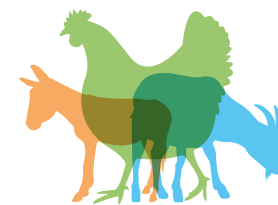




Kwaliteitsrapport

2022



de Berkelhof
GEBORGEN ZORG

VOORWOORD

Met het kwaliteitsrapport 2022 blikken wij terug op ervaringen, ontwikkelingen en brengen wij onze kwaliteit in beeld. Samen is er weer veel beleefd op het erf.

Het aandachtspunt dat ons het hele jaar door heeft beziggehouden was de communicatie met de bewoners en deelnemers. Begrijpen wij altijd goed wat zij willen en nodig hebben? Kunnen zij ons volgen in wat er gebeurt? Dit onderwerp is doorontwikkeld vanuit de doelstelling van 2021: elkaar begrijpen. Begrijpbare taal en duidelijkheid door het inzetten van beeld en geluid zijn een vanzelfsprekend onderdeel van ons kwaliteitsrapport.

Het was een uitdagend jaar. Voor de tweede keer achter elkaar is veel bepaald door onverwachte ziekte, met name corona. De algemene vermoeidheid van personeel in de zorg is ook bij De Berkelhof merkbaar.

Onze kleinschaligheid is onze kracht en kan tegelijkertijd soms kwetsbaar zijn. Daarom gaan wij in dit kwaliteitsrapport inzoomen op kleinschaligheid. Lees op de volgende pagina's wat er allemaal is gedaan, waar leerpunten lagen, oplossingen zijn gevonden, waar tegenvallers waren en welke bijzonderheden er plaats hebben gevonden op De Berkelhof.

Kwaliteit betekent op De Berkelhof namelijk ook samen leren en samen doen. Wij voldoen met dit rapport niet alleen aan de benodigde kwaliteitsnorm. Het is een product van ons allemaal waarin wij samen terugkijken, waar iedereen zich in kan herkennen en we samen vooruitkijken naar de toekomst.

Susanne Krisse
Directeur bestuurder



Dank

De bewoners en deelnemers van De Berkelhof, maar ook de medewerkers kunnen rekenen op brede ondersteuning.

Er zijn veel mensen vanuit het persoonlijke netwerk van bewoners en deelnemers die door hun betrokkenheid en inzet veel mogelijk maken. Voor hun eigen dierbaren, maar vaak ook voor andere bewoners.

Er zijn veel betrokken en trouwe vrijwilligers. Deze groep is zeer divers. Van voormalig medewerkers die het gewoon leuk blijven vinden om op De Berkelhof iets te doen, mensen die met pensioen zijn en iets willen betekenen, tot vrijwilligers die naast hun werk in een andere sector iets zingevends willen doen.

Ik werk al 6 jaar met veel plezier als Projectmanager in de IT-branche maar merkte dat ik behoefte heb aan meer zingeving. Dit heb ik dankzij De Berkelhof gevonden: door minder uren te gaan werken als projectmanager, kan ik op mijn vrije dag als vrijwilliger aan de slag. Het beste van twee werelden! Het buiten zijn, de veelzijdigheid, dankbaarheid en de omgang met de deelnemers is voor mij een enorme aanvulling.

Jordi



DANK



Dank aan de dorpsgemeenschap van Haarlo.
Zij betrekken op een actieve wijze De Berkelhof.

Zo is de speurtocht voor kinderen uit een
initiatief ontstaan waar vanuit de dagbesteding de
"schat" wordt gemaakt. Niet verder vertellen... maar
deze "schat" is ook op De Berkelhof te vinden!

Vanuit de sportvereniging is een speelveld aangelegd
waarbij rekening is gehouden met de behoeftes van
De Berkelhof.

Vanuit de theatervereniging is de stap naar
De Berkelhof gezet om een actieve rol te hebben
bij de geplande Haarlose Revue.

Burgers die een donatie willen doen aan een goed
doel weten De Berkelhof te vinden. Zo worden
door subsidie en privé donaties zaken realiseerbaar.

STICHTING DE BERKELHOF

De Berkelhof is een kleinschalige zorgorganisatie, gevestigd op een erf in de Achterhoek. Wij bieden hier de mogelijkheid van woonzorg en dagbesteding op één erf. Daarnaast wordt er dagbesteding aangeboden voor deelnemers die thuis of bij een andere organisatie wonen.

Onze doelgroep zijn volwassen mensen met een verstandelijke beperking. In de laatste twee jaar is er meer ontwikkeld voor mensen met een ernstig meervoudige beperking (EMB) en rolstoelafhankelijke deelnemers.

De leeftijden zijn divers. Op dit moment lopen de leeftijden uiteen van 18 tot 78 jaar. De Berkelhof is een stichting met een Raad van Toezicht-model. De bestuurder is ook de directeur. De teams worden aangestuurd door twee teamleiders zorg.

Een gedragsdeskundige, een arts verstandelijk gehandicapten (AVG) en overige expertises worden extern ingehuurd.

Er bestaan verschillende samenwerkingsovereenkomsten. De Berkelhof biedt zelf geen behandeling.



CIJFERS

Wonen stand december 2022

	Bewoners	Logés
ZZP VG	15	2
GGZ wonen	3	0
Totaal	18	2

Dagbesteding stand december 2022

	Dagbesteding algemeen	Dagbesteding EMB
Deelnemers vanuit De Berkelhof	14	3
Externe deelnemers vanuit SIUS	15	
Externe deelnemers WLZ	6	4
WMO ZIN	1	
Totaal	36	7

Stagiaires en vrijwilligers

Stagiaires	Vrijwilligers
7	19

Medewerkers stand december 2022

	Personen	FTE
Begeleider wonen	20	13
Begeleider dagbesteding	16	8
Facilitaire dienst	5	2
Teamleider meewerkend	2	1,6
Administratie	2	1,1
Directeur bestuurder	1	1

Extra personeel inzet 2022

	Invaller	ZZPer	Tijdelijk in dienst
Personen	1	2	3
Fte	0,7	1	0,8

Meer weten over de cijfers? Ook de financiële kant? Hiervoor verwijzen wij naar de website waar een duidelijk overzicht te vinden is: www.deberkelhof.nl

MISSIE / VISIE



De Berkelhof staat voor geborgen zorg!

Dit houdt in dat wij professionele zorg bieden, geborgenheid geven en veiligheid creëren waardoor je waardig kan leven en werken.

Er verschillende manieren hoe wij dit op De Berkelhof doen. Vanuit deze visie waren er in 2022 twee punten in het bijzonder op de voorgrond:

Samen zorgen met verwanten en directe omgeving

De actieve dialoog met families, naasten en andere betrokkenen is fijn en belangrijk. Samenwerken bij het uitzoeken en verbeteren van zorgplannen, afspraken maken rondom bezoeken en logeeractiviteiten. Deze voorbeelden zijn maatwerk waardoor de geborgen zorg voor iedere bewoner en deelnemer vorm krijgt. Er is vertrouwen dat wij alles proberen om dit mogelijk te maken. Wanneer iets niet kan wordt dit ook eerlijk aangegeven. Er wordt naar elkaar geluisterd en wij zien elkaar. Deze open houding maakt onderdeel uit van het succes van De Berkelhof.

Voortdurend leren; met elkaar en van elkaar

In een jaar dat deels door omstandigheden geleid wordt, is flexibiliteit gevraagd. Daar gaat iedereen anders mee om. Naar elkaar luisteren en van elkaar leren is dan helpend. Om dit te kunnen doen moeten er mogelijkheden zijn en tijd. In alle drukte zijn we hier rond de zomer in tekort geschoten. Er is toen besloten om ruimte te creëren door sommige plannen te verschuiven en te focussen op elkaar en er voor elkaar te zijn.



INDIVIDUELE ZORG

Het individuele zorgproces

Met het individuele zorgproces hebben wij het over het zorgplan. Voor iedereen moet helder zijn wat voor zorg nodig is, wat de aandachtspunten zijn en wat de wensen zijn voor een gelukkig leven.

De Berkelhof is hier al jaren mee bezig. Schiet het wel op? Jazeker! Wij krijgen altijd weer nieuwe inzichten en doen hier iets mee. Het blijft in beweging net als de levens en zorgvragen van onze bewoners en deelnemers.

Een nieuw zorgplan voor iedereen!

Nadat wij een overstap hebben gemaakt naar een passender elektronisch cliëntensysteem, zijn wij nog een keer inhoudelijk gaan kijken. Als toch alles opnieuw moet worden ingevoerd, kan het beter meteen goed gebeuren. Daarbij is ons opgevallen dat wij in de bestaande opzet niet alles kwijt konden wat voor het dagelijks leven en de zorg belangrijk is.





Nieuwe Methode

Mede door onze uitbreiding voor deelnemers met een ernstig meervoudige beperking zijn wij intensiever met LACCS gaan werken.

Deze methodiek is oorspronkelijk ontwikkeld voor deze doelgroep.

Er zijn medewerkers in geschoold. In het kort is LACCS de afkorting voor: Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding. Wij vinden deze manier van kijken wel passend maar gebruiken daarnaast ook graag andere begeleidingsmethoden.

Samen met de gedragsdeskundige hebben wij goed gekeken wat wij van deze methodiek willen gebruiken. Daarbij is een hele nieuwe manier van kijken ontstaan. Dit maakt dat wij hebben besloten om de beeldvorming van alle zorgplannen helemaal opnieuw te gaan schrijven. En niet alleen maar vanuit de begeleiding, maar samen met de betrokkenen.

Een voorbeeld: Kan iemand klokkijken? Nu wordt de vraag gesteld of iemand tijdsbesef heeft. Dit is een andere vraagstelling. Wanneer wij op deze manier nadenken en kijken is het zeer leerzaam voor iedereen. Wij kunnen de begeleiding beter aansluiten op ieders vraag en behoeftes. Op deze manier zien wij onze bewoners en deelnemers beter!

Helaas liepen wij vast met de tijdsplanning. Het kost namelijk veel meer tijd om zo goed naar iedereen te kijken en het er samen over te hebben. Uiteindelijk is samen met de cliënten- en verwantenraad een wijziging afgesproken. Er is besloten om eenmalig de periode voor het herschrijven van de beeldvormingen met een jaar te verlengen. Het moet gewoon goed zijn!

Het dynamische gedeelte rondom de wensen, extra aandachtspunten en doelen is wel volgens de jaarlijkse evaluatie doorgelopen. Binnen onze kleinschaligheid is dit mogelijk omdat iedereen bij het proces is betrokken en moeilijkheden snel worden gesignaleerd. Door korte lijnen kan de doelstelling in de focus blijven en acties worden waar nodig aangepast.

INDIVIDUELE ZORG

Breder implementeren van begeleiding in 1 paar handen

Begeleiding in 1 paar handen is een ontwikkeltraject binnen de persoonsgerichte zorg die De Berkelhof in 2019-2021 onder begeleiding van het Ministerie voor Gezondheid, Welzijn en Sport heeft uitgewerkt.

Een uitgebreid verslag en een video is op de website van het Kennisplein Gehandicaptenzorg te vinden:

<https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/actueel/verhalen/dagbesteding-emb-aandacht-voor-ontwikkeling-zo-belangrijk>

Gericht op de mensen met een ernstig meervoudige beperking is hierin het doel om een kleine groep van begeleiders in te zetten met brede kennis rondom de individuele persoon.

Wij zien dat dit door andere bewoners ook als fijn wordt ervaren. Daarnaast is het lichamelijk welzijn vooruitgegaan door intensiever samen te werken met bijvoorbeeld fysiotherapeuten. Waar het mogelijk is komen ze nu op De Berkelhof. De begeleiding kijkt mee en leert hoe het beter kan. Door de regelmaat en herhaling is er vooruitgang te zien bij bewoners en wordt de kennis vergroot bij begeleiders.

Eigenlijk wilden we hier al verder mee zijn. Wij merken dat het veel tijd kost om dit goed te doen. Ons aandachtspunt hierin is: neem de tijd en doe het stap voor stap. Dan kan je het ook goed doen.

Gezonde leefstijl

Gezond en lekker eten

In het algemeen is de kennis en kunde toegenomen rondom het koken op de groep. Er is meer tevredenheid over het eten. Waar het kan doen we dit samen en beleven we gezamenlijk dit belangrijke moment op de dag.

In 2022 hebben wij extra aandacht aan de hygiënecode besteed (HACCP). De regels rondom hygiëne, bewaren van voedsel en bereiden van eten zijn namelijk niet voor niets. Iedereen doet dit thuis misschien anders. Op De Berkelhof houden wij ons aan de regels voor kleine woonvormen.

Bewegen

Beweging is altijd een onderwerp op De Berkelhof. Simpelweg omdat het iedere dag gebeurt. Wij leven ook buiten. Wandelen, fietsen en spelen in de vrije tijd. Op de dagbesteding wordt buiten gewerkt en veel gedaan.

Daarnaast is er samen sport en spel. Hierbij worden wij ondersteund door bewegingstherapeuten en is er een dansaanbod. Na zo'n dag is iedereen lekker moe en voldaan.



INDIVIDUELE ZORG



Roken

Om het roken terug te dringen zijn de begeleiders verzocht om een goed voorbeeld te geven. Dat is niet altijd makkelijk. Toch is het gelukt. Wie ondersteuning nodig had om zelf te stoppen met roken heeft dit van De Berkelhof gekregen.

Er mag nergens meer worden gerookt met één uitzondering: er zijn bewoners die wel roken. Als het al gebeurt hebben wij liever dat men dit buiten doet. De bewoners die dit aangaat, houden zich netjes aan de afspraak en weten waar zij in alle rust kunnen roken. Omdat dit hun thuis is.

Leerpunten:

- Elkaar aanspreken op gedrag.
- Maatwerk - ook als wij dit soms graag anders willen. Iedereen leeft zijn eigen leven.

Indeling en keuzes

Wij hebben geleerd van de corona periode. Groepsindelingen van de dagbesteding die al lang bestonden zijn veranderd. Soms was dat goed en soms niet. Het is niet zomaar weer teruggedraaid.

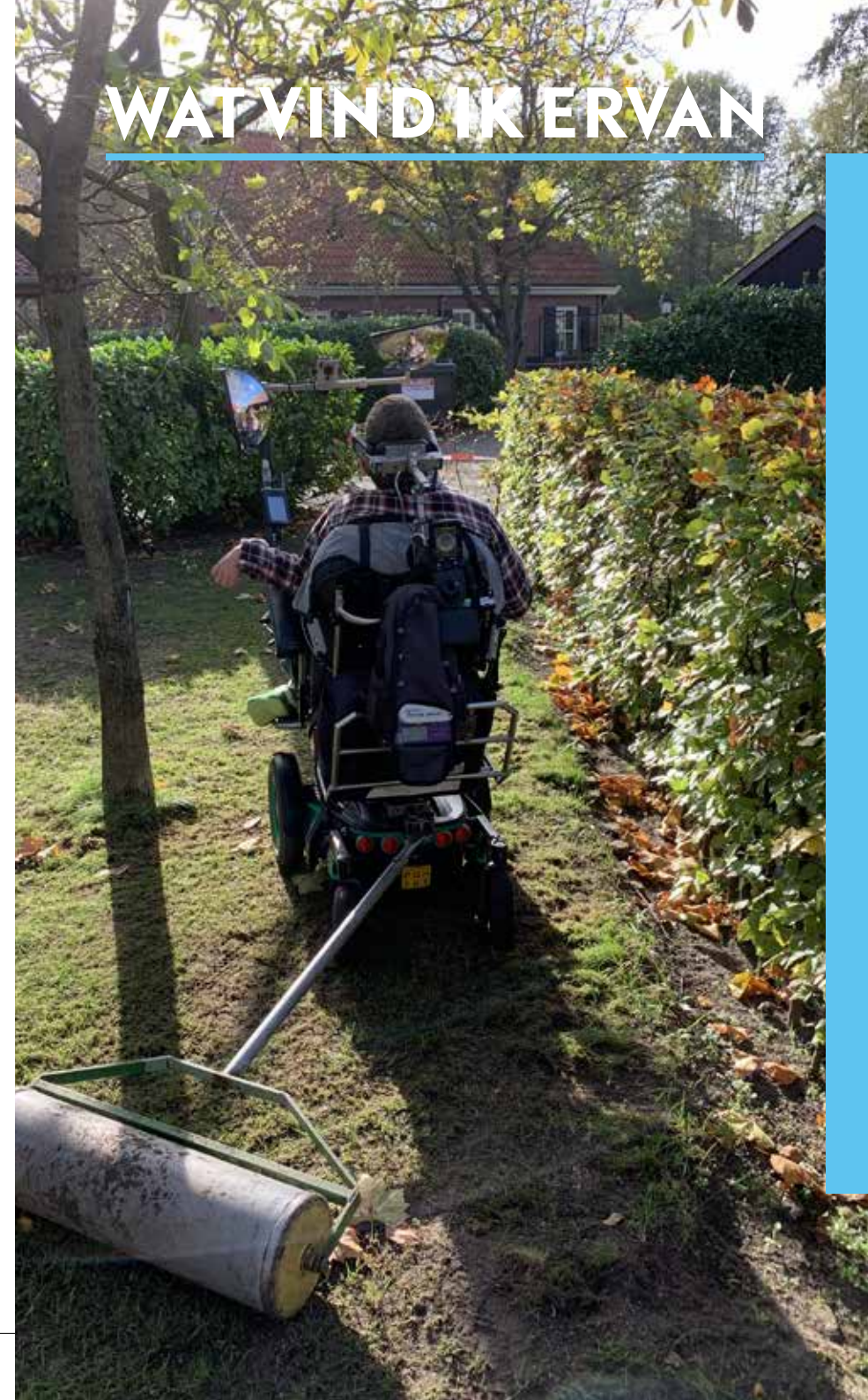
Er is goed gekeken om de juiste keuzes te kunnen maken. Sommige deelnemers kunnen dit zelf goed verwoorden en hun keuzes maken. Andere deelnemers laten duidelijk zien wat voor hen prettig is en wat niet.

Er zijn diverse mogelijkheden en interesses. Leeftijd is dan soms helemaal niet zo belangrijk. Dit zien wij in de combinatie van oudere bewoners en deelnemers met een ernstige meervoudige beperking.

Op De Berkelhof kijken wij samen naar wat passend is. Er zijn goede ideeën en vaak zijn het kleine aanpassingen die veel mogelijk maken!

Bij nieuwe bewoners en deelnemers doen wij dit ook. Omdat niet iedereen hetzelfde is kijken wij goed van tevoren of wij de juiste zorg kunnen bieden. Soms zijn daar nog wat aanpassingen voor nodig en soms kan het ook niet.

Het buitenleven, de kleinschaligheid en het kijken naar iedereen maakt De Berkelhof bijzonder. Wij willen iedereen zien! Het is dan ook mooi wanneer wij ook iets voor mensen kunnen betekenen die vanuit hun zorgvraag andere dingen van ons nodig hebben. Wanneer zij zoveel baat hebben bij de vrijheid en de rust op het erf, doen wij wat we kunnen om dit mogelijk te maken.



WAT VIND IK ERVAN



Dit vind ik!

De begeleiders, ouders en gedragsdeskundige hebben er goed over nagedacht welke groep passend is. Toch kan het gebeuren dat iemand zich daar niet fijn voelt. Soms kan dit beter worden.

Begeleiders ondersteunen en helpen om elkaar beter te leren begrijpen en te accepteren. Een keer onenigheid met iemand is geen reden om van groep te wisselen. Wij proberen hier samen uit te komen.

Soms is er wel de keuze om een andere indeling te maken. Dat kan! Ook kan het zijn dat bewoners van een groep niet ook nog overdag willen samenwerken. Dat kan te veel van het goede zijn.

Gelukkig zijn de begeleiders zeer alert op wat er gebeurt in de groep. Ook de signalen van thuis zijn hierin belangrijk. Samen wordt dan naar een goede oplossing gezocht.

Het aanbod op De Berkelhof is breed en divers. Zo kan er altijd een oplossing worden gevonden waardoor de groepssamenstelling en persoonlijke interesses op elkaar aansluiten.

Dat stemt ons tevreden!

Actief informeren van ouders en netwerk

Er was behoefte om hier meer mee te doen. Dit is ondertussen veranderd. Dit komt mede door het intensieve gebruik van het elektronische cliëntenstelsel Mextra. In de corona periode is ook de samenwerking met de persoonlijk begeleiders geïntensiveerd en zijn de lijnen kort.

De algemene informatie, nieuwe medewerkers, vakanties, bijzonderheden en actualiteiten worden gedeeld in een nieuwsbrief. Deze is in makkelijke taal en met foto's zodat iedereen het begrijpt en op de hoogte is.

Rondom individuele vraagstukken wordt intensief samengewerkt. De Berkelhof werkt vanuit de Driehoekskunde. Juist bij deelnemers en bewoners die kwetsbaar zijn is het essentieel om van ouders, familie en naasten de allerbelangrijkste informatie te krijgen. Wat altijd voorop staat is de vraag: Is hij/zij gelukkig is hier?

Dit kwaliteitsrapport is een onderdeel van het actief informeren van ouders en het netwerk. Korte teksten met bijpassende foto's die laten zien hoe het gaat op De Berkelhof. Voor de bewoners en deelnemers, de medewerkers, de vrijwilligers en stagiaires komt ook nu weer de printversie van het kwaliteitsrapport met een fotogedeelte. Met deze foto's blikken wij terug en kan er samen op de bank met familie worden gekeken naar alle belevenissen, waarbij iedereen zijn eigen verhaal kan vertellen.

Deze versie wordt dan ook niet digitaal gedeeld.



WAT VIND IK ERVAN



Cliënten- en verwantenraad

De cliënten- en verwantenraad hebben in overleg de taken onderling verdeeld. Het is een verademing voor de cliëntenraad dat de verwanten de onderwerpen zorg-inkoop en begroting bespreken en zaken regelen die nodig zijn.

Voor de cliënten zijn de onderwerpen die van invloed zijn op hun eigen dagelijkse leven veel belangrijker. Belangrijke beslissingen en adviezen:

- **Het rookbeleid:** een manier gevonden om het roken op het erf te stoppen en toch voor de mensen die er wonen en roken de nodige ruimte te behouden.
- **Toekomstplannen:** uitbreiding door nieuwbouw voor de ouder wordende bewoner en plekken voor ernstig meervoudig beperkte deelnemers. De raad is hier positief over en nieuwsgierig naar de uitwerking van dit plan.
- **De zorgplannen** herzien en het advies om met de nodige tijd en kwaliteit te werken.
- De raad maakt zich **zorgen om het verzuim.** Er is ongekend veel wisseling van nieuwe begeleiders. Toch ondersteund men het werken met nieuwe begeleiders en vakantiekrachten. Het is belangrijk dat iedereen volgens zijn contract kan werken, vakantie kan opnemen en weer uitgerust terugkomt!



ZELFREFLECTIE TEAMS



Verzuim

2022	13,68 %
2021	8,17 %
2020	7,81 %
2019	3,56 %

Actuele uitdagingen

In het voorjaar 2022 was er veel ziekte op De Berkelhof. Met name door corona. Medewerkers, bewoners en deelnemers waren ziek. Binnen een aantal weken hadden 70% van alle medewerkers corona gehad en een groot deel van de bewoners ook. Dit was best pittig. Een collega-begeleider is in het voorjaar overleden. De bewoners en collega's hebben allemaal op hun eigen manier afscheid genomen.

Toen het weer wat rustiger werd beseften en zagen wij pas hoe moe iedereen was. Daardoor zijn er ook weer mensen ziek geworden.

In het team wonen was het moeilijk om de roosters sluitend te krijgen. Voor het eerst sinds lange tijd is er met ZZP'ers gewerkt.

Gelukkig konden hier vaste afspraken over worden gemaakt zodat uiteindelijk stabiliteit ontstond voor medewerkers en bewoners.

De collega's van dagbesteding hebben wonen ondersteund waar nodig. Het voordeel van onze kleinschaligheid is dat men alles en iedereen kent. Daardoor gaat de persoonsgerichte zorg door, ook al zijn er andere indelingen en structuren. De samenwerking van wonen en dagbesteding is hierdoor intensiever geworden. We leren van elkaar en kunnen elkaars kwaliteiten en kennis nog beter inzetten en benutten. In deze uitdagende periode is dit een mooi en positief effect wat wij meenemen in de toekomst.

Ondersteunen van medewerkers in bijzondere situaties

Dit blijft een aandachtspunt. Bijzondere situaties kunnen privé gerelateerd zijn en/of te maken hebben met de eigen gezondheid of levensfase.

Duidelijk is dat het enorme verzuim, wat deels corona gerelateerd was, zijn tol heeft geëist. De veerkracht verhogen en de eigen kwaliteiten optimaal kunnen benutten in het werk blijft een uitdaging.

Op De Berkelhof wordt geprobeerd voor medewerkers optimale werkomstandigheden te creëren. Dit doen we door in gesprek te zijn met de medewerkers.

Dankzij de kleinschaligheid is er veel mogelijk. Individuele coaching kan bijvoorbeeld, indien op tijd ingezet, helpen om problemen te voorkomen. De dialoog en het initiatief om dingen aan te pakken is wel een vereiste voor succes.



ZELFREFLECTIE TEAMS



Ondersteuning en keuzes

Er kwamen nieuwe gezichten bij en bekenden zijn gegaan. De bewoners moesten hieraan wennen en de families ook. Iedereen heeft zijn best gedaan en is met open armen ontvangen. Men heeft elkaar geholpen, er is kennis gedeeld, iedereen is bijgepraat en heeft elkaar versterkt.

Dit wordt voortgezet in 2023 en het opleidingsplan is hierop ingericht.

Vanuit de organisatie is er kritisch gekeken naar wat de directe meerwaarde is van verschillende opleidingen en doelstellingen voor de bewoners en deelnemers.

Het voordeel van kleinschaligheid is dat we direct kunnen reageren op signalen vanuit de teams.

Kansen bieden voor medewerkers met verschillende opleidingsniveaus

Er zijn meerdere pogingen gedaan met verschillende uitkomsten. Het werken met kwetsbare doelgroepen vereist dat er zorgvuldig moet worden gekeken naar werknemers. Uiteindelijk moet de zorg voor de bewoner en deelnemer verantwoord en kwaliteitsgericht gewaarborgd zijn en blijven. Er is helder geworden wat kan en wat niet kan. Gezien de personele situatie in de zorg blijft dit punt belangrijk. Beter contact met verschillende onderwijsorganisaties is hierin een goede stap. Er is nu duidelijk wat haalbaar is binnen de kaders van De Berkelhof. Dit zorgt voor meer succesvolle plaatsingen.

Omdat De Berkelhof kleinschalig is zijn carrièremogelijkheden beperkt. Dit wil niet zeggen dat medewerkers zich niet op andere manieren kunnen ontwikkelen:

Medewerkers ruilen van baan!

Erna gaat na meer dan 13 jaar als secretaresse van De Berkelhof een BBL opleiding volgen en werkt op de woongroep: "Ik ben blij met de mogelijkheid dit vak te mogen leren kennen en vind het erg fijn dat dit bij De Berkelhof kan en mag!"

Voormalig persoonlijk begeleider Karina wordt management-assistente: "Het nieuws van Erna haar overstap naar de werkvloer maakte mij nieuwsgierig, zou dit een functie voor mij kunnen zijn? Na oriënterende gesprekken kon ik meelopen met Erna. Wat een diverse en interessante werkzaamheden! Een nieuwe stap in mijn loopbaan.

Ik ben blij en dankbaar dat ik mij kan en mag ontwikkelen in deze functie. Het mooiste is dat ik nog steeds een steentje kan bijdragen samen met, en voor iedereen op De Berkelhof!"



ZELFREFLECTIE TEAMS



Iedereen is belangrijk

Een klein facilitair team ondersteunt iedereen op De Berkelhof. Zij zorgen ervoor dat alles schoon is en functioneert. Binnen dit team zijn er ook mogelijkheden gecreëerd voor collega's die wat meer ondersteuning nodig hebben in samenwerking met het UWW.

In 2022 is er meer aandacht gekomen voor het werk van dit team. Er is nu een kwartaaloverleg waarin samen knelpunten worden opgelost en duidelijke lijnen worden uitgezet met de begeleidingsteams. Binnen de kleinschaligheid is dit team namelijk onderdeel van het zorgproces. Soms mag iemand met de klusjesman mee en geniet hier zeer van. De collega's vanuit de schoonmaak ondersteunen in overleg met de begeleiding individuele bewoners. Samen maken ze hun eigen huis schoon.

Hoeveel van deze aanpak in het takenpakket van de woonbegeleider valt en wat de huishoudelijke hulp hierin kan en mag doen is maatwerk.

In de kleinschaligheid functioneert dit goed omdat men elkaar ziet en spreekt. Je kan direct samen op de werkvloer de oplossing bedenken die voor de bewoner op dat moment het beste is.

Toetsing tevredenheid

De toetsing tevredenheid medewerkers voorjaar 2022 is voor het eerst digitaal gedaan. Dit is goed bevallen. Er waren meerkeuzevragen maar ook vragen waar de mogelijkheid was om zelf het antwoord in te vullen. Scores en cijfers zijn belangrijk maar persoonlijke bevindingen en vraagstukken net zo. Binnen de kleinschaligheid is het mogelijk om het op deze manier in kaart te brengen. In het kort:

Top:

- Bijna iedere medewerker gaat altijd, dan wel meestal graag naar het werk!
- Hetzelfde geldt voor de tevredenheid over de werkvoorwaarden, de ondersteuning en de waardering.

Prima, maar:

- Het werken met de nieuwe versie van het elektronisch cliëntensysteem was uitdagend en werd naast de bestaande drukte soms als belastend ervaren.
- Het omgaan met corona is als goed ervaren. Wel is vaak aangegeven dat men deze situatie als zeer belastend heeft ervaren.

Kan beter:

- Interne communicatie is een aandachtspunt. Hier wordt op alle lagen binnen de organisatie aan gewerkt.

Samen doen:

Er is ongekend veel wisseling geweest. Elkaar blijven vinden, geen eilandjes vormen en het "Berkelhof gevoel" borgen zijn erg belangrijk. Er is in het algemeen vertrouwen in de toekomst en er is een duidelijke oproep om de eigen kernwaarden te borgen. In het opleidingsplan voor 2023 wordt er gefocust op de normen en waarden en op de missie en visie. Wie zijn wij en wie willen wij zijn? Communicatie en teamstructuur zijn ook onderwerpen die worden meegenomen.



VISITATIE



Visitatiebezoek

Door de aanhoudende beperkingen van corona en de algehele werkdruk is in overleg met de PVT een passende vorm gevonden. Er zijn twee personen uitgenodigd met specialismatische kennis en ervaring rondom communicatie.

Er was een startgesprek met de directeur. Daarna zijn de bezoekers meegelopen met de begeleiding en hebben uitleg gehad over de communicatiemiddelen en praktische invulling. Tijdens het bezoek was er veel informeel contact met bewoners en deelnemers.

De projectleider van Vilans (Begeleiding à la Carte) is tijdens haar bezoek meteen gevraagd om vanuit haar specialisme als communicatiewetenschapper advies te geven.

Dit was leerzaam en ook geruststellend. De Berkelhof is goed op weg en op meerdere vlakken innovatief bezig. Mextra, de zorgplannen, de interne communicatie met het netwerk en de zoektocht naar een volledig en begrijpelijk kwaliteitsrapport, zijn als buitengewoon positief beoordeeld. De keuze om van verschillende elementen vanuit LACCS en persoonsgerichte zorg, zoals Triple-C, een passend geheel te creëren in een werkbaar zorgplan, vond zij zeer interessant.

Op basis van dit bezoek is het advies opgevolgd om als kleine organisatie niet te snel en te veel te willen. Daarop is de lopende actielijst bijgesteld en zijn sommige doelstellingen verplaatst naar 2023 of zelfs losgelaten.

De tweede visitator was een ambassadeur gehandicaptenzorg uit de Achterhoek. Zij heeft veel ervaring met de doelgroep en ontwikkeling rondom communicatie. Het was een leerzaam en prettig bezoek.

De zoektocht naar een begrijpelijk en duidelijk zorgplan was haar bekend en zij kon hierin meedenken. Het verwerken van beeldmateriaal en de eenvoudige toepassing zijn goed bevallen. Zij adviseerde om dit niet alleen in te zetten voor de deelnemer, bewoner en het thuisfront, maar ook om er intern meer gebruik van te maken tussen dagbesteding en wonen.

Zij heeft veel kennis en ervaring rondom sociale media en kon veel praktische tips geven. Zij was enthousiast over De Berkelhof en heeft die dag veel contact gehad met deelnemers en bewoners.

De leerpunten van deze twee bezoeken zijn deels direct verwerkt en deels meegenomen in de doelstellingen voor 2023. Beide visitatoren waren positief verbaasd over de hoeveelheid innovatieve ontwikkelingen binnen een kleinschalige organisatie. Zij waarderen de bijzondere sfeer die ontstaat wanneer iedereen elkaar kent en vertrouwd is met elkaar.

Knelpunten zijn snel in beeld zijn en worden vlot opgepakt. Dit komt door de verbondenheid en kennis van medewerkers, in combinatie met het directe contact met naasten, en de directe betrokkenheid en aanwezigheid van het bestuur. In onze beleving is dit normaal maar het is goed om ons er bewust van te zijn hoe krachtig dit is.



INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

Wat als er iets misgaat?

Wanneer er iets misgaat wordt dit altijd gemeld in een MIC: Melding Incidenten en Calamiteiten.

Ook op De Berkelhof kan het soms mis gaan. Wat we dan doen is erg belangrijk! Er moet voor worden gezorgd dat de schade wordt beperkt. Dat iedereen goed wordt geholpen.

De volgende en net zo belangrijke stap is dat we leren van wat er is gebeurd. Daarom worden de meldingen in iedere teamvergadering besproken en worden er afspraken gemaakt hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen. Later moet worden gekeken of dit ook heeft geholpen. Het kan nodig zijn om een probleem breder aan te pakken.

In dit systeem houden wij ook de bijna-incidenten bij. Hier hebben wij van geleerd dat wij ongelukken soms voor kunnen zijn en hoe we dit kunnen doen. Binnen de Meerzorg komt agressie en onvrijwillige zorg voor. Dit wordt apart bijgehouden en door het expertise team besproken. Het begeleidingsteam kan dan direct inspelen op de actualiteiten.

Medicatie incidenten	Agressie	Ongeluk	Anders	Meldingen totaal zonder meerzorg
21	5	4	17	47

Onder Anders vallen: verslikincidenten, automutilatie en vergeten om de domotica aan te zetten. Hierin zien wij een toename wat deels te maken heeft met complexer wordende zorgvragen. Een belangrijk inzicht is om in de toekomst meer aandacht te besteden aan deze onderwerpen.



Wet zorg en dwang

Op De Berkelhof wonen en werken mensen vrijwillig. Toch zijn er situaties waarin er afspraken worden gemaakt die onder de Wet zorg en dwang vallen. Daar zijn duidelijke regels voor. Wat met name belangrijk is dat hier bewust mee wordt omgegaan. Misschien is er een andere oplossing dan dwang. Maar wat is dwang? Waar begint dit en wat valt daaronder? Het is een onderwerp wat niet altijd makkelijk is.

Een voorbeeld: "Geef ik mijn mobiel s'avonds aan de begeleiding omdat ik anders de hele nacht op mijn mobiel zit? Of zeggen zij dit maar wil ik dit helemaal niet?" In de "ik" vorm schrijven en denken helpt bij de zoektocht naar oplossingen waar iedereen zich in kan vinden.

De gedragsdeskundige wordt hierin geconsulteerd en is hier leidend in.

Met behulp van een stappenplan wordt voortdurend en kritisch met verschillende personen naar de situatie gekeken.

Het aantal situaties maar ook de impact ervan wordt voor de gehele Berkelhof op individueel niveau bijgehouden. Dit wordt dan gemeld bij de inspectie.

Er waren 24 situaties waarin onvrijwillige zorg is toegepast.

REFLECTIE RAAD VAN TOEZICHT (RVT) EN PERSONEELSVERTEGENWOORDIGING (PVT)



PVT:

De personeel vertegenwoordigers hebben het hele jaar door meegedacht en gevraagd en ongevraagd adviezen gegeven aan de directeur bestuurder. Zij geven belangrijke signalen vanuit de medewerkers en de werkomgeving. Verzuim en werkdruk zijn belangrijke onderwerpen. Hun drijfveer voor de toekomst: De Berkelhof zichtbaarder maken en op de kaart zetten als een mooie werkplek!

Visie van Raad van Toezicht op het kwaliteitsrapport 2022:

De Raad van Toezicht ziet met genoeg de resultaten over 2022. Tijdens het overleg met de bestuurder keken we gezamenlijk terug naar successen en waar verbeteringen konden worden ingezet.

De raad signaleert vanuit de gesprekken met de cliënten dat zij zich welkom voelen en gezien. Dit zien we in dit kwaliteitsrapport dan ook zeker bevestigd. De kwaliteitspunten (vooruitblik) voor 2023 lijken ons passend en haalbaar en wij zien uit naar een mooi 2023.

Kwaliteitspunten 2023/ vooruitblik

Individuele zorg:

- Uitbreiden van het elektronisch cliëntensysteem met een medicatie app.
- Verder verdiepen in 'begeleiding in 1 paar handen'.
- Bevorderen van beweging en gezondheid door te focussen op het buitenleven.
- Verdieping in de effecten van het werken met dieren.

Wat vind ik ervan:

- Passend instrument ontwikkelen en inzetten voor het tevredenheidsonderzoek.
- Ouders/netwerk actief betrekken en meenemen in de toekomstplannen.

Zelfreflectie teams:

- Investeren in teamontwikkeling.
- Samen de toekomst in; verdiepen in de missie en visie.
- Kansen bieden aan verschillende opleidingsniveaus.

Verdere onderwerpen:

- Bedrijfshulpverlening actief ontwikkelen naar een passend aanbod dat aansluit bij de vragen en behoeftes van De Berkelhof.
- Intensief inzetten op ontwikkelen van het toekomstbeleid rondom het uitbreiden van wonen.
- Stappen zetten in de realisatie van de nieuwbouw.

KWALITEITSPUNTEN 2023 / VOORUITBLIK





Stichting De Berkelhof

Haarlosesteeg 4
7273 PV Haarlo
www.deberkelhof.nl
tel.: 0545 - 26 17 22

