



Jaarverslag Zinvolle dag

2022



Voorwoord	2
1. Het jaar 2022	2
Belangrijke gebeurtenissen; de organisatie	2
Belangrijke gebeurtenissen; Kwaliteit	4
Belangrijke gebeurtenissen; financiering	5
Belangrijke gebeurtenissen; zorgaanbod	6
Belangrijke gebeurtenissen; een zinvolle dag	6
2. Medewerkers.....	8
3. Opleidingen, trainingen, informatie en intervisie bijeenkomsten	9
Opleidingsdoelen van het afgelopen jaar	9
Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten.....	10
Opleidingsdoelen komende jaren	10
4. Terugkoppeling van deelnemers	11
Evaluatiegesprekken	11
Conclusie evaluatiegesprekken	11
Inspraakmomenten	12
Conclusie inspraakmomenten	12
Tevredenheidsmeting deelnemers.....	12
Conclusie tevredenheid deelnemers.....	13
5 Meldingen en incidenten.....	13
Ongevallen en bijna ongevallen	13
Medicatie.....	13
Agressie	13
Ongewenste intimiteiten.....	13
Strafbare handelingen.....	13
Klachten.....	14
Conclusies uit meldingen en incidenten	14
6 Acties/verbetermaatregelen	14
Voortgang actie lijst, afgesloten acties	14
Conclusie met betrekking tot actielijst.....	15
7 Doelstellingen.....	16
Doelstelling voor de komende 5 jaar	16
Doelstellingen voor het komende jaar	17
Overzicht van bijlagen	17

Voorwoord

Na jarenlange ervaring in de thuis en wijk zorg als verzorgende IG besluit Trudie van Ginkel om het roer om te gooien. Ze heeft in al die jaren veel mooie dingen gezien, maar ook signaleert ze de behoefte aan een andere vorm van dagbesteding; kleinschaliger, huiselijker en persoonlijker.

Samen met mensen uit haar netwerk werkt ze dit idee uit, wat resulteert in de oprichting van Zinvolle dag. De dagbesteding wordt gesitueerd in de Mulderschuur. Een mooie landelijk gelegen locatie die ruimte biedt voor de dagbesteding, maar ook voor een wandeling en het genieten van de natuur. Uiteindelijk blijkt deze locatie niet aan de wensen van Trudie als ondernemster en aan die van de deelnemers te voldoen in verband met de kosten en de afwezigheid van de mogelijkheid om te kunnen rusten. Na een zoektocht, waarbij een proefperiode tijdelijk werd samengewerkt met de sociale onderneming "Aan tafel", blijkt de ultieme dagbesteding locatie letterlijk binnen handbereik. Hugo de Vriespark 5, de woonlocatie van de ondernemster. Na navraag bij de gemeente, blijkt dat de huidige bestemming passend is en vindt de dagbesteding zijn 'thuis'. Deze ruime, 'groene' en huiselijke locatie valt erg in de smaak bij de deelnemers en sluit naadloos aan bij het doel: kleinschalig, huiselijk en persoonlijk.

Dit jaarverslag vertelt over de start en groei van dit prachtige initiatief. Een plek waar je, als je binnenloopt denkt: Als mijn ouders zorg nodig hebben, dan het liefst op deze manier.

We nodigen u hartelijk uit om dit verslag te lezen, en horen graag uw reactie

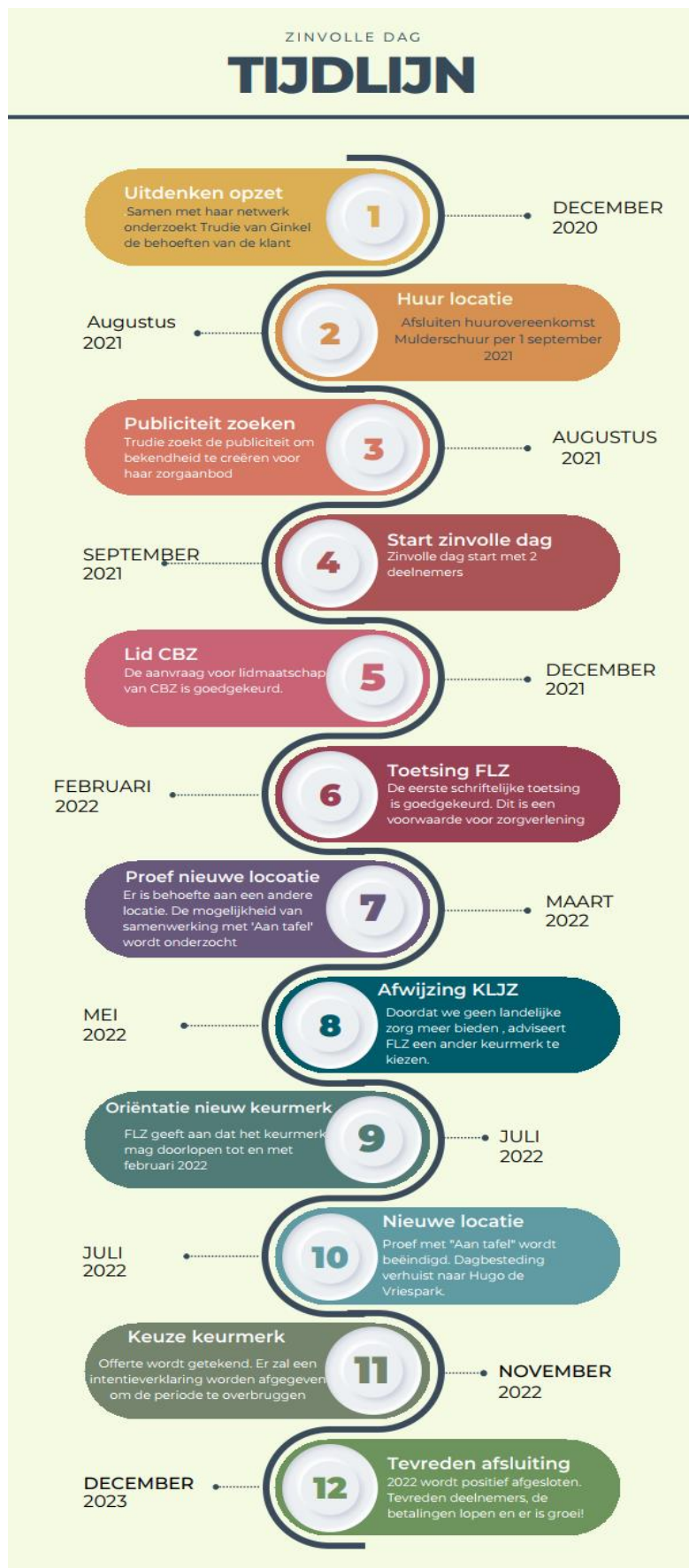
Zinvolle dag, december 2022

1. Het jaar 2022

Belangrijke gebeurtenissen; de organisatie

Het starten van een onderneming is geen sinecure. Helemaal als je bewust klein wilt blijven. Je bent onbekend, hebt nog geen reputatie op kunnen bouwen en bent relatief onzichtbaar; Er staat geen imposant gebouw zoals bij een intramurale organisatie en er rijdt geen bus rond met jouw logo. Toch is dat iets waar we bewust voor kiezen. Het brengt echter nog een probleem met zich mee, en dat is of je interessant bent voor gemeenten/financiers, hoe je als ondernemer alle rollen in moet vullen die bij een zorgorganisatie horen en of je, als mens van de praktijk, voldoende kennis hebt om die rollen te vervullen. Dit is het afgelopen jaar een zoektocht geweest, waarvan we nu kunnen zeggen dat we hier in grote lijnen invulling aan hebben kunnen geven, en wat we in 2023 willen uitwerken en finetunen. Hiervoor is een actie opgenomen in de actielijst.

Het afgelopen jaar hebben we grote stappen gezet, maar hebben we ook de nodige tegenslagen ervaren. We hebben deze tegenslagen als leermomenten gezien waardoor we niet alleen moesten incasseren, maar ook mochten leren. Nu, december 2022 kijken we dankbaar terug op een dynamisch, leerzaam en mooi jaar, waarin we zijn geslaagd zijn in onze missie: het bieden van een Zinnvolle dag!



Belangrijke gebeurtenissen; Kwaliteit

Goede zorg leveren, betekend kwaliteit leveren. Vanuit haar professie is Trudie hiermee bekend. Maar kwaliteit leveren als individuele zorgverlener is wat anders dan kwaliteit verlenen als kleinschalige zorgorganisatie. Het procesmatig werken met en beheersen van kwaliteit, is zorgverlening bekijken vanuit een ander perspectief. Trudie werkt doorgaans vanuit haar, door kennis en ervaring opgedane, intuïtie. Nu wordt er daarnaast ook gevraagd om te kijken naar zorg vanuit een soort helicopterview.

En dat was wennen. Het komen tot systematisch en procesmatig werken was een uitdaging. Door het gebruik van het kwaliteitssysteem van de Federatie Landbouw en Zorg werd dit wel eenvoudiger, maar ondanks dat was het een pittig traject. De eerste beoordeling van de werkbeschrijving (kwaliteitshandboek van het keurmerk Kwaliteit laat je zien) had niet het gewenste resultaat. Voor de herkansing volgde Trudie het advies op van het CBZ om ondersteuning te vragen van een adviesbureau. Met deze hulp rondde Trudie niet alleen de eerste fase van de certificering succesvol af, maar ontdekte ze ook dat het in haar geval beter is om zaken, die je afhouden van datgene dat je het liefste doet; het daadwerkelijke zorg verlenen, te delegeren.

De samenwerking met het adviesbureau leverde dus niet alleen een certificaat op, maar ook een mooie samenwerking. Er zijn afspraken gemaakt waarbij Ten Brinke Zorg& Advies Trudie structureel gaat ondersteunen bij het bewaken van het zorgproces en de ondersteunende processen door middel van trajectbegeleiding. (Opgenomen in actielijst). Tevens biedt dit bureau deskundigheid bij dossiervorming en als vraagbaak.

Concrete resultaten in 2022 op het gebied van kwaliteit:

- Aanleggen van een werkbeschrijving/kwaliteit handboek met beheers elementen dat voldoet aan de wettelijke richtlijnen.
- Het behalen van de 1^e fase van de certificering van 'Kwaliteit laat je zien'.



- Invoeren van methodische kwaliteitsbewaking en het actief werken met het kwaliteitssysteem.
- Uitvoeren van een RI&E op locatie en het inventariseren van overige risico's van en voor de zorgverlening.
- Digitalisering van de dossiers met ONS Nedap
- Uitvragen van de klanttevredenheid
- Uitvragen van de medewerkers tevredenheid (vrijwilligers)
- Samenwerking met een ondersteunend netwerk;
 - Federatie Landbouw en Zorg; ondersteuning bij naleving wet en regelgeving, nieuwsbrief, gebruik kwaliteitssysteem
 - CBZ, belangenbehartiging, aanbesteding gemeenten, controle dossiers, controle declaraties, informeren en toezien op naleven wet en regelgeving
 - Ten Brinke Zorg & Advies; ondersteuning bij systematisch werken volgens PDCA, controles zorginhoudelijk en dossiervorming
 - casemanagers dementie en ouderenzorg; collegiaal overleg over zorgvragers
 - Solopartners; faciliteert klachtenregeling
 - Stigas, faciliteert methodisch werken aan veiligheid en risicoanalyse
 - consulenten van verwijzende gemeenten
 - Behandelaren en huisartsen van deelnemers
 - Intervisie met collega zorgaanbieders van 'Gewoon Jij' en Huize Donkervoort

Belangrijke gebeurtenissen; financiering

Het heeft een flinke periode geduurd voordat de financiering van de zorg op orde was. Heikel punt voor de verwijzende gemeente Ede was de certificering. Maar ook toen de eerste fase van de certificering rond was duurde het nog een tijd voordat de betaling op gang kwam, ondanks toezeggingen. Voor een jonge organisatie is dit een spannende tijd, omdat je juist bij het starten van een organisatie flinke kosten maakt. Inmiddels lopen de betalingen naar wens.

Zinvolle dag biedt zorg via de Coöperatie Boer en Zorg. Dit is een overkoepelende organisatie die kleinschalige aanbieders faciliteert door de aanbestedingen te doen, en hen hierbij te vertegenwoordigen. Ook faciliteert zij met het bieden van een ECD dat gebruikt kan worden voor zowel dossiervorming als registreren en fiatteren van de zorg. Door lid te zijn van CBZ kunnen we zowel zorg vanuit de Wlz als de WMO bieden. Op dit moment hebben we 4 deelnemers vanuit de WMO en 2 vanuit de Wlz. En we bieden 4 dagdelen zorg. Het afgelopen jaar zijn 5 deelnemers bijgekomen en 4 uitgestroomd. Reden van uitstroom was opname in het verpleeghuis, overlijden of het uitblijven/niet verlengen van de indicatie.

Citaat betrokkene: "Het raakt me echt, zo gelukkig heb ik hem lang niet gezien. Een wie weet komt hij binnenkort ook op maandag. Dank zover!"

Op dit moment overwegen we een derde dag zorg te gaan verlenen. Vanuit de deelnemers is hier vraag naar. We gaan hier mogelijk mee starten per januari 2023. Bij de aanvang van de zorgverlening hebben we ons tot doel gesteld om aan maximaal 15 deelnemers per week zorg te verlenen. We beseffen nu dat we niet alleen naar aantallen moeten kijken, maar naar de samenhang tussen zorgaanbod, de intensiteit van de zorgvraag, het gewenste aantal dagdelen, maar ook de reeds aanwezige deelnemers. We willen iedereen goede zorg en voldoende aandacht kunnen bieden. (Actie evaluatie samenhang en samenstelling zorgvragers en continuïteit van zorg)

Belangrijke gebeurtenissen; zorgaanbod

Zoals op de site is vermeld, bieden we met name zorg aan mensen met Alzheimer/dementie, mensen met Parkinson, NAH en mensen met angsten en/of een depressie. De leeftijd varieert tussen de 77 en 84 jaar. Er heeft zich de afgelopen periode geen verschuiving voorgedaan in de doelgroep. Hiermee is het zorgaanbod en de zorgvraag van de deelnemers in balans.

Belangrijke gebeurtenissen; een zinvolle dag

De zorg/begeleiding heeft inmiddels een vaste vorm gekregen. Belangrijke kernwaarden zijn hierbij:

- Ontmoeting
- Zingeving
- Gezonde voeding
- Balans tussen activering/beleving en ontspanning
- Gezelligheid en huiselijkheid
- Betrokkenheid van het netwerk



We zien dat mensen genieten van de activiteiten maar ook gewoon van gemoedelijkheid, de gezelligheid en het samenzijn. Zinvolle dag geeft hun dag kleur en ze hebben wat te vertellen als ze thuiskomen. Bij sommige mensen speelt Zinvolle dag een belangrijke rol bij een gezond voedingspatroon, ze krijgen een gezonde maaltijd tijdens de dagbesteding, maar kunnen ook een maaltijd mee krijgen voor thuis. Ook voor de mantelzorgers wordt gekookt. Voor hen die dat willen wordt tegen een onkostenvergoeding een maaltijd gekookt, zodat de mantelzorger wordt ontzorgd, en deze thuis niet meer aan de slag hoeft.

Mantelzorgers/partners/kinderen van de deelnemers, schuiven regelmatig even aan en drinken een kopje koffie mee. Uit hun reacties per mail en app blijkt hoe ze dit waarderen.

We vinden het mooi om te zien, dat wat we hebben bedacht en beschreven (zie site) ook in de praktijk blijkt te werken; zowel de deelnemers als hun netwerk voelen zich welkom bij Zinnvolle dag en ervaren geen drempel om even aan te schuiven. Ook deelnemers voelen zich thuis en geen 'cliënt'. Een van de hen spreekt over Zinnvolle dag als "mijn club".

De missie en visie wordt gedeeld met deelnemers en medewerkers. Eens in de 3 jaar worden de missie en visie geëvalueerd (zie actielijst).

Conclusie

Er is veel gebeurd in 2022. We kijken terug op een jaar van groei en ontwikkeling. We hebben ook gezien dat dit serieus aandacht vraagt en energie kost.

We hebben geleerd dat zorgverlener zijn niet hetzelfde is als kleinschalige zorgorganisatie zijn. We hebben geleerd dat het verstandig is om gebruik te maken van kennis en kunde van anderen, en dat je daarmee niet alleen de kwaliteit vergroot, maar ook je werkplezier. We hebben gezien dat het vullen van een kwaliteitssysteem al een uitdaging is, maar dat het daadwerkelijk toepassen van dit systeem het pas doeltreffend maakt.

En we hebben bevestigd gekregen dat de vorm van dagbesteding zoals wij die aanbieden bij Zinnvolle dag, voorziet in een behoefte.

Zorgaanbod en zorgvraag van de deelnemers zijn in balans. De doelgroep bestaat inderdaad uit die doelgroep waar we ons op gericht hadden bij het vormgeven van het idee 'Zinnvolle dag'. De mensen voelen zich op hun plek, de activiteiten sluiten aan en ook de kennis en competenties van Trudie en medewerkers zijn passend.

Goede zorg kun je niet leveren zonder een goede relatie met het netwerk rond de deelnemer maar ook ons eigen professionele netwerk. Ook in het afgelopen jaar hebben we ervaren hoe belangrijk dit is. Bij het daadwerkelijk bieden van zorg, maar ook bij het runnen van je organisatie zijn deze contacten waardevol en onmisbaar. Ze helpen je reflecteren op je manier van zorg verlenen en het runnen van je onderneming en houden je daardoor scherp waar de verbeterpunten zitten. Om deze contacten te onderhouden wordt ingezet op een jaarlijks samenwerking/evaluatiegesprek. (Zie actie actielijst).

Doelstelling naar aanleiding van de ontwikkelingen in 2022

1. Het doeltreffend inzetten van het kwaliteitssysteem met ondersteuning van de trajectbegeleiding.
2. Het continueren van het huidige zorgaanbod en doelgroep
3. Het optimaal inzetten van het ondersteunend professioneel netwerk
4. Uitbreiden van het aantal dagdelen; van 4 naar 6 dagdelen.

Citaat betrokkene:

Hij heeft het erg naar zijn zin, en daar ben ik blij mee!

2. Medewerkers

Zinvolle dag kan geen zinvolle dagbesteding leveren zonder medewerkers. Bij de zorgverlening werken we samen met vrijwilligers en medewerkers op ZZP basis. Hoewel deze vrijwilligers geen echte werknemers zijn en alleen ondersteunende taken hebben, willen wij hen wel benaderen vanuit de visie van goed werkgeverschap. We hebben hier op de volgende manier vorm aan gegeven:

- We hebben jaarlijks een evaluatiegesprek (zie actielijst)
- We meten de tevredenheid eens in de twee jaar door middel van een MTO (zie actielijst)
- We hebben dagelijks overleg voor en na de dagbesteding
- Er is een klachtenregeling voor medewerkers en er is een medewerker vertrouwenspersoon

In 2022 is de samenwerking geëvalueerd door middel van evaluatiegesprekken. Er hebben in totaal 3 gesprekken plaatsgevonden, met iedere medewerker 1 gesprek. Uit deze gesprekken kwam naar voren dat de vrijwilligers hun werk waarderen, genieten van de gezelligheid en dat ze het fijn vinden om bij te kunnen dragen aan een fijne dag voor de deelnemers. Vrijwilligers geven daarnaast aan dat ze het verdrietig vinden als mensen uitstromen omdat het niet meer lukt op de dagbesteding en/of mensen moeten verhuizen naar een verpleeghuis. De vrijwilligers voelen zich gewaardeerd en zijn content met het contact met Trudie als leidinggevende.

Uit de evaluatie zijn verder geen verbeterpunten naar voren gekomen die aanpassing van de werkwijze van Zinvolle dag noodzakelijk maken. Als 'werkgever' ervaren we de evaluatiegesprekken, maar met name ook het dagelijks overleg als zinvol, omdat onze medewerkers ons helpen om te reflecteren op onze werkwijze.

De vrijwilligers die ondersteunen bij Zinvolle dag zijn trouw en betrokken. Er is zeker sprake van vrijwilligheid maar geen sprake van vrijblijvendheid. Wanneer iemand niet kan op de afgesproken dagen, melden zij zich tijdig af zodat er, indien nodig, vervanging kan worden geregeld.

Naast de evaluatie met de vrijwilligers is de samenwerking met de ZZP kwaliteitsmedewerker geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat Trudie het prettig vindt om zich te kunnen focussen op de deelnemers doordat ze de regelzaken kan delegeren. De medewerkster waardeert het vertrouwen. Door de trajectbegeleiding wordt procesmatig gewerkt aan kwaliteit. Factor 'tijd' wordt als belemmering ervaren bij het uitvoeren van de acties. Sommige acties blijven hierdoor langer liggen. We willen onderzoeken of een van de vrijwilligers enkele taken kan overnemen. Mogelijk snijdt dit mes aan twee kanten, de (jonge) vrijwilliger krijgt meer uitdaging en Trudie kan meer taken delegeren.

Op dit moment zijn we aan het overwegen om iemand in dienst te nemen. We zijn we aan het kijken wat de werkzaamheden zijn, welke profielschets daarbij past en wat de beste financiële constructie is. Het nemen van een beslissing hierover is een doel voor 2023.

Om ook de tevredenheid te meten van de medewerkers wordt eens per twee jaar een medewerkers tevredenheid onderzoek gehouden. Hiervoor zijn 3 formulieren uitgereikt én retour gekomen. De uitkomst was niet verrassend, en de score heel goed. Op een na alle vragen (35) werden met 5 punten (het maximum) beoordeeld. Een vraag met 4 punten. Het onderzoek bevestigd daarmee de uitkomst van de evaluatiegesprekken. Het volgende MTO zal in 2024 plaatsvinden



Conclusie

Het afgelopen jaar hebben we ervaren hoe belangrijk het is om betrokken en kundige mensen om je heen te hebben bij de zorgverlening. Iedere betrokkene helpt vanuit zijn kennis en competenties de zorg beter te maken.

We zijn als team inmiddels goed op elkaar ingespeeld en de lijnen zijn kort als gevolg van onze kleinschaligheid. Iedere morgen voor en 's middags na de zorgverlening is er een overleg c.q. evaluatie. Op deze manier kunnen zaken snel besproken en opgepakt worden. Met de ZZP medewerkers is er op vaste tijden overleg tijdens de trajectbegeleiding. Ook wanneer er vragen zijn over de zorgvragen of supervisie over de dossiers kan er snel geschakeld worden doordat deze medewerkers een autorisatie hebben voor de systemen. Hierover zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over privacy en geheimhouding.

Op dit moment zijn we wat betreft kennis en kunde voldoende toegerust om onze huidige deelnemers te begeleiden.

3. Opleidingen, trainingen, informatie en intervisie bijeenkomsten

Opleidingsdoelen van het afgelopen jaar

In het afgelopen jaar hebben we de opleidingsdoelen nog niet concreet geformuleerd. We zijn bezig geweest met het vergaren van kennis en het eigen maken van competenties die nodig zijn voor het behalen van en het werken met een kwaliteitssysteem. Deze kennis

hebben we verkregen door de ondersteuning van de Federatie Landbouw en zorg, het CBZ en Ten Brinke Zorg & Advies. Daarnaast was er behoefte aan training met betrekking tot het werken in het ECD ONS Nedap, om de dossiers en zorgdocumenten te digitaliseren en met het systeem te leren werken. Dus hoewel er geen concrete doelen gesteld waren, kunnen we wel stellen dat we gewerkt hebben aan het vermeerderen van kennis en kunde die nodig is voor een goede zorgverlening.

Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In het afgelopen jaar hebben we deelgenomen aan de volgende trainingen:

- Trudie: Intervisie/collegiaal overleg
- Trudie: training ONS Nedap voor beginners
- BHV Juni 2022
- AM: ONS voor gevorderden via CBZ 24-11-2022
- AM: Webinar WZD door FLZ 22-09-2022
- AM: Werken met planten en dieren in de zorg door FLZ 03-10-2022
- AM: Webinar WTZA (meerdere) via NVTZ 12-12-2022 (10.00), via Bezzin 12-12-2022 (19.30), via Dirk Zwager 17-02-2022
- AM: EVC-traject hbo-competenties zorg en kwaliteitsmanagement
- AM: Jaarverslag schrijven door de FLZ op 30-11-2022



- *Citaat betrokkene: “Fijn om te zien hoe zij geniet! Zo zie ik haar thuis niet of weinig.”*

Opleidingsdoelen komende jaren

Het komende jaar willen we door middel van scholing:

1. Het benodigde kennisniveau op het gebied van veiligheid, kwaliteit en zorgverlening handhaven.
2. De ingezette professionalisering verder uitwerken.

Hiervoor hebben we de volgende scholingsdoelen geformuleerd voor de komende jaren:

- De kennis van medewerkers met betrekking tot BHV blijft up to date.
- De kennis met betrekking tot het werken met het kwaliteitssysteem is toereikend.
- De kennis met betrekking tot het werken met en in ONS Nedap en Quoden is toereikend.

- De kennis met betrekking tot medicatie is toereikend om problemen te kunnen signaleren en eventueel in de toekomst ondersteuning te kunnen bieden.
- De kennis met betrekking tot actuele wet en regelgeving blijft toereikend.
- De kennis met betrekking tot de doelgroep blijft toereikend.

Om invulling te geven aan bovenstaande doelen zal deel worden genomen aan de volgende trainingen. Deze acties zijn ingepland in de actielijst.

1. BHV door Trudie en een aantal vrijwilligers.
2. Training ONS en werken met kwaliteitssysteem door Ten Brinke Zorg & Advies
3. Elearning medicijngroepen ouderenzorg-Dementie via IVM door Trudie en AM
4. Training wet en regelgeving kleinschalige zorg door Trudie
5. Bespreken casuïstiek met hbo-verpleegkundige via Ten Brinke Zorg & Advies

4. Terugkoppeling van deelnemers

Evaluatiegesprekken

Met onze deelnemers hebben we dit jaar in ieder geval één evaluatiegesprek gehad. Hiervan is een verslag opgenomen in het dossier. Naast dit moment zijn er ook tussentijdse evaluaties/gesprekken. De uitkomst van deze gesprekken noteren we in de rapportage. Ook wanneer er een MDO is of een voortgangsgesprek met de gemeente en Trudie aanschuift wordt het verslag van dit gesprek opgenomen in het dossier.

De evaluatiegesprekken vinden plaats aan de hand van het format uit ONS Nedap. Hierin worden heel diverse zaken uitgevraagd. Naar aanleiding van dit verslag wordt het zorgplan met doelen geactualiseerd.

Over het algemeen wordt bij onze doelgroep geen ontwikkelingsdoelen meer gesteld. Meer gaat het om behouden van vaardigheden, sociale interactie het ontlasten van de mantelzorger en het ervaren van een zinvolle dag. Onderdeel van de evaluatie zijn ook de persoonlijke risico-inventarisatie en het bespreken van het medicijngebruik (in de thuissituatie). Ook bekijken we, wanneer de zorgvraag toeneemt, of wij de zorg nog kunnen leveren (in en exclusiecriteria).

Conclusie evaluatiegesprekken

Uit de evaluatiegesprekken blijkt dat de deelnemers tevreden zijn en genieten van hun dagbesteding. Het zijn de kleine dingen die het doen. Het samen eten, de gezelligheid. Wat opvalt is dat onze deelnemers mensen zijn van het moment. Ze leven nu, en reflecteren op nu. Vragen hoe iemand iets de afgelopen maanden heeft ervaren is voor iemand met geheugenproblematiek alleen vanuit het nu te beantwoorden. Daarom is het voor Zinvolle dag ook belangrijk om de feedback van het netwerk mee te nemen. Dit jaar hebben we hiervoor de schriftelijke reacties verzameld van familieleden. Hieruit kwam naar voren dat de deelnemers zich veilig en gelukkig voelen tijdens de dagbesteding. Voor het volgende jaar willen we het netwerk actiever betrekken bij de evaluaties en de tevredenheidsmeting. Op deze manier willen we meer “de diepte in”.

Inspraakmomenten

Dit jaar hebben we verschillende inspraakmomenten gehouden. We gebruiken hiervoor een vast format. Omdat we heel kleinschalig zijn hebben we hiervoor een passende vorm gekozen in de vorm van “keukentafelgesprekken” die ieder kwartaal gehouden worden. Het is mooi om te zien wat hieruit komt. Dit jaar zien we meerdere keren terug dat de maaltijden erg worden gewaardeerd. Ook het samenzijn met anderen springt eruit. Een meneer geeft aan niet meer te willen rusten tussen de middag, omdat hij niets wil missen...

Ter aanvulling van de inspraak van de deelnemers wordt ook bij het netwerk geïnformeerd wat zij terugkrijgen van de deelnemers. Omdat vaak juist thuis de ervaringen besproken worden, is deze aanvulling zinvol voor ons, om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op deelnemers.

Op dit moment worden er geen verslagen gemaakt van de gesprekken, omdat ieder gesprek eigenlijk op hetzelfde neerkomt. We willen ons gaan oriënteren of het inzetten van alternatieve vormen ook mogelijk is. Te denken valt aan een creatieve werkvorm. We hopen door op een andere manier uit te vragen meer inhoudelijke respons te krijgen. Hiervoor is een actie aangemaakt in de actielijst.

Conclusie inspraakmomenten

De inspraak is goed, maar biedt geen echte input waarmee we de organisatie kunnen ‘sturen’ of verbeteren. Om te kijken of collega’s goede ideeën hebben om dit met deze doelgroep beter vorm te geven gaan we rondvragen. Hiervoor is een actie geagendeerd.



Tevredenheidsmeting deelnemers

In januari is het tevredenheidsonderzoek over 2022 uitgevoerd. Hiervoor zijn vragenlijsten uitgedeeld en samen met vrijwilligers ingevuld en weer ingenomen. Het valt ook hier op dat sommige vragen een beroep doen op het geheugen; zoals; Bent u voldoende geïnformeerd voordat u op de dagbesteding bent begonnen? Dat is een vraag die je eigenlijk niet moet stellen. Dit blijkt ook uit de lijsten die retour komen. Deze vragen blijven dan leeg. Van de vragen die wel ingevuld zijn was de score goed. Hieruit blijkt een grote tevredenheid.

Het verslag is besproken in het team en de uitslag gedeeld met de deelnemers en hun netwerk. Het verslag met de uitslagen per vraag en de conclusies zijn toegevoegd als bijlage aan dit jaarverslag. De bijlage wordt niet gepubliceerd zoals het jaarverslag, maar is na publicatie wel op te vragen door belanghebbenden.

Conclusie tevredenheid deelnemers

Het tevredenheidsonderzoek bracht een aantal verbeterpunten aan het licht.

Namelijk:

- De vragen lijken soms geen rekening te houden met de doelgroep (ouderen met geheugenproblematiek, NAH en Parkinson). Het herzien van de vragen is verstandig. Daarnaast is het goed om ook het netwerk te betrekken bij de uitvraag van tevredenheid, zodat we een beter beeld kunnen krijgen. Er is een actie opgenomen in de actielijst.
- Het bieden van ondersteuning van de deelnemers bij het invullen van de vragenlijst zonder dat dit ten koste gaat van de anonimiteit en betrouwbaarheid
- Het genereren van meer input door ook het netwerk te betrekken bij de tevredenheidsmeting
- De informatieverstrekking bij de aanvang van de zorg.

De genoemde verbeterpunten zijn opgenomen in de actielijst/verbeterregister en zullen bij het volgende onderzoek worden meegenomen.

Citaat betrokkene: Mijn moeder heeft heel enthousiast verteld over vandaag. Ze vond het erg leuk!

5 Meldingen en incidenten

Ongevallen en bijna ongevallen

Dit onderwerp is niet van toepassing geweest in 2022.

Medicatie

Er zijn geen medicatie gerelateerde incidenten geweest in 2022

Agressie

Er hebben zich geen agressie incidenten voorgedaan tijdens de dagbesteding in 2022

Ongewenste intimiteiten

Er is geen melding geweest met betrekking tot ongewenste intimiteiten in 2022.

Strafbare handelingen

Er is geen melding geweest met betrekking tot strafbare handelingen in 2022

Klachten

Er zijn geen klachten binnen gekomen via de klachtenregeling van de Federatie Landbouw en Zorg. Met ingang van 2023 maken we gebruik van de klachtenregeling van Solopartners.

Conclusies uit meldingen en incidenten

Dit jaar hebben we geen melding met betrekking tot ongelukken, bijna-ongelukken, medicatie, agressie of andere incidenten of meldingen. Dat is op zich mooi, en dat kan betekenen dat de veiligheid groot is bij Zinnvolle dag. Maar het kan ook zijn dat voorvallen niet goed gecommuniceerd worden en niet geregistreerd worden.

Tijdens het evalueren van dit onderwerp kwam naar voren dat de deelnemers gezien hun leeftijd en zorgvraag intensief begeleid worden en er veel nabijheid wordt geboden, met name tijdens transfers. Hierdoor is het valgevaar tot een minimum teruggebracht en worden risico's door de begeleider vroegtijdig opgemerkt. We zien dit als een van de waardevolle winstpunten van kleinschalige persoonsgerichte zorg. Om niet uit het oog te verliezen dat het ook kan zijn dat ons 'filter' niet scherp genoeg is afgesteld en dat we een pleister plakken niet als ongeval maar als gewone gang van zaken beschouwen en dus niet melden, hebben we afgesproken om alles wat anders loopt dan gepland te bespreken tijdens de trajectbegeleiding. Op deze manier kunnen we beter afbakenen wat onder incident of ongeval valt en wat niet. Reden hiervan is dat meldingen kunnen bijdragen aan het verbeteren van de zorg. Het niet melden van een ongelukje, maakt daarmee dat een risico wordt gemist en er geen maatregelen worden getroffen. Dit punt is opgenomen als vast onderdeel op de agenda en als actie in de actielijst (jaarevaluatie FOBO/MIC).

6 Acties/verbetermaatregelen

Voortgang actie lijst, afgesloten acties

Het werken met de actielijst is voor een startende zorgondernemer een nieuwe vaardigheid. Wanneer je van alleen een uitvoerende functie naar een functie gaat waarbij je zowel verantwoordelijk bent voor de uitvoering als voor het procesmatig benaderen van de zorg en het daarin toepassen van de zogenaamde PDCA-cyclus dan is dat wel wennen. Dit was terug te zien in het niet optimaal gebruik maken van de actielijst.

Door een stuk voorlichting en uitleg over het planmatig/systematisch werken aan kwaliteit, ontstond het inzicht dat een goed bijgehouden actielijst/verbeterregister werkt als een soort extern geheugen. Je hoeft zelf niet alles te onthouden en overal 'post-its' op te hangen om alle processen te beheersen, maar door acties te agenderen en de daarbij horende reminders te ontvangen word je ontzorgd en zorg je voor het tijdig oppakken en afwerken van acties en verbeterpunten. In het systeem van 'Kwaliteit laat je zien' van de Federatie Landbouw en Zorg was dit een ingebouwde functie. Helaas hebben we van dit systeem afscheid moeten nemen doordat we door de verhuizing buiten de scope van dit keurmerk zijn gaan vallen. Hierna hebben we een andere werkwijze geïmplementeerd. Evenals bij KLJZ hebben we een doorlopende actielijst. Hierin zijn opgenomen:

- Wat: Welke actie moet worden uitgevoerd, en als dit relevant is, de signalering, klacht, melding waaruit dit punt naar voren is gekomen.
- Wie: De naam van degene die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de actie
- Afgerond: Datum van afronding
- Vervaldatum

- Toelichting; Hier wordt beschreven wat is gedaan en bij een verbeteractie ook waarom. Ook worden eventuele vervolgactie beschreven.

Om te zorgen dat de acties onder de aandacht blijven zijn ze een vast onderdeel van de trajectbegeleiding. De kwaliteitsmedewerker zet de acties die de komende periode (6 weken) moeten worden uitgevoerd in de actielijst van de agenda. Na het overleg vinkt de kwaliteitsmedewerker de acties af in de lijst en licht ze zo nodig toe. Ook worden nieuwe acties die voortvloeien uit het overleg nieuw aangemaakt in de actielijst. Op deze manier wordt er methodisch gewerkt aan de acties en in te zetten verbetermaatregelen.

De actielijst wordt gemaakt in Excel. Na iedere toevoeging van acties met datum wordt de lijst gesorteerd en geprioriteerd. Minimaal 1x per jaar wordt een nieuwe versie van de actielijst aangemaakt.

Conclusie met betrekking tot actielijst

In het afgelopen jaar hebben we geleerd hoe belangrijk de actielijst is voor het procesmatig werken aan goede zorg. Ook hebben we gemerkt dat een goed onderhouden actielijst zorgt voor een goede planning én een leeg 'hoofd'. Met creativiteit hebben we de digitale actielijst vertaald naar een eenvoudiger maar even effectieve werkwijze van 'actiebeheer'.

Citaat betrokkene: Ik hoor mijn moeder veel verhalen delen hoe ze geniet van jullie zorg voor haar

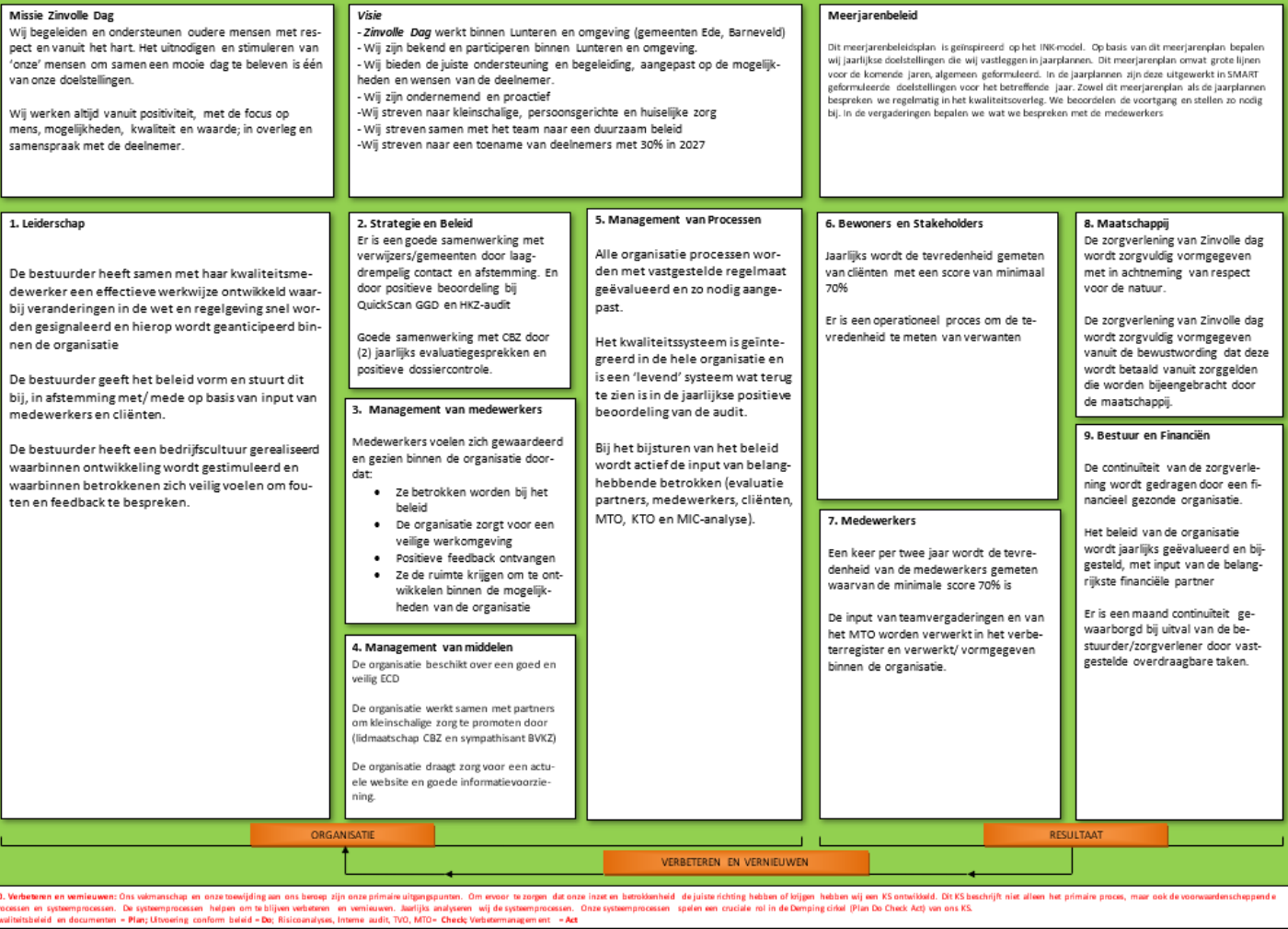


7 Doelstellingen

Doelstelling voor de komende 5 jaar

De doelstellingen van de organisatie voor het komende jaar hebben we beschreven in het meerjarenplan 2022-2027.

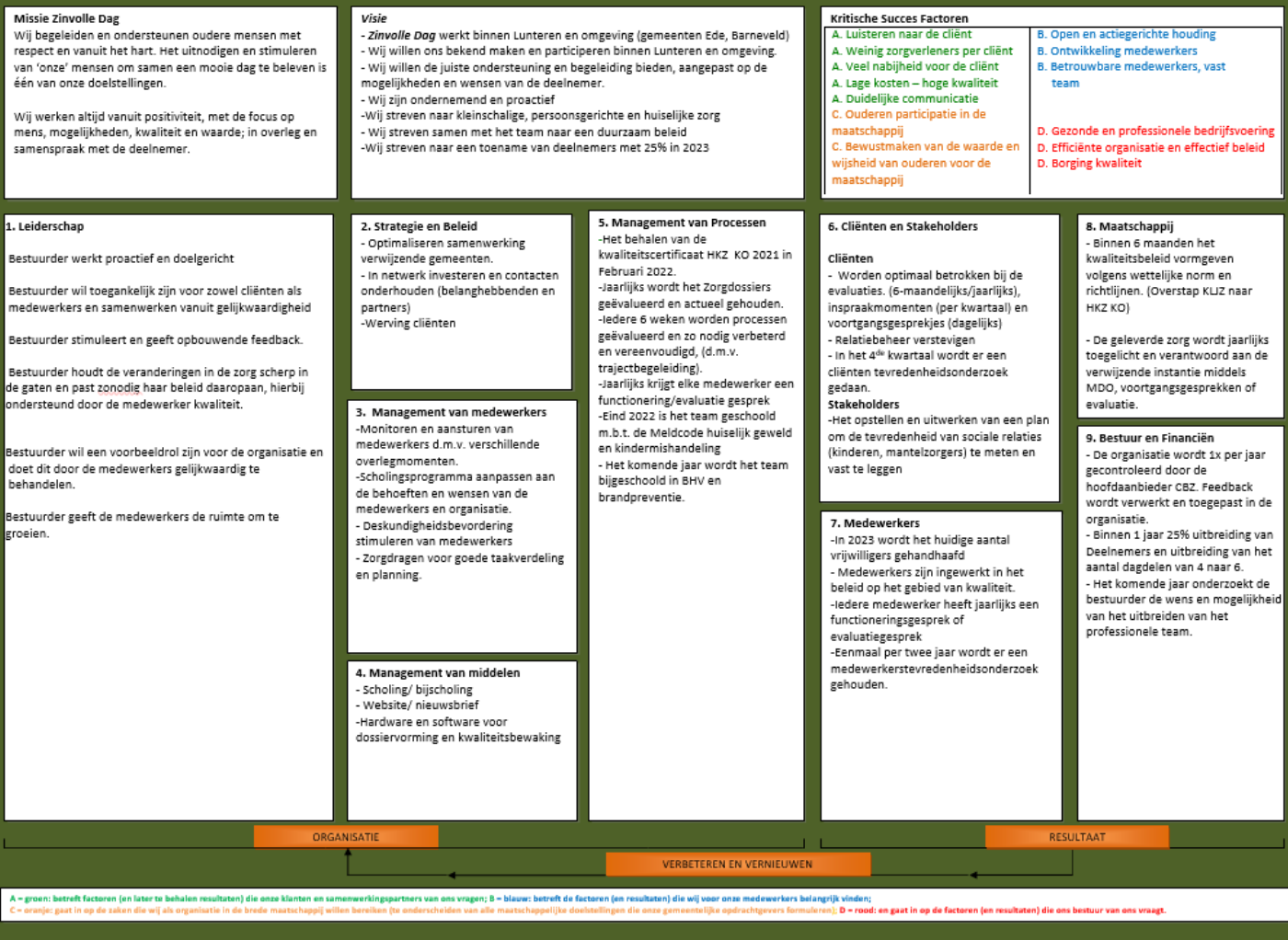
Meerjarenbeleidsplan 2022-2027



Doelstellingen voor het komende jaar

De doelstellingen van de organisatie voor het komende jaar hebben we beschreven in het Jaarplan Zinvolle dag versie 2023:

Jaarplan Zinvolle Dag versie 2023



Overzicht van bijlagen

- Verslag KTO
- Resultaten MTO

