Hierdoor is het lastiger in te schatten of de doelen behaald kunnen gaan worden binnen de gestelde tijd, er is dan nog geen goed beeld gevormd van de mogelijkheden van de cliënt.

Het komt regelmatig voor dat door de korte duur van de beschikkingen er een volgende beschikking moet worden aangevraagd, omdat er geen tijd genoeg is om de doelen die er gesteld zijn te behalen. Het komt ook voor dat er uit een evaluatie naar voren komt dat een doel moet worden aangepast tijdens een evaluatie, omdat deze dan beter aansluit bij de cliënt, omdat het doel behaald is en een cliënt een stap verder kan met een moeilijker doel op hetzelfde aandachtsvlak. Een enkele keer worden de doelen tussentijds al bijgesteld, omdat blijkt dat deze niet (meer) passend zijn voor de cliënt. Deze doelen zijn dan gekoppeld aan een opstartfase of een wenfase voor de cliënt en moeten daarna worden bijgesteld.

De noodzaak tot een snelle evaluatie heeft te maken met de tijd die er nodig is voor de gemeente om dit onderzoek voor het einde van de lopende beschikking te kunnen afronden (gemiddeld acht tot twaalf weken). Gemeente Lelystad verlengt geen beschikkingen meer, maar geeft alleen maar nieuwe beschikkingen af, waardoor er altijd een volledig onderzoek moet plaatsvinden voordat er een beschikking komt. Het komt daardoor ook regelmatig voor dat er sprake is van uitstel vanuit de gemeente (onderzoek is dan nog niet afgerond), waardoor er een gat ontstaat in de zorg voor de cliënt vanwege het ontbreken van een beschikking.

Voor beschikkingen die langer zijn dan een jaar kan er langer gewerkt worden aan een doel en zijn de doelen derhalve vaker behaald.

Conclusie is dat er vaker een verlenging/nieuwe beschikking moet worden aangevraagd, omdat de doelen nog niet behaald zijn binnen de looptijd van de beschikking als dit een beschikking van zes maanden betreft en dat dit soms ook de continuïteit van de zorg beïnvloedt.

Wlz: Voor jeugdigen vanuit de Wlz geldt dat er kleine doelen worden gesteld voor de lange termijn, deze cliënten hebben veel meer tijd nodig om kleine stapjes in de ontwikkeling te maken. Het kan dus zijn dat een cliënt een jaar of langer nodig heeft om een doel te behalen. Het gaat hierbij meestal om doelen om basisvaardigheden aan te leren op bijvoorbeeld het vlak van zelfredzaamheid, of communicatie. Op het moment dat een doel behaald is, zal deze worden bijgesteld om de cliënt verder te ondersteunen in zijn ontwikkeling.

In conclusie kan er gesteld worden dat doelen veelal in eventueel gewijzigde vorm blijven bestaan.

Onderwerpen 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

De onderwerpen die besproken worden in de evaluatie worden over het algemeen met de ouders van de cliënten besproken (de cliënten zijn minderjarigen). Bij de afdeling Jeugd wordt daarvoor een format aangehouden waarbij onder andere de volgende onderwerpen aan bod komen tijdens de evaluatie:

- Verloop thuis en op school
- Evaluatie op de doelen en het verloop bij Flevo Zon
- Vaste zorgafspraken/ afspraken rondom vervoer
- Nieuwe werkdoelen
- Risico Inventarisatie en gevoel van veiligheid van de cliënt bij Flevo Zon
- Perspectief bij Flevo Zon
- Aandachtspunten van ouders voor de zorg ter verhoging van de kwaliteit

Deze worden verwerkt in ONS/Nedap onder de volgende punten:

- Algemeen beeld
- Evaluatie
- Lichamelijk functioneren en welzijn
- Psychisch en mentaal functioneren en welzijn
- Sociale relaties en maatschappelijke participatie
- Praktisch functioneren en basisvaardigheden/hulpmiddelen woon- en leefomstandigheden
- Overig functioneren en/of omstandigheden

Proces 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

Met iedere cliënt vanuit de Jeugdwet moet eens per jaar een evaluatiegesprek worden gehouden, in de praktijk komt het er op neer dat er meestal eens in het halve jaar een evaluatie plaats vindt, in verband met de beschikkingen.

Met een cliënt vanuit de Wlz dient er elk half jaar een evaluatiegesprek te worden gevoerd. Ouders van cliënten geven regelmatig aan dat eens per jaar voldoende is, dan wordt dat aangehouden voor de cliënt.

Met iedere cliënt bij Flevo Zon is per jaar minimaal één evaluatiegesprek gehouden. Het proces rondom de evaluatie wordt drie maanden voorafgaand aan het eindigen van de beschikking gestart, zodat alles tijdig kan worden afgerond en de zorg kan worden gecontinueerd.

Het evaluatieproces wordt indien er veranderingen zijn gelijk bijgesteld en hierdoor blijft het up to date, zodat er niets vergeten wordt.

Zorgdoelen 'Dagbesteding Volwassenen':

De begeleidingsdoelen zijn veelal gericht op het aanleren van praktische vaardigheden en in mindere mate op het aanleren van bijvoorbeeld sociale vaardigheden of bijvoorbeeld arbeids etos. Bij dagbesteding zien we in een evaluatie de effecten van de ingezette begeleiding terug. Wij zijn hier tevreden over.

Onderwerpen 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

- Wat vindt u van de begeleiding?
- Wat vindt u van de activiteiten?
- Hoe tevreden bent u?
- Welk cijfer geeft u?
- Wat zou u anders willen?
- Wat zou u willen leren?
- Evaluatie per doel (indien nodig stellen van nieuw doel of aanpassen van bestaand doel).

Proces 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

De dagbesteders evalueren met hun persoonlijk begeleider en netwerkcontact zoals een mentor halfjaarlijks het zorgplan met doelen. De jeugdige dagbesteders evalueren elke drie maanden met de zorgcoördinator het zorgplan. Het proces verloopt volgens norm.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Conclusies uit de evaluatiegesprekken

Conclusies 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

- Beschikkingen: Door de veelal korte duur van de beschikkingen moet er vaker een verlenging worden aangevraagd bij de gemeente, omdat een cliënt nog groei kan laten zien binnen het ontwikkelingsvlak wat is aangegeven. Door de procedure die er gevolgd moet worden bij de gemeente kan er ook een gat vallen in de continuering van de zorg voor de cliënt. Scherp op het evaluatieproces zijn en het op tijd staten van de procedure blijft hierbij voorliggend.
- Proces evaluatiegesprekken: Bij de start wordt het zorgplan opgesteld en er vindt twee maanden na de start een evaluatiegesprek plaats (dat is het te volgen proces bij Flevo Zon) waarbij de doelen worden geëvalueerd en bekeken worden of deze inderdaad aansluiten bij de cliënt, mits dit niet zo is worden deze bijgesteld. Het is de vraag hoe veel toegevoegde waarde dit heeft op het moment dat er sprake is van een beschikking die zes maanden loopt en er na drie maanden na de start bij Flevo Zon nog een evaluatie gestart moet worden om het proces voor een nieuwe beschikking in gang te zetten. Dit proces moet namelijk twaalf tot acht weken voor het einde van de beschikking in gang worden gezet. In het geval van een langer lopende beschikking dan 6 maanden heeft dit zeker een toegevoegde waarde, omdat er ook nog voldoende tijd is om met de aangepaste doelen aan de slag te gaan.

Verder wordt het proces regelmatig bijgesteld en up to date gehouden, zodat het compleet en kloppend blijft.

Aanpassingen 'Begeleiding en behandeling Jeugd':

Onderscheid maken in het proces met betrekking tot de tweemaandelijks bijstelling/evaluatie van het zorgplan. Bij een kortlopende beschikking deze laten vervallen, als het een lang(er)lopende beschikking betreft deze wel inzetten.

Conclusies 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen':

Conclusies die we kunnen trekken is dat de begeleiding die wordt geboden past bij de begeleiding die de cliënt nodig heeft. Ook kunnen we concluderen dat cliënten en hun netwerkcontacten zoals een mentor tevreden zijn over de geboden begeleiding.

De begeleiding is niet direct vanaf de start doelmatig omdat we in de intake van wonen niet direct doelen stelden. Dit hebben we bij de laatste plaatsing wel gedaan en werkt erg prettig.

Leerpunten:

Dat er nog strakker mag worden gestuurd op een halfjaarlijkse evaluatie. Op inhoud mag er meer worden gekeken naar nieuwe doelen in plaats van het voortzetten van doelen die er al waren. De langdurige begeleidingsvragen mogen worden omgezet naar vaste ondersteuningsafspraken.

Wat is er gedaan:

- Maandelijks PB-overleggen met alle persoonlijk begeleiders met een zorgcoördinator.
- Betrekken van de gedragsdeskundige bij casuïstiek besprekingen om vraagstukken rondom de client casus te kunnen belichten vanuit een dieper oogpunt.

Reactie op opmerking:

Gezien de wijziging in exclusiecriteria betekent dit dat cliënten vallend onder het criterium niet in zorg zijn. Wanneer we kijken naar bijvoorbeeld agressie betreft dit maatwerk. Iedere jeugdige en/of volwassene is anders en daarvoor wordt geen eenduidige handelingswijze ingezet m.b.t. de zorgdoelen. De zorgdoelen worden opgesteld op basis van datgene waar ontwikkeling in nodig is/ waardoor de cliënt bij ons komt. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om de omgang met andere cliënten of om de omgang met emoties. Wanneer bijvoorbeeld agressie dagelijks voorkomt, wordt contact opgenomen met betrokkenen (ouders/verzorgers, gemeente, eventuele behandelaren, gedragsdeskundige) om een rondetafelgesprek in te plannen. Daarin wordt gezamenlijk gesproken over een passend plan van aanpak. Vaak wordt van daaruit overgegaan naar individuele begeleiding, om directe nabijheid te bieden voor de cliënt indien de spanning opbouwt. Over het geheel worden de lijnen met betrokkenen kort gehouden, om snel te kunnen schakelen indien er wordt gezien dat er meer nodig is in zorg/begeleiding, dan dat op dat moment wordt ingezet.

Wanneer we merken dat we alsnog niet kunnen voldoen aan dat wat nodig is, wordt bijvoorbeeld gekeken naar een collega in de zorg om af te stemmen of zij mogelijkheden zien om de nodige zorg te kunnen bieden. De zorg vanuit hen wordt vervolgens bij ons op locatie ingezet of bij henzelf op locatie. We hebben hiervoor een samenwerking staan met een zorgaanbieder in Lelystad. Voordat we hiernaar overgaan bekijken we wel altijd eerst ons eigen aanbod en wat wij aanvullend/op andere wijze kunnen betekenen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

6.3 Inspraakmomenten

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

Inspraakmomenten**Inspraakmomenten:**

- Overdrachtsmoment: Deze vindt na afloop van iedere dienst bij Flevo Zon plaats met ouder(s)/verzorgers en met de client zelf.
- Cliëntenraad: Iedere eerste van de maand per kwartaal vind er een inspraakmoment plaats met/ door de cliëntenraad.

Onderwerpen:

- Overdrachtsmoment: In het overdrachtsmoment wordt gesproken over het verloof van de (mid)dag bij Flevo Zon, waaronder bijzonderheden en begeleidingsdoelen.
- Cliëntenraad: In het afgelopen jaar is als onderwerp met name aan bod gekomen hoe de cliëntenraad meer onder de aandacht te brengen. Van daaruit is een poster, enquête en flyer gemaakt en stond de cliëntenraad op de open dag van Flevo Zon. Hierdoor is er minimaal 1 lid bij gekomen.

Uitkomsten:

- Overdrachtsmoment: Dit is afhankelijk van het verloof van de (mid)dag. Er wordt besproken hoe de (mid)dag is verlopen, wat de client heeft laten zien, welke leermomenten hebben plaatsgevonden en wat een volgende keer bij Flevo Zon mogelijk anders kan indien nodig.
- Cliëntenraad: Zoals genoemd mag er meer bekendheid worden gecreëerd over het bestaan van de cliëntenraad. Hier heeft al verbetering in plaatsgevonden zoals eerder genoemd maar dit is goed om te blijven doen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Conclusies uit de inspraakmomenten**Conclusies:**

- Cliëntenraad: Het kost tijd om de cliëntenraad goed neer te zetten. Echter hebben we hier in 2023 wel vooruitgang in gezien door een nieuw lid en door aanwezigheid door de cliëntenraad bij de open dag van Flevo Zon. Op de open dag werden enquêtes en flyers uitgedeeld en was een duidelijke poster aanwezig. Bekendheid en betrokkenheid creëren blijft ook een doel in 2024.

Aanpassingen:

- Cliëntenraad: Het goed neerzetten van de cliëntenraad vraagt aandacht, waar het komende jaar verder op zal worden gericht. Dit zal ook buiten de bijeenkomsten worden voortgezet door bij externe partijen informatie te blijven inwinnen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties opgenomen in de actielijst.

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

Tevredenheidsmeting deelnemersInhoud meting:

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft in oktober en november plaatsgevonden, waarna de uitkomsten in december zijn verwerkt en begin januari 2023 zijn gedeeld onder alle cliënten. Het onderzoek is digitaal afgenomen, maar de vragen vanuit het eigen format (zie bijlage) zijn aangehouden. In het format is onderscheid gemaakt tussen 'Begeleiding en behandeling Jeugd' en 'Dagbesteding Jeugd en Volwassenen', en aanvullende vragen geldend voor uitsluitend 'Wonen Volwassenen'. Ondanks onze verwachting dat, door de vragenlijst digitaal af te nemen, het aantal aan respons zou zijn toegenomen, is dit niet het geval. Waar we vorig jaar tot 33 respondenten kwamen, waren dit nu 19 respondenten. Het aantal geldt voor de gehele organisatie als eindtotaal.

Wij denken dat het lage aantal aan respondenten komt door het aantal vragen. Wij willen volgend jaar een kortere vragenlijst hanteren en deze opnieuw digitaal afnemen.

Uitkomsten:

Over het algemeen is het positief en zijn er niet veel punten die naar voren komen, of maar een enkele opmerking (wat procentueel dan maar heel weinig is en niet erg representatief m.b.t alle andere antwoorden):

- Bereikbaarheid tel/ mail (over het algemeen positief) **7,7**

Opmerkingen: Soms duurt een antwoord op een mailtje lang (maar de berichten zijn hier heel wisselend over, de meesten zijn positief juist).

Het is onduidelijk welk e-mailadres voor wat gebruikt moet worden, daarnaast is er de vraag of er direct mailcontact met de 1 op 1 begeleiders mogelijk is als er een vraag is.

Hoe wordt de telefoon opgenomen in het weekend? Wordt de telefoon door de groepsbegeleiding goed opgenomen/ bij zich gehouden? Want er was een opmerking over de telefonische bereikbaarheid in het weekend.

- Op de hoogte houden van veranderingen in de organisatie **6,9**

Opmerkingen: De nieuwsbrief is infrequent, wisselingen op groepen zijn moeilijk bij te houden. Mensen willen graag info over personeel (wie is nieuw), eventuele bouw, wijzigingen samenstelling groep.

Wisselende meningen van de mensen, meeste zijn positief.

- Dossier inzien **7**

Opmerkingen: De mensen missen de info over dat zij het dossier mogen inzien, dit is vaak niet bekend. Dit is op te lossen met Caren.

- Medezeggenschap **6,2**

Opmerkingen: Er wordt gevraagd om meer informatie hierover.

- Vertrouwenspersoon **7,1**

Opmerkingen: Er is niet bekend wie dit is, of hoe diegene te bereiken is wordt aangegeven. Maar dit staat in de bijlages van de zorgovereenkomst. Misschien iets om in de nieuwsbrief even naar te verwijzen, of kort te noemen.

- Op de hoogte zijn van wat er gedaan kan worden bij een klacht **7**

Opmerkingen: Dit is over het algemeen helder en wordt positief beoordeeld.

- Medewerkers hebben aandacht voor mij **8,3**

Opmerkingen: Over het algemeen positief, geen punten uit te halen ter verbetering.

- Medewerkers luisteren naar mij **8**

Opmerkingen: Over het algemeen positief er wordt wel aangegeven dat de onderlinge communicatie tussen de collega's soms nog wel eens mist.

- Medewerkers nemen mij serieus **8,4**

Opmerkingen: Wordt als goed beoordeeld.

- Juiste kennis bij medewerkers **8**

Opmerkingen: Er wordt een duidelijk verschil gezien tussen de verschillende medewerkers, de ene heeft meer kennis dan de ander. Oplossingen hiervoor zouden kunnen zijn dat er extra kennisdeling/ training komt voor de medewerkers die dit nodig hebben.

- Communicatie als er iets niet goed is gegaan **7,8**

Opmerkingen: Overwegend positieve reacties.

- Tijdig gesprekken ingepland (RT/ evaluatie) **7,5**

Opmerkingen: Voornamelijk positief.

- Variërende activiteiten **7,8**

Opmerkingen: Er wordt weinig met de dieren gedaan, ondanks dat wij een zorgboerderij zijn, activiteit is vaak een spel (waarschijnlijk is dan niet duidelijk wat de bedoeling is van het spel/ waarmee geïmproviseerd wordt). Ruimte in team maken om toch dieren activiteiten te doen onder begeleiding van iemand die weet wat te doen. Meer communicatie over de thema's waar we aan werken per maand naar de ouders.

- Er wordt aan zorgdoelen gewerkt **8,1**

Opmerkingen: Er wordt aangegeven dat de zorgdoelen erg concreet zijn (moet ook, want is smart), maar iemand heeft hierover aangegeven dat daardoor andere ontwikkelingsgebieden minder meegenomen worden. Maar dit is erg vaag, aangezien dit wel gedaan wordt. Dit is verder positief.

- Stilstaan bij ontwikkeling en wat hierbij nodig/passend is **8**

Opmerkingen: Over het algemeen positief.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

Bijlagen

- Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

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

Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

Conclusies:

- Terugkerende aandachtspunten: Bereikbaarheid, vooral in de weekenden blijft een terugkerend punt waar we iets mee moeten. De informatie rondom vertrouwenspersoon en klachtenreglement mogen nog bewuster onder de aandacht gebracht worden. Ook het op de hoogte houden van veranderingen is een terugkerend punt. De cijfers liggen gemiddeld nog steeds hoog, echter dit mag meer.
- Lage respons: Dit jaar hebben we het digitaal gedaan in plaats van fysiek. Helaas blijft de respons laag. We gaan deze in 2024 versimpelen.

Leerpunten/verbeterpunten:

- Terugkerende aandachtspunten: We zien in de afgelopen jaren dat de onderwerpen vallend onder dit punt blijven terugkomen. Dit blijft dan ook een punt van aandacht. We dienen opnieuw te onderzoeken hoe we hierin verder kunnen verbeteren.
- Lage respons: Het lage respons op het cliënttevredenheidsonderzoek was voor ons reden tot verandering en van daaruit hebben we ervoor gekozen om de vragenlijst deze keer digitaal af te nemen. Bij de inzet hiervan was al de vraag of de vragenlijst niet te lang was en na afronding werd duidelijk dat dit inderdaad het geval is geweest. Hierin ligt dan ook een verbeterpunt voor het aankomende jaar, om de vragenlijst te verkorten/versimpelen.

Aanpassing;

1. Terugkerende aandachtspunten: De bereikbaarheid moet goed zijn. We gaan deze in 2024 verhogen. Mede door bijvoorbeeld telefoons aan keycoords, zodat de telefoon aldoor met iemand wordt megedragen. Het informeren over een vertrouwenspersoon en het klachtenreglement is opgenomen in de nieuwsbrief, in de zorgovereenkomst en tevens op de website. Daarnaast willen we hierover eens per kwartaal een e-mail sturen naar alle cliënten. Het op de hoogte houden van veranderingen vindt plaats middels onze nieuwsbrief. We mogen er tussentijds meer bij stilstaan dat we hierover ook apart een e-mail sturen indien nodig.
2. Lage respons: Op basis van het lage respons willen we, zoals al genoemd, de vragenlijst versimpelen. We willen deze wel opnieuw digitaal afnemen. Ter aanvulling op de huidige werkwijze geldt dat we naast deze vragenlijst gebruik zullen gaan maken van 'Dit vind ik ervan'. Een methodiek gericht op cliëntervaringen, waarbij in gesprek wordt gegaan over diens ervaringen binnen onze organisatie. Twee medewerkers hebben de training behorend bij deze methodiek gevolgd eind 2023. Zij zullen eens per drie jaar in gesprek gaan met cliënten (vallend onder de Wet langdurige zorg), aan de hand van deze methodiek.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 acties opgenomen in de actielijst.

7 Meldingen en incidenten

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

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden is er enkel een conclusie beschreven.

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

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

Ongevallen en bijna ongevallen									
<u>Begeleiding en behandeling Jeugd:</u>									
Eerste kwartaal									
Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:	
07-01-2023	Fabiënne Kempers, Lianne Rombout, Maud Marcelis	N.	N. wilde naar buiten, pakte zijn schoenen en jas. Ineens viel de brandblusser met kast naar beneden op N. zijn hoofd.	<p>Het incident is besproken tussen de begeleiders en gecommuniceerd aan zowel zorgcoördinatoren als directie (en tevens preventiemedewerker).</p> <p>De kast viel uit het niets van de muur naar beneden. Dit had niet voorkomen kunnen worden. Alle blusmiddelen en tevens kasten worden maandelijks gecontroleerd.</p> <p>Het incident is administratief verwerkt door directie.</p>	<p>Clïënt is bekeken op eventuele wonden. Het hoofd is gekoeld en er is contact opgenomen met ouders om de situatie over te dragen. Er leek buiten koelen om geen verdere behandeling nodig.</p>	<p>Er is naderhand contact geweest tussen zorgcoördinator en ouders om de situatie na te bespreken.</p>	<p>Er is in deze correct gehandeld.</p>	<p>Er is opnieuw bekeken of de gang een handige plek is voor de kast, gezien daar veel kinderen langslopen. Wel blijkt dit de plek waar hij moet hangen en daarom kan hij niet worden verplaatst.</p>	
19-03-2023	Marjon Kemkes, Nils van de Poll	J.	J. stond op de hooibalen om de kruiwagen te vullen. Hierbij gleed hij uit en viel met zijn hoofd tegen de poot van de kruiwagen. De wondjes zijn verzorgd door de groepsbegeleiding en oma is gebeld. J. is gecontroleerd op misselijkheid door de begeleiding, hier was geen sprake van op dat moment. J. is naar de huisarts gebracht door oma. Daar zijn de wondjes verzorgd en is een lichte hersenschudding geconstateerd. Oma heeft dit telefonisch	<p>Op het moment zelf is direct met een BHV'er en zorgcoördinator afgestemd over de handelingswijze, en deze is ingezet.</p> <p>Het incident zelf is administratief verwerkt door directie.</p>	Zie 'Beschrijving'.	<p>Er is nadien contact behouden met de oma van deze jongen om na te gaan hoe het met hem ging. Ook is met oma besproken hoe een dergelijke situatie had kunnen voorkomen (zie 'Lering' en 'Aanpassing').</p>	<p>Er is in deze correct gehandeld, door al direct een BHV'er te betrekken en van daaruit het nodige aan check en verzorging toe te passen. Daaropvolgend is contact opgenomen met oma, waar de jongen woont.</p>	<p>Hetgeen is geleerd is dat staan op de hooibalen niet verstandig is en niet mag. Dit is dan ook gewijzigd in afspraken en wordt nu aangehouden.</p>	

teruggekoppeld naar de groepsbegeleiding.

Tweede kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:
13-04-2023	Frank Wolters	M.	Cliënt was op binnenplaats aan het skelteren. Hij stopte van het ene op het andere moment en begon te staren en vervolgens zakte hij voorover op het stuur van de skelter. Er is gelijk gehandeld en moeder en zus heeft neusspray tegen een aanval toegediend. Er is gelijk een ambulance gebeld. M. is voor onderzoek meegenomen naar het ziekenhuis. Toen was zijn toestand alweer stabiel en rustig door de spray.	Dergelijk gedrag is bekend, maar de reden ertoe is nog niet bekend. De analyse op het gedrag is verricht door de begeleider, in combinatie met moeder en zus en tevens de ambulance. Het incident is administratief verwerkt door de directie.	Zie 'Beschrijving'. Cliënt heeft al eerder een aanval gehad en onderzoek naar de reden daartoe loopt. Inmiddels (november 2023) is dit bekend; epilepsie.	Er is contact behouden met de ambulance en met moeder, om na te gaan of er al iets bekend is over de oorzaak en om moeder te ondersteunen/bij te staan.	Er is in deze correct gehandeld. De instructie zoals wij deze bij een eerdere aanval hebben gekregen is opgevolgd.	Er zijn geen leerpunten voortgekomen vanuit dit incident.

Derde kwartaal

Er hebben in het derde kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Vierde kwartaal

Er hebben in het vierde kwartaal geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen:

Er hebben in het gehele jaar geen ongevallen en bijna ongevallen plaatsgevonden.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

7.2 Medicatie

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

Medicatie

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Eerste kwartaal

Er hebben in het eerste kwartaal geen incidenten gericht op medicatie plaatsgevonden.

Tweede kwartaal

Er hebben in het tweede kwartaal geen incidenten gericht op medicatie plaatsgevonden.

Derde kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:	
23-08-2023	Nils van de Poll	J.	Medicatie vergeten.	Dit is onoplettendheid geweest van begeleider. Het incident is gemeld bij de zorgcoördinatoren. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Het incident is gemeld bij de zorgcoördinatoren en hiervan is tevens een MIC-melding gemaakt.	Er is geen verdere nazorg geboden.	Er is niet correct gehandeld in de uitvoering, gezien medicatie is vergeten. Daaropvolgend had de huisarts gebeld moeten worden om het effect hiervan na te gaan. Dit is niet gebeurd en is besproken met collegae.	De begeleider dient volgens de werkwijze wekkers te zetten in de telefoon. Tevens dient aangehouden te worden dat een tweede begeleider controleert of medicatie is gegeven.	

Vierde kwartaal

Er hebben in het vierde kwartaal geen incidenten gericht op medicatie plaatsgevonden.

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen:*Eerste kwartaal*

Er hebben in het eerste kwartaal geen incidenten gericht op medicatie plaatsgevonden.

Tweede kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:	
15-06-2023	Robert Wolters	D.	Medicatie om 11:00 uur vergeten te geven.	Het incident is besproken met zorgcoördinator. Het incident is administratief verwerkt door de directie.	Bij opmerken is de begeleider direct naar de zorgcoördinator gegaan om het incident te bespreken. Er is intern bekend dat een dosis van de betreffende medicatie overslaan niet erg is (desalniettemin niet wenselijk) en dat daaropvolgend de eerstvolgende dosis weer moet worden gegeven. Dit is dan ook aangehouden.	De situatie is nabesproken met de cliënt en met zijn moeder.	Er is niet correct gehandeld, gezien de medicatie niet tijdig is gegeven. In de afhandeling is correct gehandeld, door direct actie te ondernemen.	Er is gesproken over wat kan helpen om de medicatie niet te vergeten. De medewerker zet nu wekkers om dit te voorkomen.	

Derde kwartaal

Er hebben in het derde kwartaal geen incidenten gericht op medicatie plaatsgevonden.

Vierde kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:		
18-12-2023	Robert Wolters	D.	Medicatie vergeten.	Begeleider is medicatie vergeten te geven. Is hierbij de tijd uit het oog verloren. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Er is afgestemd met de zorgcoördinatoren om na te gaan welke handelingswijze passend is. Daaruit is gekomen dat het geen schadelijk effect heeft. Wel dat hierop gelet moet worden en dat medewerker wekkers in telefoon kan zetten.	Er is geen verdere nazorg geboden.	Er is in deze niet correct gehandeld, gezien medicatie niet is gegeven. In de afhandeling is correct gehandeld door afstemming met zorgcoördinatoren.	Voor de medewerker geldt dat wekkers in telefoon zetten van toepassing is.		

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

7.3 Agressie

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

Agressie

Begeleiding en behandeling Jeugd:

Eerste kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:		
29-03-2023	Romy van Damme, Susanne van Loon	L.	L. wilde naar de dieren, dit mocht niet, er was een duidelijke afspraak over gemaakt. L ging toch en sloeg hierbij begeleiding hard in de buik een aantal keer en ook geschopt. Later herhaalde dit nog. Dit was een bewuste actie en niet vanuit blinde woede.	Een dergelijke situatie doet zich vaker voor bij deze cliënt. Er is daaropvolgend een gesprek geweest met de regiehouder over het gedrag en dat dit de veiligheid van medewerkers in gevaar brengt. In samenspraak is besloten een aanvraag tot individuele begeleiding in te dienen. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Er is afstand genomen van de cliënt totdat hij voldoende tot rust was gekomen. Daaropvolgend is in gesprek gegaan met de cliënt. Daarnaast is het incident met zowel moeder als cliënt besproken.	Naar de medewerkers toe is nazorg geboden door het incident en hoe dit te voorkomen gezamenlijk te bespreken. Hieruit zijn handelingsalternatieven gekomen, maar deze gaven onvoldoende resultaat. Van daaruit is de aanvraag tot individuele begeleiding ingezet.	Er is in deze correct gehandeld, door te kiezen voor de eigen veiligheid en afstand te nemen van de cliënt.	Door client L consequent voor te bereiden en te weten waar hij aan toe is, ben je preventief bezig en kan dit voorkomen worden of er kan tijd op worden ingespeeld.		

Tweede kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:	
08-04-2023	Susanne van Loon, Kim Moeliker	J., J.	Cliënten konden meerdere keren niet bekend maken wat ze willen. Hierdoor raken ze gefrustreerd en ze bijten en knijpen begeleider.	Genoemd gedrag komt voort vanuit problematiek (non-verbaal). De cliënten zijn nieuw bij Flevo Zon en dit is besproken met ouders, om met hen tot verduidelijking te komen.	De begeleiders hebben de kinderen apart genomen en hen tot rust laten komen door te snoezelen. Dit hielp.	De zorgcoördinatoren hebben met ouders en met begeleiders bekeken wat in deze kan helpen. Hieruit is onder andere muziek gekomen, waarmee de kinderen kunnen verduidelijken wat zij nodig hebben.	Er was in deze onvoldoende bekend wat kon helpen, waardoor niet volledig correct kon worden gehandeld. In de nazorg is correct gehandeld door met ouders handelingsalternatieven af te stemmen.	In een volgende situatie, bij bijvoorbeeld een eventuele nieuwe aanmelding, mogen al meerdere handelingsalternatieven bekend zijn.	
13-04-2023	Kim Moeliker, Daniek Deden, Jannie Weerstand	G.	G. heeft opstoot met J. Dit uit zich in vechten en G. die J. bijt. Beiden gaan een andere kant op erna, daarna wordt het rustig.	Analyse is verricht door de begeleiders en daarop is gehandeld. Incident is ook overgedragen aan zorgcoördinator. Het incident is administratief verwerkt door de directie.	Begeleiding heeft ingegrepen, waarna de kinderen beiden een andere kant op zijn gegaan. Situatie is met beiden nabesproken en daarin is onder andere aangegeven dat agressie geen oplossing is.	Er is contact opgenomen met ouders om de situatie aan hen over te dragen. Buiten dat om is er geen verdere nazorg geboden.	Er is in deze correct gehandeld door in te grijpen en beiden een andere kant op te laten gaan.	De dynamiek en veiligheid van de groep zijn opnieuw besproken. Verder zijn er afspraken gemaakt over emoties door middel van een emotie thermometer en hoe hierin te handelen.	
15-04-2023	Jannie Weerstand	J.	Begeleider geeft aan dat hij aan tafel moet gaan zitten, J. wordt boos en wil niet, hij schopt begeleider twee keer hard tegen haar borst. J. valt fysiek uit tegen een ander kind, begeleider houdt hem tegen J. knijpt begeleider.	Analyse is verricht door de begeleiders en daarop is gehandeld. Incident is ook overgedragen aan zorgcoördinator. Het incident is administratief verwerkt door de directie.	Begeleiding heeft in de situatie zelf ingegrepen door J. aan te spreken en hem tevens apart te nemen en daarin andere mogelijkheden in gedrag te bespreken. Dit alles leidde niet tot het gewenste resultaat. Dit is besproken met zorgcoördinatoren en geldt vooralsnog als aandachtspunt.	Er is contact opgenomen met moeder om ook met haar te spreken over het voorgekomen gedrag. Met haar is besproken waar dit mogelijk door kan ontstaan. Hieruit zijn geen concrete actiepunten voortgekomen.	Er is in deze gehandeld naar hetgeen nodig leek in de situatie. Vooralsnog komt het genoemde gedrag voor en dit blijft voor begeleiders een uitdaging. Hierover vindt regelmatig contact met de zorgcoördinatoren plaats om af te stemmen over dat wat kan helpen (een beloningssysteem, een aanspreekpunt, momenten apart met begeleiding, etc.).	Vooralsnog komt het genoemde gedrag voor en dit blijft voor begeleiders een uitdaging. Hierover vindt regelmatig contact met de zorgcoördinatoren plaats om af te stemmen over dat wat kan helpen (een beloningssysteem, een aanspreekpunt, momenten apart met begeleiding, etc.).	
26-05-2023	Denycia Lindeborg	F.	F. kreeg andere begeleider. F. vond dit lastig te verwerken. F. was naar buiten gerend en ging uiteindelijk naar dierenkantine, daar heeft F. een schaar gegooid naar medewerker en buiten hij medewerker geschopt en begon te gillen. Dave heeft dit overgenomen. F. werd later rustig.	Analyse is verricht door de begeleiders en daarop is gehandeld. Incident is ook overgedragen aan zorgcoördinator. Het incident is administratief verwerkt door de directie.	Het is bekend dat de betreffende cliënt veel moeite kan tonen bij nieuwe begeleiders. Daarom is moeder vooraf ingelicht en afgesproken het te gaan proberen. De begeleider heeft in de situatie goed gehandeld door cliënt de ruimte te geven, maar door er toen het gedrag heviger werd hulp in te schakelen. Dit heeft geholpen voor F.	De situatie is nabesproken met moeder. Buiten dat om is er geen verdere nazorg geboden.	Er is correct gehandeld, door moeder vooraf te informeren en daarmee F. voor te bereiden. In de situatie is eveneens correct gehandeld door het in eerste instantie te blijven proberen, maar door ook grenzen te bepalen en hulp in te schakelen van een voor F. bekende begeleider.	Beter opbergen van voorwerpen, toezicht en afspraken gemaakt met client.	

Derde kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:	
02-07-2023	Hylkje de Haan	J.	Na ontbijt ging J. op zoek naar zijn fiets sleutel. Deze lag niet op zijn plankje. Zijn stemming ging van rustig/vrolijk naar ineens boos/agressief en fysiek gedrag tegen zichzelf. Tijdens het zoeken naar de sleutel werd J. ook boos op mij. Noemde mij een kutwijf. Ik heb tegen hem gezegd dat ik even weg ga en later terug zou komen. Liep achter mij aan en viel P.C. lastig, omdat zij bleef volhouden dat hij afgelopen donderdag wel weg was gegaan. Dit was niet het geval.	Situatie is besproken door begeleider met zorgcoördinator. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Op het moment zelf heeft de begeleider afstand genomen van de cliënt. Dit omdat er wordt bemerkt dat de frustratie bij cliënt oploopt in een dergelijke situatie.	De situatie is nadat de cliënt rustig was geworden met hem nabesproken. Hij had spijt van zijn woorden. Daarnaast is een andere plek gekozen voor zijn sleutel, waar hij hem minder makkelijk kwijt kan raken.	Er is in deze aangesloten bij dat wat past bij de cliënt/kan helpen (afstand nemen). Nadien is de situatie nabesproken. Er is in deze correct gehandeld.	Vaste plek creëren voor sleutel, duidelijkheid en structuur is van belang	
07-07-2023	Daniek Deden	A.	Begeleider werd aan haar haren getrokken. Ik besloot de handen van de cliënt omhoog te houden, zodat de cliënt niet aan de haren van begeleiding kon trekken. Ik en begeleider liepen op die manier naar de gang. De cliënt probeerde toen al een keer in mijn pols te bijten. Een andere begeleider draaide op dit moment het hoofd van de cliënt weg. De tweede keer beet de cliënt wel in mijn pols. Eerst beet ze niet hard maar na een paar seconden begon ze harder te bijten. Na een paar minuten hielp een collega om	Situatie is besproken door begeleider met zorgcoördinator. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Zie 'Beschrijving'.	In nazorg is zowel contact opgenomen met familie als met regiehouder, om gezamenlijk terug te kijken op het incident en daarnaast op eerdere incidenten. Er vinden regelmatig incidenten plaats, waarbij de vraag is of de veiligheid voor cliënt en medewerkers voldoende wordt gewaarborgd. De cliënt lijkt zich in deze groepsgrootte niet voldoende veilig te voelen. Als organisatie zijnde is tevens nazorg geboden naar de medewerkers, door hier gezamenlijk over te spreken en door naar handelingsalternatieven te kijken.	Er is in deze correct gehandeld.	Client wordt beter in de gaten gehouden bij een grote groep met ruimte voor afzondering	

			mijn pols los te krijgen van de cliënt.						
27-07-2023	Kim Moeliker	J.	J. sloeg zijn broertje uit het niets hard in het gezicht.	Het incident is samen met de zorgcoördinatoren geanalyseerd. Hierbij wordt gezien dat dit vaker voorkomt tussen gezinsleden op éénzelfde groep. We merken dat dit niet altijd wenselijk is voor de kinderen onderling. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Cliënt zijn bloedneus is verzorgd en de jongens zijn de dag enigszins uit elkaar gehouden bij activiteiten. Het incident is gemeld en besproken met de zorgcoördinatoren en hiervoor zijn handelingsalternatieven besproken.	Het incident is gemeld en besproken met de zorgcoördinatoren en hiervoor zijn handelingsalternatieven besproken. Het incident is tevens besproken met ouders. Hieruit zijn geen verdere actiepunten in nazorg voortgekomen.	Er is in deze correct gehandeld.	We hebben niet altijd de keuze om gezinsleden niet op eenzelfde groep te plaatsen. Ook kan dit in sommige situaties juist wel positief werken. Wel kijken we hier kritischer naar bij de aanmelding.	
26-08-2023	Anne Docter	J.	Onbegrepen gedrag. Met hoofd bonken tegen voorwerpen. Knippen van begeleider.	Het incident is samen met de zorgcoördinatoren geanalyseerd. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Tijdens het incident is gezocht naar mogelijkheden om opnieuw rust te creëren voor deze (non-verbale) cliënt. Daarnaast is ingezet op veiligheid, door cliënt weg te houden van scherpe/gevaarlijke voorwerpen, zoals de punt van een tafel. Snoezelen leek uiteindelijk een positief effect te hebben. Het incident is gemeld bij de zorgcoördinatoren en hiervan is tevens een MIC-melding gemaakt.	Het incident is besproken met ouders en met ouders is besproken wat in het vervolg kan helpen.	Er is in deze correct gehandeld door te onderzoeken wat kan aansluiten om opnieuw rust te creëren.	Meer rust creëren, snoezelruimte inzetten	
23-09-2023	Mieranda de Vries	B.	Client hoorde dat hij naar bed moest en hierdoor leek hij veel frustratie te ervaren. Hij hield beneden eerst dreigend stoelen in de lucht, het leek alsof hij de intentie had om deze naar begeleiding te gooien. Het lukte begeleiding niet om hem naar de gang te krijgen voor de veiligheid van andere kinderen. Toen zijn boosheid was afgezaakt en hij eindelijk vrijwillig naar boven was gegaan, werd hij weer boos.	Het incident is samen met de zorgcoördinatoren geanalyseerd. Het incident is administratief verwerkt door directie.	Begeleider bleef aldoor met cliënt in gesprek. Uiteindelijk kon hij tot rust komen en is hij naar bed gegaan. Er is in het gesprek gesproken over de reden tot het gedrag en daarnaast is cliënt aangesproken op zijn gedrag en dat dit niet wordt geaccepteerd (spugen).	Het incident is overgedragen aan ouders. Buiten dat om is er geen verdere nazorg geboden.	Er is in deze correct gehandeld. Begeleider is aldoor bij cliënt gebleven en heeft hem opnieuw tot rust kunnen brengen.	De reden achterhaald en samen met client bekeken wat nodig is de volgende keer om tijdig in te grijpen	

		Hij schreeuwde en bespuugde begeleiding. Ook heeft hij meerdere keren begeleiding geslagen tegen haar armen. Als begeleiding een stap naar achteren deed, deed hij een stap naar voren om toch een klap te geven.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Vierde kwartaal

Datum:	Naam melder:	Naam cliënt:	Beschrijving:	Analyse:	Directe handelingswijze:	Nazorg:	Correcte handelingswijze:	Lering:	
13-10-2023	Danan Eelman	M.	M. was aan het puzzelen en 'ineens' begon M. weg te rennen uit de nooduitgang. Twee begeleiders rennen achter M. aan en proberen hem op de bank te zetten en tot rust te brengen. M begint begeleiders te duwen en gericht te slaan in het gezicht. M. uiteindelijk met drie begeleiders in de achterste kamer gezet. Begeleiding ging naast en zitten om hem te troosten en benoemde dat hij best verdrietig of boos mag zijn. M. ging op de begeleider liggen in de achterste kamer en daar heeft M. begeleiders gericht geslagen en geschopt en proberen te bijten. Uiteindelijk met een puzzel rustig gekregen.	<p>Cliënt laat de afgelopen periode vaker dergelijk gedrag zien, waarbij een gedragswetenschapper betrokken is geweest en tevens contact over is met de kinderkliniek. Mogelijk komt dit voort vanuit onrust in de thuissituatie. Dit is niet duidelijk.</p> <p>Zorgcoördinator is betrokken bij de cliënt en betrokken geweest in deze situatie.</p> <p>Het incident is administratief verwerkt door directie.</p>	Zie 'Beschrijving'.	<p>De situatie is nabesproken met de medewerkers en waar een mogelijke oorzaak kan liggen. Daarnaast wat mogelijk een volgende keer kan helpen.</p> <p>In de thuissituatie wordt op dit moment thuisbegeleiding geboden, om ook daar enigszins rust te behouden/creëren.</p>	Er is in deze correct gehandeld, door te onderzoeken wat kon helpen om opnieuw tot rust te komen. Buiten dat om was het voor de begeleiders zoeken. Cliënt kan niet praten.	Rust creëren en ook thuis dit creëren in samenwerking met het systeem	
24-10-2023	Marlijn van Lohuizen	D.	D. zat vandaag op de gang. Begeleiding moest met een ander kind door de deur de activiteitenruimte in. D. wilde niet aan de kant, begeleiding kon niet door de deur heen. Begeleiding geeft aan dat D. aan de kant mag. D. luistert niet. Begeleiding vraagt het nog een keer. D. luistert nog steeds niet. Begeleiding geeft aan dat D. mag luisteren, anders moet de begeleiding hem helpen met aan de kant gaan. D. luistert weer niet. Begeleiding schuift de benen van D. aan de kant zodat het kind en begeleiding door de deur kunnen. D. trapt bewust de deur heel hard dicht, waar de vingers van begeleiding tussen zaten. Begeleiding heeft pijn en laat D. op de gang zitten. D zegt meerdere keren: dit is je eigen schuld, had je dit maar niet moeten doen. Begeleiding heeft te veel pijn om op dat moment in gesprek te gaan. Later gaat begeleiding in gesprek met D. en D.	<p>Cliënt laat sinds zijn start vaker dit gedrag zien en dit komt mogelijk voort vanuit overprikkeling op de groep. De groep lijkt voor hem te groot, waarvoor gesprek plaatsvindt met de regiehouder vanuit de gemeente. Zorgcoördinator is hierbij betrokken.</p> <p>Het incident is administratief verwerkt door directie.</p>	Zie 'Beschrijving'.	Er is gericht op het moment met de medewerkers nabesproken over de situatie. Buiten dat om is er geen verdere nazorg geboden.	Er is in deze correct gehandeld, door grenzen te bieden naar de cliënt, maar door de cliënt ook te horen m.b.t. de thuissituatie en hem daarin te ondersteunen.	Client kan niet goed tegen overprikkeling. Goed blijven checken en tijdig signaleren en op inspelen	

			<p>lijkt te begrijpen dat hij fout zat, hij heeft moeite met sorry zeggen maar doet dit uiteindelijk toch. D. geeft aan niet te willen dat de situatie bij moeder terecht komt. volgens D. slaat moeder hem dan en moet hij de rest van de dag op zijn kamer zitten. Begeleiding geeft aan dat dit toch aan moeder verteld moet worden. D. begint te huilen. Begeleiding geeft aan dat we ook aan moeder gaan vertellen wat er allemaal wel goed ging vandaag. Begeleiding bespreekt met D. dat zijn gedrag echt niet kan, dat begeleiding echt pijn heeft. D. geeft aan dat hij weet dat dat niet mag. Begeleiding kan niet goed pijlen welk gevoel dit bij D. oproept. Begeleiding spreekt met D. af dat zijn schermtijd niet meer ingezet mag worden, dat is de consequentie voor zijn gedrag. D. vindt dit moeilijk, maar accepteert dit wel. Het uur wat nog over was heeft D. zich goed gedragen.</p>						
31-10-2023	Marlijn van Lohuizen	G.	<p>Tijdens de vreedzame school activiteit is G. erg boos geworden tijdens een spelletje omdat hij verloor. Begeleiding krijgt geen kans om in gesprek te gaan met G. over verliezen. G. wordt direct zo boos dat hij de tas van J. op de grond gooit en erop stamp. Hierbij gaan de broodtrommel en drinkbeker van J. kapot. G. heeft de tas van J. gekozen omdat hij boos op hem is omdat J. het spelletje van hem won. G. gaat boos naar buiten en wordt opgevangen door een begeleider die niet op onderwijs staat. Ik heb G. even met rust gelaten en ben na een paar minuten bij hem gaan kijken. Het leek weer goed te gaan met G.</p>	<p>Zie 'Beschrijving'. Situatie is daaropvolgend opgepakt door begeleiding in contact met zorgcoördinator en teruggekoppeld aan moeder.</p>	<p>Zie 'Beschrijving'.</p>	<p>Er is geen nazorg geboden in deze situatie.</p>	<p>Situatie is gemeld bij de zorgcoördinator en door de zorgcoördinator verder opgepakt. Er is in deze correct gehandeld.</p>	<p>Goed in gesprek en contact blijven met client en op tijd rust creëren</p>	

			<p>G. leek weer tot rust te zijn gekomen en zat op zijn stoel binnen. Ineens staat hij op en loopt naar buiten. Begeleiding vraagt wat G. gaat doen, maar krijgt geen antwoord. begeleiding wordt geroepen door S. S vertelt dat G. een mes onder zijn mouw heeft gestopt. Begeleiding gaat naar buiten en geeft aan dat G. het mes in mag leveren. G. wil dit niet, omdat hij eerst wil weten wie hem 'gesnitch' heeft. Begeleiding geeft aan dat dit niet uitmaakt en dat G. het mes in mag leveren. G. steekt houd het mes voor zich uit richting begeleiding. Begeleiding probeert het mes te pakken, dat lukt niet. Begeleiding geeft heel streng aan dat G. het mes in moet leveren. G. weigert weer en begeleiding besluit het mes te gaan pakken. Dit lukt. G. trekt hierbij het keykoord van de nek van de begeleiding af en gooit de sleutels in het weiland. G. loopt erg boos weg. Begeleiding gaat naar binnen en vraagt hulp van collega's. Andere begeleiding neemt G. over.</p>						
13-12-2023	Marlijn Lohuizen	G.	<p>Om 13:00 werden de kinderen opgehaald door de taxichauffeur. V. was in de gang om zijn tas te pakken. G. deed hetzelfde. De jongens kregen een conflict, begeleiding kon niet voldoende achterhalen waarom. Het ging over een snoep hamburger maar de inhoud van het conflict is niet duidelijk te achterhalen. V. en G. komen het lokaal binnen en begeleiding wil ingrijpen. Echter loopt V. boos op G. af en geeft hem een harde trap en klap. G. wordt hierop zo boos dat hij een aardappelschil mesje uit de vaatwasser pakt. V. gaat snel de gang in en gaat met</p>	<p>De reden tot het conflict is niet volledig bekend, zie beschrijving incident.</p>	<p>Zie 'Beschrijving'.</p>	<p>Er is nazorg geboden door G. individueel naar huis te brengen. Daarnaast is door een zorcoördinator een later moment in de middag telefonisch contact opgenomen om het incident nogmaals te bespreken.</p>	<p>Er is correct en zorgvuldig gehandeld.</p>	<p>Goed in gesprek en contact blijven met client en op tijd rust creëren</p>	

de taxichauffeur mee. Begeleiding heeft geen kans om V. aan te spreken of om met hem in gesprek te gaan. G. lijkt van zichzelf te schrikken en gooit het mes weg, bewust NIET in de richting van de begeleiding. G. is gelijk erg verdrietig en bang. Hij roept: Nu gaat mama teleurgesteld in mij zijn, zeggen dat ik gek ben, boos worden, mij in een internaat stoppen etc etc. Begeleiding ziet een kind wat niet meer boos is maar extreem verdrietig en bang. Begeleiding krijgt G. snel kalm en besluit om G. zelf naar huis te brengen ivm de veiligheid in de taxi. Begeleider gaat in gesprek met moeder van G. Moeder geeft aan erg geschrokken te zijn en zich zorgen te maken om haar zoon. Begeleiding vertelt precies wat er gebeurt. Moeder geeft aan het lastig te vinden dat er na het vorige 'mesincident' niet alles achter slot en grendel is gegaan. Begeleiding geeft aan dat dit altijd zo is en dat dit mes uit de vaatwasser kwam. Begeleiding spreekt af dat er nog contact met moeder opgenomen wordt om te de situatie te bespreken. Moeder geeft aan het vervelend te vinden dat G. zegt dat hij thuis problemen krijgt etc. Moeder geeft aan dat dit niet zo is. Moeder geeft aan bij G. een beetje teleurgesteld te zijn in hem omdat hij de situatie anders had moeten oplossen. G. is niet in staat tot een redelijk gesprek en blijft thuis roepen en schreeuwen dat hij wil gamen. Begeleider spreekt met Kim, Kim neemt dezelfde middag nog contact op met de moeder van G. om de situatie te bespreken.

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen:

Er hebben in het gehele jaar geen incidenten gericht op agressie plaatsgevonden.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

7.4 Ongewenste intimiteiten

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

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

7.5 Strafbare handelingen

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

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

7.6 Klachten

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

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

7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

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

Conclusies uit meldingen en incidentenBegeleiding en behandeling Jeugd:*Conclusies*

- Ongevallen en bijna ongevallen: Over het geheel gezien vinden er niet vaak ongevallen en bijna ongevallen plaats bij Flevo Zon. Over het afgelopen jaar zijn er drie incidenten geweest. Begeleiding heeft continu toezicht en de ongevallen die gebeuren zijn dan ook lastig te voorkomen. Meestal gaat het om ongelukjes door even onvoorzichtig bezig te zijn en daar vervolgens de gevolgen van te dragen zoals botsen op het stuur van een skelter.
- Medicatie: Er zijn twee medicatie incidenten gemeld in 2023. Hierover kan niet worden aangenomen of dit "veel" of "weinig" is, gezien het streven is dat er geen medicatie fouten plaatsvinden. Flevo Zon tracht dit aantal nogmaals te verminderen en hierover zal meer beschreven worden in het punt aanpassing.
- Agressie: Over het geheel hebben er het afgelopen jaar best een aantal incidenten plaatsgevonden naar aanleiding van agressie. De training gericht op preventie is goed bevallen en hiermee merk je al een verschil echter we willen in 2024 een vervolg aan een agressie training geven. De meeste agressie komt voort bij jeugdigen waarbij het doel gericht is op emotie regulatie. Zij hebben veel meegemaakt en zullen weer veiligheid moeten ervaren. Vaak speelt hechtingsproblematiek een rol. Het komt voor echter naarmate de begeleiding de client steeds beter kent kan er ook preventiever gewerkt worden. Er wordt altijd nazorg geleverd aan zowel de cliënten als medewerkers.

Aanpassing

- Ongevallen en bijna ongevallen: Er vinden geen directe aanpassingen plaats op basis van dit onderdeel. Het meeste wordt goed geborgd door de RIE.
- Medicatie: In 2023 zijn we begonnen met een nieuw systeem genaamd Ncare. Het blijkt tijd nodig te hebben om dit juist te implementeren gezien we afhankelijk zijn van de inkoop van dit systeem bij de apotheken. Indien dit een voortdurende aanpassingsproces blijft gaan we over naar het medicatie systeem van nedap. We hopen met Ncare deze slag snel te maken echter gaandeweg komen we er achter dat dit zonder een goede inkoop van de apotheken niet goed lukt. In 2024 gaan we hier gericht mee aan de slag. Gezien de controle wordt het maken van fouten nihil tot niets.
- Agressie: In 2024 zullen we meer kennis en kunde voor agressie verwerven. Daarnaast wordt er meer ingezet op het inzetten van een gedragswetenschapper. Tevens vindt er een verhoging plaats van momenten ter reflectie en intervisie. Ook het aantal casuïstiek besprekingen zal toenemen. In 2024 zal er wat betreft kennis van ASS en GGZ ook vanuit Flevo Zon worden gefaciliteerd. Door een verhoging van kennis en meer momenten van dialoog hopen we preventiever te werk te gaan om het aantal incidenten rondom agressie omlaag te brengen.
- MIC-commissie: Vanuit het bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, geldend voor locatienummer 60, kwam als advies om meer opvolging te geven aan incidenten. Vanuit de beschreven incidenten mag duidelijker worden welke stappen worden gezet, maar ook wel trends zichtbaar zijn. Hiervoor wordt een MIC-commissie aangesteld. Zij komen eens per kwartaal samen om alle incidenten vanuit het voorgaande kwartaal door te nemen, om daarin na te gaan of de nodige stappen zijn gezet en daarnaast om trends te signaleren. Uitkomsten worden gedeeld binnen de teams en zo nodig wordt tot passende oplossingen/wijzigingen gekomen.

Dagbesteding Jeugd en Volwassenen:

Conclusies

- Ongevallen: Er zij bij wonen het gehele jaar geen ongevallen geweest.
- Medicatie: Er is een medicatie incident gemeld in 2023. Hierover kan niet worden aangenomen of dit "veel" of "weinig" is, gezien het streven is dat er geen medicatiefouten plaatsvinden. Flevo Zon tracht dit aantal nogmaals te verminderen en hierover zal meer beschreven worden in het punt aanpassing.
- Agressie: Er hebben in het gehele jaar geen incidenten gericht op agressie plaatsgevonden.

Aanpassing

- Ongevallen en bijna ongevallen: Er vinden geen directe aanpassingen plaats op basis van dit onderdeel. Er zijn geen ongevallen geweest in 2023.
- Medicatie: In 2023 zijn we begonnen met een nieuw systeem genaamd Ncare. Het blijkt tijd nodig te hebben om dit juist te implementeren gezien we afhankelijk zijn van de inkoop van dit systeem bij de apotheken. Indien dit een voortdurende aanpassingsproces blijft gaan we over naar het medicatie systeem van nedap. We hoopt met Ncare deze slag snel te maken echter gaandeweg komen we er achter dat dit zonder een goede inkoop van de apotheken niet goed lukt. In 2024 gaan we hier gericht mee aan de slag. Gezien de controle wordt het maken van fouten nihil tot niets.
- Agressie: Er vinden geen directe aanpassingen plaats op basis van dit onderdeel. Er zijn geen ongevallen geweest in 2023. Er is wel een training geweest ter preventie van agressie waar medewerkers aan deel hebben genomen.
- MIC-commissie: Vanuit het bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, geldend voor locatienummer 60, kwam als advies om meer opvolging te geven aan incidenten. Vanuit de beschreven incidenten mag duidelijker worden welke stappen worden gezet, maar ook wel trends zichtbaar zijn. Hiervoor wordt een MIC-commissie aangesteld. Zij komen eens per kwartaal samen om alle incidenten vanuit het voorgaande kwartaal door te nemen, om daarin na te gaan of de nodige stappen zijn gezet en daarnaast om trends te signaleren. Uitkomsten worden gedeeld binnen de teams en zo nodig wordt tot passende oplossingen/wijzigingen gekomen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 acties opgenomen in de actielijst.

8 Acties

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

8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

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

Het onderwerp Dwang in de zorg is gewijzigd: pas uw werkbeschrijving aan, zie voor details Nieuwsbrief KLJZ-51 van 9-11-23.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2023
Actie afgerond op: 23-11-2023 (Afgerond)

pas noodplan en plattegronden tijdig aan na afronding bouw 4 nieuwe appartementen op erf

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2022
Actie afgerond op: 01-12-2023 (Afgerond)
Toelichting: De nieuwbouw is gewijzigd in afrondingsdatum. De eerste twee appartementen zullen in maart worden afgerond, waarna de volgende twee appartementen in de zomervakantie afgerond worden. Daaropvolgend wordt dit actiepunt opgepakt.

Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit [Indienen werkbeschrijving](#)

Geplande uitvoerdatum: 09-12-2024
Actie afgerond op: 30-10-2023 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

Bepaal of de nieuwe norm inspraak voor u gevolgen heeft en zo ja maak een planning van benodigde acties. Zie nieuwsbrief Kwaliteit nr. 50 in de kennisbank.

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2023
Actie afgerond op: 08-09-2023 (Afgerond)
Toelichting: We voldoen aan de eisen in de norm inspraak

onderzoek of paardrijden voor zorgvragers is afgedekt met een MENDiploma of dat de verzekering ORUN verlangt

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2022
Actie afgerond op: 19-03-2023 (Afgerond)
Toelichting: Antwoord verzekeraar: Verzekeraar Corins stelt geen diploma-eisen aan de medewerkers ten aanzien van het paardrijden, één van de beide diploma's is voldoende.

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2022 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. [Aanvullen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 24-03-2023
Actie afgerond op: 19-03-2023 (Afgerond)

Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2023
Actie afgerond op: 26-02-2023 (Afgerond)
Toelichting: Dit onderdeel is afgerond.

Stel een gedegen plan op mbt het vormen van de zorgdossiers en stem gebruik en invulling af met alle betrokken begeleiders. Bekijk pas daarna hoe overstap van Zilliz naar ONS en gebruik server hierbij aansluiten. Bespreek proces in jaarverslag 2022

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2022
Actie afgerond op: 01-01-2023 (Afgerond)
Toelichting: Het plan tot de vorming van zorgdossiers (wat dient aanwezig te zijn en hoe wordt het proces om daartoe te komen doorlopen) is intern besproken en van daaruit is de overstap van Zilliz naar ONS ingezet. Er is een opzegtermijn bij Zilliz van 6 maanden, van waaruit de overstap wordt gemaakt op 01-07-2023. Om rekening te houden met onverwachte situaties, wordt door Flevo Zon als deadline 01-06-2023 gehanteerd.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

Bekendheid en betrokkenheid creëren van de cliëntenraad
Geplande uitvoerdatum: 11-04-2024
Meer info delen in de nieuwsbrieven over vertrouwenspersoon en klachten etc.
Geplande uitvoerdatum: 25-04-2024
Vertrouwenspersoon en klachtenreglement: Eens per kwartaal een e-mail versturen met informatie over deze onderwerpen. Dit vastzetten in onze maand-/jaarplanning.
Geplande uitvoerdatum: 01-05-2024
Wijzigingen: Bespreken met leidinggevend en zorgcoördinatoren dat tussentijds wordt gemaild bij wijzigingen in het kwaliteits-/zorgproces.
Geplande uitvoerdatum: 01-05-2024
kennis rondom ASS en GGZ verhogen
Geplande uitvoerdatum: 03-05-2024
Het goed neerzetten van de cliëntenraad vraagt aandacht, waar het komende jaar verder op zal worden gericht. Dit zal ook buiten de bijeenkomsten worden voortgezet door bij externe partijen informatie te blijven inwinnen.
Geplande uitvoerdatum: 16-05-2024
Missie en visie. De missie en visie is rond en zal gericht worden uitgedragen en geïmplementeerd in 2024
Geplande uitvoerdatum: 23-05-2024
Bereikbaarheid moet goed zijn. We gaan deze in 2024 verhogen. Mede door bijvoorbeeld telefoons aan keykoords waardoor ze bij iemand aanwezig zijn.
Geplande uitvoerdatum: 01-06-2024
Caren implementeren en mogelijk een app voor betere communicatie ouders.
Geplande uitvoerdatum: 01-06-2024
Bereikbaarheid: Telefoon met keykoord inzetten.
Geplande uitvoerdatum: 01-06-2024
Functiehuis aanpassen en integreren
Geplande uitvoerdatum: 29-06-2024
Nieuwe norm '3.2.7 Werkoverleg en zeggenschap zorgverleners' is toegevoegd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 57 van 22-03-20224.
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2024

Kennis en kunde rondom agressie herhalen

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2024

Lage respons: De vragenlijst voor het cliënttevredenheidsonderzoek versimpelen.

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2024

Meer momenten van reflectie, en casuïstiek besprekingen

Geplande uitvoerdatum: 04-09-2024

Functiehuis aanpassen

Geplande uitvoerdatum: 25-09-2024

Clienttevredenheidsonderzoek versimpelen waardoor cliënten het minder ingewikkeld vinden en de respons verhoogd

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2024

In jaarverslag 2023 schrijft u over het treffen van maatregelen om het aantal agressie incidenten te verminderen: 'Agressie: In 2024 zullen we meer kennis en kunde voor agressie verwerven. Daarnaast wordt er meer ingezet op het inzetten van een gedragswetenschapper. Tevens vindt er een verhoging plaats van momenten ter reflectie en intervisie. Ook het aantal casuïstiek besprekingen zal toenemen. In 2024 zal er wat betreft kennis van ASS en GGZ ook vanuit Flevo Zon worden gefaciliteerd. Door een verhoging van kennis en meer momenten van dialoog hopen we preventiever te werk te gaan om het aantal incidenten rondom agressie omlaag te brengen'. Reflecteer in jaarverslag 2024 over deze genomen maatregelen en het resultaat.

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2025

Audit Begeleiding in combinatie met audit Wonen op Hondsdraf 60. Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma) Audit

Geplande uitvoerdatum: 09-02-2025

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

Schrijf uw jaarverslag over 2024 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2025

Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 29-02-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 24-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Toelichting: Dit onderdeel vormt nog een actiepunt.

3 maandelijks evaluaties jeugd dagbesteding

Geplande uitvoerdatum: 22-02-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 25-03-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2023 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. Aanvullen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 02-04-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 02-04-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2023 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. Aanvullen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 25-04-2024

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 24-04-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

Conclusies m.b.t. de actielijstConclusies:

- De meeste acties zijn afgerond van het jaar 2023. In 2024 zijn er iets minder acties uitgezet om het ook haalbaar te houden. Desondanks zijn het belangrijke acties welke ook impact hebben.
- De actielijst wordt volgens een PDCA gemonitord en bijgehouden. Hiermee zorgen we voor een verhoging van kwaliteit. We gaan ze allemaal uitvoeren.

Aanpassing:

- Minder actiepunten, maar wel belangrijke acties.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Meerjarenplan:

- *Binnen nu en vijf jaar zijn alle medewerkers binnen Flevo Zon in staat om op een lerende manier te werken door bewust te zijn van hun competenties en daarin eigenaarschap nemen.*

Binnen nu en vijf jaren staat Flevo Zon bekend als een lerende organisatie. Een lerende organisatie is een organisatie die bewust gericht is op het vergroten en met elkaar verbinden van het lerend vermogen van medewerkers, ook wel inzet van kennis en kunde, als team en de organisatie als geheel. De medewerkers worden aldoo gestimuleerd tot ontwikkeling. Doormiddel van ontwikkeling raakt de medewerker zich bewust van zijn/haar competenties en waarin groeimogelijkheden liggen. Vanuit groei in competenties wordt gekomen tot een vergroting in eigenaarschap over de eigen loopbaan en tevens over de eigen taken en verantwoordelijkheden. Zowel individueel als gezamenlijk als team wordt tot groei gekomen, waarmee de zelfstandigheid per team en de kwaliteit als organisatie wordt verhoogd.

- *Binnen nu en vijf jaar werkt Flevo Zon met een methodiek gericht op zelfstandigheid, waardoor maatschappelijke participatie wordt verhoogd.*

In de komende vijf jaren zal Flevo Zon zich richten op de uitwerking en implementatie van een methodiek, waarin zelfstandigheid en maatschappelijke participatie centraal staan. Flevo Zon komt vanaf dat moment bekend te staan als organisatie waar maatschappelijke participatie aldoo wordt gestimuleerd. Met iedere cliënt wordt binnen Flevo Zon toegewerkt naar groei en ontwikkeling, waarna de overstap naar gedeeltelijke of volledige terugkeer binnen de maatschappij wordt gemaakt. Deze gedeeltelijke of volledige terugkeer sluit te allen tijde aan bij de mogelijkheden van de cliënt. Er wordt gericht op diens krachten en mogelijkheden, van waaruit een passende terugkeer binnen de maatschappij wordt vormgegeven.

- *Binnen nu en vijf jaar staan de onderwerpen gezondheid en participatie centraal in onze manier van werken zowel intern in onze processen en werkvormen als extern als onderscheidende factor.*

In de komende vijf jaren zal Flevo Zon de elementen gezondheid en participatie verweven in de wijze van werken, waarmee Flevo Zon zich zal onderscheiden van concurrenten. Flevo Zon gelooft dat gezond leven, zowel fysiek als mentaal, kan bijdragen aan het behalen van zorgdoelen en aan een prettiger leven. Door bewust om te gaan met het onderwerp positieve gezondheid, ligt de focus niet enkel op iemand zijn beperking, maar juist ook in mogelijkheden en veerkracht om betekenisvol in het leven te staan. Flevo Zon denkt graag in mogelijkheden en talenten en niet in beperkingen.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Doelstellingen voor het komende jaar

Doel 1: In het eerste kwartaal 2024 heeft Flevo Zon een werkwijze opgesteld waarin een lerende manier van werken centraal staat. In 2024 vindt implementatie van deze werkwijze plaats.

Doel 2: In het eerste kwartaal 2024 heeft Flevo Zon een methodiek opgesteld gericht op zelfstandigheid, waardoor maatschappelijke participatie wordt verhoogd. In 2024 vindt implementatie van deze werkwijze plaats.

Doel 3: Eind 2024 is Flevo Zon een organisatie welke onderscheidend is op het gebied positieve gezondheid. Wij geloven in mogelijkheden en niet beperkingen. Door zowel mentaal als fysiek gezond in het leven te staan kunnen medewerkers en cliënten in hun kracht gezet worden en daarmee bijdragen aan een prettiger leven.

Doel 1: Een lerende organisatie

De aanpak is het lerend organiseren. Geef de medewerkers een beeld van de verandering, laat hen het ervaren en bied hun de mogelijkheid om mee te denken in co-creatie zodat zij zich betrokken voelen in het proces en samen betekenis maken. Mensen leren in de praktijk en door middel van ervaringen. Maak de prestatie zichtbaar en vier successen als team. De prestatie bevestigt gedrag waardoor de medewerkers het beter onthouden en zich medeverantwoordelijk voelen. Dit maakt collectieve gedragsverandering mogelijk voor Flevo Zon. Binnen het lerend veranderen zullen medewerkers een zeer belangrijke rol krijgen in het beslissingsproces.

De organisatie zal bijdragen aan een proactieve omgeving waarin samenwerken en communicatie centraal staan. De medewerkers zullen ruimte en autonomie krijgen om eigen ideeën in te brengen en uit te voeren. Hiermee worden zij medeverantwoordelijk voor het proces. Management zal voor de uitdaging komen te staan om de medewerkers autonomie te geven binnen het geheel van de identiteit van de organisatie. Management zal medewerkers in hun kracht gaan zetten door hen te vertrouwen en condities te creëren waarin de professional gezamenlijk kan co-creëren. Management is ondersteunend aan de werkvloer maar zorgt ervoor dat de waarden en normen van de organisatie als geheel worden aangehouden.

De medewerkers zullen meer betekenis krijgen en creëren om Flevo Zon vooruit te brengen. Zij staan dicht bij de klant. Mede hierdoor zullen zij zich betrokken en gemotiveerd voelen om de verantwoordelijkheden binnen het bestaande proces te dragen, te onderhouden en te verbeteren.

De uitdaging is condities te creëren waarbij eenieder ruimte en mogelijkheden heeft om mee te denken. Tegelijkertijd te begrenzen met een duidelijk beeld van waar onze organisatie voor staat en waar naartoe wordt gegaan.

Doel 2: Methodiek

Flevo Zon is een dynamische organisatie welke begeleiding en behandeling biedt aan verschillende doelgroepen. Dit is een kracht vanuit Flevo Zon. Flevo Zon denkt te allen tijde in mogelijkheden en bekijkt of en hoe de cliënt geholpen kan worden. Indien Flevo Zon niet passend is, wordt gekeken naar een partner in de zorg. Om tot een verhoging in kwaliteit en efficiëntie in begeleiding te komen, wordt een methodiek geïmplementeerd. Waar op dit moment met name op zichzelf staande kleine interventies en methodieken worden ingezet, zal daarnaast een overkoepelende methodiek worden geïmplementeerd. Hierbij wordt op dit moment gekeken naar het 8-fasenmodel. Deze wordt gepresenteerd aan verschillende partijen binnen de organisatie, zoals het MT, de Raad van Advies en aan in dit geval Wonen Flevo ZON B.V. Wanneer eenieder enthousiast is, worden de trainingsdagen ingepland en zal de implementatie daadwerkelijk in gang worden gezet.

Het 8-fasenmodel is een planmatige methode waarmee cliënten in de maatschappelijke zorg worden begeleid. De eigen kracht van de cliënt staat hierin centraal. Op organisatieniveau biedt dit model meer structuur en samenhang in de begeleiding en tevens een meer doelgerichte werkwijze. In deze methode is het mogelijk om de zelfstandigheid aansluitend bij de mogelijkheden van de cliënt te verhogen, waardoor tevens maatschappelijke participatie wordt verhoogd.

Doel 3: Positieve gezondheid

In de komende vijf jaren wil Flevo Zon zich als organisatie onderscheiden in de onderwerpen gezondheid en participatie. Flevo Zon gelooft dat gezond leven zowel fysiek als mentaal bij kan dragen aan het behalen van doelen en prettiger bestaan. Door bewust om te gaan met het onderwerp positieve gezondheid, ligt de focus niet enkel op iemand zijn beperking maar juist op diens mogelijkheden en veerkracht om betekenisvol in het leven te staan. Flevo Zon denkt in mogelijkheden en talenten en niet in beperkingen. Positieve gezondheid is een benadering waarbij niet de beperking maar een betekenisvol leven centraal staat. De nadruk ligt op eigen regie, veerkracht en op het aanpassingsvermogen van de mens. Deze onderwerpen sluiten naadloos aan bij Flevo Zon en waar naartoe wordt gewerkt op basis van de missie en visie.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

9.3 Plan van aanpak

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

Plan van aanpak

Een lerende manier van werken: Flevo Zon richt zich in 2024 op een lerende manier van werken. Het is van belang om de medewerkers te betrekken in dit proces. Alleen samen kunnen we gedragsverandering creëren. De eerste stap is dan ook om de teams te betrekken bij het vormen van een beeld van een lerende organisatie en hoe we dit gezamenlijk gaan bereiken. Allereerst gaan de leidinggevenden van Flevo Zon samen een plan van aanpak creëren. Een volgende stap is dit presenteren aan de teams en hen meenemen in hoe Flevo Zon dit kan implementeren. Hieruit zal een definitief plan van aanpak volgend die gevolgd gaat worden.

Een passende methodiek inzetten: Begin februari is er een werksessie ingepland met alle leidinggevenden van de afdeling wonen en dagbesteding volwassenen. De inrichting van onze fases wordt krachtgericht gevormd. Op 19 en 20 maart wordt het team getraind en in april volgt er een reflectie sessie met het team. Naast de leidinggevenden zal een coach op de werkvloer mee helpen bij het implementeren van deze methodiek. Het zal bijdragen aan een manier van werken waarbij eigen kracht van de client centraal staat. Dit zal in alles te merken zijn binnen de structuur van de organisatie.

Positieve gezondheid: In de komende vijf jaren wil Flevo Zon zich als organisatie onderscheiden in de onderwerpen gezondheid en participatie. Er zal één concept komen van waaruit gewerkt wordt binnen iedere afdeling. Het concept maakt Flevo Zon uniek: voeding, beweging, mindset – aansluitend bij eenieder zijn/haar niveau. Dit concept bestaat uit een aantal basiselementen, welke toepasbaar zijn op iedere doelgroep/cliënt en tevens op iedere afdeling. Zo wordt één lijn gecreëerd binnen de organisatie. Allereerst gaan de leidinggevenden van Flevo Zon samen een plan van aanpak creëren. Een volgende stap is dit presenteren aan de teams en hen meenemen in hoe Flevo Zon dit kan implementeren. Hieruit zal een definitief plan van aanpak volgend die gevolgd gaat worden.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

Overzicht van bijlagen

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

- | | |
|------------|---|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• Cliënttevredenheidsonderzoek format - Flevo Zon |
|------------|---|