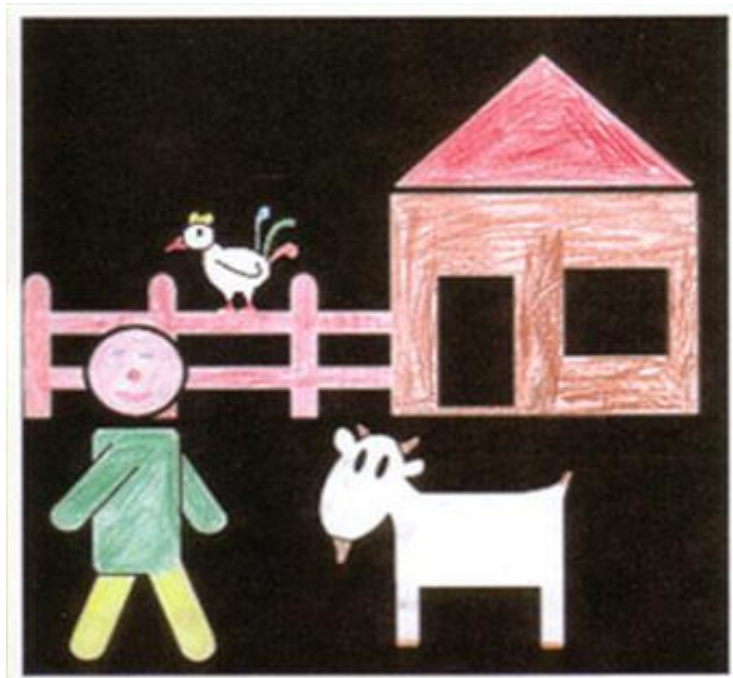


5.73 Kwaliteitsjaarverslag 2022



De Hosvazze

zorg- en speelboerderij

een plek waar iedereen zichzelf mag
zijn

Inhoudsopgave

1. Voorwoord

2. Algemeen verslag

3. Raad van Advies

4. Deelnemers

Cliëntenraad
Tevredenheid
Kerncijfers

5. Het team van De Hosvazze

Scholing en ontwikkeling

6. Kwaliteit van zorg

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017
HKZ

7. Financiën en resultaat

1. Voorwoord

Bij zorgboerderij De Hosvazze bieden we zinvolle dagbesteding in de beschermde en veilige omgeving van de zorgboerderij en in de thuisomgeving van de deelnemer. De dagbesteding wordt geboden aan mensen met een verstandelijke beperking, een vorm van autisme, ADHD en/of een lichamelijke beperking. Hierbij staan de mogelijkheden van de cliënt en persoonlijke ontwikkeling centraal.

Door maatwerkondersteuning komen we tot een passend zorgaanbod. Hierbij wordt uitgegaan van een aantal uitgangspunten zoals het vrijwillige karakter van de arbeidsgerichte dagbesteding, activiteiten worden aangepast aan het niveau van de deelnemer en het streven om het welbevinden van de deelnemer te verbeteren.

De Governance Code Zorg 2022, de HKZ 118 Norm (gehandicaptenzorg) en het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 liggen ten grondslag aan de ondersteuning die wordt geboden door zorgboerderij De Hosvazze. In het steeds veranderende (jeugd)zorglandschap willen wij een stabiele basis creëren van waaruit kwalitatief hoogwaardige ondersteuning wordt geboden aan de deelnemers.

Bij De Hosvazze streven we naar een continue verbetercyclus, zowel op individueel, team- als organisatieniveau. Dit kwaliteitsverslag beschrijft hoe we hier invulling aan geven.

Namens de Raad van Bestuur,

Melanie Rooze - de Regt
Lid Raad van Bestuur

2. Algemeen verslag

Zorgboerderij De Hosvazze biedt al 13 jaar ondersteuning in de vorm van dagbesteding en thuisbegeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking, ontwikkelingsachterstand, gedragsproblematiek of ASS. Verspreid over zes dagen per week bezoeken 80 deelnemers de zorgboerderij.

In 2022 heeft De Hosvazze een aantal grote stappen gezet in de professionalisering van de organisatie. Om de administratieve lasten van de medewerkers te verlichten is de projectgroep dossiervoering gestart om de cliëntdossiers onder handen te nemen. Alle gegevens en documenten zijn gedigitaliseerd en de papieren dossiers zijn gearhiveerd. Omdat de huidige systemen niet alle gewenste functionaliteiten bevatten werd alsnog met meerdere systemen gewerkt (één systeem voor de financiële administratie, één systeem voor rapportage en één systeem voor documentatie). Ter vereenvoudiging van het werk zijn gesprekken geweest met andere softwareleveranciers en is besloten in 2023 over te stappen naar Zilliz. Door de overstap naar Zilliz zullen alle administratieve werkzaamheden in één systeem uitgevoerd kunnen worden.

Naast de projectgroep dossiervoering is de projectgroep medicatie gestart. De projectgroep medicatie heeft zich gericht op het verbeterpunt van de externe audit, te weten het medicatiebeleid. Er is een aandachtsfunctionaris medicatie aangesteld en het beleid is herzien.

In januari is de samenwerking met gedragsdeskundige Babette Korevaar van start gegaan. Zij ondersteunt de zorgcoaches en persoonlijk begeleiders in het opstellen van het ondersteuningsplan. Daarnaast helpt de gedragsdeskundige ons om hulpvragen en gedrag te begrijpen en geeft handvatten hoe daarmee om te gaan.

Om de kwaliteit van de begeleiding te verbeteren is, in overleg met de medewerkers, een coördinator aangesteld voor de zaterdag. Door de coördinator is een draaiboek opgesteld met de dagroutine en de coördinator bereidt wekelijks de planning, groepsindeling en activiteiten voor. Uit evaluatiegesprekken is gebleken dat deelnemers en medewerkers hierdoor meer rust ervaren op de groep. De nieuwe activiteitencommissie ondersteunt de coördinator bij het organiseren van activiteiten zoals het paasontbijt, de sinterklaasviering en thema werkjes.

Naast alle organisatorische en procesmatige veranderingen en verbeteringen zijn de buitenruimten van De Hosvazze onder handen genomen, is de nieuwe voortuin/entree aangelegd, zijn de nieuwe speeltoestellen geplaatst in het speelbos en hebben we samen met alle collega genoten tijdens het jaarlijkse teamuitje. Ook zijn er gesprekken gevoerd met de gemeente Borsele om het productenaanbod van De Hosvazze uit te breiden met indicatieloze dagbesteding in de schoolvakanties. Onze stagiair van het CIOS zal dit plan in 2023 verder uitwerken als onderdeel van zijn afstudeerstage.

In 2022 is ook het contractmanagement met onze opdrachtgever geïntensiveerd. Dit heeft geleid tot een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met 's Heeren Loo. Daarnaast hebben wij goede gesprekken gevoerd met gemeenten, Zuidwester en Juvent. Dit heeft zichtbaar een positief effect gehad op de toestroom van nieuwe deelnemers vanuit deze opdrachtgevers. Naar aanleiding van de gesprekken is besloten in 2023 de mogelijkheden voor WLZ-contractering te verkennen.

3. Raad van Advies

De Raad van Bestuur van De Hosvazze wordt geadviseerd door de Adviesraad. De Adviesraad is in 2022 zes keer bijeengekomen. Belangrijke onderwerpen van het gesprek waren de financiële gezondheid van de organisatie, omvorming van de organisatie tot een B.V., audits, digitalisering van de organisatie, het personeelsbeleid en de werkdruk. Daarnaast was er voldoende ruimte om de dagelijkse gang van zaken rond de ondersteuning van De Hosvazze te bespreken.

De Raad van Bestuur van De Hosvazze is bij vier van de zes bijeenkomsten aanwezig geweest. Met de Adviesraad is er transparante en open communicatie, die zeer op prijs wordt gesteld. De Raad van Bestuur waardeert de grote betrokkenheid en participatie van de leden van de Adviesraad en hun bijdrage aan de ontwikkeling van de kwaliteit van ondersteuning en zorg.

In maart 2022 hebben we afscheid genomen van Dhr. J. Heshof als lid van de Raad van Advies. Zijn taken zijn overgenomen door de zittende leden. Binnen het eigen netwerk wordt gezocht naar opvolging van Dhr. Heshof.

‘Als Raad van Advies kijken we terug op een goed jaar voor De Hosvazze. In 2022 is met een team van bekwame zorgprofessionals dagbesteding en thuisbegeleiding geboden op een kwalitatief hoog niveau aan een diverse en groeiende groep deelnemers. Altijd is de deelnemer centraal blijven staan in de dienstverlening. Vanuit een heldere missie en gedragen visie is een belangrijke bijdrage geleverd aan de dagbesteding en thuisbegeleiding van jeugd en (jong)volwassenen in Zeeland.

Binnen onze mogelijkheden willen wij als Raad van Advies graag ondersteuning blijven bieden in het verantwoord nemen van beleidsbeslissingen.’ - D. J. Quist - van Zanten, voorzitter Raad van Advies

4. Deelnemers

Cliëntenraad

Wegens omstandigheden van de leden van de cliëntenraad (CR) van De Hosvazze is de CR sinds 2018 niet langer actief. Periodiek wordt de oproep voor nieuwe leden gedeeld met deelnemers, ouders en verzorgers van deelnemers en andere belanghebbenden via de Hosvazze krabbel, mail en sociale media. Tot op heden heeft dit echter niet geleid tot nieuwe leden van de cliëntenraad. In 2023 gaan wij onverminderd door met het werven van nieuwe leden om de cliëntenraad weer actief en op sterkte te krijgen.

Tevredenheid

Bij De Hosvazze vinden we het erg belangrijk om de tevredenheid van de deelnemers en ouders/verzorgers van deelnemers te meten. Dit doen wij jaarlijks via het cliënttevredenheidsonderzoek en tijdens het eindevaluatiegesprek aan het einde van de indicatie. Uit de tevredenheidsmeting kwam het volgende naar voren:

Aandachtsgebied	Waardering door deelnemers		Waardering door ouders	
	2022	2021	2022	2021
Activiteiten	81% leuk 15% gaat wel 4% niet leuk	59% leuk 8% gaat wel 33% niet leuk	7,88	8,20
Begeleiding	88% leuk 12% gaat wel	59% leuk 33% gaat wel 8% niet leuk	8,25	8,60
Vervoer	62% leuk 15% gaat wel 4% niet leuk 19% n.v.t.	25% leuk 17% gaat wel 33% niet leuk 25% n.v.t.	8,80	8,50

Deelnemers hebben hun waardering uitgesproken over de afwisseling van de activiteiten en de vriendelijke begeleiding. Daarnaast wordt het erg gewaardeerd dat deelnemers zichzelf kunnen en mogen zijn op De Hosvazze. Dit toont aan dat onze visie uitgedragen wordt en voelbaar is in onze zorgverlening. Er zijn ook tips meegegeven. Bijvoorbeeld over de wens van ouders om mee te kunnen lezen in de rapportage en regelmatig foto's van activiteiten te ontvangen, de drukte op de zorgboerderij en de rolstoeltoegankelijkheid van de buitenruimten. Deze verbeterpunten zijn meegenomen in het jaarplan van 2023.

Kerncijfers

Aantal cliënten	2022	2021
Thuisbegeleiding	5	3
Dagbesteding	86	81
ZIN (<i>zorg in natura</i>)	43	43
PGB	13	12
WMO	0	1
Via onderaanneming	30	25
TOTAAL	91	84

5. Het team van De Hosvazze

Het gedreven en professionele team van De Hosvazze bestond in 2022 uit Arjan en Melanie Rooze (Raad van Bestuur) en daarnaast 12 medewerkers. Gedurende het jaar wordt De Hosvazze ondersteund door verschillende stagiaires die een MBO-3 of MBO-4 opleiding volgen. In 2022 zijn 3 nieuwe medewerkers gestart, daarnaast hebben we afscheid genomen van 1 medewerker.

Alle medewerkers zijn maandelijks aanwezig tijdens het teamoverleg om organisatorische en zorginhoudelijke zaken met elkaar te bespreken. Ook hebben alle medewerkers een functioneringsgesprek gevoerd met de Raad van Bestuur. De uitkomsten van de functioneringsgesprekken komen overeen met de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Duidelijk kwam naar voren dat het werken met de deelnemers en de werkomgeving wordt gewaardeerd door de collega's, daarnaast ervaren zij veel vrijheid en inspraak in het organiseren van activiteiten en vormgeven van de begeleiding. Het opleiden van onze medewerkers behoeft aandacht, evenals de communicatie vanuit het managementteam. Hiermee gaan we in 2023 aan de slag!

Scholing en ontwikkeling

Het is belangrijk om continu te werken aan het ontwikkelen van kennis en competenties. Daarom werkt De Hosvazze met een opleidingsplan. Jaarlijks worden trainingen gevolgd op het gebied van medicatie, stagebegeleiding en bedrijfshulpverlening/EHBO.

In 2023 breiden we het opleidingsplan verder uit waarbij medewerkers naast eerdere genoemde thema's bijscholingen zullen volgen over:

- Opfriscursus meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Grensoverschrijdend gedrag en omgaan met agressie
- Het herkennen van en omgaan met LVB
- Gericht en SMART formuleren van rapportages

Tevredenheid

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers tevreden zijn over het werk, de werksituatie en de organisatie als geheel. Om dit te meten voeren wij jaarlijks het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. Uit de tevredenheidsmeting kwam het volgende naar voren:

Aandachtsgebied	Waardering door medewerkers	
	2022	2021
Werkplezier	6,9	7,3
Ontwikkeling en opleiding	5,8	7,0
Management en organisatie	5,1	-
Samenwerking en werksfeer	7,3	7,8
Algemeen	5,6	-

Per aandachtsgebied zijn een aantal vragen gesteld en is een gemiddelde beoordeling berekend. Zie de tabel voor de gemiddelde waardering. Hieruit is af te leiden dat het werkplezier, de samenwerking en de werksfeer worden gewaardeerd door de medewerkers. De ontwikkeling en opleiding, algemene zaken en management en organisatie behoeven aandacht en verbetering.

In lijn met de recente organisatorische ontwikkelingen is de medewerkertevredenheid gedaald in 2022. De algemene waardering is 6,3 (2021 7,3). Dit is een zorgelijke ontwikkeling. Om de norm van 8,0 in 2023 te behalen is verbetering noodzakelijk.

6. Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

Op De Hosvazze zijn we voortdurend bezig met de kwaliteit van de begeleiding. Daarbij kijken we ook naar de veiligheid op de zorgboerderij voor deelnemers en medewerkers.

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017

Het Zorginstituut Nederland heeft het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 opgenomen in het register voor kwaliteitsstandaarden. Het kader geldt voor aanbieders van zorg die vallen onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De Hosvazze biedt onder andere dit soort zorg.

Het kader bevat vier bouwstenen. De eerste bouwsteen heeft betrekking op het zorgproces rond de individuele cliënt. De tweede bouwsteen staat voor de cliëntervaringen, de derde voor zelfreflectie in teams. De informatie uit de drie eerste bouwstenen komt samen in de vierde bouwsteen: het kwaliteitsrapport. De Hosvazze biedt WLZ-zorg van minder dan vier dagen per week, waarmee een apart kwaliteitsrapport niet is vereist. Wij geven echter wel graag inzage in hoe wij vorm geven aan de eerste drie bouwstenen.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele cliënt

Bij De Hosvazze hebben we de visie dat iedereen vaardigheden en competenties kan ontwikkelen en op zijn manier invulling kan geven aan een zinvol leven, al dan niet met een steuntje in de rug. De ondersteuning sluit zo veel mogelijk aan bij de belevingswereld en het niveau van de deelnemer. De begeleiders passen hun begeleidingsstijl aan bij wat op dat moment nodig is om de deelnemer te stimuleren en motiveren om de volgende stap te zetten in zijn eigen groei en ontwikkeling.

Voor aanvang van de dagbesteding wordt het intakegesprek met de deelnemers en wettelijk vertegenwoordiger(s) ingepland. Tijdens dit gesprek vragen we naar de reden waarom ze voor De Hosvazze hebben gekozen, wat de deelnemer wil leren op De Hosvazze en hoe de begeleiders daarin kunnen ondersteunen. Op basis van het intakegesprek en de indicatie wordt het persoonlijk ondersteuningsplan opgesteld met daarin de leerdoelen van de deelnemer. De voortgang van de leerdoelen wordt ieder half jaar geëvalueerd. Naast het ondersteuningsplan heeft iedere deelnemer een individuele risico-inventarisatie (PRI) om mogelijke risico's op cliëntniveau in te schatten.

Alle medewerkers van De Hosvazze streven naar tevreden deelnemers die zich vrij en veilig voelen om in gesprek te gaan als de ondersteuning niet naar wens verloopt. Ons uitgangspunt is dan ook dat klachten en problemen worden besproken en opgelost daar waar ze zijn ontstaan. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, kan de deelnemer de klacht ook bespreken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon. In 2022 zijn er geen klachten ingediend.

Ook het bespreken van incidenten en afwijkingen houden we laagdrempelig. Ieder (bijna) incident wordt gemeld bij de MIC-commissie. De meldingen worden onderzocht door de MIC-commissie, die waar nodig wordt bijgestaan door externe deskundigen. In het teamoverleg worden verbeterpunten naar aanleiding van MIC- of MIM-meldingen besproken.

In 2022 heeft De Hosvazze te maken gehad met een aantal incidenten waarbij medewerkers en/of deelnemers betrokken waren. De meldingen (34 MIC-meldingen en 6 MIM-meldingen) zijn adequaat afgehandeld door de betrokken medewerkers en lopende 2022 is er een zichtbare verbetering.

gemaakt in de opvolging en rapportage van de nazorg. Ter reductie van het aantal meldingen gaat De Hosvazze in 2023 aan de slag met de verbeterpunten:

- Training omgaan met agressie
- Verbeteren terreinonderhoud en opruimwerkzaamheden ter valpreventie
- Protocol wat te doen bij weglopen van een deelnemer onder de aandacht brengen

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

De ervaringen van de deelnemers en wettelijk vertegenwoordiger(s) worden jaarlijks uitgevraagd in het cliënttevredenheidsonderzoek. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een vragenlijst die is opgesteld door het Trimbos Instituut. Daarnaast worden de ervaringen kort besproken tijdens evaluatiemomenten. Onderzoek naar de ervaringen van onze deelnemers vinden wij een belangrijk onderdeel van onze zorgverlening.

De algemene waardering van de deelnemers is 8,9. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van 2021 (6,4). Dit is een zeer mooie ontwikkeling die we mogen vieren. De algemene waardering van de ouders laat een lichte daling zien (8,3 t.o.v. 8,4) maar blijft ruim boven de norm (8,0).

Op basis van de gegeven antwoorden kunnen we concluderen dat de drie sterkste punten van De Hosvazze zijn:

1. Het team van begeleiders en de aanwezige kennis
2. Het afwisselende aanbod van activiteiten
3. De vrijheid om jezelf te kunnen en mogen zijn en te leren in een omgeving zonder druk.

Op basis van de gegeven antwoorden komen ook een aantal duidelijk aandachtspunten naar voren:

1. Communicatie richting ouders m.b.t. dagelijkse activiteiten
2. Onderhoud, hygiëne en toegankelijkheid van de faciliteiten (o.a. rolstoeltoegankelijkheid)
3. Communicatie richting ouders m.b.t. planning en saldo van dagdelen (afmelden en vakanties)

Voor De Hosvazze geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg zijn ook richtlijnen geformuleerd hoe deelnemers betrokken kunnen worden bij de uitvoering van het kwaliteitskader. We willen deelnemers en vertegenwoordigers van deelnemers betrekken bij de ontwikkelingen in de organisatie en de vraagstukken die daar spelen. We vinden het belangrijk hun mening te horen en zaken bespreekbaar te maken. Hiervoor is ruimte binnen de cliëntenraad van De Hosvazze.

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in zorgteams

De kwaliteit van de ondersteuning van de deelnemers hangt in grote mate af van de deskundigheid van de medewerkers van De Hosvazze. Alle medewerkers moeten daarom voldoen aan de door ons vastgestelde kwaliteits- en opleidingseisen. Door regelmatige bijscholingen wordt de kennis en vaardigheden van medewerkers op peil gehouden.

Tijdens het maandelijkse teamoverleg reflecteert het zorgteam op eigen handelen, de (zorg)processen en de organisatie van De Hosvazze. De vergaderingen zijn vooral gericht op de dagelijkse praktijk.

Daarnaast vindt maandelijks de intervisiebijeenkomst plaats onder begeleiding van de zorgcoach waarin wordt gewerkt aan de persoonlijke ontwikkelingsdoelen van de begeleiders. We creëren een veilig klimaat zodat iedereen de ruimte heeft om aan het woord te komen en zijn of haar vraagstukken te delen.

Bouwsteen 4: Het kwaliteitsrapport

In het kwaliteitsjaarverslag is de Raad van Bestuur transparant over de kwaliteit van de ondersteuning die De Hosvazze levert. De externe beoordeling (audit) vindt één keer per jaar plaats en wordt afgesloten met een verslag van bevindingen (auditrapport). Naast de externe beoordeling, waarover meer wordt toegelicht onder het kopje 'HKZ', laten we ook jaarlijks een interne audit uitvoeren. Tijdens de interne audit zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen:

- De inrichting van de cliëntendossiers is niet efficiënt en niet transparant doordat deze op vier verschillende plekken worden bijgehouden.
- De invulvelden op de dagplanning/dagrapportage worden niet benut waardoor de overdracht onvoldoende is. Geadviseerd wordt om te onderzoeken of een digitale overdracht mogelijk is, waardoor het gemakkelijker is de rapportages van de vorige dag te lezen.
- Het medicatiebeleid voldoet niet aan de eisen van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) en behoeft aandacht.

HKZ

In januari 2022 is er een managementwissel geweest bij De Hosvazze. Hierdoor is in 2022 een andere weg ingeslagen dan in 2021 was uitgezet. Het scala aan veranderingen en het tempo waarin dit geschiedde zorgde voor een onderbreking in de continuïteit en samenhang van het kwaliteitsmanagement.

De externe audit voor de 1e controle audit in het kader van de HKZ Gehandicaptenzorg certificering heeft plaatsgevonden in maart 2022 en is uitgevoerd door TÜV Nederland. Op grond van de bevindingen heeft de auditor vastgesteld dat de Hosvazze voldoet aan de auditcriteria en in staat is de kwaliteitsnormen, wet- en regelgeving te borgen in het kwaliteitsmanagementsysteem. Tijdens de externe audit zijn een aantal afwijkingen naar voren gekomen. Per afwijking is een verbeterplan opgesteld en meegenomen in het jaarplan. Tijdens de controle audit is geconstateerd dat de verbeterplannen naar aanleiding van de interne audit goed zijn uitgevoerd en is het kwaliteitscertificaat verlengd.

Tijdens de externe audit zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen:

- De kwaliteitsdoelstellingen moeten SMART geformuleerd worden waardoor toetsing mogelijk wordt.
- Tijdens de interne audit moet meer aandacht zijn voor het auditprogramma en de interne kwaliteitsdoelstellingen.
- De PDCA-cyclus wordt onvoldoende nageleefd. Met name het proces evalueren en bijsturen verdient meer aandacht om de cirkel rond te maken.
- De zorgdossiers voldoen niet aan de professionele standaard. Het verbetertraject is in gang gezet om te voldoen aan de eisen uit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg en JIJ kader.

7. Financiën en resultaat

In 2022 heeft De Hosvazze een positief financieel resultaat behaald. De verwachting is dat deze positieve ontwikkeling zich in 2023 zal voortzetten.

	2022	2021
Bedrijfsopbrengsten		
Opbrengsten zorgprestatie en maatschappelijke ondersteuning	€ 899.044	€ 752.111
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	€ 375.195	€ 397.097
Afschrijving op immateriële activa en materiële vaste activa	€ 46.043	€ 44.613
Overige bedrijfskosten	€ 173.029	€ 181.245
Bedrijfsresultaat	€ 304.777	€ 129.156
Financiële baten en lasten	€ - 22.142	€ - 19.018
RESULTAAT	€ 282.635	€ 110.138