

# Kwaliteitsrapport 2018



**de Berkelhof**  
ZORGBOERDERIJ

## Voorwoord

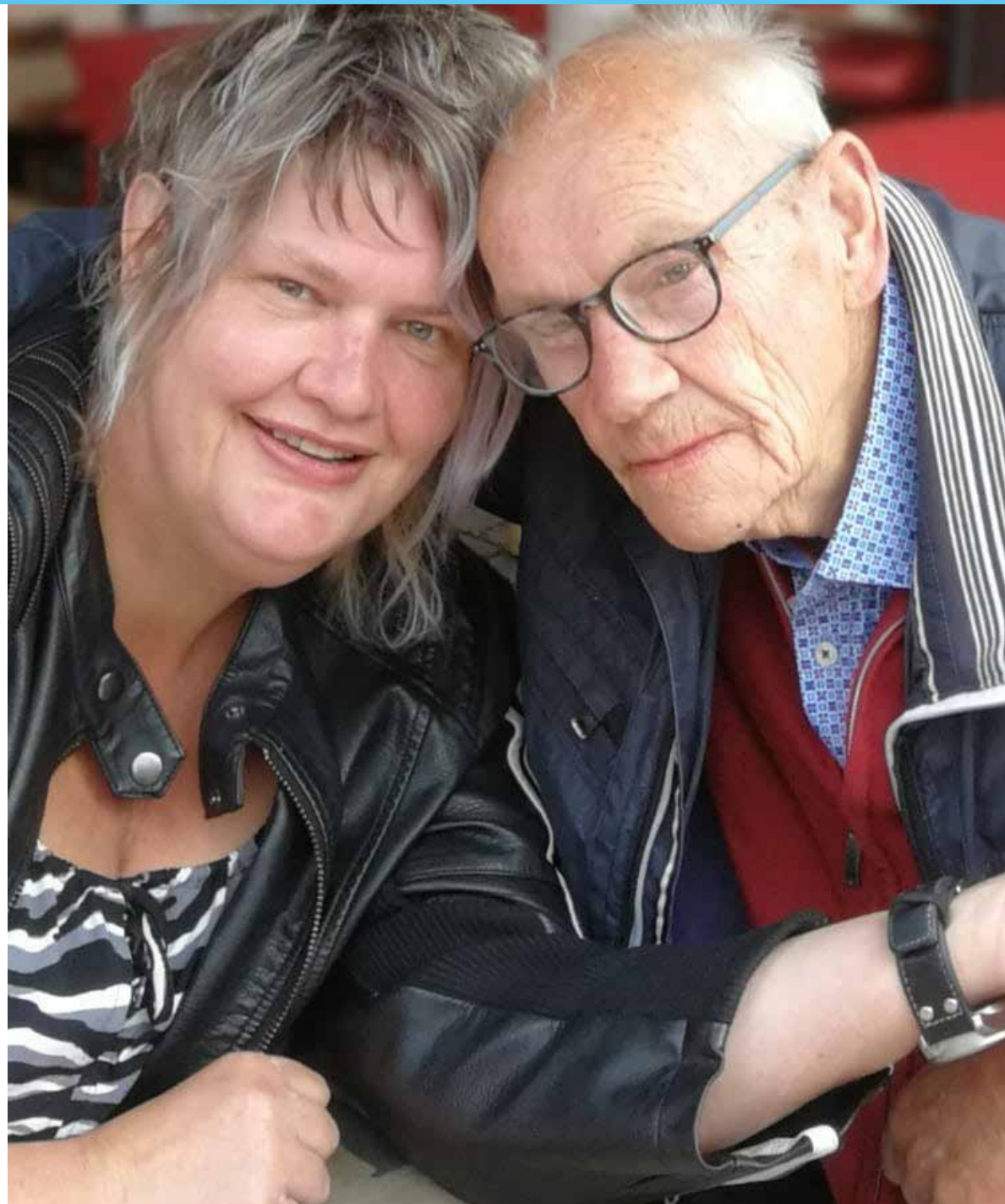
Met dit kwaliteitsrapport kijken we terug op het jaar 2018. Het was een goed jaar. De cliëntbezetting was stabiel en ook onder de personele bezetting was er weinig verandering. Het was een jaar van stabiliteit en we konden eindelijk een keer op adem komen na een best drukke periode. Rust genoeg om structuren aan te pakken en verder te ontwikkelen.

We hebben veel geleerd en veel plezier gehad in het afgelopen jaar.

Veel plezier bij het lezen van dit nieuwe rapport!

Susanne Krisse  
Directeur

Haarlo, maart 2019



- Nieuwe missie/visie van De Berkelhof

### Hoe is het gegaan in 2018?

- Zorgproces/individuele zorg
- Onderzoek: wat vind ik ervan
- Zelfreflectie teams

### De Berkelhof in cijfers

#### Andere ontwikkelingen

- Verbouwing
  - Heropening zintuigentuin
  - Evaluatie meldingen
  - Visitatie
- 
- Kwaliteitsdoelen 2019/vooruitblik op de speerpunten
  - Jaaroverzicht 2018 in beeld

Aan het eind van het rapport komt het jaaroverzicht van 2018.

Wil je meer achtergrondinformatie? Kijk dan op onze website. Daar zijn de uitgebreide versie van het kwaliteitsrapport en het jaarverslag te vinden.

### Nieuwe missie/visie van De Berkelhof

Stichting De Berkelhof biedt wonen en dagbesteding op een boerderijerf voor mensen met een verstandelijke beperking.

De cliëntenraad, medewerkers en bestuurder zijn in 2017 al begonnen met het uitwerken van een nieuwe missie en visie voor De Berkelhof. Dit was een uitgebreid proces waar veel mensen bij betrokken waren, zoals bewoners, deelnemers, medewerkers, ouders en vrijwilligers.

Er werden interviews gehouden en spelletjes gedaan, waarbij vraagstukken rondom onze normen en waarden, richtlijnen en visies duidelijk werden.

Met ondersteuning van externe adviseurs is uiteindelijk de nieuwe missie en visie ontstaan.

## Missie: waar De Berkelhof voor staat:

### Geborgen zorg

- Professionele zorg
- Geborgenheid
- Veilig en waardig leven en werken

## Visie: wat De Berkelhof wil zijn:

### Een plek waar iedereen wordt gezien

- Samen zorgen met verwanten en directe omgeving
- Samen werken met verschillende disciplines
- Nieuwe ontwikkelingen zien en volgen
- Voortdurend leren met elkaar en van elkaar
- De mogelijkheden van het buitenleven nutten
- Overzichtelijke kleinschaligheid



### Zin hebben in het zorgplangesprek.

PLAN

Het zorgplan als middel van eigen regie wordt echt het eigen zorgplan. Deelnemer/bewoner kan zijn verhaal kwijt en wordt op zijn eigen niveau benaderd.

DOEN

Voor en/of na het zorgplangesprek de bewoner/deelnemer interviewen: hoe moet het gesprek verlopen om de bewoner/deelnemer op zijn gemak te stellen?

EVALUATIE

Iedereen heeft de vragenlijst ingevuld, soms met vertegenwoordigers en/of begeleider. Gesprekken verliepen vaak op een heel andere manier: de deelnemer kon bijvoorbeeld laten zien wat hij/zij kan en wil leren op de betreffende locatie in plaats van aan tafel zitten en moeten praten (wat dan niet altijd even goed lukt).

ACTIE

Eigen regie is duidelijker geworden. Ook in kleine dingen. We gaan op deze manier verder!

### Verdere ontwikkelingen rondom het zorgproces:

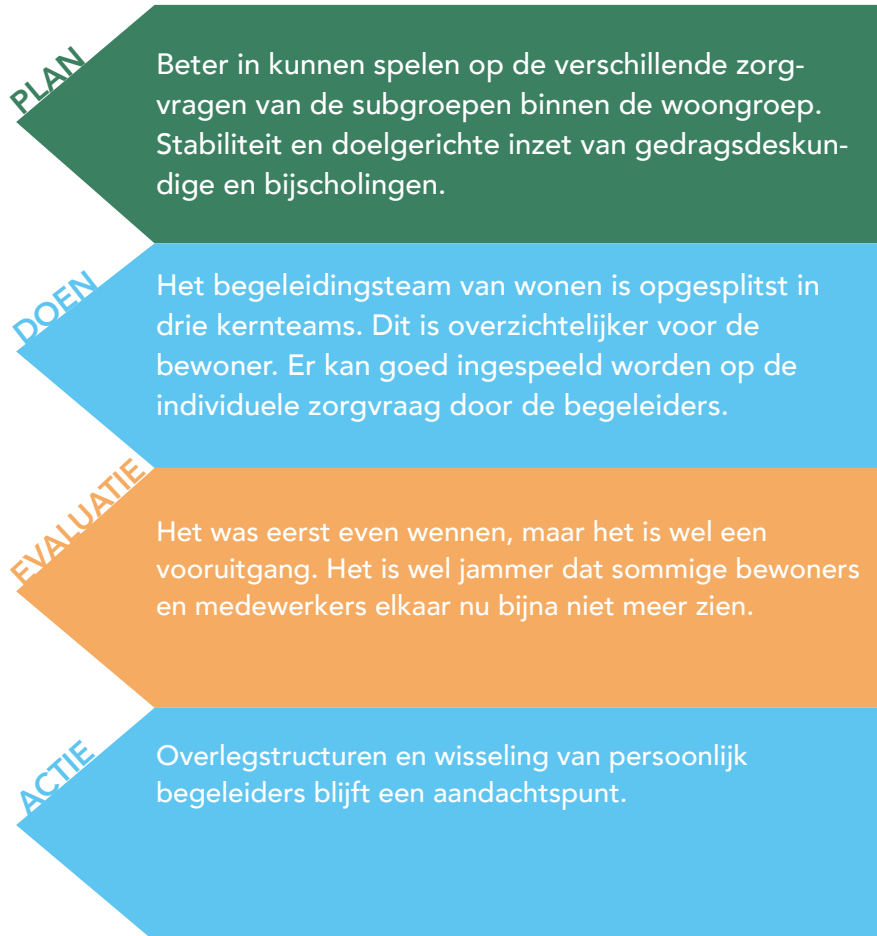
**Uitbreiden communicatie:** De doelgroep van De Berkelhof vraagt een creatieve omgang met communicatie. Het geschreven en gesproken woord is niet altijd de goede weg. Beelden, foto's, maar ook directe belevenissen maken pas echte communicatie, en daarmee eigen regie van de cliënt, mogelijk. Dit onderwerp speelt in alle onderdelen een rol, bijvoorbeeld bij: bewonersvergaderingen, cliëntenraad, zorgplangesprekken, evaluatie doelstellingen en opstellen van week-/dagprogramma.

**Communicatie** met ouders/vertegenwoordigers wordt geïntensiveerd door het structureel inzetten van bepaalde webapplicaties. De manier van rapporteren is behoorlijk veranderd. Er wordt steeds vaker met de cliënt samen gerapporteerd en overlegd wat er geschreven wordt.

**De cliëntenraad** heeft meer stabiliteit ervaren en wordt naast de externe begeleider nauw begeleid door de directeur. Ingewikkelde stukken worden door haar omgezet, zodat deze beter te begrijpen zijn om zodoende medezeggenschap te bevorderen.

**Voorkomen van probleemgedrag:** in 2018 was een belangrijk onderdeel binnen het opleidingsplan van de medewerkers het beter kunnen begrijpen van moeilijk verstaanbaar gedrag, eerste signalen herkennen en daarop in kunnen spelen. Ook verwanten/vertegenwoordigers en vrijwilligers hebben enthousiast deelgenomen aan de kennisavonden die de coördinator zorg wonen rondom het onderwerp 'emotionele ontwikkeling/intellectuele ontwikkeling en de verstandelijk beperkte mens' heeft verzorgd.

### Verder met 'zo ik leef'



### Voorkomen van obesitas/gezonde leefstijl en beweging:

Verantwoord eten begint met bewustwording. Door samenwerking tussen dagbesteding en wonen zijn er eerste stappen gezet rondom ervaren / beleven van gezond eten, koken en bereiden van eigen producten. In 2019 zal dit een speerpunt zijn. Externe expertise wordt bij Stichting Elver ingehuurd. Dit was tot nu toe alleen nog gerealiseerd voor de individuele cliënt.

**Medische verzorging:** samenwerking is geïntensiveerd rondom mondhygiëne/tandzorg en visus. Het is erg prettig dat advies en onderzoek vaak op locatie kunnen worden georganiseerd. Dit sluit goed aan bij onze doelgroep.

**Domotica rondom communicatie:** de inzet is verruimd. Rondom veiligheid (noodknop, GPS bij dwaalgedrag dementie etc.) waren er goede oplossingen. Er is nu een vaste aanbieder die bij elke situatie creatief meedenkt – dit maakt maatwerk mogelijk. Omgaan met communicatiemiddelen als FaceTime en chatten met familie, het sturen van filmpjes en foto's rondom de dagelijkse belevenissen, hulp apps voor dagprogramma's etc. gaat langzaam vooruit. Wel is er nog ruimte om mee te groeien in de technische ontwikkelingen. Op een speelse manier wordt het omgaan met de mogelijkheden geoefend. Er is een tovertafel geïnstalleerd die erg populair is!

**Het doorontwikkelen van eigen regie** was in 2018 bij alle ontwikkelpunten het basisdoel: zorgplan, communicatie, inzet domotica, samenwerking met externe partijen rondom verzorging, gezondheid en voorkomen van moeilijk verstaanbaar gedrag. Het opstellen van groepen die goed te overzien zijn, met duidelijke structuren en daarnaast begeleiders die methodisch werken, resulteert in een omgeving die eigen regie mogelijk maakt.

### Toetsing tevredenheid wonen

PLAN

Er waren veranderingen rondom het begeleidingsschap, met name rondom de verdeling van de persoonlijk begeleiders. Ook is er een regelmatige overlegstructuur voor bewoners gekomen. Is dit echt een verbetering voor de bewoners? We willen dit graag te weten zien te komen!

DOEN

De betrokken bewoners worden doelgericht met een toetsing tevredenheid bevraagd. Bij het samenstellen van de vragen en de opmaak rondom begrijpelijkheid is de cliëntenraad betrokken.

EVALUATIE

Iedereen heeft hieraan meegedaan. Er is een goed beeld ontstaan. De ontwikkeling wordt duidelijk als vooruitgang ervaren. Wel zijn er knelpunten naar voren gekomen.

ACTIE

Een verbeterpunt is het organiseren van activiteiten die groep overstijgend zijn, zodat iedereen elkaar zou kunnen ontmoeten. Hierdoor zien ook de begeleiders de overige bewoners nog met regelmaat, zodat de begeleidingssituatie bij ziekte etc. stabiel blijft.

### Nieuwe groepsindeling:

Alle bewoners waren het er mee eens: 'Ik weet nu waar ik aan toe ben!'

Meer dan 90% was tevreden over de bereikbaarheid en de tijd die de begeleiding individueel voor hen heeft.

Bij de vraag rondom de begeleiding hebben veel van de bewoners (bijna een kwart) beide stellingen aangevinkt:

- Fijn dat er nu een beetje dezelfde begeleiders voor me zijn.
- Jammer, want nu zie ik sommige begeleiders niet meer.

Sommige bewoners en begeleiders kennen elkaar al jaren en hebben een band met elkaar opgebouwd. De nieuwe indeling heeft veranderingen met zich meegebracht. Vooral duidelijkheid. En toch zijn we met z'n allen De Berkelhof: kleinschalig en een plek waar mensen elkaar ontmoeten. Er zijn soms creatieve oplossingen bedacht om deze cultuur te kunnen blijven koesteren. Zoals bezoeken brengen, samen ergens naartoe gaan, of groepsoverschrijdend aanbieden van activiteiten - wat zeker een belangrijk punt is - ook in 2019!

Een ander onderzoek is gehouden onder de vertegenwoordigers van bewoners die met de webapplicatie JOEP. werken (zij kunnen rapportages direct meelesen). Dit is vooral bij de doelgroep matig tot ernstig verstandelijk beperkt het geval. Soms ondervonden sommigen wat technische problemen met de applicatie. Deze is verder ontwikkeld en werkt nu beter. Begeleiders en netwerk hebben geleerd de mogelijkheden meer te benutten.

Lang niet iedereen maakt gebruik van de mogelijkheden.

### Toetsing dagbesteding



### Uitkomst m.b.t de 9 verschillende werkplekken:

1: Dierenschuur is het meest populair. 2: Kantine, keuken, creatieve ruimte en moestuin volgen daarna en scoren gelijk. 3: Winkel en kapschuur worden even vaak gekozen 4: De zintuigentuin en de werkplaats het minst populair. Kanttekening hierbij is dat de zintuigentuin in werkelijkheid meestal niet als werkplek wordt aangeduid en opgaat in het werken in de moestuin.

Acties: Werkplaats heeft ondertussen aanpassingen gehad met betrekking tot de indeling en de werkzaamheden.

- \* Randvoorwaarden voor een rustige en zinvolle werkplaats zijn gerealiseerd.
- \* De ruimte wordt optimaal benut, werkplek voor tenminste 8 (tot 10) personen.
- \* Projectwerk wordt al ingezet, productieve werkzaamheden met goede doorstroom naar de winkel.
- \* Deelnemers zijn zichtbaar tevreden, zinvol en met meer rust aan het werk. (citaat van mevr. S. Molendijk)

- **Toetsing dagbesteding - december 2018:** De vragen gingen over het eigen zorgplan en de ervaringen naar aanleiding van de aanpassingen van het werkaanbod en de structuur. Deze toetsing is samen met de cliëntenraad opgestart. Het resultaat was duidelijk: Iedereen geeft aan te weten waar en bij wie hij/zij moet zijn. Iedereen weet wat de werkzaam-/bezigheden zijn. De structuur is dus goed te overzien en duidelijk. Vragen rondom zorgplan, zorgplangesprek en doelstellingen zijn niet altijd goed begrepen. Daar waar het wel duidelijk was, is voor 94% de manier van gesprek en de vaststelling van de doelstellingen als positief ervaren. Dit is een goed resultaat.

Deelnemers geven wel aan dat zij soms werkmateriaal niet direct kunnen vinden en dat niet iedereen er even secuur op is. Dit probleem is bekend en er is actie opgezet door nieuwe kasten aan te schaffen, en vooral een duidelijk systeem aan te brengen. Ook hebben de werkgroepen keuzes gemaakt. Het 'rommeltje' is ontstaan door te veel aanbod dat door elkaar heen loopt. Er zijn nu duidelijke keuzes gemaakt en alleen de benodigde materialen zijn nog aanwezig. Dit krijgt in 2019 een vervolg. Begeleiders en deelnemers zullen door middel van werkgroepen proberen om met jaarplannen te gaan werken, waardoor de verschillende bereiken naar elkaar toe kunnen werken.



### Intervisie team wonen en team dagbesteding



*“Vooral het omgaan met feedback van collega’s was belangrijk. Op een andere manier met elkaar spreken dan in het dagelijks werk.”*

*A. Nijhuis (begeleider wonen)*

### Zelfreflectie team wonen:

Er is samen teruggekeken naar de visie van het team. Wat is er behaald? Door structureel tijd en ruimte te maken om elkaar te onderwerpen en het eigen functioneren bespreekbaar te maken, gebruik te maken van individuele krachten van de medewerkers, een volwaardig leven kunnen bieden aan cliënten. Professioneel werken door te blijven leren en ontwikkelen. Gezellig, ontspannen, samen er voor gaan.

Zonder dat er voortdurend vanuit de visie is gewerkt in het afgelopen jaar, geven de medewerkers aan dat er veel is behaald. Het mag alleen bewuster, waardoor het mogelijk wordt om de successen die er zijn te vieren met elkaar. Een blijvend thema is ‘grenzen aangeven’. Meerdere medewerkers geven aan hieraan te werken. Loyaliteit en verantwoordelijkheid, zowel naar cliënten als naar elkaar zijn mooie waarden, maar hierdoor is het lastig om dit thema goed te bewaken.

### Zelfreflectie team dagbesteding:

In de afgelopen jaren is de cliëntenpopulatie veranderd. Er zijn nu meer cliënten met behoorlijk uiteenlopende zorgvragen. Dit betekent veel in de onderlinge afstemming, maar ook in het aanbieden van de dagbesteding. Onderlinge samenwerking en communicatie zijn de thema’s om aan te werken.

Ondertussen is er een vacature ontstaan voor een coördinator dagbesteding. Vanaf 2019 wordt het team inhoudelijk en organisatorisch door deze meewerkende collega ondersteund. Tot nu toe was er één coördinator voor beide teams, waardoor bepaalde dingen soms moesten wachten en communicatielijnen niet altijd duidelijk waren. Gezien de complexe doelgroep van De Berkelhof is het fijn dat er nu twee meewerkende collega’s zijn met de vaardigheid om processen te kunnen analyseren en begeleiden rondom de begeleiding van de zorgvragers en hun netwerk, maar ook binnen de teams.

### Doorlopend onderzoek rondom de tevredenheid van de medewerkers



#### Doorontwikkeling jaargespreksystematiek medewerkers:

Medewerkers vragen collega's op bepaalde punten om feedback en brengen dit –uiteraard op vrijwillige basis– mee bij het formuleren van hun doelstellingen tijdens het jaargesprek. Dit is als positief ervaren en geeft het dialoog een andere draai, die niet beoordelend is, maar wel waardierend.

#### Opleidingsplan:

Er is veel ingespeeld op individuele casussen. Middels Heijkoop- en videotraining is via de coördinator zorg en een externe trainer onderzocht en geschoold.

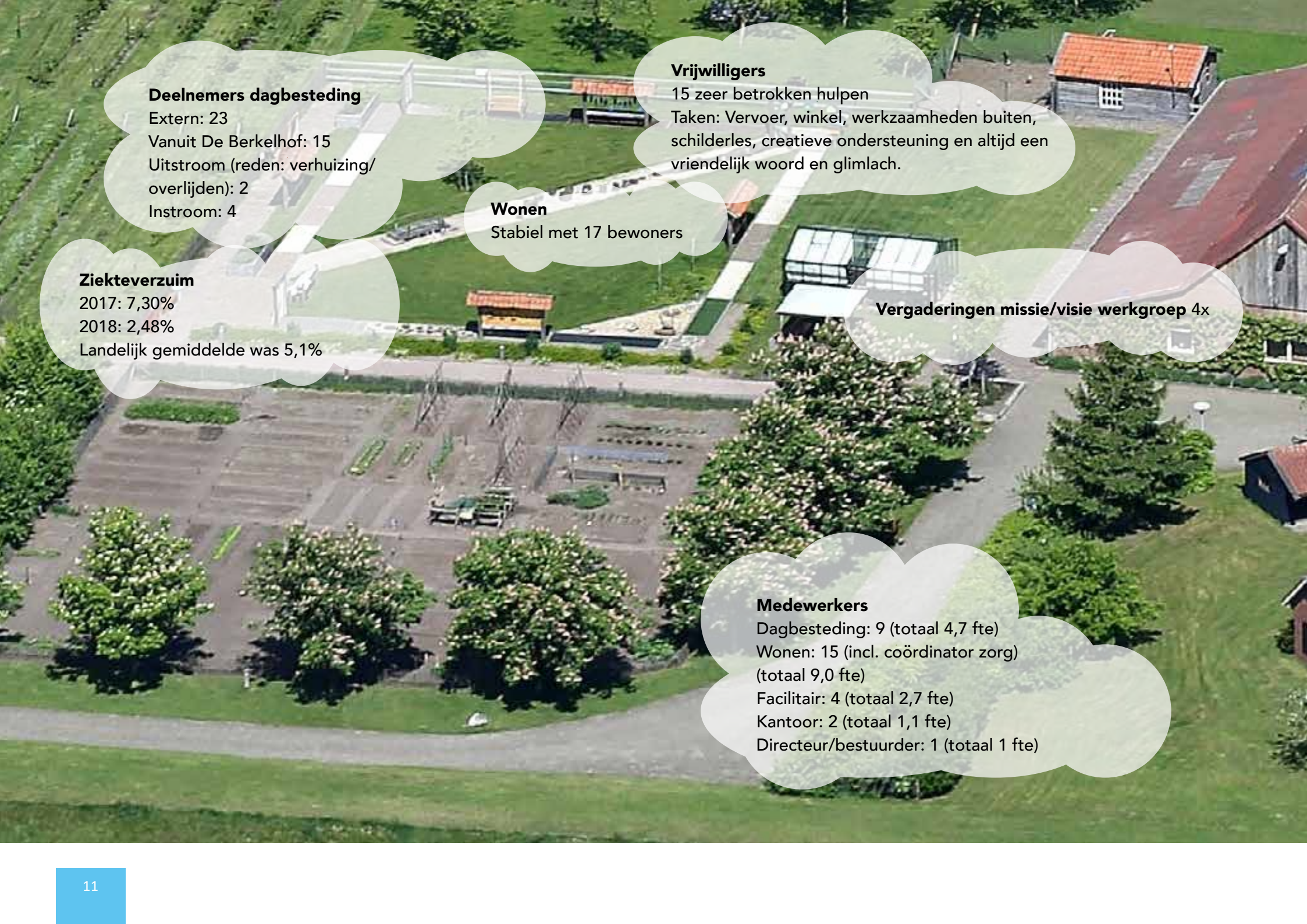
Het team wonen is bezig gegaan met de emotionele ontwikkelstand van mensen met een lichte en matig/ernstige beperking. Inzichten en een nieuwe kijk op de begeleidingsmethodiek waren het gevolg. Medewerkers zijn beter toegerust in situaties en kunnen vragen naar de gedragsdeskundige toe concreter formuleren.

#### Teamstructuren:

De coördinator zorg en gedragsdeskundige hebben de nieuwe groepsindeling nauw begeleid en hebben samen ingespeeld op vragen. De structuur van de teamvergaderingen is aangepast en deze vergaderingen worden nu ook door de gedragsdeskundige bijgewoond en inhoudelijk aangevuld. Indeling en tijdsplanning van de vergaderingen vraagt nog wat aanpassing in 2019.

#### Inspelen op hoog ziekteverzuim:

Door het nemen van verschillende preventieve maatregelen op medewerkersniveau en een actieve verzuimbegeleiding is het gelukt om het ziekteverzuim behoorlijk te verlagen. Het voorkomen van overwerk, toerusten van begeleidingsmethodieken en actief omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag heeft zeker een rol gespeeld bij het voorkomen van ziekte. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat het ziekteverzuim is verlaagd van 7,3 % in 2017 naar 2,48 % in 2018.



**Deelnemers dagbesteding**

Extern: 23

Vanuit De Berkelhof: 15

Uitstroom (reden: verhuizing/  
overlijden): 2

Instroom: 4

**Vrijwilligers**

15 zeer betrokken hulpen

Taken: Vervoer, winkel, werkzaamheden buiten,  
schilderles, creatieve ondersteuning en altijd een  
vriendelijk woord en glimlach.

**Wonen**

Stabiel met 17 bewoners

**Ziekteverzuim**

2017: 7,30%

2018: 2,48%

Landelijk gemiddelde was 5,1%

**Vergaderingen missie/visie werkgroep 4x**

**Medewerkers**


Dagbesteding: 9 (totaal 4,7 fte)

Wonen: 15 (incl. coördinator zorg)  
(totaal 9,0 fte)

Facilitair: 4 (totaal 2,7 fte)

Kantoor: 2 (totaal 1,1 fte)

Directeur/bestuurder: 1 (totaal 1 fte)



**Vergaderingen Raad van toezicht (RVT)**

- 4 keer met bestuurder
- 1 keer extra rondom kwaliteitsrapport
- 1 keer zonder bestuurder
- 1 keer met cliëntenraad
- 1 keer met personeelsvertegenwoordiger (PVT)

**Ontruimingsoefeningen**

Twee keer

**Dieren**

- 1 geit is geboren
- 2 nieuwe konijnen
- 2 nieuwe ezels

**Zintuigentuin**

Tellen is niet gelukt – maar er waren duidelijk meer bezoekers na de heropening!

In mei/juni vond er bij de structuurgroep een verbouwing plaats. Door het plaatsen van een dakkapel is er behoorlijk wat ruimte, licht en uitzicht ontstaan:



### Organisatieniveau:

De nieuwe wet AVG is ook op De Berkelhof doorgevoerd.

Alle betrokkenen zijn geïnformeerd en hebben actief hun toestemming gegeven voor het verwerken van hun gegevens. Er zijn keuzes gemaakt rondom het gebruik van cookies, het bewaren van gegevens en het werken met externe aanbieders. Er is een interne functionaris gegevensbewerking die met name de bewustwording rondom de privacy en wetgeving bevordert.

Cliënten worden begeleid in het omgaan met technologie en communicatie door de begeleiders. Ze zijn zich vaak niet bewust rondom de mogelijke gevaren en er zijn duidelijke regels hoe wij omgaan bijvoorbeeld met Facebook. De ontwikkeling op dit terrein is snel en het vergt betrokkenheid van de begeleiders om op de hoogte te zijn van de mogelijkheden en zo ook van de valkuilen. Dit blijft een aandachtspunt.

### Nieuwe meldcode veilig thuis:

In december heeft de coördinator zorg wonen de rol van functionaris overgenomen. De nieuwe afwegingskaders vragen aandacht.

### Tussentijdse audit:

Er was een tussentijdse audit rondom ons keurmerk Prezo door het bedrijf Perspect. Alles is goed verlopen en De Berkelhof mag de titel 'gouden keurmerk' van Prezo blijven dragen.

### Ontmoeting

Via de provincie Gelderland kon De Berkelhof een subsidiebedrag ontvangen rondom het onderwerp ontmoeting. De al bestaande zintuigentuin had een make-over nodig. Er zijn nieuwe ervaringstoestellen geplaatst en de zintuigentuin biedt nu ook voor mindervaliden een actieve beleveniswereld. Dit is door herplaatsing van toestellen en een gedeeltelijke bestrating mogelijk gemaakt. De zintuigentuin werd feestelijk heropend, waarbij leden van de provincie en gemeente aanwezig waren.

### Zintuigentuin

Deelname aan de samenleving is een meerwaarde voor de cliënten van De Berkelhof. De ontmoeting van gasten op een terrein dat als veilig wordt ervaren is een unieke ervaring. Zo ook het feit dat cliënten in de gelegenheid worden gesteld om zelf rondleidingen te verzorgen, uitleg te geven en hulp te bieden aan de gasten.

Daarnaast is de tuin zelf een belevenis voor cliënten en hun naasten.

Deze ontmoeting van mensen met én zonder beperking geeft veel ruimte om elkaar te leren kennen en heeft een grote bijdrage geleverd voor de waardering van De Berkelhof in het dorp/directe sociale omgeving.

Daarnaast weten andere instellingen met mensen met een beperking, kinderen-/jeugd- en ouderenzorg De Berkelhof te vinden voor een leuke middag buiten zijn.

Er zijn onder meer vaste afspraken gemaakt met mensen met een ernstige complexe zorgvraag om de zintuigentuin regelmatig te mogen beleven.

## Evaluatie meldingen

Meldingen fouten, ongelukken, calamiteiten en klachten worden direct met de teams besproken en samen worden acties uitgezet die dan weer worden geëvalueerd. Soms intern met de teams en zo nodig met externe partners. Zo worden meldingen rondom medische zaken geëvalueerd met de huisarts, de apotheker en de arts verstandelijk gehandicapten (AVG).

**Medicatiefouten 41**

**Incidenten 37**

**(Bijna) ongelukken 30**

Er bestaat een intern klachtensysteem, en daarnaast zijn we ook lid van een onafhankelijk klachtensysteem en geschillencommissie. Er zijn in 2018 geen klachten en geschillen ingediend.

*“Er wordt altijd actie ondernomen als er iets mis gaat en dit wordt dan weer geëvalueerd. Ik hou ervan als dingen ook echt aangepakt worden.”*

*M. Altena (persoonlijk begeleider dagbesteding)*

### Meldingen rondom medicatiefouten:

Het bleek dat het nodig was om met een kritische blik naar het systeem te kijken. De begeleiders hebben dit zelf gedaan in een werkgroep en in overleg is de procedure aangepast. Om de nieuwe werkmethode te kunnen evalueren is afgesproken dat begeleiders iedere onregelmatigheid als medicatiefout melden.

### Klachten en geschillen:

Door kleinschaligheid en platte organisatielijnen worden ontevredenheden direct uitgesproken en wordt er oplossings-georiënteerd met elkaar in gesprek gegaan.

### Reflectiewerken met kwaliteitskaders:

Bestuurder, cliëntenraad, PVT en RVT moesten eerst wennen. Leren omgaan met het instrument én er een eigen draai aan geven. Ondertussen wordt het werk als overzichtelijk en praktisch ervaren. Wel is het duidelijk dat wij als kleinschalige organisatie er voor kiezen om dicht bij de cliënt en zijn netwerk te blijven staan. Ook wordt er minder omvangrijk en uitgebreid gerapporteerd dan in 2017. Concentreren op de speerpunten houdt vanzelfsprekend wel in, dat andere aandachtspunten niet volledig uit het oog verloren moeten worden.

Ons kwaliteitsrapport 2017 is kritisch bekeken door een kwaliteitsmedewerker van het keurmerk. Zij heeft tijdens de tussenaudit kennis gemaakt met medewerkers, bewoners en deelnemers.

Het belangrijkste leerpunt is de omvang van het rapport. Dit eerste rapport was enorm uitgebreid. In overleg met de Raad van Toezicht (RVT) en de cliëntenraad is besloten om de omvang van dit rapport te beperken naar de basis en speerpunten.

De visitorator is van mening dat het juist een sterke kant van De Berkelhof is dat men veel samen doet en dat er een veilige sfeer is. Dit komt naar haar idee onvoldoende naar voren in het rapport van 2017. Andere adviezen rondom opmaak, duidelijkheid en volgorde zijn gedeeltelijk opgevolgd en meegenomen in deze opmaak.

*'Als bezoeker ben ik twee keer bij De Berkelhof geweest. Ik heb daar met diverse mensen gesproken zoals de bewoners, begeleiders, vrijwilligers en de bestuurder. De Berkelhof is gevestigd op en in een voormalig boerenbedrijf. De diverse panden zijn verbouwd en gemoderniseerd en ingericht als woning, huiskamer, eetkeuken of werkplaats. Op het terrein waar ooit boeren werkten zijn nu nog diverse activiteiten te zien en te beleven die herinneren aan die tijd. De bewoners van de Berkelhof hebben zo hun werkzaamheden en produceren producten die zij gebruiken voor de maaltijd of verkopen in de winkel van De Berkelhof. Ook komen er deelnemers die hier hun dag doorbrengen en samen met de bewoners de werkzaamheden uitvoeren. Als bezoeker noem ik het werkzaamheden en niet activiteiten, omdat de klussen die de bewoners en deelnemers uitvoeren veel met echt werken te maken hebben.*

*Voorbeelden zijn de beesten voeren, hokken schoonmaken, fruit plukken, gras-maaien, houtbewerken, appeltaart bakken, koken voor de medebewoners, deelnemers en vrijwilligers. Als bezoeker word je hartelijk ontvangen door iedereen, de bewoners/deelnemers zijn vaak het meest enthousiast. Ik heb mogen ervaren dat er een open sfeer is op De Berkelhof waar iedereen je graag te woord staat en vertelt over zijn of haar werkzaamheden.....*

*.....Er is goed gekeken bij de opzet van dit rapport naar de eisen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Dat is terug te vinden in de diverse onderwerpen, hierbij is veel te lezen over de faciliteiten in De Berkelhof. Alleen herkent deze bezoeker de cultuur van De Berkelhof niet zo goed in dit rapport. Waar is de eenvoud en de kleinschaligheid gebleven?....*

*...In het laatste deel van 'De Berkelhof-versie' is een jaaroverzicht met foto's en activiteiten per maand. Dit is een mooi voorbeeld van een rapport op cliëntniveau. Laat de cliënt hier aan het woord i.v.m. met de zeggenschap die De Berkelhof zo hoog in het vaandel heeft staan.'*

Citaten van mevrouw D. Bobeldijk (auditeur Prezo en kwaliteitsmedewerker zorginstelling) uit het visitatieverslag op het kwaliteitsrapport 2017



## Reflectie van visitatie, cliëntenraad, personeelsvertegenwoordigers (PVT) en Raad van Toezicht (RVT)

Bij het opstellen van dit kwaliteitsrapport is naar aanleiding van de opmerkingen vanuit het visitatieverslag geprobeerd om meer aandacht te leggen op eigen regie.

Eigen regie is namelijk een basisgedachte op De Berkelhof, het is als vanzelfsprekend. Zoals bij al onze geschreven teksten is ook in het rapport geprobeerd om minder ingewikkelde woorden te gebruiken. Informatie is ook vanuit verschillende bronnen gehaald. Het is belangrijk om in gesprek te zijn en te blijven en even samen over de dingen heen kijken. Er is veel mogelijk, omdat De Berkelhof in korte, directe lijnen is georganiseerd.

Het is wel lastig om organisaties te vinden waarmee we samen in een bepaald ritme visitaties kunnen houden. Dit omdat er bijna geen andere organisaties zijn die op vergelijkbare schaal en kwaliteit bezig zijn met de kwaliteitskaders. We zetten onze zoektocht naar een geschikte uitwisseling voort. De cliëntenraad, personeel en organisatie kijken uit naar een leerzame ontmoeting.

Wel waren er diverse uitwisselingsbezoeken rondom kwaliteit en inhoudelijke informatie met andere instellingen.

De RVT heeft het rapport kritisch bekeken en ondersteunt de aanpassingen. De raad bedankt iedereen voor de inspanning.

Kerngegevens zijn te vinden in het korte inhoudelijke jaarverslag op de website.



Een delegatie vanuit de cliëntenraad kijkt nog een keer goed naar de gekozen foto's.

**Samenvatting over 2018:** Het was een stabiel jaar voor De Berkelhof waar inhoudelijk veel is gebeurd. Het speerpunt 'eigen regie' van 2017 is verder uitgebreid en kwam uiteindelijk in 2018 in bijna alle actiepunten terug.

Zorgproces/individuele zorg	Onderzoek/wat vind ik ervan	Zelfreflectie teams	Kwaliteit/visitatie
Iedereen voelt zich goed bij het zorgplangesprek! Toetsing op individueel niveau en samen creatief het dynamische gedeelte van het zorgplan vormgeven, dat aansluit bij de wensen en vaardigheden.	Toetsing dagbesteding rondom zorgplan en zorgplangesprek. Individueel inspelen op wensen en knelpunten. Stap: enquête gedaan en groepen/ werkzaamheden opnieuw bekeken.	Intervisie team wonen: - zelfreflectie als onderdeel van de teamvergadering gedurende het gehele jaar - door blijven leren en ontwikkelen - er samen voor gaan	Kwaliteit mic's: - minder meldingen geweld. Zijn er meldingen, dan zijn ze beter te kaderen. - minder meldingen van medicatiefouten na inzet nieuwe structuur - geen officiële klachten
Woongroepen zijn nu helemaal gesplitst en worden goed toegerust en door een klein team begeleid!	Toetsing tevredenheid bewoners: Even wennen, veel dingen zijn beter nu. Wel zien mensen elkaar soms weinig – dat is niet leuk! Stap: Naar mate samenwerking activeren, aanbod aanpassen.	Stappen: - Aangepaste structuur van de teamvergadering in kleine groepen, nauwe begeleiding door coördinator zorg en gedragsdeskundige.	Tussenaudit vanuit kwaliteitskeurmerk Prezo was succesvol. De Berkelhof blijft het gouden keurmerk dragen.
Stappen gezet naar een begrijpelijk zorgplan: individueel inspelen, communicatie steunend door actief te beleven en beeldmateriaal	Toetsing dagbesteding algemeen: Veel is goed, maar soms zijn de dingen niet goed te vinden. Stap: Herinrichting werkplaats.	Intervisie team dagbesteding: - inspelen op/ontwikkelen van veranderde zorgvraag - aandacht leggen op communicatie	Visitatie van externe partij. Bezoek op locatie en kritische blik op het rapport. Verbeterpunten omgezet.
Uitbreiding communicatienetwerk/ technische mogelijkheden. Er is een vaste partij voor domotica gekozen.	Vergaderstructuur woongroepen: Punten worden meegenomen in de teamvergadering door de medewerkers en direct teruggekoppeld.	Stappen: - ondersteuning door inzet coördinator zorg. - extra begeleidde intervisiesessie.	Kwaliteitsrapport na evaluatie veranderd: - gericht op speerpunten - minder uitgebreid - logischer in opbouw
Vermindering van incidenten vanuit moeilijk te verstaan gedrag door inzet van methodisch werken.	Aanbod van de activiteiten en het verruimen van bewegingsmogelijkheden wordt meegenomen als doelstelling in 2019.	Aangepaste structuur van het jaargesprek met feedback van collega's.	- nieuwe wet AVG omgezet - nieuwe meldcode veilig thuis opgestart

## Kwaliteitsdoelen 2019/voorblik op de speerpunten

### Individuele zorg:

- Uitbouw van communicatiemogelijkheden voor mensen met een beperking
- Bewustwording van gezond eten/gezonde leefstijl/voorkomen van obesitas
- Bewegings- en vrijetijdsaanbod verruimen

### Wat vind ik ervan:

- Uitgebreid tevredenheidsonderzoek door een externe partij
- Uitbreiden medezeggenschap/bevorderen overlegstructuren binnen subgroepen

### Zelfreflectie teams:

- Behouden van bestaand personeel (toerusten, ontwikkelen, mogelijkheid tot het bieden van mantelzorg en werkdruk als aandachtspunten)
- Nieuw personeel toerusten en behouden (aandacht voor inwerktraject, werktijden en toerusten op het kunnen werken met complexe zorgvragen)

### Visitatie:

- Opstellen van kwaliteitsrapport en kwaliteitsplan
- Visitatiebezoeken met vergelijkbare organisaties voor cliëntenraad en PVT.

### Overige punten:

- Vaststellen beleidskaders rondom duurzaamheid
- 10-jarig jubileum van De Berkelhof!
- Uitbreiding van het zorgaanbod logeren en ambulante zorg voor cliënten van De Berkelhof.



**De Berkelhof**

Haarlosesteeg 4  
7273 PV Haarlo  
[www.deberkelhof.nl](http://www.deberkelhof.nl)  
tel.: 0545 - 26 17 22

