



**Jaarverslag**  
januari 2017 - december 2017

**St. Zorgboerderij Hoog-Broek**

St. Zorgboerderij Hoog-Broek

Locatienummer: 919



**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	9
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	11
5 Scholing en ontwikkeling	12
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	12
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	12
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	12
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	12
6 Terugkoppeling van deelnemers	13
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	13
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	13
6.3 Inspraakmomenten	14
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	14
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	14
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	15
7 Meldingen en incidenten	16

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	16
7.2 Medicatie	16
7.3 Agressie	16
7.4 Ongewenste intimiteiten	17
7.5 Strafbare handelingen	17
7.6 Klachten	17
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	17
8 Acties	18
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	18
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	21
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	24
9 Doelstellingen	25
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	25
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	25
9.3 Plan van aanpak	25
Overzicht van bijlagen	26

# 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

St. Zorgboerderij Hoog-Broek

Registratienummer: 919

Burg. Houtkoperweg 6, 4033 BK Lienden

Rechtsvorm Stichting ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 11067293

Website: <http://www.hoogbroek.nl>

### Locatiegegevens

St. Zorgboerderij Hoog-Broek

Registratienummer: 919

Burg. Houtkoperweg 6, 4033 BK Lienden

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?

- Ja, Voorwoord toevoegen

## 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 ongevallen en bijna ongevallen

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

2017 is voor Hoog-Broek een heel bijzonder jaar geweest. In het voorjaar zijn wij genomineerd voor 'Ondernemer van het jaar in de Gemeente Buren'. Dit heeft ertoe geleid dat wij op 4 oktober deze prijs hebben gewonnen. Dit geeft veel belangstelling, zowel van de omliggende gemeenten en de gemeente burens zelf maar ook ondernemers en andere organisaties. voor ons betekend dit dat het werk wat je doet op de zorgboerderij een waardevolle en respectvolle bijdrage levert aan de maatschappij.

## 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.

#### Medewerkers, Stagiaires en Vrijwilligers

Het team van medewerkers en vrijwilligers is dit jaar stabiel gebleven. Dat wil zeggen dat er weinig verloop is geweest. Een medewerker is gestopt en haar eigen bedrijf gestart. Deze vacature hebben wij in ons eigen team kunnen opvullen. Daarnaast zijn er vacature ontstaan door de uitbreiding van het dakterras, ook deze zijn opgevuld door het eigen team. In ons team van vrijwilligers is dit jaar geen verloop geweest. Ook in 2017 hebben wij verschillende stagiaires een leerplek kunnen bieden. Dit zijn stagiaires van VMBO, MBO of HBO. Wij bieden minder plekken aan voor maatschappelijke stages. De reden hiervan is dat je voor een korte periode veel inzet van de begeleiding verwacht. Dit is niet in relatie tot de aandacht die je de gasten (clients) wil geven.

Dit jaar zijn de regels omtrent gebruik telefoon en roken op de boerderij voor vrijwilligers, stagiaires en medewerkers aangescherpt.

In januari en februari vinden de jaargesprekken plaats met zowel de medewerkers als de vrijwilligers. Voor elke persoon is hierin gekeken naar ontwikkeling en scholingsmogelijkheden.

#### Activiteiten

In 2017 is de nieuwe website online gegaan. Allen, zowel clients, leden Raad van Toezicht, medewerkers en vrijwilligers zijn betrokken geweest in de ontwikkeling en hebben regelmatig meegekeken.

Ook dit jaar hebben wij met veel plezier het 'Varken op de ladder' mogen organiseren. In september hebben wij feestelijk het dakterras geopend en tegelijkertijd de open dag gehouden.

#### Ontwikkelingen

Vanaf september is het dakterras gereed gekomen en geopend. Hier kunnen maximaal 5 gasten meehelpen in de horeca en eventueel de hiervoor benodigde certificaten behalen. Na enkele maanden van wennen organiseren wij elke derde dinsdag van de maand de 'Open tafel' waar mensen uit de omgeving kunnen aanschuiven voor een warme maaltijd. Daarnaast worden er taarten gemaakt die men kan bestellen bv voor verjaardagen etc.

Met betrekking tot de jeugdzorg zijn twee medewerkers ingeschreven in het SKJ register. Onze maatschappelijk werker en onze paardrij-instructeur. Daarnaast zijn in de herfs/winter de eerste stappen gezet voor inventarisatie van onze risico in verband met de Wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Dit jaar zijn een aantal protocollen geactualiseerd (reanimatiebeleid, hygiëne) en zijn tijdens een training 'methodisch werken' op locatie de intake, evaluatie, zorgplanbespreking, eindevaluatie als formulier besproken en aangepast aan de wensen van de begeleiders. Tevens is er een start gemaakt met de protocollen rondom de wet op de AVG.

#### **Bijlagen**

- bijlagen ZIP uit kwaliteitlaatzien

## 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.

Uit bovenstaande beschrijving blijkt dat er nieuwe ontwikkelingen zijn doorgevoerd zowel in kwaliteit, als nieuwe mogelijkheden voor onze klanten. Deze professionalisering is nodig om de zorg op de boerderij een goede plek te geven in de maatschappij. Dit zal blijvend onze aandacht hebben.

Onze doelstelling qua scholing van een aantal medewerkers is in 2017 gehaald. Een aantal medewerkers hebben via scholing in 2017 het juiste niveau gehaald. Twee medewerkers zitten nog in een leertraject om dit niveau in juli 2019 te halen. Daarnaast zijn twee medewerkers bijgeschreven in het SKJ register voor jeugdzorg.

De nieuwe website is in 2017 tot stand gekomen, zoals was gepland voor 2017.

Door opening van het dakterras in september 2017 is de doelstelling behaald om de activiteiten binnen de zorgboerderij voor de gasten uit te breiden. Maximaal 5 gasten kunnen meehelpen in de horeca en eventueel de hiervoor benodigde certificaten behalen.



## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

#### Aantal deelnemers

Het totaal aantal gasten is t.o.v. vorig jaar ongeveer gelijk. Door opening van het dakterras in september 2017 kunnen we het een aantal gasten uitbreiden met werkzaamheden in de horeca. In 2017 zijn we op dinsdag en donderdag hiermee gestart. Dagelijks komen er 20 - 25 gasten naar de boerderij. Vanwege opname zijn er een aantal gasten gestopt, daarvoor zijn andere gasten gekomen. Voor de zaterdaggroep (kinderen) is een wachtlijst.

In de zorgplanbesprekingen en evaluatiegesprekken zijn een paar extra punten toegevoegd. hier wordt elke keer opnieuw gevraagd naar actuele medicijnlijst en daarnaast wordt mobiliteit besproken.

Op Hoog-Broek wordt dagbesteding geboden. Dit kan zowel in groepsverband als individueel. De individuele begeleiding kan ook ambulante worden ingezet. Deze verschillende vormen worden ingezet vanuit de gemeente (JW en WMO) of vanuit het zorgkantoor (WLZ). Aangezien wij met een gemengde doelgroep werken, werken wij ook met een gemengde zorgwaarde van Licht, Midden en Zwaar. Natuurlijk is dit afhankelijk van het ziektebeeld en de doelstellingen van de client. In de zorgplanbesprekingen wordt hier aandacht aan besteed tevens om te kijken of de juiste zorgwaarde wordt ingezet en/of passend is.

### 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Het aanbod van de boerderij is passend bij de gemengde doelgroep. De aanvulling van het dakterras waarin horeca mogelijkheden worden geboden is een positieve ontwikkeling. Waar je als zorgboerderij bewust van moet zijn is zijn deze activiteiten passend bij mijn aanbod maar ook passend bij ons als onderneming.

### 4.3 Personeel

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

Zoals u ook in de algemene beschrijving heb kunnen lezen is ons team stabiel, nieuwe functies hebben wij onderling in het team kunnen opvangen. Jaarlijks zijn er verschillende teambijeenkomsten (voor volwassenen en kinderen afzonderlijk maar ook gezamenlijk). Deze bijeenkomsten zijn om nieuwe ontwikkelingen te bespreken. Ook worden de punten vanuit de cliëntenraad teruggekoppeld en eventueel wijzigingen doorgenomen. Hiervoor werken wij met de PDCA-cyclus waar Evaluatie aantoegevoegd is.

#### Scholing en ontwikkeling

A. de Kock volgt het laatste jaar van opleiding Management in Zorg en Welzijn. Vier medewerkers hebben de training Medicatie en Insuline gevolgd bij ROC Rivier Tiel. Een medewerker heeft het EVC traject voor niveau 4 succesvol afgerond. Een medewerker heeft de autisme coaching opleiding op HBO-niveau gevolgd. Tevens is zij vooraangemeld bij SKJ. De paardrij-instructeur heeft de opleiding tot bevoegd docent aan de STOAS afgerond. Een medewerker volgt bij ROC A12 Persoonlijke begeleider specifieke doelgroepen BBL niveau 4. Een vrijwilliger wil zich graag omscholen en volgt bij ROC Rivier de BBL-opleiding MZ niveau 3. Voor de horeca hebben drie medewerkers de cursus HACCP (Horeca Hygiene) gevolgd.

Tijdens onze jaarlijkse AED training met alle medewerkers en vrijwilligers is het punt van een extra BHV'er besproken. Het advies vanuit de deskundige organisatie MLS is alle medewerkers en eventueel de vaste vrijwilligers een AED training. Daarnaast is het mogelijk brandblus oefeningen te doen. Voor komend jaar (2018) staat deze op de actielijst.

In het begin van het jaar houden wij onze jaarlijkse ontwikkelgesprekken. Het is belangrijk om aandacht te hebben voor je medewerkers, te kijken waar knelpunten zitten en waar ontwikkelmogelijkheden zijn. Deze aandacht geeft erkenning en voldoening. Als het goed gaat met je medewerkers straalt dat uit in het werken met je cliënten.

### 4.4 Stagiaires

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

De stagiaires komen van verschillende opleiding. Dit zijn MBO - MZ of VZ, daarnaast maatschappelijke stages en stages vanuit praktijkscholen.

Het beleid is dat er maximaal twee stagiaires per dag zijn (op elke groep een). Zo kunnen wij de stagiaires voldoende aandacht geven en kunnen zij zich richten op de opleiding en minder op elkaar. Wat betreft de maatschappelijke stages hierin voeren wij het beleid dat dit maximaal 4 stagiaires per jaar zijn. Het nadeel hiervan is dat deze stages kort zijn en er veel energie van de begeleiding in gaat zitten. Dit gaat ten koste van de begeleiding voor de cliënten.

De stagiaires worden begeleid door een vaste medewerker die de opdrachten beoordeeld en toetst. Tevens doet deze begeleider de gesprekken met school.

Het beleid rondom stagiaires van praktijkscholen is dat deze jongeren niet zelf een 'client' moeten zijn. Dit kost de begeleiding veel extra energie en geeft de stagiaire minder ontwikkelingsmogelijkheden.

De taken en verantwoordelijkheden van de stagiaire staan genoemd in de bijlage.

#### **Bijlagen**

- functieomschrijving en verantwoordelijkheden stagiaire

## 4.5 Vrijwilligers

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

Dagelijks zijn er twee vrijwilligers op de boerderij. Deze zijn verbonden aan een vaste groep en worden begeleid door de begeleider van de groep. Een vrijwilliger is voor onze begeleiders een persoon die werk uit handen neemt, met cliënten activiteiten onderneemt maar niet de eindverantwoordelijke is.

Jaarlijks organiseren wij voor onze ca. 10 vaste vrijwilligers een ochtend waarin zij elkaar beter kunnen leren kennen en waarin zij door onze cliënten in het zonnetje worden gezet. Tijdens deze ochtend worden zaken besproken waar vrijwilligers tegenaan lopen bij hun werkzaamheden op de zorgboerderij. Minimaal een keer per jaar heeft de begeleider een individueel gesprek met de vrijwilliger om samen te bespreken hoe het gaat, waar de vrijwilliger behoefte aan heeft, hoe de samenwerking met de cliënten of de begeleiders is etc. In het geval dat de begeleider ziet, dat een vrijwilliger moeite heeft met zijn/haar taak, dan wordt een extra evaluatiegesprek gepland tussen de vrijwilliger en de begeleider.

In 2018 worden de vrijwilligers uitgenodigd om een keer aan te schuiven aan de "open tafel" op het dakterras.

## 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.

Als wij kijken naar onze medewerkers, vrijwilligers en stagiaires kijken wij terug op een goede organisatie waarin ieder zijn of haar talenten kan inzetten. Vanuit deze kracht werken geeft energie en perspectief. Dit straalt men dan ook uit naar de cliënten en andere gasten die de boerderij bezoeken.

## 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.

Met alle opleidingen, trainingen en de ontwikkelingen van het afgelopen jaar heeft de boerderij een professionele stap gemaakt en dit resulteert in het mooie resultaat van 'ondernemer van het jaar'.

Daarbij zijn de doelen behaald die vooraf gesteld waren nl. van niveau 3 naar niveau 4, registratie SKJ, medicijnen en insuline toedienen.

### 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.

Deze is reeds beschreven bij het algemene beeld.

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Voor het komende jaar zijn er geen specifieke opleidingsdoelen om te behalen. Dit jaar zal ingezet worden op overgang van Qurentis naar Nedap en wat betreft de clienttevredenheid overgang naar Vanzelfsprekend.

Daarnaast is teamintervisie een onderwerp waar we breder op in zullen gaan.

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

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

Terugkijkend is er in 2017 veel aan scholing en ontwikkeling gedaan. Dit komt de professionalisering van de boerderij ten goede. Voor 2018 geeft dit de mogelijkheid om deze kennis te verankeren en breder in te zetten.

## 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.

Jaarlijks word er met onze gasten een zorgplanbespreking en evaluatie gedaan. Natuurlijk afhankelijk van de start bij nieuwe gasten. In deze gesprekken wordt teruggekeken naar de gestelde doelen en de ontwikkeling hierin. Daarbij wordt aangegeven of deze bijgesteld moeten worden. Ook wordt gekeken naar hoe men de begeleiding ervaart of men zich veilig voelt in de groep en met de andere gasten. De evaluatie gesprekken zijn bedoeld om doelen te bespreken en eventueel bij te sturen in de doelen. Vooraf wordt met collega's besproken hoe het gaat met de client en hoe deze aan de doelen werkt. Soms wordt dan ook gezien dat deze dagbesteding niet passend is en wordt dit besproken. Wij zien vaak dat dat een opluchting kan zijn omdat Dhr. of Mevr. dit zelf een moeilijk te bespreken punt vindt. Uit deze gesprekken komt naar voren dat men depersoonlijke begeleiding en het vaste contact waardeert. Soms zoekt iemand naar meer uitdaging, samen wordt dan gekeken of dat mogelijk is en doelen daarop aangepast.

Dit jaar is toegevoegd het vaste onderwerp medicatie (actualiteit) en reanimatie.

### 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.

Naar aanleiding van de gesprekken zijn er geen punten te benoemen.

### 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.

Vier keer per jaar worden op de beide groepen inspraakmomenten georganiseerd. De begeleider heeft een aantal onderwerpen die besproken worden. Hiervan wordt een verslag gemaakt. (Clientenraadsverslagen). In 2017 hebben op de volgende data de inspraakmomenten plaatsgevonden: 17/24 februari, 19 mei, 22 september en 4 december. De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen: zichtbaarheid medewerkers, broodkeuze, verdeling van de activiteiten, vervoer, traktaties tijdens lunch, groepsgrootte, AED.

Belangrijk punt voor de gasten was de groepsgrootte, deze wordt soms als groot ervaren. Dit komt voornamelijk doordat tijdens de koffie momenten er vaak andere gasten bij aanwezig zijn. BV familie van cliënten die een zorgplanbespreking hebben. Bij de afspraken wordt hier rekening mee gehouden.

### 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.

Het blijkt dat het belangrijk is als organisatie zelf de punten aan te brengen ter bespreking. Cliënten komen zelf niet met onderwerpen. Als organisatie kun je op deze manier ook kijken wat er leeft onder de cliënten en daarnaast nieuwe ideeën polsen en alvast in de week leggen.

### 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.

Jaarlijks wordt in oktober/november de tevredenheid gemeten. Dit jaar nog op de oude manier, nl. de papierenformulieren door Cooperatie Boer & Zorg verspreid in 2015. Hierin komen alle relevante onderwerpen ter sprake zoals omgang en relatie met begeleiders, de activiteiten, de veiligheid, de omgang en relatie met de andere deelnemers, het eten en een algemeen indruk. Vanaf 2018 gaan we over op een digitaal systeem nl. 'Vanzelfsprekend'. Wij hopen hiermee zeker de ouders van kinderen, de jongeren en de familie van ouderen een betere mogelijkheid te geven om de tevredenheidsmeting te doen.

Er komt weinig respons op de tevredenheidsmeting. Wij merken dat het het zoveelste is dan mensen moeten invullen, daarnaast bespreek je ook met de evaluatie en zorgplangesprek de tevredenheid. Er zijn 98 lijsten uitgezet waarvan er 18 terugontvangen zijn.

Desalniettemin is de tevredenheid hetzelfde gebleven als in 2016; 8,4!

## 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.

Omdat wij al enkele jaren merken dat de respons niet heel groot is hebben wij dit jaar een vrijwilliger de tevredenheid laten invullen met de oudere mensen. Voor de mensen met dementie is dit vaak ook nog heel ingewikkeld.

Omdat in de evaluatiegesprekken met de cliënten veel dezelfde vragen aan bod komen kunnen wij dit in de gesprekken met de cliëntenraad oppakken. Zo is o.a. de groepsgrootte besproken en de uitbreiding van activiteiten met hout in de wintermaanden. De persoonlijke aandacht en begeleiding worden erg gewaardeerd waardoor dit een punt is wat we op dit niveau moeten blijven houden. Deze resultaten worden met de begeleiders besproken in de teamvergaderingen. Ook de Raad van Toezicht krijgt hier een terugkoppeling van.

## 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.

In januari is een mijnheer vanuit stilstand van de duo-fiets gevallen. Dhr. is ws onwel geworden. Hierdoor heeft dhr. zijn heup gebroken.

Besproken met medewerkers en vrijwilligers, dat de veiligheidsgordels op de fiets altijd gebruikt moeten worden. Vaak willen klanten dit niet. Dit wordt dan besproken tijdens evaluaties en zorgplanbesprekingen. Verzekering is ingeschakeld en dit incident is doorgegeven aan de inspectie.

In de groepsruimte is een mevr. door een van de andere gasten in het voorbijlopen uit evenwicht geraakt en gevallen. Hierdoor heeft mevr. haar rechterschouder gebroken. Dit had niet voorkomen kunnen worden. Met alle gasten is besproken elkaar meer ruimte te geven. De groepsruimte is voldoende groot.

Uit bovenstaande incidenten blijkt dat soms een incident niet is te voorkomen. Begeleiding, vrijwilligers en stagiaires worden goed ingelicht over de mensen waar zij mee werken. Daarnaast mobiliteit als terugkerend onderdeel bij evaluatiegesprekken is belangrijk. Tevens is er vanuit de fysiotherapie aandacht voor valpreventie specifiek voor de oudere client. Hiervoor is reeds een informatie-middag geweest die verzorgd werd door een pg-fysiotherapeute vanuit Het Vrijthof.

### 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.

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.



## 7.4 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.

Uit bovenstaande incidenten blijkt dat soms een incident niet is te voorkomen. Begeleiding, vrijwilligers en stagiaires worden goed ingelicht over de mensen waar zij mee werken. Daarnaast mobiliteit als terugkerend onderdeel bij evaluatiegesprekken is belangrijk. Tevens is er vanuit de fysiotherapie aandacht voor valpreventie specifiek voor de oudere client. Hiervoor is reeds een informatie-middag geweest die verzorgd werd door een pg-fysiotherapeute vanuit Het Vrijthof.

## 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.

#### Open dag

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 02-09-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Twee jaarlijkse herhaling

#### Bijwerken kwaliteitssysteem

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 28-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Regelmatige aanpassingen

#### Tevredenheidonderzoek deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Jaarlijks uitgevoerd in oktober/november, in 2018 wordt overgegaan naar Vanzelfsprekend

#### Evaluatie gesprekken met deelnemers

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Jaarlijkse evaluatie en zorgplanbesprekingen

#### Oefening calamiteitenplan

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Jaarlijks terugkerend en minimaal 4 keer per jaar besproken met cliënten op beide groepen.

#### Actualisatie van de RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Jaarlijks in jaarplan opgenomen

**Clientenraad 13 februari, 11 mei, 4 Sept. en 30 Nov.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2017  
**Actie afgerond op:** 30-11-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Vaste planning en voorbereiding verzorgt door N. van Keulen

**Benoem in het jaarverslag 2017 voldoende gedetailleerd hoe de jaarlijkse update van het Kwaliteitssysteem is uitgevoerd. Welke documenten zijn gewijzigd en waarom.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2017  
**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie verslag

**Bij alle deelnemers jaarlijks aandacht voor een actuele medicatieprint van de apotheek. Benoem de uitvoering hiervan in het jaarverslag 2017**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2017  
**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Opgenomen in evaluatie en zorgplanbesprekingen

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2017  
**Actie afgerond op:** 30-11-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Herhaling door T. de Kock

**Definitief in SKJeugd**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-10-2017  
**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** 2 medewerkers aangemeld

**Realisatie en Start Horeca - Dakterras**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-07-2017  
**Actie afgerond op:** 02-09-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Opening op 2 september 2017

**Lancering nieuwe website**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-07-2017  
**Actie afgerond op:** 28-08-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Nieuwe website online

**Jaarlijkse controle brandblussers door Hoovos**

**Geplande uitvoerdatum:** 03-06-2017  
**Actie afgerond op:** 21-06-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Vast contract met HooVos

**De houten hoogstamladders zijn mooi en historisch maar niet geschikt voor deelnemers vanuit het oogpunt van veiligheid. Voorkom gebruik dan ook. Neem dit mee bij een inspraakmoment o.i.d**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017  
**Actie afgerond op:** 30-06-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Besproken in clientenoverleg, afgesproken dat clienten deze ladders niet gebruiken.

**Functioneringsgesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2017  
**Actie afgerond op:** 31-03-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Jaarlijks terugkerend, de naam is gewijzigd in ontwikkelgesprekken.

**4.5.3 -> Zijn er individuele aanvullende afspraken op papier vastgelegd en ondertekend? Nee -> Waarom niet?**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2016  
**Actie afgerond op:** 30-06-2017 (Afgerond)

**Overweeg meerdere BHV'ers. Dit ook i.v.m. de verdeling van deelnemers over meerdere gebouwen. Formeel voldoet u aan de regel. Laat in het komend jaarverslag de uitkomst van uw overweging weten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2017  
**Actie afgerond op:** 05-05-2017 (Afgerond)

**Jaarlijkse controle EHBO middelen door MLS**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2017  
**Actie afgerond op:** 24-04-2017 (Afgerond)

**Jaarlijkse herhaling zoonosenkeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 05-04-2017 (Afgerond)

**Jaarlijkse controle machines en apparaten**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2017  
**Actie afgerond op:** 31-03-2017 (Afgerond)

**aanvragen VOG's 2 zonen. IS GEBEURD EN GETOOND**

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

**Opstellen jaarverslag**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2017  
**Actie afgerond op:** 23-02-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** jaarverslag aangemaakt

**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.

**Jaarlijkse Controle AED/Verbankoffers**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 20-04-2018

**Voeg de acties uit nieuwsbrief 63 AVG toe aan de actielijst.**

**Verantwoordelijke:** N. van Keulen  
**Geplande uitvoerdatum:** 23-04-2018  
**Toelichting:** - Informatieavond medewerkers en vrijwilligers (februari 2018) - onderzoek naar risico's in bestaande systemen - opstellen verwerkers overeenkomsten - opstellen richtlijnen en protocol.

**Voeg de acties uit nieuwsbrief 64 Klachten toe aan de actielijst.**

**Geplande uitvoerdatum:** 23-04-2018  
**Toelichting:** - Opstellen Klachtenreglement cliënten voor uw zorgboerderij nav Landelijke klachtenregeling - Opstellen brief cliënten en opnemen bij informatie die gegeven wordt bij intake - Opnemen nieuwe regeling in uw kwaliteitssysteem - Informeren van alle bestaande deelnemers

**AED Training medewerkers en vrijwilligers**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2018

**Orientatie op behandeling van mensen met psychische problemen door de inzet van de natuur**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018

**De nieuwe Governance Code geeft voor 2018 stof tot nadenken in onze Raad van Toezicht. Past dit bij een organisatie als Hoog-Broek en hoe kunnen we de 'derde laag' meer en beter inzetten?**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 14-05-2018

**Mantelzorgmiddag en/of avond**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2018

**Actualisatie Kwaliteitssysteem**

**Verantwoordelijke:** N. van Keulen  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2018

**Jaarlijkse controle apparaten en machines**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2018

**Clientenraad 6-02, 4-06, 6-09, 3-12**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 04-06-2018

**Jaarlijkse controle brandblussers door Hoovos**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018

**Vrijwilligersochtend**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018

**Oriëntatie op 'onderwijs op de zorgboerderij' hoe kunnen we dit organiseren en kwalitatief voldoen aan de wet en regelgeving.**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018

**Jaarlijkse Evaluatiegesprekken vrijwilligers en clienten**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2018

**Onderzoek naar de mogelijkheden van re-integratie (horeca en houtbewerking). Vragen hierbij zijn; \* welke competenties heb ik als begeleider nodig? \* kan dit samen met dagbesteding?**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2018

**Brandblus oefening medewerkers en vrijwilligers**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2018

**Jaarlijkse Certificering Zoonosen**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2018

**Jaarlijkse tevredenheidsmeting**

**Verantwoordelijke:** N. van Keulen  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2018

**Actualisatie BHV**

**Verantwoordelijke:** N. van Keulen  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2018

**Actualisatie van de RI&E**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 28-12-2018

**Oefening calamiteitenplan**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 28-12-2018

**Ontwikkelgesprekken medewerkers**

**Verantwoordelijke:** A. de Kock  
**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019

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

**Toelichting:** Alle gegevens gecheckt

#### Opstellen jaarverslag

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018

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

**Toelichting:** Jaarverslag gereed

**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 10-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

#### Ontwikkelgesprekken medewerkers

**Verantwoordelijke:** A. de Kock

**Geplande uitvoerdatum:** 30-03-2018

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Toelichting:** Jaarlijkse ontwikkelgesprekken met alle medewerkers gevoerd.

**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:** 23-04-2018

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 21-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 9 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.

Naar aanleiding van alle activiteiten hebben wij besloten om de open dag om de twee jaar te houden. Op de open dag zijn alle medewerkers aanwezig en iedereen steekt daar veel tijd in naast de gewone werkzaamheden. Op deze manier blijft het voor allen werkbaar.



## 9 Doelstellingen

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

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Onderwijs op de zorgboerderij

Behandeling van mensen met psychische problemen door de inzet van de natuur

Mogelijkheden van re-integratie (horeca en houtbewerking).

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

De nieuwe Governance Code geeft voor 2018 stof tot nadenken in onze Raad van Toezicht. Past dit bij een organisatie als Hoog-Broek en hoe kunnen we de 'derde laag' meer en beter inzetten?

- Oriëntatie op 'onderwijs op de zorgboerderij' hoe kunnen we dit organiseren en kwalitatief voldoen aan de wet en regelgeving.
- Oriëntatie op behandeling van mensen met psychische problemen door de inzet van de natuur
- Onderzoek naar de mogelijkheden van re-integratie (horeca en houtbewerking). Vragen hierbij zijn; \* welke competenties heb ik als begeleider nodig? \* kan dit samen met dagbesteding?

### 9.3 Plan van aanpak

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

Voor genoemde ontwikkelingen zal in 2018 een verkennend onderzoek gedaan worden met gesprekken bij Gemeente en het zorgkantoor. Tevens zal er marktonderzoek verricht worden en afhankelijk van de hieruit ontstane ontwikkeling zal een advies of start met de betreffende ontwikkeling plaatsvinden.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 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.

- |            |  |
|------------|--|
| <b>3.1</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• bijlagen ZIP uit kwaliteitlaatzien</li></ul> |
|------------|--|

- |            |  |
|------------|--|
| <b>4.4</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• functieomschrijving en verantwoordelijkheden stagiaire</li></ul> |
|------------|--|