



## Kwaliteitsrapport woonzorg Klein Arfman



## Inhoudsopgave

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Woonzorg Klein Arfman .....                                           | 2  |
| <i>Missie en Visie</i> .....                                          | 3  |
| Personeelssamenstelling .....                                         | 4  |
| Kwaliteitskader verpleeghuiszorg .....                                | 6  |
| <i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</i> .....                   | 6  |
| <i>Vrijheidsbeperking</i> .....                                       | 6  |
| <i>Wonen en welzijn</i> .....                                         | 7  |
| <i>Veiligheid</i> .....                                               | 7  |
| <i>Leren en werken vanuit kwaliteit</i> .....                         | 9  |
| <i>Leiderschap, governance en management</i> .....                    | 9  |
| Implementatie van de Governancecode Zorg .....                        | 9  |
| Raad van toezicht .....                                               | 9  |
| Cliëntenraad .....                                                    | 10 |
| <i>Informatieveiligheid</i> .....                                     | 10 |
| <i>Tevredenheid</i> .....                                             | 10 |
| Cliëntervaringen .....                                                | 10 |
| Conclusies tevredenheidsonderzoek .....                               | 11 |
| Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren ..... | 13 |

## Woonzorg Klein Arfman

Woonzorg Klein Arfman is opgericht in 2003 door Alex en Marion Schröer. Woonzorg Klein Arfman onderscheidt zich met de reguliere zorgaanbieder op het gebied van kleinschaligheid, diversiteit in doelgroepen en een landelijke leefomgeving is thuis voelen voor de (veelal Achterhoekse) zorgvragers.

### **Doelgroepen**

Woonzorg Klein Arfman biedt persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding, verzorging en verpleging voor diverse doelgroepen volwassenen en ouderen. Waaronder cliënten met een dementieel ziektebeeld, cliënten met niet aangeboren hersenletsel, cliënten met een psychiatrische zorgvraag, cliënten met een licht verstandelijke beperking en/of lichamelijke beperking.

### **Wonen en zorg**

Woonzorg Klein Arfman is een kleinschalige zorgaanbieder voor beschermd wonen 24-uurs zorg en dagbesteding. Klein Arfman is tevens aangesloten bij de Federatie Landbouw en zorg. Klein Arfman is een particuliere instelling die zorg biedt aan verschillende doelgroepen, volwassenen en ouderen. Er zijn 22 appartementen beschikbaar met daarbij een 'logeerkamer' die kan worden gebruikt voor de dagbesteding. Een grote leef- keuken waar de maaltijden worden geserveerd en waar de bewoners samenkomen. Daarnaast zijn er drie grote woonkamers waar bewoners kunnen samenkomen en één serre.

Ten opzichte van andere zorgorganisaties onderscheidt woonzorg Klein Arfman zich op diverse vlakken. Het concept van wonen en zorg met dagelijks activiteiten en dagbesteding op de locatie zelf. De ruime appartementen bieden wooncomfort in een persoonlijke, warme leefomgeving en geven de bewoner de mogelijkheden om een thuisgevoel te creëren. Ieder appartement is voorzien van een zit-slaapkamer en een eigen badkamer. Daarnaast kan er gebruik gemaakt worden van de gemeenschappelijke ruimtes. Alle appartementen worden wekelijks schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf.

De cliënten kunnen wekelijks een maaltijdlijst invullen met de gewenste warme maaltijden die zij de komende week zouden willen nuttigen. De maaltijden worden vers bereidt en dagelijks verzorgd door een cateringbedrijf uit de regio.

### **Woonzorgvoorziening**

Binnen woonzorg Klein Arfman te Ruurlo wordt momenteel zorg WLZ- pgb, WLZ- ZIN en WMO zorg geleverd. De zorg wordt geleverd door een vast team van medewerkers. Voor het wonen worden woon - en servicekosten in rekening gebracht.

| Zorgprofiel  | Aantal cliënten |
|--------------|-----------------|
| VG 06        | 2               |
| VG 05        | 2               |
| VV 06        | 2               |
| VV 05        | 11              |
| LG 04        | 2               |
| GGZ-wonen 03 | 3               |

### ***Aanbod dagactiviteiten (dagbesteding)***

Voor de bewoners en cliënten van de dagbesteding biedt Klein Arfman iedere week van maandag tot en met vrijdag dagbesteding aan in de woonvoorziening te Ruurlo. De dagbesteding wordt geleverd op eigen locatie. Klein Arfman biedt een ruim aanbod van activiteiten zoals o.a. sporten in onze sportruimte, fietsen, wandelen, koersbal, snookeren of schilderles/ koken- bakken.

Indien mogelijk/ gewenst kunnen er ook activiteiten 'op maat' worden geleverd. Naast alle geboden activiteiten zijn er ook ruimtes ingericht waar de bewoners en bezoekers van de dagbesteding zich kunnen ontspannen en genieten van het 'buiten' leven.

### ***Samenwerking***

Woonzorg Klein Arfman werkt samen met collega zorgaanbieders, gemeentes, huisarts, Buurtzorg en thuiszorg. Daarnaast heeft Klein Arfman een samenwerkingsovereenkomst met een grote zorginstelling (Careaz) en een specialist ouderengeneeskundige. Het lerend netwerk wordt vormgegeven in samenwerking met Coöperatie Boer & Zorg (CBZ) en wordt periodiek bijgewoond door medewerker van Klein Arfman.

### ***Missie en Visie***

#### ***Missie***

Woonzorg Klein Arfman vindt het belangrijk dat iedereen mag zijn zoals hij/zij is, met zijn eigen normen en waarden, met of zonder beperking. Respect en waardigheid staan hierin centraal. Daarnaast vinden zij het belangrijk dat iemand met een beperking zo lang mogelijk kan deelnemen aan de samenleving in zijn of haar vertrouwde omgeving en zoveel mogelijk zijn/haar autonomie behoudt. Woonzorg Klein Arfman biedt intensieve begeleiding en ondersteuning om opname uit te stellen dan wel te voorkomen.



#### ***Visie***

Onze visie is om bewoners binnen een vertrouwde omgeving te kunnen laten wonen. De woonomgeving is kleinschalig. Laagdrempeligheid en toegankelijkheid voor allen die op welke wijze dan ook enige betrokkenheid hebben met Klein Arfman vinden wij zeer belangrijk.

## Personeelssamenstelling

Woonzorg Klein Arfman is een kleinschalige zorginstelling dat zorg biedt aan diverse doelgroepen. Mede daardoor vindt Klein Arfman het belangrijk om diverse expertises in huis te hebben. Met oog op de toekomst en de veranderingen in de zorg is het van belang om alle activiteiten en maatregelen in het personeelsbeleid mee te nemen. Zoals de bewoners die al jaren binnen Klein Arfman wonen, worden steeds meer afhankelijk van de zorgverlener.

Wij streven ernaar toe dat het personeel kan anticiperen op de veranderingen die moeten worden aangebracht. Dit willen wij doen door deze zaken meteen op te pakken en er mee aan de slag te gaan. Dit doen we door vakgericht personeel in te zetten en door te gaan met het werven van nieuwe medewerkers met een verzorgende dan wel niet verpleegkundige diploma.

Clïëntgerichtheid, betrokkenheid, collegialiteit en een positieve uitstraling zijn termen die voor ons vanzelfsprekend zijn. We werken met een jong en dynamisch team met elk hun eigen specialisme.

### Indeling zorgteam in loondienst

| Functie              | Niveau        | FTE     |
|----------------------|---------------|---------|
| MMZ                  | MBO, niveau 4 | 4,8 FTE |
| Verzorgende IG       | MBO, niveau 3 | 6 FTE   |
| Leerling BBL         | MBO, niveau 3 | 1,6 FTE |
| Overig zorgpersoneel | MBO, niveau 3 | 0,4 FTE |
| Pedagogen            | HBO           | 2 FTE   |

Totaal aantal zorgmedewerkers: 17

Totaal aantal fte: 14,8 fte

| Functie                                             | Niveau       | FTE             | Aantal <b>zorg</b> medewerkers |
|-----------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------------------|
| Verzorgende IG                                      | Niveau 3     | 5,8 FTE         | 7                              |
| Verzorgende IG (i.o.)                               | Niveau 3     | 1,6 FTE         | 2                              |
| Maatschappelijk zorgverlener                        | Niveau 4     | 1,8 FTE         | 2                              |
| Maatschappelijk zorgverlener + VIG<br>(2 diploma's) | Niveau 3 + 4 | 2 FTE           | 2                              |
| Verpleegkundige niv. 4 (i.o.)                       | Niveau 4     | (1 FTE)         | (1) *werkzaam als pedagoog     |
| Sociaal pedagogisch Hulpverlener                    | Niveau 6     | 2 FTE           | 2                              |
| <b>Eindtotaal:</b>                                  |              | <b>13,2 FTE</b> | <b>15</b>                      |

1 FTE: 36 uur p.w.

### Ziekteverzuim

Zorg voor deskundige en gezonde medewerkers staat binnen Klein Arfman hoog in het vaandel. Klein Arfman is en voelt zich verantwoordelijk voor niet alleen de vaste medewerkers, maar ook voor de vrijwilligers en stagiaires.

Het ziekteverzuimpercentage binnen Klein Arfman was in het jaar 2022 1%, waarmee Klein Arfman onder het landelijke gemiddelde van 5,4% blijft. Deze uitval heeft het team goed kunnen dragen, de belasting van extra diensten is op de juiste manier ingedeeld en verdeeld. De daling van het

ziekteverzuim lijkt binnen Klein Arfman te komen door het einde van de corona pandemie en het daarbij horende verzuim.

Klein Arfman is met haar personeelsleden in gesprek over de realisatie van haar ambitie. Dat doen we in functionerings-, beoordelings-, en POP-gesprekken. Er worden jaarlijks functioneringsgesprekken gehouden waar het POP (persoonlijk opleidingsplan) een belangrijk onderdeel van is.

Verder bieden de bezuinigingen in de zorg en het verhogen van de pensioenleeftijd nog verdere kansen voor ons als Klein Arfman. Door de recente ontwikkelingen in de zorg komt er meer druk op de schouders van mantelzorgers te liggen en door het verhogen van de pensioenleeftijd van deze mensen zullen zij sneller overbelast raken doordat zij naast hun normale werk ook mantelzorg bieden. Als Klein Arfman zien wij hierin mogelijkheden en bieden wij daarom in de toekomst mantelzorgondersteuning.

### **Scholing**

De kwaliteit van de zorgprofessional bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van de organisatie. Klein Arfman vindt het belangrijk om over een team medewerkers te beschikken dat samengesteld is uit meerdere deskundigheden en opleidingsniveaus.

Elke medewerker is verantwoordelijk voor het proces van zijn eigen professionalisering. Het bestuderen van vakliteratuur is het volgen van na- en bijscholingen zijn een vast onderdeel van het werken op binnen Klein Arfman. Klein Arfman heeft een samenwerkingsovereenkomst met Careaz, waar alle medewerkers van Klein Arfman zich kunnen inschrijven voor bijscholingen en cursussen.

Tijdens het functioneringsgesprek wordt gesproken over de wensen van de werknemer ten aanzien van zijn loopbaan, scholingsbehoeften, scholingsnoodzaak en scholingsmogelijkheden. In het functioneringsgesprek vindt wederzijdse afstemming plaats tussen de wensen van de werknemer met betrekking tot zijn professionele ontwikkeling en de ontwikkelingsdoelen van Klein Arfman. Afspraken hierover worden vastgelegd in het scholingsbeleid.

Klein Arfman beschikt over geschoolde praktijkbegeleiders die leerlingen van de BOL en BBL opleidingen; verzorgende in gezondheidszorg, sport en bewegen, maatschappelijk werker en verpleegkundige begeleidt.

De vraag naar BBL plekken bij Klein Arfman voor eigen medewerkers, maar ook voor de medewerkers die zich laten omscholen en kiezen voor een werkplek in de ouderen zorg, neemt steeds meer toe. Er is steeds meer belangstelling voor een BBL plek binnen de zorg. We merken dat medewerkers die werken binnen onze organisatie en beschikken over een zorgdiploma door gaan studeren en ervoor kiezen om zich te ontwikkelen tot verpleegkundige of verzorgende in gezondheidszorg. Deze medewerkers doen hun opleiding bij het Graafschap College.

Daarnaast heeft Klein Arfman de afgelopen jaren meerdere succesvolle BBL-studenten afgeleverd. Zij zijn vervolgens in vaste dienst gegaan binnen Klein Arfman. Voor het jaar 2022-2023 hoopt Klein Arfman nog 3 BBL-studenten succesvol te laten slagen voor hun opleiding tot respectievelijk VIG niveau 3 en verpleegkundige niveau 4.

## Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Doel van de zorgverlening is een optimaal niveau van functionele autonomie en kwaliteit van leven & bestaan van de cliënt te realiseren, zoals de zorgvrager die ervaart of wenst op het gebied van gezondheid, woon/ leefomgeving, participatie en mentaal welbevinden.

### *Persoonsgerichte zorg en ondersteuning*

Onze zorgverleners bieden de begeleiding en ondersteuning die cliënten nodig hebben om volwaardig deel te kunnen nemen aan de samenleving. Zij stellen het unieke in ieder mens centraal en werken professioneel, betrokken en in samenspraak met de cliënt en diens omgeving.

De zorgverlening binnen woonzorg Klein Arfman heeft een multidisciplinair karakter; er is regelmatig contact met interne en externe deskundigen waarbij de cliënt en de direct betrokkenen aanwezig zijn. De afspraken die worden gemaakt zijn vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Vanuit het zorgplan worden er doelen vastgesteld zodat er persoonsgerichte zorg en de juiste ondersteuning op maat kan worden geboden door de zorgverlener. Familie kan vanuit huis de zorg monitoren en via Carenzorgt.nl kunnen zij de rapportages over hun dierbare lezen. Op verzoek is het ook mogelijk dat de cliënt zelf mee leest met het dossier.

In het zorgdossier is het levensverhaal ofwel de beeldvorming van de cliënt vastgelegd en zichtbaar voor de medewerkers. Deze wordt door de zorgprofessional samen met de cliënt en/of diens netwerk opgesteld, om een zo realistisch mogelijk beeld te krijgen van de cliënt. De wensen en de behoeften van de cliënt worden op deze manier in kaart gebracht.

### *Vrijheidsbeperking*

Woonzorg Klein Arfman is zich bewust van de Wet zorg & dwang (Wzd) en gaat gemotiveerd om met het beperken van vrijheidsbeperkingen maatregelen. Medewerkers zijn op de hoogte van de wetgeving en zijn zich bewust van welke maatregelen allemaal vrijheid beperkend kunnen zijn. Dit kan zo klein zijn als een rem op een rolstoel of het plaatsen van een bewegingsmelder.

Binnen het ECD is er een onderdeel waar dit vastgelegd kan worden. Hier wordt uitgevraagd wat de maatregel inhoudt, was het ernstig nadeel zijn en wat eventuele alternatieven zijn. De familie van de cliënt kan hierbij meelesen en eventuele opmerkingen of alternatieven aandragen. Daarnaast wordt de behandelend huisarts ten alle tijden meegenomen in de evaluaties van de maatregelen. De evaluaties staan vast in het systeem en worden om de 3 maanden uitgevoerd. Het afgelopen jaar is dit trouw gedaan en Klein Arfman streeft ernaar dit in 2023 te blijven doen.

In het jaar 2022 is het team gemotiveerd bezig gegaan met het beperken van vrijheidsbeperking. Wanneer maatregelen ingezet moesten worden, wanneer er geen andere alternatieven waren, zijn deze zo kort mogelijk ingezet. De Wzd-functionaris, die in 2021 binnen het team is benoemd, binnen de instelling was kritisch en toetste periodiek of maatregelen nog noodzakelijk waren. Wanneer dit niet het geval was, werden deze maatregelen direct gestopt.

Momenteel worden bedhekken en bewegingssensoren ingezet en deze staat allen vermeld in het ECD van de cliënt, conform de Wzd. Een blijvend doel is het zo veel als mogelijk terugdringen van deze maatregelen, enkel wanneer dit veilig is voor de cliënt.

## *Wonen en welzijn*

Woonzorg Klein Arfman streeft ernaar om haar bewoners het laatste stukje hemel op aarde te bieden. Zonder uitzondering verwachten wij van alle medewerkers, vrijwilligers of stagiaires, dat ze in staat zijn om op momenten dat het gewenst is hun eigen belangen ondergeschikt maken aan die van onze bewoners.

We vinden het belangrijk oog te hebben voor een optimale levenskwaliteit en welzijn van onze bewoners en hun naasten. De zorg voor het fysieke en het mentale speelt hierbij een rol, maar de woon en leefomgeving is hierbij even belangrijk. Kleinschalig wonen met het gevoel van 'thuis zijn'. Er zijn dagelijks diverse activiteiten waar de cliënt individueel of in groepsverband aan kan deelnemen. Zoals o.a. het sporten in de sportruimte onder begeleiding van onze bewegingsagogen. Het deelnemen aan de schilderles, knutselochtend/middag, houtbewerken en of de Hollands spelmiddag. Dagelijks wordt er gefietst op de duo- fiets, een wandeling maken door de belevingstuin en/of de alpaca's geknuffeld. Zomers wordt er met de huifkar een tocht gemaakt door de omgeving en sinds kort kunnen bewoners ook genieten van een bosritje in de buggy(terreinwagen).

Doordat de zorg wordt verleend door een vast team van medewerkers, kennen de medewerkers de wensen en behoeften van de bewoners en kan hierop ingespeeld worden. Er ontstaat gemoedelijkheid, veiligheid en vertrouwen en dit vormt een mooie basis voor een persoonsgerichte benadering. Op deze manier voelt de bewoner zich geborgen en heeft hij de ruimte om zichzelf te kunnen zijn. Er is persoonlijke aandacht voor de cliënt en korte lijntjes met zijn of haar familie.

## **Bejegening**

Zorgverleners die tevreden zijn met hun werk, gaan op een positievere wijze om met de zorgbewoners dan verzorgenden die ontevreden zijn. Dementie gaat vaak samen met gedragsproblemen. Door een juiste begeleiding kunnen verzorgenden gedragsproblemen, zoals agressie en apathie, bij dementerende bewoners voorkomen of verminderen. Een bewonersgerichte werkhouding vormt daarbij de basis. Dit houdt in dat de verzorgende zich probeert te verplaatsen in de bewoner, en haar of zijn gedrag aanpast aan de wensen en van de bewoner.

Het gebruik van positieve omgangsvormen is een beproefde manier om contact te maken met dementerenden en om affectie en warmte te tonen.

Woonzorg Klein Arfman heeft een correcte bejegening hoog in het vaandel. Het Achterhoeks dialect wordt veel gehanteerd om het thuisgevoel te bevorderen. De voorkeur van de bewoner is hierbij leidend.

## *Veiligheid*

Naast de zorg voor voldoende goed opgeleid personeel wil Klein Arfman de risico's voor veiligheid, gezondheid en psychosociale arbeidsbelasting zoveel mogelijk voorkomen, dan wel beheersen. Daarin heeft de preventiemedewerker een belangrijke rol. Met de vernieuwde Arbo wet is er meer aandacht voor preventie. Daarbij gaat het om taken die tot doel hebben ongevallen en verzuim te voorkomen. De preventiemedewerker is het aanspreekpunt en de vraagbaak voor alles wat te maken heeft met veiligheid en gezond werken binnen de leefgemeenschap. Het bieden van ondersteuning bij het opstellen van de risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E) met een bijbehorend plan van aanpak maakt onderdeel uit van het takenpakket van de preventiemedewerker.

Om te komen tot preventie en vermindering van fysieke belasting zijn de twee zorgcoördinatoren aangesteld als coach . Hierbij gaat de aandacht niet alleen naar het tillen en transfers, maar ook naar de fysieke belasting in bredere zin. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het ondersteunen van een cliënt

tijdens het lopen. Los van de fysieke belasting, letten de zorgcoördinatoren ook op de mentale belasting van de medewerkers.

### ***Veiligheid in de zorg***

Woonzorg Klein Arfman heeft sinds januari 2018 een samenwerkingsovereenkomst met de zorginstelling Careaz. Klein Arfman kan gebruik maken van hun expertises op het gebied van verpleging, van de diensten 'oproepbare zorg' op het moment dat dit gewenst is. Daarnaast wordt in overleg het personeel van Klein Arfman geschoold en bijgeschoold m.b.t. de verpleegtechnische handelingen. Daarnaast werkt de Klein Arfman samen met o.a. specialist ouderen geneeskundige, huisartsen, fysiotherapeuten, diëtiste, logopedist en een ergotherapeut

Bij Klein Arfman wordt er zo min mogelijk gebruik gemaakt van vrijheidsbeperkende maatregelen. Desalniettemin doen zich situaties voor, waarbij er geen andere mogelijkheid is. Dit is wanneer de cliënt een gevaar kan vormen voor zichzelf of een ander. Wanneer dit soort situaties zich voor doen, zal er ten allen tijden een MDO plaatsvinden. Samen met de cliënt/vertegenwoordiger, netwerk, arts en SOG (specialist ouderengeneeskunde) zal er gekeken worden naar een passende oplossing. Bij voorkeur wordt er gekeken naar een alternatief, om een vrijheidsbeperking te voorkomen. Wanneer er toch een vrijheidsbeperking wordt besproken en de betrokken partijen zijn hiermee akkoord, dan zal dit worden vastgelegd in het ECD.

### ***Veilig Incidenten Melden***

Om incidenten inzichtelijk te krijgen en deze in de toekomst te kunnen voorkomen, maken de medewerkers van Klein Arfman sinds 01 maart 2018 gebruik het digitaal melden van de incidenten via het ECD. Op deze manier kunnen medewerkers de incidenten van cliënten makkelijk terug vinden en deze meenemen in de benadering van de bewoner, om te leren van de incidenten en deze in de toekomst te voorkomen. Daarnaast zijn deze MIC-meldingen ook inzichtelijk voor desbetreffende bewoner.

### ***Medicatiebeleid***

Er is een duidelijk medicatiebeleid, die bij alle medewerkers en bewoners bekend is. Er wordt bij intake van de bewoner gekeken aan de hand van een BEM (Beoordeling Eigen beheer van Medicatie) of de bewoner in staat is om zelfstandig zijn medicatie te beheren, of dat Klein Arfman hierin moet ondersteunen. Vervolgens zullen er samen afspraken worden gemaakt m.b.t. medicatiebeheer en dit wordt vastgelegd in het ECD.

De medicijnen worden bij voorkeur geleverd in een baxterrol deze is door de apotheek gevuld en dient voor de cliënt controleerbaar te zijn of de juiste medicijnen aangereikt worden. Dit kan met het door de apotheek geleverde aftekenlijst. De cliënten die 24/7 verblijven binnen Klein Arfman hebben alle cliënten een baxterrol. De medicatie van de dagbesteding wordt in de ochtend meegebracht door desbetreffende cliënt zelf (baxter of medicijn in de oorspronkelijke verpakking). Deze worden opgeborgen in de daarvoor afgesloten medicatiekast.

Woonzorg Klein Arfman werkt met een digitaal aftekensysteem Boomerweb waardoor de veiligheid van aanreiken en toedienen wordt geborgd.

### ***Hygiënisch werken***

Hygiënisch werken is niet alleen een kwestie van goede persoonlijke hygiëne, handen wassen en gebruik van handschoenen, maar ook van goede schoonmaak van ruimtes en materialen. De cliënten zijn namelijk kwetsbaar en hebben een verminderd functionerend immuunsysteem en zijn daardoor vatbaarder. Bovendien brengen andere cliënten of zorgverleners allerlei ziektekiemen mee.

Desinfectie van materialen, apparaten en verpleegartikelen is alleen noodzakelijk als er zichtbaar bloed of andere lichaamsvochten op aanwezig zijn. Anders kan met alleen reinigen worden volstaan. Daarnaast is Klein Arfman vanaf 2022 nog meer dan daarvoor bezig met hygiëne in verband met het corona virus en het recente bezoek van de IGJ. Daarnaast werden met mensen met corona gerelateerde klachten geïsoleerd, waar mogelijk in verband met het ziektebeeld van de cliënt, en werd er met beschermende kleding gewerkt. Inmiddels zijn al deze maatregelen losgelaten.

### *Leren en werken vanuit kwaliteit*

Woonzorg Klein Arfman heeft om de kwaliteit van het primair proces te verbeteren en waarborgen een collegiaal vast team waarvan de leden in uit de directe omgeving komen. Het team heeft een twee zorgcoördinatoren die een leidinggevende rol vervullen ten aanzien van het verbeteren en waarborgen van de kwaliteit van zorg. Teamleden, maar ook andere betrokkenen worden gestimuleerd om methodisch te werken en aandacht te hebben voor de beleving en een prettige en vrij leven van cliënten. Gezamenlijk worden verbeterpunten gesignaleerd en indien nodig processen verbeterd.

Tijdens de periodieke vergaderingen is kwaliteit een leideind onderwerp. Hoe kunnen we bestaande processen verbeteren en wat kunnen we nog meer doen om de bewoner zich zo prettig mogelijk te laten voelen. De ideeën-bus is hier al uit naar voren gekomen, om naast de cliëntenraad, de bewoners een extra mogelijkheid te geven om hun ideeën kenbaar te maken. Deze ideeën komen ook tijdens elke vergadering aan bod. Daarnaast zullen de MIC-meldingen (indien deze zijn voorgekomen) worden besproken en maatregelen worden genomen om het in de toekomst te kunnen voorkomen.

### *Leiderschap, governance en management*

Vanaf 01 april 2022, is er een wijziging geweest van de rechtsvorm van Klein Arfman en is er ook een nieuw Kvk-nummer waar men gebruik van maakt. Klein Arfman is van een Vennootschap onder firma (V.O.F.) naar een Besloten vennootschap (B.V.) gegaan. Daarnaast is Klein Arfman op dit moment bezig met een naamswijziging. Klein Arfman wil de naam zorgboerderij loslaten en kiest ervoor om de naam te wijzigen naar Woonzorg Klein Arfman. Voornamelijk met de reden dat dit meer past bij de huidige situatie en insteek van Klein Arfman.

### *Implementatie van de Governancecode Zorg*

Wij volgen de zeven principes van de code die terug te voeren zijn naar de maatschappelijke doelstelling en maatschappelijke positie van zorgorganisaties. Gedrag en cultuur staan in de nieuwe Governancecode meer centraal. De vennoten en raad van advies hebben samen de verantwoordelijkheid om haar kennis te vergroten en toetsbaar op te stellen. Wij hanteren de waarden en normen die passen bij onze maatschappelijke positie als zorg organisatie.

Onder andere door op onze website informatie over onze werkwijze te vermelden, werken aan een goede relatie met onze cliënten, mantelzorgers en medewerkers waardoor een angstcultuur wordt voorkomen, tijdig in gesprek gaan met bijvoorbeeld het zorgkantoor bij nieuwe plannen. Wij houden ons aan de Wet normering topinkomens (WNT), welke wij zichtbaar maken door publicatie op de jaarverslagen zorg zoals deze gebruikelijk zijn na een contractjaar met het zorgkantoor.

### *Raad van toezicht*

Wij hechten waarde aan een kwalitatief hoge vorm van hulpverlening. Daarom is ervoor gekozen om vanaf 01 april 2022 een raad van toezicht aan te stellen. Deze raad van toezicht bestaat uit drie

zorgvuldig gekozen leden, die kritisch kijken naar de gang van zaken, plannen en kwaliteit van zorg van Klein Arfman. Minimaal twee keer per jaar komen zij samen om dit met Klein Arfman te bespreken.

Ook staat de raad van toezicht officieel ingeschreven binnen de Kamer van Koophandel en wordt het hebben van de raad van toezicht, ook vermeld in de statuten van Klein Arfman.

Een aantal speerpunten die met de raad van toezicht standaard worden besproken zijn:

- Cliënt tevredenheidsonderzoek.
- Ontwikkelpunten en eventuele verbouwingen.
- Nieuwe ontwikkelingen in de gezondheidszorg.
- Kwaliteit van geboden zorg.

### Cliëntenraad

Binnen Klein Arfman hebben wij conform onze visie van medezeggenschap een cliëntenraad. Vanwege de kleinschaligheid hebben wij deze medezeggenschap vooral pragmatisch vormgegeven. Er was dit jaar vier keer een cliëntenoverleg met de vennoten. Alle cliënten worden daarvoor uitgenodigd al dan niet met hun verwanten wanneer de cliënt zelf niet in staat is om aan te sluiten. Voorafgaand wordt er een agenda opgesteld en deze wordt gedeeld met de cliënten. Van dit overleg worden ook notulen gemaakt waarin bevindingen en afspraken worden vastgelegd. Het cliëntenoverleg vormt een belangrijk onderdeel van de zorg die wij bieden aan de cliënten. Zij inventariseren hoe zij de zorg vinden en dragen opties en/of verbeterpunten aan voor de (nabije) toekomst. Dit kan variëren van kleine veranderingen tot het uitwerken en realiseren van nieuwe projecten. Wij hechten hier veel waarde aan omdat “gedragen” veranderingen langer stand houden en veel meer kans van slagen hebben. Vorenstaande wordt dus mede vormgegeven door bijvoorbeeld familie en mantelzorgers. Zo kunnen zij dit ook meenemen in de voorstellen die zij maken met betrekking tot de zorg. Denk hierbij aan o.a. :

- Kwaliteit van geboden zorg.
- Functioneren van bestuurders en personeel.
- Werk en activiteiten kleinschalig organiseren in de samenleving.

### Informatieveiligheid

In het kader van cliënt en informatieveiligheid beschikt Klein Arfman over een privacy reglement. Om verwerkte gegevens en informatie gestructureerd en gecoördineerd te laten verlopen heeft Klein Arfman een functionaris gegevensbescherming aangesteld. Samen met de medewerkers houdt de functionaris toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze nieuwe Europese privacy verordening is sinds 25 mei 2018 van kracht. Om te voldoen aan de vereisten van AVG is er een privacy reglement opgezet/ aangepast en wordt dit aan alle betrokkenen kenbaar gemaakt. Daarnaast maakt Klein Arfman gebruik van het rapportage systeem ONS van het bedrijf Nedap. Zij voldoen daarbij aan alle eisen omtrent gegevensbescherming en het omgaan met (eventuele) datalekken.

### Tevredenheid

Woonzorg Klein Arfman verzamelt informatie uit diverse interne en externe onderzoeken ten behoeve van het verbeteren van kwaliteit en veiligheid. Hieronder wordt verder uiteen gezet hoe dit wordt vormgegeven en wat hieruit naar voren is gekomen bij het jaarlijkse meetmoment.

### Cliëntervaringen

Woonzorg Klein Arfman gebruikt een eigen meetinstrument t.b.v. het tevredenheidsonderzoek. Ieder jaar wordt er een meting uitgevoerd om te vragen in hoeverre mensen zich thuis voelen bij Klein

Arfman, hoe ze de zorg ervaren binnen Klein Arfman en is er ruimte voor eventuele op en aanmerkingen rondom de zorg. De meting wordt uitgezet onder alle bewoners en deelnemers van de dagbesteding. De uitkomsten worden besproken, zowel binnen het team als met de bewoners, en geëvalueerd en vervolgens gepubliceerd. Daarnaast is er voor de deelnemers ruimte om ideeën die zij hebben, te deponeren in de ideeën-bus. Deze wordt tijdens elke vergadering leeggemaakt en besproken in het team. Vervolgens worden bevindingen en eventuele veranderingen besproken met de bewoners en hun familie. Familie was daarnaast in 2022 betrokken bij de zorg en worden zij betrokken bij eventuele verbeterpunten binnen de geleverde zorg. Daarnaast is er dit jaar voor gekozen om een uniform format te gebruiken binnen Coöperatie Boer & Zorg (CBZ). Op deze manier kan er een eenduidig beeld worden gevormd over de kwaliteit en eventuele ontwikkelpunten van de zorgverleners die hier staan ingeschreven. Het format bestaat uit twee onderdelen en daarom zijn ook de conclusies over twee onderdelen gescheiden.

## Conclusies tevredenheidsonderzoek

### *Conclusies tevredenheidsonderzoek deel 1*

Het eerste deel van het tevredenheidsonderzoek bevatte vragen die beoordeeld werden met een cijfer van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor slecht en 10 voor uitstekend. Hieronder treft u de conclusies die kunnen worden getrokken uit de uitkomsten hiervan en worden er een aantal vragen uitgelicht:

#### ***Welk cijfer geeft u de aangeboden warme maaltijd?***

Gemiddelde score bij deze vraag is een 7,5.

Deze vraag wordt uitgelicht, omdat dit vanuit de vorige tevredenheidsonderzoeken een aandachtspunt was. Deze vraag komt meerdere malen terug en het viel op dat dit cijfer vaak lager was dan gemiddeld (tussen de 6 en de 7). Dit had ermee te maken dat de cliënten niet tevreden waren over de maaltijden. De smaak en de keuze van de verschillende maaltijden viel cliënten tegen. Hierop heeft Klein Arfman ervoor gekozen om hier de aandacht op te vestigen. Het volgende is hiervoor ondernomen:

- Ruimere keuze in maaltijden

De cliënten van Klein Arfman hebben tegenwoordig elke dag de keuze uit drie verschillende soorten maaltijden, waarvan elke dag één van de maaltijden vegetarisch is. Daarnaast worden er standaard twee soorten soep aangeboden, waaruit de cliënt op de dag zelf kan kiezen. Daarnaast kunnen de cliënten kiezen voor een toetje of voor een fruithapje. Er kan in overleg met het cateringbedrijf ook worden gekozen voor een suikervrij dessert.

- Aandacht voor kwaliteit

De kwaliteit van de maaltijden wordt meermaals per week getest. Enerzijds door een smaaktest en anderzijds door het meermaals per week controleren van de temperatuur van de maaltijden en soepen. Wanneer dit niet volgens afspraak is, wordt er direct contact opgenomen met het cateringbedrijf. Dit is gebaseerd op de richtlijnen die staan vermeld in de HACCP protocollen.

Naar aanleiding van het gemiddelde cijfer, zijn wij als Klein Arfman tevreden over de uitkomst van de genomen maatregelen met betrekking tot de maaltijden voor onze cliënten.

#### ***Welk cijfer geeft u Klein Arfman over het geheel?***

Gemiddelde score bij deze vraag is een 8,3.

Deze vraag betreft het cijfer van de cliënten van Klein Arfman over zijn algemeenheid geven. Het valt op dat deze met een 8,3, een half punt hoger is dan het jaar 2021 (7,8). Klein Arfman is trots op dit cijfer en is hier dan ook meer dan tevreden mee. Klein Arfman heeft het afgelopen jaar ingezet op het aanbieden van een ruimer aanbod aan activiteiten en om seizoen gerelateerde evenementen aan te bieden. Denk hierbij aan het inzetten van een paardentram, terreinwagen of het organiseren van Paas- en Kerst evenementen. Klein Arfman streeft er daarnaast naar om dit ook in 2023 verder te ontwikkelen en blijvende evenement aan te bieden voor cliënten en diens naasten.

Het eerste gedeelte van de het tevredenheidsonderzoek is positief ontvangen door de cliënten van Klein Arfman. De vragen zijn duidelijk en ook het classificatiesysteem dat werd gehanteerd (cijfer van 1 tot en met 10) was helder en gemakkelijk in te vullen door de cliënten.

### *Conclusies tevredenheidsonderzoek deel 2*

Bij het tweede gedeelte van het tevredenheidsonderzoek werden de antwoorden verdeeld in een cijfer van 1 tot en met 4. Waarbij een 1 stond voor nooit, een 2 voor soms, een 3 voor meestal en een 4 voor altijd. Hieronder treft u de conclusies die worden getrokken uit de uitkomsten van dit onderdeel van het tevredenheidsonderzoek.

#### **Kunt u op de locatie voldoende meepraten over zaken die u aangaan?**

Gemiddelde score bij deze vraag is een 2,8 (soms/meestal).

Deze vraag wordt uitgelicht, omdat Klein Arfman dit een belangrijk onderwerp vindt. Medezeggenschap vanuit cliënten is essentieel onderdeel van de invulling van de hulpverlening. Daarnaast betreft de zorginstelling het thuis van de cliënt en is het daarom belangrijk dat zij op de hoogte zijn en mee kunnen praten met onderwerpen die ook voor hen belangrijk zijn. Klein Arfman beschikt over een cliëntenraad die minimaal 2 maal per jaar samen komen. Daarnaast deelt de eigenaar van Klein Arfman periodiek zaken met alle cliënten. Denk hierbij aan verbouwingen, maar ook aan uitjes en evenementen die worden aangeboden.

#### **Wordt uw zorgplan samen met u opgesteld en regelmatig besproken?**

Gemiddelde score bij deze vraag is een 2.9 (meestal).

Deze vraag wordt uitgelicht, omdat de uitkomst 2,9 (meestal) opvallend is. De zorgplannen worden (minimaal) elk half jaar met de cliënt en diens vertegenwoordiger besproken. Daarnaast worden er enkel doelen opgesteld met medeweten en inbreng van de cliënt. Het vermoeden bestaat dat dit cijfer lager wordt beoordeeld, doordat een aantal cliënten (op eigen verzoek of doordat door cognitieve problemen) niet kunnen deelnemen aan de zorgplanbesprekingen. Deze zorgplannen worden dan enkel met het aanspreekpunt besproken. Op deze manier kan het zijn dat cliënten het idee hebben dat zij hierin niet worden betrokken. Klein Arfman zal hier komend jaar kritisch naar kijken en waar mogelijk cliënten motiveren om hier toch zelf bij aanwezig te zijn, wanneer hun ziektebeeld dit toelaat.

### *Afsluitende conclusie*

Dit is het eerste jaar dat Klein Arfman gebruik maakt van een ander format voor het tevredenheidsonderzoek. Het viel op dat cliënten positief reageerde op het tevredenheidsonderzoek en dat zij weinig tot geen moeilijkheden hadden met het begrijpen van de vragen en de classificatiesystemen. In 2023 zal Klein Arfman ook dit format aanhouden voor het afnemen van het tevredenheidsonderzoek.

Naast het tevredenheidsonderzoek wil Klein Arfman het komende jaar inzetten op dat cliënten gebruik gaan maken van Zorgkaart Nederland om hier ook hun ervaringen te delen. Via dit kanaal kunnen

cliënten hun ervaringen delen en er op die manier voor zorgen dat andere zorgvragers een passende zorgaanbieder vinden. Tot op heden heeft Klein Arfman hier te weinig op ingezet, wat resulteert in een beperkt aantal beoordelingen op deze website. De eerste stap is om cliënten en diens familie bewust te laten worden van het bestaan van Zorgkaartnederland.nl en dat zij op deze manier hun ervaringen kunnen delen. Klein Arfman wil dit onder andere tijdens de zorgplanbesprekingen onder de aandacht brengen.

## Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

De afgelopen jaren vindt er binnen woonzorg Klein Arfman een verschuiving in zorgzwaarte en toenemende complexiteit van de zorgvraag toe. Ouderen krijgen steeds vaker te maken met chronische ziekten en hebben meerdere aandoeningen. Cliënten worden enkel nog opgenomen met een indicatie verblijf (zorgprofiel). Daarnaast merkt Klein Arfman dat er de afgelopen jaren meer aanmeldingen komen vanuit de GGZ-Wonen indicaties. Klein Arfman wil haar kennis hierop verbreden en opleidingen en cursussen hierop gericht ruim aanbieden voor diens medewerkers.

### ***Begeleiding van BBL'ers/stagiaires***

Door de belasting op de zorg en de corona maatregels hebben veel stagiaires stage uren moeten missen. Zo zijn er een aantal BBL'ers (Beroepsbegeleidende Leerweg) in dienst, die in 2023 een diploma hopen te behalen. Klein Arfman zal in 2023 zich meer focussen op het begeleiden van de BBL'ers om waar nodig, de opgelopen vertraging in te halen.

Naast het extra begeleiden van de BBL'ers, zal Klein Arfman zich ook blijven focussen op het begeleiden van BOL stagiaires. Klein Arfman heeft zich in 2022 ingezet om het contact met de onderwijsinstellingen te verbeteren en meer bekendheid te verwerven als stageplek. Hierbij is er de hoop dat meer stagiaires zich zullen aanmelden voor een stage binnen Klein Arfman.

### ***Teamontwikkeling***

Het team van Klein Arfman is de afgelopen jaren gegroeid. Dit waren onder andere stagiaires die zijn doorgegroeid, maar ook melden zich steeds vaker medewerkers die zich laten omscholen via een BBL opleiding. Klein Arfman stimuleert dit dan ook en biedt waar nodig passende begeleiding bij de studie.

### ***Landelijk***

Naast de toenemende complexiteit van de zorgvraag en de stijging van het aantal mensen (vooral ouderen) dat de komende jaren ondersteuning en zorg nodig heeft, krimpt echter het aantal zorgprofessionals die de ondersteuning en zorg kunnen leveren. Dat betekent dat met minder handen, meer ondersteuning en zorg gegeven moet worden. De krapte op de arbeidsmarkt zal de komende jaren naar verwachting alleen maar toenemen. Vooralsnog ondervinden wij hier nog geen hinder van en worden vacatures naar behoefte ingevuld.

### ***Lerend netwerk***

Woonzorg Klein Arfman neemt periodiek deel aan de Lerend Netwerk vergaderingen die worden aangeboden vanuit CBZ. Binnen deze vergaderingen worden ontwikkelingen in het werkveld besproken en wordt er besproken hoe we hier collectief mee om gaan. Daarnaast vinden er bezoeken plaats bij andere instellingen om hier zo ervaring mee op te doen. Daarnaast worden kwaliteitsstukken en omgang met regelgeving besproken.

### ***Ontwikkelingen gebouw***

Eind augustus 2021 heeft Klein Arfman de laatste verbouwing afgerond. Tijdens deze verbouwing zijn er vier ruime nieuwe appartementen gerealiseerd met daarbij een gezamenlijk ruimte waar activiteiten kunnen worden ondernomen. Na het realiseren van de nieuwe appartementen en

gezamenlijke ruimte wil Klein Arfman verder met het ontwikkelen van de buitenruimte. Dit 'binnenplein' wil Klein Arfman gebruiken om een zitje te creëren voor de bewoners. Inmiddels het binnenplein opnieuw bestraat en in de loop van 2023 wil Klein Arfman dit gaan aankleden. Denk hierbij aan overkappingen, beplanting en zitjes. De bewoners van Klein Arfman worden gevraagd om hierin mee te denken en zo samen tot een invulling van deze plek te komen.

#### ***Kwaliteit en kwaliteitssystemen per 2023***

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zorginhoudelijk      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënten vragen hun ervaringen te delen via Zorgkaart Nederland. De doelstelling voor 2023 is dat 50% van de cliënten hun ervaring deelt op Zorgkaart Nederland.</li> <li>- Het behouden van het kwaliteitskeurmerk 'Kwaliteit Laat je zien'. Momenteel heeft Klein Arfman het keurmerk voor zowel de dagbesteding als het wonen.</li> <li>- Wachtlijst: Aandacht voor een oriënterend bezoek (rondleiding) en begeleiding in de periode van wachtlijst tot definitieve opname (warme landing).</li> <li>- Bewustwording en verdere implementatie van de WZD binnen het team van Klein Arfman a.d.h.v. casuïstiek en vergaderingen.</li> </ul> |
| Organisatorisch      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naamswijziging van zorgboerderij naar woonzorg realiseren.</li> <li>- Het verder vormgeven en invullen van de Raad van Toezicht (RVT). Klein Arfman is dit verplicht sinds zij zijn overgegaan naar een B.V.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Woonomgeving         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënten dragen een steentje bij ter bevordering van het leefklimaat. Cliënten die nog met sturing of zelfstandig kunnen meehelpen in de dagelijks huishoudelijke taken.</li> <li>- In 2023 het realiseren van een ontspanningstuin/binnenplaats tussen de nieuwbouw en de bestaande bouw. Cliënten krijgen hierin ruimte voor eigen inbreng.</li> <li>- RI&amp;E controle wordt uitgevoerd en onderhouden door Klein Arfman in samenwerking met een extern bedrijf (Stigas).</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| Kwaliteitsmanagement | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het kwaliteitsverslag en kwaliteitsplannen worden geschreven aan de hand van het Kwaliteitskader V&amp;V. Deze worden vervolgens gedeeld via de website en met CBZ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |