# Jaarverslag

**januari 2017 - december 2017**

# Nova Zorgboerderij B.V.

**Nova Zorg en Welzijn**

**Locatienummer: 793**

# Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

# Inhoudsopgave


Jaarverslag 4

Bedrijfsgegevens 4

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag 5

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen? 5

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij? 5

1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten? 5

2 Voorwoord 6

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij 6

3 Algemeen 7

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij 7

3.2 Algemene conclusies 8

4 Deelnemers en medewerkers 9

4.1 Deelnemers 9

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers 10

4.3 Personeel 10

4.4 Stagiaires 11

4.5 Vrijwilligers 11

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers 12

5 Scholing en ontwikkeling 13

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar 13

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten 13

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren 13

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling 14

6 Terugkoppeling van deelnemers 15

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers 15

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken 15

6.3 Inspraakmomenten 16

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten 16

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers 16

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting 17

7 Meldingen en incidenten 18

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen 18
7.2 Medicatie 18
7.3 Agressie 18
7.4 Ongewenste intimiteiten 19
7.5 Strafbare handelingen 19
7.6 Klachten 20
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten 20
8 Acties 21
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties 21
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties 25
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst 32
9 Doelstellingen 33
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar 33
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar 33
9.3 Plan van aanpak 33
Overzicht van bijlagen 34

# Jaarverslag

De certificering voor het keurmerk Kwaliteit Laat Je Zien is een continu proces. Iedere drie jaar vindt er een audit plaats op de zorgboerderij. In de tussentijd wordt elk kalenderjaar getoetst door middel van het jaarverslag. In het jaarverslag geeft de zorgboer(in) een weergave van alle ontwikkelingen op de zorgboerderij en legt hij/zij verantwoording af over het voldoen aan de eisen van het kwaliteitssysteem.

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

**Ondernemingsgegevens**

Nova Zorgboerderij B.V.

Registratienummer: 793

Rijndijk 2, 6911 KA Pannerden

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 56796528

Website: http://www.novazorgenwelzijn.nl

**Locatiegegevens**

Nova Zorg en Welzijn

Registratienummer: 793

Rijndijk 2, 6911 KA Pannerden

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Rivierengebied

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

Door middel van onderstaande vragen wordt de inhoud, van een aantal hoofdstukken, van het jaarverslag bepaald.

## 1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord overslaan

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiaires
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

## 1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?

- Ja, van agressie

# 2 Voorwoord

## 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

# 3 Algemeen

## 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

Tijdens het afgelopen jaar is er een sterke groei te zien bij het aantal deelnemers, voornamelijk de doelgroep ouderen is flink uitgebreid. Hierdoor is de openstelling van Nova Actief op dinsdag in juni gerealiseerd en vanaf oktober ook op donderdag. Nova Actief is nu van maandag tot vrijdag open. Nova Proathuus is in oktober gestart met een vierde dag, op vrijdag. Vanaf januari 2018 is de vijfde dag opgestart.

Doordat zorgboerin Yvonne van Bragt ernstig ziek is geworden in augustus, zijn haar taken door verschillende medewerkers overgenomen. Tevens is een extra medewerker aangenomen om de begeleidende taken van de andere medewerkers over te nemen. De management taken van Yvonne zijn overgenomen door Chris van den Berg.

Op dinsdag 5 december heeft de audit plaatsgevonden. Deze zou al eerder plaatsvinden, maar uiteindelijk verplaatst naar december. Yvonne van Bragt is altijd degene geweest die met dit kwaliteitssysteem gewerkt heeft,  nu was het zoeken naar de juiste weg en de makkelijkste manier. Alle medewerkers hebben hun schouders er onder gezet en zo hebben we de audit prima kunnen doorlopen. Gelukkig was het zo dat Yvonne al een aantal voorbereidingen had gedaan. En door goed te kijken naar wat er gevraagd werd en de juiste bestanden toe te voegen is het gelukt om een goed document te maken en de audit met een positief resultaat te doorlopen.

Afgelopen jaar zijn we gestart met het clientadministratiesysteem ONS, in dit systeem staat alles opgeslagen met betrekking tot de cliënt, dit geheel volgens de laatste privacyeisen.  Begeleiders rapporteren hierin op de doelen van de cliënt en hierin worden de intakes en evaluaties opgeslagen aan de hand van de vragenlijsten. Via dit systeem worden ook de declaraties verstuurd naar de betreffende gemeenten en het zorgkantoor. Om dit systeem goed te leren kennen zijn er twee medewerkers op cursus geweest en hebben zij de andere personeelsleden hierin geschoold.

Iedereen van het vaste personeel heeft een functioneringsgesprek  gehad en is een vernieuwde VOG aangevraagd wanneer dat nodig was. Afgelopen jaar heeft een invalkracht een contract aangeboden gekregen en zijn er twee invalkrachten gestart. Een vaste medewerker heeft Nova verlaten ivm ontwikkelingen in de privé sfeer.

De cliëntenraad is 4 keer bij elkaar geweest, 2 keer met Yvonne van Bragt vanuit Nova en 2 keer met Chris en Judith vanuit Nova. Hieruit zijn adviezen gekomen die grotendeels zijn opgevolgd en ingewilligd.

Het afgelopen jaar zijn er voor de cliënten ook een aantal veranderingen geweest, het wegvallen van Yvonne, op de groepen meer deelnemers, wisseling van begeleiders, uitbreiding van dagen op de groepen. Ieder pakt de wisseling op zijn of haar eigen manier op. Soms is er drukte ervaren, maar over het algemeen zijn de cliënten zeer positief. Er is altijd de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan en de herverdeling van de groepen door de uitbreiding van dagen heeft voor de betreffende cliënten een positief effect gehad. Zo hebben zij ook uitbreiding in hun dagen kunnen krijgen. Cliënten ervaren de dagbesteding nog steeds als zeer positief, wat ook terug te zien is in het klanttevredenheidsonderzoek.

**Bijlagen**
- Kwaliteit 2017
- Kwaliteit 2017 bijlages

## 3.2 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" zijn beschreven.

Doordat we ONS gebruiken is het dossier van de cliënten veel overzichtelijker, wijzigingen zijn makkelijker aan te brengen en sinds dit jaar rapporteren we op de doelen. Dit gaat makkelijk in dit nieuwe systeem. Tijdens het maandelijks overleg met alle begeleiders is er steeds weer ruimte om dit systeem uit te diepen. Er zijn twee medewerkers naar een cursus gebruik maken van Ons geweest, zij geven het geleerde door aan de andere medewerkers, in 2018 gaan we kijken hoe we dit systeem nog beter en verder kunnen toe passen in het werk.

De leden van de cliëntenraad zijn bezig geweest om zichzelf te laten zien en vertellen over wat ze doen bij de cliëntenraad. Bij een aantal doelgroepen is het lastig om hierover uitleg te geven, aangezien dit ook weer snel vergeten wordt. We merken ook dat de leden het niet makkelijk vinden om in de belangstelling te staan. Voorstel dat tijdens de laatste vergadering naar voren is gekomen om de 3 leden samen alle groepen af te laten gaan en ze hun verhaal te laten vertellen. Echter blijft dit een punt van aandacht. Judith gaat met hen mee om ze te ondersteunen en te kijken of het dan beter opgepakt en geregeld kan worden. Deze actie behoeft nog steeds aandacht.

Door de forse groei in 2017 zijn er beslissingen genomen om groepen op extra dagen uit te breiden. Zo zijn de dagen uitgebreid van Nova Actief en het Proathuus, hier bieden we dagbesteding voor deelnemers met geheugenproblemen. De vraag naar een fijne dagbesteding is voor deze doelgroep groot. Hiervoor is er per 1 januari 2018 een extra begeleider aangenomen, tot die tijd heeft een medewerker een extra dag gewerkt per week en is een invalkracht vaak opgeroepen.  Ook is er besloten om Nova Rentree te reorganiseren, van 4 dagen open naar 3 dagen per half januari 2018. Op deze groep zijn de deelnemers niet constant aanwezig en is de bezetting daardoor minder dan gepland, door de dagen te wijzigen hopen we op een betere en continue bezetting op deze groep. We zijn constant bezig met vernieuwen.

# 4 Deelnemers en medewerkers

## 4.1 Deelnemers

Een beschrijving van de doelgroepen, het aantal deelnemers en de wijzigingen hierin.

Aantal deelnemers

We werken met een doelgroep in de leeftijd van 18 t/m 95 jaar. De cliënten hebben diverse beperkingen namelijk GGZ (psychische beperkingen), VG (verstandelijke beperkingen) of PG/SOM (geheugenproblemen en lichamelijke problemen)

| Doelgroep | begin | instroom | uitstroom | eind |
|---|---|---|---|---|
| VG | 16 | 2 | 4 | 14 |
| GGZ | 62 | 25 | 32 | 55 |
| PG/SOM | 34 | 52 | 17 | 69 |
| Totaal | 112 | 79 | 53 | 138 |

De redenen dat deelnemers stoppen zijn wisselend, een aantal deelnemers is gestopt omdat ze zijn opgenomen in een verzorgingshuis. Er zijn helaas mensen overleden. Soms vinden deelnemers dat ze toe zijn aan een andere stap in hun leven.

Door de groei van de doelgroep ouderen zijn we gestart met extra dagen open op Nova actief en Proathuus. Hierbij kunnen de cliënten die er al waren ook een uitbreiding krijgen en nieuwe deelnemers de kans om meerdere dagen te komen om zo de thuissituatie te ontlastten.

Nova zorg en welzijn biedt dagbesteding op 2 locaties waar verschillende groepen gehuisvest zijn. Nova biedt groepszorg. Hierbij wordt gekeken naar de wens van de cliënt in welke groep hij/zij geplaatst gaat worden. Hierbij is het ook mogelijk om op meerdere groepen ingedeeld te worden op verschillende dagen. Deelnemers worden gefinancierd door de wlz, wmo of pgb. De groepen Actief en Proathuus bieden dagbesteding specifiek gericht op mensen met geheugenproblemen, de andere groepen zijn gemende groepen waar naast deelnemers met geheugenproblemen ook deelnemers met verschillende beperkingen komen.

## 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de deelnemersgroep en wijzigingen hierin.

Zoals eerder al beschreven is er een flinke groei in de doelgroep PG/SOM, deze mensen zijn vooral geplaatst op de nieuwe dagen die wij hiervoor gestart zijn.

Reden uitstroom: Er zijn diverse redenen voor. Bij de doelgroep PG/SOM overleden mensen of zijn ze opgenomen in een verpleeghuis, ook zijn er een aantal mensen die niet meer kunnen wennen aan een nieuwe situatie omdat hun dementie vergevorderd is. Bij de doelgroep VG heeft de uitstroom te maken met verhuizingen buiten de regio. Bij de doelgroep GGZ heeft de uitstroom vaak te maken met hun ziektebeeld/verslaving, waardoor ze de gang naar de dagbesteding niet vol kunnen houden, tevens is de hoge eigen bijdrage voor het CAK een groot struikelblok voor deze mensen.

Nova zorg en welzijn past het zorgaanbod aan aan de deelnemers, zo zijn er voor de diverse doelgroepen verschillende activiteiten. Ook zijn de begeleiders ervaren in de doelgroep die zij begeleiden, op de zorgboerderij, het atelier en de houtwerkplaats komen deelnemers met verschillende beperkingen die meedoen met de betreffende activiteiten die op deze groepen aangeboden wordt. Op de zorgboerderij worden dieren gevoerd, takjes geknipt, planten opgepot, gezaaid, geoogst. Hier wordt gekeken wat de deelnemer aankan en de activiteit op aangepast. Op het atelier worden de creatieve activiteiten aangepast aan wat de deelnemer wenst. Zo ook op de houtwerkplaats. Op Proathuus en Actief zijn de activiteiten gericht op ouderen en mensen met geheugenproblemen.

## 4.3 Personeel

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met het personeel op de zorgboerderij.

Het afgelopen jaar zijn er twee invalkrachten aangenomen. Tevens is er per oktober 1 medewerker in dienst genomen voor 4 dagen per week, zij heeft de begeleiders taken overgenomen van de anderen, omdat zij door de ziekte van Yvonne andere werkzaamheden erbij zijn gaan doen. 1 begeleider is ipv twee, drie dagen gaan werken. En er is 1 begeleider gestopt met werken ivm een andere invulling in de privé sfeer.

Er is verder weinig tot geen verloop in het personeelsbestand, door uitbreiding van dagen was het noodzakelijk om extra medewerkers aan te nemen of uitbreiding van de dagen van vaste medewerkers. Door de kwaliteiten van de verschillende medewerkers te benutten is de kwaliteit van de zorg, maar ook van het regelen van de omliggende zaken gewaarborgd.

## 4.4 Stagiaires

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de stagiaires op de zorgboerderij.

Er zijn een aantal stagiaires gestart, vaak voor langere tijd. Zij worden zoveel mogelijk op een vaste plek geplaatst zodat cliënten niet steeds hoeven wennen aan nieuwe gezichten. Op dit moment zijn er 8 stagiaires die op verschillende groepen werkzaam zijn en op verschillende dagen.

De opleiding die zij volgen zijn: helpende zorg en welzijn 2, mmz 3, mmz 4 en SPH

Een medewerker heeft als extra taak het begeleiden en ondersteunen van de stagiaires. Zij voert regelmatig een gesprek en bekijkt en beoordeeld de opdrachten. Tevens vindt er onderling overleg plaats tussen de verschillende begeleiders met de stagebegeleider zodat er een compleet beeld ontstaat over het functioneren.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat deelnemers het erg lastig vinden om steeds aan nieuwe gezichten te moeten wennen. Om teveel wisseling te voorkomen is er voor gekomen om alleen stageplaatsen aan te bieden voor stagiaires die voor een langere tijd een stageplaats zoeken.

## 4.5 Vrijwilligers

Een beschrijving van hoe het afgelopen jaar is gegaan met de vrijwilligers op de zorgboerderij.

Op dit moment zijn er ongeveer 30 vrijwilligers. Er zijn een aantal vrijwilligers in de functie van chauffeur. Tevens zijn er een aantal vrijwilligers, die werkzaam zijn op een groep. Een aantal van hen zijn gestart met een opleiding, dit afhankelijk van de wens van de vrijwilliger. Dit kan helpende zorg en welzijn zijn, of mmz 3/4. Voor alle vrijwilligers is een VOG aangevraagd en zo nodig vernieuwd. Minimaal 1 keer per jaar vindt er een functioneringsgesprek met de vrijwilligers plaats. De meeste vrijwilligers blijven langere tijd bij ons, soms is er een verschuiving doordat er een betaalde baan gevonden is. Het aantal uren dat de vrijwilligers aanwezig zijn is verschillend en ligt ook aan de wens van de persoon in kwestie. Zo is er een dame die op vrijdagochtend een aantal uurtjes komt helpen met handwerken. En de ander is vijf dagen per week actief als chauffeur om zo structuur te hebben. Een aantal mensen heeft te maken met het niet vinden van een betaalde baan en kiest daarom om vrijwilligerswerk te doen, een ander is gepensioneerd en wil iets bijdragen aan de maatschappij en een aantal vrijwilligers heeft te maken met het niet kunnen werken door middel van een beperking of aandoening.

Er is 1 begeleider die ook de taak van het begeleiden van de vrijwilligers op zich heeft genomen en regelmatig even langs de verschillende groepen gaat voor een gesprek. Ook om de lijntjes kort te houden. Zo kan er meteen ingesprongen worden mocht er een probleem zijn ontstaan.

## 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiaires en vrijwilligers.

Iedereen heeft zich naar volle tevredenheid ingezet in het afgelopen jaar. Ondanks de uitval van Yvonne kon Nova doordraaien, dit hebben we allemaal samen gedaan. Werkzaamheden zijn onderverdeeld en er is gekeken naar welke kwaliteiten er in huis zijn en deze zijn ingezet. Ook is het personeel bezig om cliëntgegevens digitaal te verwerken, dit gaan we in 2018 verder uitdiepen. Onderling ondersteunen de begeleiders elkaar in dit proces.

Tevens is het extra prettig als er dan steun is van vrijwilligers en stagiaires, doordat zij er zijn kunnen er extra activiteiten gedaan worden zoals naar de sportschool, wandelen, winkelen enz.

Alle medewerkers zijn gediplomeerd. Iedereen heeft minimaal MMZ3. Hierdoor is het leveren van zorg op een juist niveau gewaarborgd.

# 5 Scholing en ontwikkeling

## 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 8.5.2 beschrijven.

Het afgelopen jaar zijn er twee medewerkers naar een cursus van Nedap geweest om eigen te worden met ONS, zij hebben de andere medewerkers geïnstrueerd. Tevens is de arts ouderengeneeskunde tijdens werkoverleg op bezoek geweest om uitleg te geven over dementie. 1 medewerker is naar een zorgcongres geweest en heeft hier ook uitleg over gegeven tijdens het werkoverleg. Tevens is er een medewerker van GGnet geweest om ons van informatie te voorzien waar wij op dat moment behoefte aan hebben. Met beide personen is de afspraak gemaakt om vaker uitleg te geven over zowel de doelgroep ouderen als wel doelgroep ggnet.

## 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

Een medewerker heeft MMZ 3 met goed gevolg afgerond. Er zijn 3 vrijwilligers die de opleiding MMZ zijn gestart.

Tevens volgt elke medewerker jaarlijks de bijscholing van BHV, dit heeft iedereen met goed gevolg afgerond.

Cliëntsysteem ONS verder uitdiepen. Dit is door 2 medewerkers gedaan. Zij hebben de andere personeelsleden geïnstrueerd. In 2018 zal hier ook nog verder op door geborduurd worden. Om zo alles uit het systeem te kunnen halen wat voor Nova goed is.

## 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Elk jaar alert blijven op de vraag vanuit het personeel waar behoefte aan is. Arts ouderengeneeskunde en medewerker van GGNet worden 2 keer per jaar uitgenodigd om vragen te beantwoorden en casussen te bespreken. Het is van belang voor alle medewerkers om bewust te blijven op hun werkplek, daarom is opfrissen erg belangrijk en wordt dit ook steeds weer gedaan. Mocht er vanuit het personeel andere opleidingswensen komen, dan kan hier ook zeker gehoor aan gegeven worden.

Elk jaar een herhaling van BHV voor alle medewerkers.

Uitdiepen van ONS, wat is er nog meer mogelijk vanuit dit systeem, hier wordt in 2018 extra aandacht aan besteed.

## 5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van scholing en ontwikkeling.

Op het moment dat een medewerker aangeeft dat er een bepaalde cursus is die hij/zij graag wil volgen, dan zal er gekeken worden of dit haalbaar is. Op dit moment is er voor alle medewerkers voldoende aanwezig om door te kunnen gaan, er zijn verder geen wensen kenbaar gemaakt op het gebied van scholing of bijscholing.

Voor het komende jaar staat verdieping in Ons voor een aantal medewerkers op het programma, verdere invulling is er nog niet.

Mocht er meer behoefte zijn aan extra uitleg door de arts ouderengeneeskunde of medewerker van ggnet, dan kan hier op ingespeeld worden en zo nodig extra tijd voor worden ingepland.

# 6 Terugkoppeling van deelnemers

De kwaliteit van de zorgverlening van zorgboeren wordt mede getoetst aan de hand van evaluatiegesprekken, inspraakbijeenkomsten en deelnemerstevredenheidsmeting. De reacties van de deelnemers die hiermee worden verzameld, geven belangrijke informatie aan de zorgboer(in).

## 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

Er wordt twee keer per jaar een evaluatie gepland met de deelnemers. Tijdens dit gesprek kan de deelnemer aangeven wat hij/zij wil leren of doen. Hierna gaat de begeleider een zorgplan maken en zo houden we de doelen in beeld. Tijdens korte gesprekjes tussendoor worden de doelen besproken. Tijdens het evaluatiegesprek wordt ook het algeheel welbevinden besproken, of er uitbreiding of wijziging van de dagdelen nodig zijn en hoe het thuis gaat. Ook is er ruimte om te bespreken wat de cliënt en of de mantelzorg maar wil.

Bij de oudere deelnemers zijn de doelen vaak niet van toepassing. Bij deze doelgroep is het ontlasten van de thuissituatie het grootste doel. Tijdens de gesprekken komt vaak naar voren dat partners het fijn vinden dat er dagbesteding bij Nova is. Hierdoor is het voor hen ook makkelijker vol te houden om op andere tijden hun partner thuis te hebben.

Tussendoor is er ook altijd tijd om iets met elkaar te bespreken, soms is een deelnemer erg gespannen voor een gesprek, dan levert het teveel stress op. Er kan dan gekozen worden dat de deelnemer heel kort bij het gesprek zit.

Tijdens de evaluaties komt naar voren hoe het in algemene zin gaat met de cliënt, soms wordt er een extra evaluatie ingepland als er sprake is van veranderde omstandigheden. Maar als er iets is met de cliënt dan wordt er niet gewacht met bespreken tot er een evaluatieafspraak staat, dan wordt er meteen aan de bel getrokken en direct maatregelen als dit nodig is.

## 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de evaluatiegesprekken. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

De conclusie is dat deelnemers het over het algemeen erg prettig vinden om een evaluatiegesprek te hebben omdat er dan een gesprek plaats vind met partner/mantelzorger/ouder/kind. Zo krijg je een beter beeld van de cliënt. Maar ook andersom, want soms zijn partners verbaast dat de deelnemer hier wel veel praat of dingen doet die hij/zij thuis absoluut niet wil doen.

Voor een aantal deelnemers levert een gepland gesprek heel veel stress op, dan wordt er vaak gekozen om op het laatst pas kenbaar te maken dat het gesprek plaats vind.

## 6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboerderij een inspraakmoment gehouden. Hierbij krijgen alle deelnemers de gelegenheid om met elkaar aan te geven wat ze graag anders of toegevoegd zouden willen zien op de zorgboerderij.

De cliëntenraad komt 4 keer per jaar bij elkaar. Afgelopen jaar was dat 26 januari, 6 april, 14 september en 9 november.

Tijdens deze bijeenkomsten zijn de ontwikkelplannen besproken, het jaarverslag, jaarrekening, beleidszaken, openen van de extra dagen op Nova Actief en Proathuus, aannemen van invalkrachten, vervanging van Yvonne van Bragt en wat er vanuit de cliënten nog is aangekaart.

Cliënten kunnen ten alle tijden bij de begeleiders of cliëntenraadleden aangeven als er iets is. Dit wordt dan tijdens een vergadering besproken en terug gekoppeld.

## 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de inspraakmomenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Tijdens de gesprekken kwam een aantal zaken naar voren vanuit de deelnemers, hier is gelijk actie op ondernomen en aangepast als dit nodig was. Oa. een 30 km bord bij het atelier. Andere zaken waarbij akkoord van de cliëntenraad nodig is, zijn uitgelegd. Wat opvalt is dat er vanuit de cliënten vaak vervanging van apparatuur naar voren komt, andere zaken worden meestal door de begeleiders meteen opgepakt.

De laatste twee bijeenkomsten zijn bijgewoond door Chris en Judith ipv Yvonne, maar dit heeft inhoudelijk geen gevolgen gehad voor de kwaliteit van het overleg.

## 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

De tevredenheidsmeting deelnemers is uitgevoerd in november/december. We hebben de vragenlijst van Zorgbelang Gelderland gebruikt die in 2016 het onderzoek heeft uitgevoerd. Deze vragenlijst is wat aangepast. Yvonne van Bragt is bezig geweest om uit te zoeken of de methode vanzelfsprekend iets voor Nova is. Echter is dit door haar ziekte blijven liggen. Voor het aankomende jaar zal Judith dit verder gaan onderzoeken. Er zijn 140 vragenlijsten uitgedeeld en hiervan zijn er 80 retour gekomen. Bij een aantal lijsten zijn niet alle bladzijden ingevuld. In het onderzoek is uitvraag gedaan naar algemene indruk van Nova, de omgang met en door de begeleiders, of er voldoende activiteiten zijn, of er gewerkt is aan doelen, vervoer, voldoende rust.

Nova scoort voor activiteiten een 8, voor begeleiding een 8,4 en een eindcijfer van 8,3

Wat er uit de meting naar voren is gekomen dat er meer aandacht besteed mag worden aan de kennismaking van vrijwilligers en stagiaires. Een aantal deelnemers gaf aan dat het vervoer niet altijd prettig verliep, dit is ondertussen opgelost door geen gebruik meer te maken van de diensten van Avan, maar al het vervoer weer in eigen beheer te doen.

## 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de tevredenheidsmeting. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

De volgende punten zijn uit het onderzoek naar voren gekomen:

Informatie voordat deelnemers bij Nova komen mag beter. Hier is een actiepunt van gemaakt.

Deelnemers weten soms niet wie vrijwilliger is en wie stagiaire. Dit gaan we op lossen door er beter op toe te zien dat vrijwilligers en stagiaires zich voorstellen, zo nodig meerdere keren.

Een aantal deelnemers kan niet voldoende rust vinden bij Nova. Ook hier een actiepunt om mensen gefaseerd te laten instromen. Er wordt een extra rustruimte gecreëerd zodat ook aan deze vraag voldaan kan worden.

Doelen en mijn plan wordt niet altijd goed begrepen. Hier zal de persoonlijk begeleider nog meer uitleg over geven. Niet voor iedereen zijn doelen van toepassing, hierdoor ontstaan soms ook vragen.

Hygiëne van de toiletruimten kan beter. Begeleiders gaan hier vaker op controleren en zo nodig extra schoonmaken.

Een aantal deelnemers weet niet goed wat de cliëntenraad doet. De leden gaan uitleg geven over wat hun taak inhoud.

Vervoer via Avan wordt als niet prettig ervaren, vaak te laat opgehaald en te vroeg weer naar huis gebracht. Of ze worden helemaal niet opgehaald..... Per januari 2018 gaat Nova zelf al haar cliënten weer vervoeren, hiervoor zijn extra bussen aangeschaft. Tevens zijn er vrijwillige chauffeurs geworven.

**Acties**
Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 acties opgenomen in de actielijst.

# 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden, is dit hoofdstuk verder leeg.

## 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

## 7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

## 7.3 Agressie

Alle agressie-incidenten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Plotselinge agressie door cliënt  zonder enige aanleiding naar een vrijwilliger die met een andere cliënt een activiteit aan het doen was. Begeleider is er tussen gestapt en werd hard weg geduwd en uitgescholden voor vuile flikker. Er was geen aanwijsbare aanleiding. Waarschijnlijk zat hij op dat moment in het verleden, cliënt heeft vergevorderde Korsakov, had geen oxazepam bij zich vanuit de woonvorm, terwijl daar wel om gevraagd is door de begeleiding.

Hierna heeft cliënt standaard dagelijks Oxazepam gekregen, dit is gelijk de volgende dag ingezet door de psychiater. Er is aangegeven bij de woonvorm dat wij geen 1 op 1 begeleiding kunnen bieden voor deze cliënt en dat zij een andere opvang moeten zoeken op korte termijn. Dit is ook gedaan.

---

Cliënt staat achter een begeleider en vraagt haar een aantal keer wat ze aan het doen is, zij kan hierop geen antwoord geven, omdat ze een telefoongesprek voert. Zo uit het niets slaat hij met een handschoen en een tak op haar achterhoofd.

Door zijn gevorderde dementie ongeremd zijn en niet meer in de gaten hebben waar een ander mee bezig is. Hij krijgt in zijn ogen gewoon geen antwoord op een vraag en dan volgt een ongeremde actie.

Hier is intern over gesproken, op dat moment stond meneer al op een wachtlijst voor opname, tot die tijd is meneer gekoppeld aan een stagiaire/vrijwilliger/begeleider om een oogje in het zeil te houden.

---

Cliënt  is erg slecht te pas deze dag, zeer verward, boos en niet te kalmeren. Steeds de jas aan en wilde naar huis. In de namiddag is hij er tussenuit gelopen, was niet te stoppen. Hij werd alleen maar bozer. Begeleider is meegelopen en heeft hem met rust gelaten, hij liep de dijk op en begeleider is met hem meegelopen om deze gevaarlijke situatie zo goed mogelijk te laten verlopen. Ondertussen is de partner van meneer gebeld en zij heeft hem direct opgehaald.

Meneer kwam al verward en boos bij Nova, thuis is er waarschijnlijk iets gebeurd wat hem zo in de war heeft gemaakt.

Op het moment dat meneer thuis al verward en boos is, laat partner hem thuis. En mocht dit nogmaals gebeuren bij Nova dan komt partner hem ophalen. Ook deze man staat op de wachtlijst voor opname.

## 7.4 Ongewenste intimiteiten

Alle incidenten rondom ongewenste intimiteiten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

## 7.5 Strafbare handelingen

Alle incidenten rondom strafbare handelingen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

## 7.6 Klachten

Alle klachten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan welke klachten zijn ingediend en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een klacht kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

## 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het ontstaan en afhandelen van meldingen en incidenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Deze meldingen zijn voort gekomen doordat deelnemers vergevorderde dementie hebben. Het is voor ons goed om te kijken tot waar wij die zorg kunnen bieden. En eerder aangeven dat wij de gewenste zorg niet meer kunnen leveren door de achteruitgang van de deelnemer.

De zorgboerin heeft met de betrokken medewerkers gesproken, ook onderling is dit door de begeleiders besproken en dit was voor alle betrokken medewerkers voldoende. Mocht er wel vraag naar meer nazorg geweest zijn, dan zou er hier samen met de betrokkenen naar gekeken worden wat nodig zou zijn.

# 8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

## 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

**hygiene toiletten in de gaten houden tussentijds**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Dit blijft een aandachtspunt, hier is extra aandacht voor.

**bij voorkeur gefaseerd mensen in laten stromen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Hier wordt rekening mee gehouden in de planning.

**controle brandblusmiddelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Wordt jaarlijks uitgevoerd.

**kijken naar afscheiding met terrein van de boer middels..**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Deze afscheiding is gerealiseerd.

**overleg clientenraad- bestuur december**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 09-11-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Deze is op 9 november geweest.

**4 maal per jaar overleg cientenraad-bestuur gemiddeld 1 maal per 3 maanden**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Deze zijn geweest op 26 januari, 6 april, 14 september en 9 november.

**externe (dag)opleidingen over onderwerpen agressie en dementie(ook bij Vg ) mensen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Hiervoor zijn we in overleg met een externe aanbieder. Tevens heeft een medewerker verschillende congressen bijgewoond en hiervan het team uitleg gegeven.

**opschrijven in intake en evaluatieformulier wanneer iemand geneigd is om ongecontroleerd spanning te uiten onder kopje veiligheid en afspraken met woonvormbegeleiding maken over inlichten van elkaar**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Dit staat in de intake vermeld onder een apart kopje

**promoten clientenraad en zijn leden**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Tijdens intakes en evaluaties wordt hier extra aandacht aangegeven.

**2 jaarlijks evalueren als norm houden. op checken middels nedap.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Dit wordt nagestreefd, echter door onvoorziene omstandigheden kan dit wel eens mis gaan. Zoals ziekte van de cliënt of andere omstandigheden waardoor hij/zij langdurig afwezig is.

**uitnodigen 2 maal per jaar van arts oudergeneeskundige in team**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)

**optimaal in gebruik nemen van ONS van nedap ook cursus voor volgen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Twee medewerkers hebben de cursus gevolgd, zij hebben de anderen geschoold. Voor 2018 staat verdieping van ONS op de planning.

**Actualisatie van de RI&E**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Op locatieniveau wordt doorlopend getoetst of wordt voldaan aan het gestelde in de RIE. Eind 2018 wordt een nieuwe risico inventarisatie uitgevoerd door de Stigas.

**het tussentijds evalueren van de doelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Doordat we ONS in gebruik hebben genomen zijn de doelen beter in beeld bij de begeleiders en zo ook beter in beeld bij de deelnemers.

**clientenraadleden laten terugkoppelen in werkoverleg clienten zodat clientenraad bekender wordt onder de clienten**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** dit blijft een aandachtspunt. clientenraadleden vergeten dit of vinden het lastig

**5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers? Voorafgaand aan oefening calamiteitenplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2014
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Deze wordt meerdere keren per jaar uitgelegd en uitgevoerd, op alle groepen en op verschillende dagen

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Deze hebben met alle vaste medewerkers plaatsgevonden.

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Deze is in november/december uitgevoerd.

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Jaarlijks twee keer per deelnemer een gesprek houden.

**Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.**

**Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2017
**Actie afgerond op:** 20-12-2017 (Afgerond)

**controle EHBO middelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 26-10-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Deze zijn op alle locaties gecontroleerd door Chris van den Berg

**bijwerken kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 06-11-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Dit is afgerond door Judith Jansen

**overleg clientenraad - bestuur februari**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 26-01-2017 (Afgerond)

**overleg clientenraad- bestuur mei**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 18-05-2017 (Afgerond)

**overleg clientenraad- bestuur september/oktober**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 14-09-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** Overleg heeft plaatsgevonden

**update zoonosekeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 12-08-2017 (Afgerond)

**duidelijk in intake en evaluatie vermelden dat er een valrisico is bij oudere mensen met dementie en dat familie daar akkoord voor tekent.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2017
**Actie afgerond op:** 01-07-2017 (Afgerond)

**bijwerken kwaliteitssysteem**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 15-08-2017 (Afgerond)

**aanpassen vragen door simpelere vragen in klanttevredenheidsonderzoek**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2017
**Actie afgerond op:** 25-10-2017 (Afgerond)
**Toelichting:** dit komt ter sprake bij volgend klanttevredenheidsonderzoek of we gaan Vanzelfsprekend hanteren

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 08-04-2017 (Afgerond)

**VOG vrijwilligers hercontroleren**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2017
**Actie afgerond op:** 30-09-2017 (Afgerond)

**website laten bouwen nova**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** 31-07-2017 (Afgerond)

## 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

Hieronder staan de geplande acties van de zorgboerderij. Wanneer een actie is uitgesteld of gewijzigd heeft de zorgboer(in) een toelichting beschreven.

**tevredenheidsmeting Vanzelfsprekend uitzoeken of dat past bij Nova**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2018

**Deelnemers geven aan dat ze niet precies weten wat de cliëntenraad doet. De leden gaan op iedere groep uitleg geven over hun taken.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2018

**Cliëntenraadoverleg mei**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 24-05-2018

**In kader van AVG heeft Nova met diverse partijen verwerkersovereenkomsten afgesloten; met een aantal partijen moet dit nog gebeuren voor de invoering per 25 mei a.s.**

**Verantwoordelijke:** D Hulshoff
**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018

**Informatie voor nieuwe deelnemers, uit onderzoek kwam naar voren dat mensen onvoldoende informatie kregen. We gaan een mapje aanleggen met alle informatie gebundeld.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2018

**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2018

**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2018

**Cliëntenraadoverleg september**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2018

**Actualisatie van de RI&E**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Oefening calamiteitenplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Evaluatie gesprekken met deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Deelnemers ervaren soms onrust als er teveel nieuwe mensen ineens starten, proberen nieuwe deelnemers gefaseerd te laten instromen.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Zorgen voor schone toiletruimten. Dit gaat de begeleiding vaker controleren en schoonmaken.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**doelen beter in beeld bij en van de client dmv een overzicht in de cloud**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Oefening calamiteitenplan**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Evaluatie gesprekken met deelnemers, minimaal 2 keer per jaar.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Functioneringsgesprekken**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers? Voorafgaand aan oefening calamiteitenplan**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**clientenraadleden laten terugkoppelen in werkoverleg clienten zodat clientenraad bekender wordt onder de clienten**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**het tussentijds evalueren van de doelen**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Actualisatie van de RI&E**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Verdieping van ONS, meer kennis hierover vergaren.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**uitnodigen 2 maal per jaar van arts oudergeneeskundige in team**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**2 jaarlijks evalueren als norm houden. op checken middels nedap.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**promoten clientenraad en zijn leden**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**opschrijven in intake en evaluatieformulier wanneer iemand geneigd is om ongecontroleerd spanning te uiten onder kopje veiligheid en afspraken met woonvormbegeleiding maken over inlichten van elkaar**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**externe (dag)opleidingen over onderwerpen agressie en dementie(ook bij Vg ) mensen**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**4 maal per jaar overleg cientenraad-bestuur gemiddeld 1 maal per 3 maanden**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**controle brandblusmiddelen**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**bij voorkeur gefaseerd mensen in laten stromen**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**hygiene toiletten in de gaten houden tussentijds**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Organisatorisch verder uitbouwen**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Taakafbakening begeleiding**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Kwaliteit binnen personeelsbestand op de juiste manier benutten.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Jaarlijkse controle apparaten/machines**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Jaarlijkse herhaling zoönosenkeurmerk**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Controle BHV-koffers**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Cliëntenraadoverleg december**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**In het kader van AVG: bewustwording onder medewerkers verder vorm geven; dit is een continue proces**

**Verantwoordelijke:** D Hulshoff
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Opstellen jaarverslag**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 03-01-2019

**Opstellen jaarverslag**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019

**Cliëntenraadoverleg februari, geweest op 01-02-2018**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 28-03-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** Het eerste overleg van de vier is geweest op 01-02-2018

**2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie? medicijnen en tillen : alle begeleiders**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2014
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** Deze stond open en heb ik per abuis afgerond op 19-02-2018

**aanvraag heraudit**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2017
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** Deze heb ik per abuis afgerond op 19-02-2018. De juiste datum is 31-07-2017

**doelen beter in beeld bij en van de client dmv een overzicht in de cloud**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** dit wordt opgelost als we nedap hebben is de verwachting.

**Oefening calamiteitenplan**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**op papier zetten en communiceren naar belanghebbenden wat de grenzen van de zorg zijn**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Opstellen jaarverslag**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** Jaarverslag aangemaakt

**Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**De grenzen van de zorg opstellen. Tot wanneer kun je de zorg garanderen.**

**Verantwoordelijke:** Judith Jansen
**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** Document grenzen aan de zorg is opgesteld en zal tijdens eerstvolgende werkoverleg besproken worden om dit helder te hebben.

**u heeft nog niet alle bijlagen vanuit het kwaliteitssysteem toegevoegd. Voeg graag nog alle bijbehorende bijlagen van het Kwaliteitssysteem aan de kwapp toe. Zie het instructiefilmpje 'Downloaden kwaliteitssysteem en bijlagen uit de oude applicatie' onder 'gebruiksinstructies voor de kwapp' in de kennisbank.**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-04-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** De bijlagen zijn toegevoegd aan het jaarverslag.

**U heeft op www.zorgboeren.nl nog niet het juiste klachtenreglement gepubliceerd. In Nieuwsbrief Kwaliteit 64 van 30 november 2017 heeft u kunnen lezen over de introductie Landelijke Klachtenregeling, met nieuw klachtenreglement en uitdeelbrief. Stel graag zowel een nieuwe uitdeelbrief als klachtenreglement op (gebruik hiervoor de formats uit de nieuwsbrief) en publiceer het klachtenreglement op zorgboeren.nl**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** Deze is toegevoegd op de website www.zorgboeren.nl en zal tevens op onze eigen website worden geplaatst.

**In de Nieuwsbrief Kwaliteit nr 63 dd 13 november 2017 heeft u kunnen lezen over de overgang van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) naar Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het jaarverslag lees ik al het in gebruik nemen van het nieuwe cliëntenadministratiesysteem. Zijn er daarnaast nog acties nodig die u moet nemen om aan de nieuwe AVG te voldoen (check de stappen in de nieuwsbrief) en voeg eventuele nodige acties toe aan de actielijst.**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-04-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
**Toelichting:** Er zijn twee acties toegevoegd met betrekking tot de nieuwe AVG

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2017 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.** Aanvullen Jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 02-04-2018
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Acties**
Aan de hand van dit onderwerp zijn 29 acties opgenomen in de actielijst.

## 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het plannen en tijdig uitvoeren van acties. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

De verbeterpunten/ actiepunten zijn toegevoegd aan de acties voor 2018. Een aantal acties zal steeds blijven terug komen. Er zal tijdens teamoverleg herhaaldelijk aangegeven worden welke acties er open staan en aandacht behoeven.

# 9 Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijft de zorgboer(in) wat de toekomstplannen zijn voor de zorgboerderij.

## 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Cliënten in een beschermde omgeving dagbesteding bieden waardoor ze een fijne dag ervaren

## 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Organisatorisch Nova dusdanig inrichten dat de cliënten volledig aan hun trekken komen. De structuur moet er voor zorgen dat de begeleiders zo veel mogelijk met het welzijn van de cliënt bezig kunnen zijn.

## 9.3 Plan van aanpak

Om de doelstellingen te realiseren beschrijft de zorgboer(in) concrete stappen die worden toegevoegd aan de actielijst.

Organisatie verder uitbouwen.

Taakafbakening begeleiding.

Kwaliteit binnen personeelsbestand op de juiste wijze benutten.

Dit gaan we doen door een organisatorisch sterk kader neer te zetten.  Kwaliteiten van medewerkers op de juiste manier benutten door ze te laten doen waar ze sterk in zijn, hierdoor creëer je een sterk kader. Tevens kun je hier de taken van de groepsbegeleiders afbakenen, zodat zij meer met het welzijn van de cliënt bezig kunnen zijn.

**Acties**
Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 acties opgenomen in de actielijst.

# Overzicht van bijlagen

In dit overzicht is opgenomen welke bijlagen er aan het jaarverslag zijn toegevoegd. Deze bijlagen bevatten aanvullende informatie voor de toetsing en worden niet gepubliceerd.

| | |
|---|---|
| **3.1** | • Kwaliteit 2017<br>• Kwaliteit 2017 bijlages |