



Jaarverslag januari 2017 - december 2017

Slachtehiem Recreatie

Recreatieboerderij Slachtehiem

Locatienummer: 1262



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	9
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	10
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	10
5 Scholing en ontwikkeling	11
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	11
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	11
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	11
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	15
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	27
9 Doelstellingen	28
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	28
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	28
9.3 Plan van aanpak	28
Overzicht van bijlagen	29

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

Slachtehiem Recreatie

Registratienummer: 1262

Bayumerleane 5, 8823 SH Lollum - Arum

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 01110097

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

Locatiegegevens

Recreatieboerderij Slachtehiem

Registratienummer: 1262

Bayumerleane 5, 8823 SH Lollum - Arum

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Ver. BEZINN

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

Het jaar 2017 was er een zoals elk jaar; Weer veel regels en veranderingen en ondertussen nog wat situaties in de privésfeer. Kortom: een jaar waarin we niet stil hebben gestaan!

Lenie Hoitema, Klaas Bakker en collega's

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.

Altijd is het even zoeken naar een begin voor dit verslag. Er is weer zoveel gebeurd! Zo vierden we het 10-jarig bestaan in twee delen; een groot feest met de daggasten en hun mantelzorgers, en een keer met alle collega's en daggasten een boottocht in september.

Financieel was het een bewogen jaar. Enkele gemeenten waren van mening dat de dagzorg minder uren zou zijn en streepten daarom een kwart van de geïndiceerde uren weg. Protest en uitleg over de unieke waarde van eigen chauffeurs (zeker bij onze doelgroep) mocht geen resultaat hebben, dus hebben we te kampen met een sterke daling aan inkomsten. Daar staat tegenover dat we op vier november begonnen met een 6e dag op de zaterdag. Op die dag zijn de inkomsten gelijk aan een doordeweekse dag, maar de personeelskosten zijn uiteraard wel een stuk hoger. De marges slinken dus behoorlijk waarmee de toekomst onzekerder wordt. Toch besloten we een bus te vervangen omdat dat regelen van eigen vervoer zo ontzettend belangrijk is voor wat wij bieden.

Administratief hebben we de map voor stagiaires helemaal actueel gemaakt en sluit die weer goed aan bij wat we doen en wat een stagiaire moet weten. Ook het gastendossier is bijgewerkt omdat financiering nu veelal via de gemeente loopt en niet meer met de cliënt wordt besproken. In de loop van het jaar moesten we ons richten op de gemeentelijke herindelingen. Enkele Friese gemeentes gingen samen in Waadhoeke, en enkele cliënten uit Littenseradiel wonen per 1-1-2018 in Leeuwarden. Met die laatste partij hebben wij geen overeenkomst, dus was het even spannend hoe e.e.a. zou gaan lopen.

Op het erf zijn een knutseltoko en werkplaats gerealiseerd in de loods. Dit op verzoek van gasten die graag meer actief met hun handen wilden werken. Ook is een groente broeikas aangeschaft en de boomgaard gevuld die hopelijk in 2018 resultaat gaan leveren. De groepsaccommodatie heeft een terras op hoogte erbij gekregen van 6x6 meter waarmee we deze groep een nog betere plek kunnen bieden.

Voor de vele uitjes, etentjes, ritjes etc. verwijzen we de lezer graag naar de nieuwsbrieven in bijlage (niet leesbaar voor externen).

Bijlagen

- Gastendossier nieuw 2017
- Stageovereenkomst 2017
- Bijlagen als Zip

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.

Het was een jaar waarin de touwtjes zijn aangetrokken wat tot strijd en dus veel energie-trekkende uren heeft geleid. Maar tegelijkertijd zien we door de waardering van de daggasten en hun mantelzorgers waar we mee bezig zijn en wat dat ons waard is. We zullen zien hoe lang het zo door kan gaan.

De in het vorige verslag geplande AED-training is niet doorgedaan. Het apparaat moet jaarlijks worden gekeurd en om de zoveel jaar vervangen. De kosten daarvoor zijn te hoog voor ons op dit moment. We bouwen daarom op de omgeving die AED etc. in dorpshuizen heeft hangen.

Ook was een doel keuzes te maken met betrekking tot de drie bedrijfstakken. In november 2017 zijn er medewerkers anders ingezet over de takken waardoor ieder onderdeel nu zijn vaste medewerkers heeft en de eigenares dus minder hoeft te schakelen, maar deze personeelsleden kan aansturen.

Ondersteunend netwerk kennen we vanuit de Jeugdwet, wij hebben geen jeugd. Maar voor onze doelgroep hebben wij zeker een netwerk. We werken samen met drie andere zorgboerderijen met dezelfde doelgroep en hebben veel contact met huisartsen, geriaters en verpleegthuizen.

Komende maanden verwerken we nog de klachtenregeling en zullen we bekijken waar de nieuwe privacywetgeving ons bedrijf raakt (al hebben we enkele zaken al in 2017 opgepakt).

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Zes dagzorggasten zijn uitgestroomd, drie vanwege opname, een vanwege overlijden en twee op eigen initiatief. Hun zorgbasis waren: 2 dementerend, 1 blind, 1 Korsakov, 2 depressiviteit/psychische hulpvraag.

22 dagzorggasten zijn ingestroomd; waarvan 16 dementerenden, 2 na een hersenbloeding/CVA, 1 blinde, 2 depressiviteit en 1 ziekte van Huntington.

Hiermee hebben we nu 53 gasten in zorg, 16 meer dan in januari. O.a. door de start van de zaterdag natuurlijk.

Het gaat enkel om dagbesteding voor ouderen vanuit de Wmo, Wlz of een eigen bijdrage. De zwaarte varieert van één dag per week tot zes dagen bij ons en bij de een meer de depressiviteit en bij de ander lichamelijke achteruitgang.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

De lijn van steeds zwaardere cliënten zet voort en steeds meer cliënten komen twee of meer dagen bij ons. De overgang van Wmo naar Wlz is zo onduidelijk dat de vergoeding van de Wmo ontoereikend is en dit soms een strijd oplevert om alles goed geregeld te krijgen.

We kunnen nog steeds dezelfde inzet op de groepen realiseren gelukkig.

4.3 Personeel

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

In de collega-groep zijn wat wisselingen geweest. Een van de vaste krachten koos voor een carrière-switch en twee vrijwilligers kregen een contract.

Er worden nu 126 uren per week ingezet verdeeld over 6 dagen, dus zo'n 21 uren per dag. Daarnaast zijn vrijwel dagelijks stagiaires, vrijwilligers en de zorgboer en -boerin aanwezig.

Een werknemerstevredenheidsenquête gaf ons als ondernemers veel lof. Hij werd gevolgd door het functioneringsgesprek wat stevast opleverde dat ze zeer tevreden zijn met deze functie, veel voldoening krijgen en het team waarderen. Ze ervaren geen werkdruk en helpen elkaar.

4.4 Stagiaires

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

Twee stagiaires waren er al op 1 januari 2017 (MBO niv. 3 medewerker maatschappelijke zorg) en stopten in februari en aan het eind van het studiejaar. Zij voeren vooral hun opleidingsopdracht uit en hebben geen taken vanuit ons. Ze vullen aan. Ze zijn niet betrokken bij de handelingsplannen etc.

Naast hen hebben we nu één stagiaire Hbo SPH (laatste jaar) die een onderzoeksopdracht uitvoerde: "Waarin wordt de mantelzorg overbelast?". Zij startte in september voor drie dagen per week wat ze deels thuis volbrengt. Gesprekken vinden vrijwel wekelijks plaats, maar haar opdracht geeft haar veel zelfstandigheid.

De zorgboerin is begeleider en gaat over de voortgang van de stage en de verslagen ervan. Stagiaires zijn bij alle overlegmomenten voorafgaand en na de dag en eens in de week een kort gesprek met de zorgboerin op kantoor. Eens in de twee weken is er vaak een gesprek met een docent erbij. Evaluaties gebeuren daardoor continu en worden door de stagiaire vastgelegd waar de school dat vraagt. Ze voelen zich heel vrij en komen vaak snel naar de zorgboerin op kantoor voor vragen die ze hebben.

Slachtehiem heeft niet zozeer zaken geleerd van de stagiaires. Het is meer zo dat de stagiaires leren hoe leuk het werken met ouderen kan zijn. Dus heft geeft ons bedrijf de waardering.

De informatiemap is wel o.a. voor stagiaires gemaakt in 2017 (zie elders in dit verslag) zodat ze bij de start al goed weten wat Slachtehiem is en doet.

4.5 Vrijwilligers

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

We kregen er in 2017 twee nieuwe vrijwilligers op de groep bij die elke ongeveer 6 uur per week helpen, zonder dat er iemand is gestopt. Zij ondersteunen de vaste begeleiders, helpen met koken en geven de extra persoonlijke aandacht aan de gasten. Ook kregen we er één taxirijder bij. Dit groepje is normaal redelijk stabiel en helpt meerdere jaren.

Met hen allemaal is het jaarlijkse gesprek gevoerd door de zorgboerin over hun taken en werkplezier en de dagelijkse aansturing ligt bij de vaste begeleiders of in het geval van de taxirijder, bij de zorgboerin.

Dagelijks wordt de dag met alle begeleiders én vrijwilligers gestart en geëindigd. dus is er veel overleg. Wat vooral naar voren komt is dat ze graag nog meer willen doen dan hun functie vraagt en we ze daar soms tegen moeten beschermen.

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.

Door de sfeer in de groep en het gezamenlijke doel naar de gasten, zijn we één groot team. Met daarin de vaste begeleiders als kern en aansturing, maar allemaal even enthousiast en waardevol. De vaste begeleiders hebben de juiste diploma's om die basis ook te kunnen bieden.

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.

Doelstelling was een scholingsavond voor het personeel wat in 2016 niet was gelukt. Dat is er ook in 2017 niet van gekomen.

Wel zijn er personeelsavonden geweest waarin organisatorische zaken, maar ook punten van aandacht in de begeleiding en zorg zijn besproken en tot duidelijke afspraken hebben geleid. Vaak komen hier wel één à twee cliënten aan bod waar iets speelt waarmee we iets moeten oppakken.

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.

In maart is de BHV-herhaling weer behaald door de zorgboer en zorgboerin.

Daarnaast hebben veel overleggen plaatsgevonden met verwijzers en beleidsmedewerkers over de administratie.

Als vorm van intervisie kunnen ook de personeelsavonden worden genoemd evenals de taxirijdersoverleggen op 14 april en 12 december. Tijdens deze laatste momenten bespreken we naast planning en werkwijze ook vaak de individuele behoeften van de gasten, de sfeer in de bus en de afspraken over de privacy van adresgegevens. Dit is een aanzienlijk onderdeel van de zorg van Slachtehiem!

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

De scholingsavond moet, naast BHV, in 2018 zeker aan bod komen en plaats gaan vinden. Tevens willen we vrijwilligers bepaalde theorie laten lezen over de doelgroep, vooral waar die steeds zwaarder wordt.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

We zien met de huidige groep dat ieder uit zichzelf wel boeken leest, blijft in het werkveld en praat met mantelzorgers. En we hierdoor continu beter zijn met de best mogelijke zorg. Dat maakt dat we vanuit het bedrijf weinig extra hoeven aan te reiken, omdat het niveau prima is.

We gaan dit voorjaar wel een bijscholing/workshop doen betreffende het schrijven van het dagverslag en persoonlijke notes.

En vragen zoals eerder genoemd de begeleiders zich in te blijven lezen en reiken hen waar mogelijk artikelen aan.

Acties

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

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.

Zoals de federatie bekend werken wij door onze doelgroep met handgeschreven levensverhalen en worden die jaarlijks met de gasten besproken. Daarin zien we voor- of achteruitgang en daar hebben we het als team vervolgens over. Met alle dagzorggasten heeft dit gesprek in 2017 twee keer plaatsgevonden.

Wanneer er acuut zaken spelen in het leven van de gast, wordt dit meteen gedeeld in een schrift en spelen we daar waar nodig op in. Ook dat is een onderdeel van het dossier.

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.

We concluderen dat we waardevolle dagbesteding bieden aan mensen die graag nog lang thuis willen wonen. We proberen een mix te vinden tussen motiveren en uitdagen (denk aan gymnastiek) aan de ene kant en het bieden van rust en structuur aan de andere kant. En dat werkt!

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 kent een aantal vaste agendapunten zoals de mededelingen, het doornemen van het vorige verslag, de nieuwe onderwerpen, de rondvraag en het vaststellen van de nieuwe datum.

Data van de cliëntenraden (op wisselende dagen) in 2017 en de daarbij naar voren gekomen punten:

- 5 april (afstand busje tot voordeur wisselend, betrokkenheid bij koken wordt beter, ideeën voor maaltijden kwamen op, waardering creatieve stukjes ook voor hen die dat lichamelijk moeilijk kunnen maken-toch iets mee naar huis)
- 20 oktober (groep soms groter dan gewend, waardering eigen vervoer, verschil tussen begeleiders bij gymnastieken, goede sfeer onder personeel merkbaar)

Op 18 september werd een van de mantelzorgochtenden gehouden. Hier worden nieuwe collega's voorgesteld en vertellen ze wat over hun taken en achtergronden. Ook wordt gesproken over het belang van de medicatielijsten. De groepen zijn gegroeid waardoor er drie begeleiders per dag aanwezig zijn en de groep soms in tweeën gesplitst wordt. Vergelijkbare ochtenden werden vaker gehouden zoals op 2 juni (met aandacht voor de verschillen tussen gedrag van Thuis en op Slachtehiem en voor de groepssamenstelling).

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties opgenomen in de actielijst.

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.

Enkele cliënten vinden het erg leuk mee te denken, maar er zijn er ook veel die die behoefte niet hebben. Ze benoemen letterlijk dat ze hun hele leven hebben gewerkt en nu dus juist de rust zoeken en dan niet in vergaderingen willen moeten participeren.

De momenten zijn wel waardevol en leveren soms leuke nieuwe ideeën op voor uitjes of aandachtspunten voor de collega's. Vaak bestaat dat echter vooral uit complimenten (eten, begeleiders op elkaar ingespeeld, eigen busvervoer). Maar ook werden bijvoorbeeld praktische verschillen tussen taxirijders benoemd (de een rijdt tot de voordeur en de andere niet wat meteen kon worden besproken met de taxirijders). Ook worden voorstellen gedaan voor de maaltijd, zoals gerechten (Postro) die iemand dan vanuit zijn jeugd kent maar nu vergeten zijn.

Meer input krijgen we uit de mantelzorgochtenden. Zo is daaruit naar voren gekomen dat we hen kunnen attenderen om tijdig bepaalde grote zaken te regelen zoals een wilsbeschikking. Bij het afzakken van de mogelijkheden van de daggast is verkopen van het huis soms nu een probleem door een gebrek daaraan. Ook kunnen hier de medicatiezaken goed worden besproken en is nagegaan wat de waarde is van de nieuwsbrief. Ook belangrijk besproken punt is het de gasten zelf laten bellen als ze thuis willen blijven. Als ze zelf bellen (eigen regie) kan Lenie ze vaak overtuigen toch te komen.

Door de dagverslagen die nog steeds elke dag op papier worden meegegeven, is er een korte lijn met de mantelzorgers, wat maakt dat er vaak gebeld wordt over alles wat maar speelt en zaken niet oplopen. Daar gaan we dus zeker mee door.

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.

Tevredenheid is gemeten onder alle dagzorggasten met een vragenlijst. Hij is van iedereen ook teruggekomen.

Uitkomsten 2017: Iedereen wil graag voorin zitten in de taxi. Leuke dagjes uit zijn gevoelsmatig vaak op steeds dezelfde dag van de week. Bij de gymnastiek is de aandacht snel weg wat enkelen jammer vinden.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

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 werkwijze van tevredenheid meten is passend en naast de evaluatiegesprekken en de vele persoonlijke contacten ook zeker meer dan voldoende.

Uit de meting is naar voren gekomen dat gasten zeer tevreden zijn. over het algemeen scoren we 8,6. Ze vinden persoonlijke aandacht zeer belangrijk, met name de halfjaarlijkse gesprekken van Jansje. Ook het contact met andere gasten wordt erg gewaardeerd.

Er zijn geen concrete verdere acties uit de tevredenheidsmeting van 2017 gekomen.

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.

Ongevallen worden door de begeleiders bij de zorgboerin gemeld. Dat gebeurt vaak mondeling en vanwege de aard van onderstaande meldingen (nauwelijks te voorkomen) niet via een formulier of ZilliZ. Die mogelijkheden zijn er wel en zullen we proberen vaker te vullen (zie actielijst).

Eén daggast viel om door drankgebruik buiten onze locatie om. Daar is hij op aangesproken. Hij drinkt thuis veel. We hebben hem geholpen met opstaan en naar een rustige hoek gebracht. Wat wij doen is zorgen dat er gezond en genoeg wordt gegeten en gedronken en de zusters van de thuiszorg zijn ingelicht. En voor zover van invloed is het met dhr. besproken. Dat is wat we hebben kunnen doen. Dergelijke situaties zijn niet volledig te voorkomen en de nauwe lijn met thuiszorg is hierin erg belangrijk.

Een tweede cliënt had een halfzijdige verlamming en ging daarom bij het in- en uitstappen van de bus wel eens languit. We konden haar altijd weer overeind en daarna in zithouding helpen. Na een dergelijk gebeuren, bellen we altijd de thuissituatie 's avonds om te vragen of het verder goed gaat. Alle collega's zijn zich bewust van de cliënt haar zorgvraag, maar voorkomen is niet altijd mogelijk.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

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.

Beide situaties vragen continue aandacht, maar geen actieve acties.

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.

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2017
Actie afgerond op: 24-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: zie het verslag.

Rol van zorgboerin scheiden in twee dagen administratie en beleid en twee dagen "op de groep". Duidelijkheid wat "op de groep" geregeld moet worden en welke verantwoording dus ook daar ligt.

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft zich verduidelijkt het afgelopen jaar.

Mantelzorgochtenden organiseren 4 x

Geplande uitvoerdatum: 15-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zie het verslag.

Jaarlijks bijwerken KS

Geplande uitvoerdatum: 15-11-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Uiteraard langsgelopen.

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 15-03-2017
Actie afgerond op: 19-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Doorgesproken met het personeel.

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2017
Actie afgerond op: 30-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: Uitgevoerd

Keuzes maken in arbeidsbesteding tussen de drie bedrijfstakken groepsaccommodatie, feesten/horeca en de dagzorg ouderen.**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De feesten zijn minder geworden en de 6e dag ouderen is gestart. Er is meer scheiding werk-privé door verhuizing naar een externe woning.**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2017**Actie afgerond op:** 24-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Herhaald**Vernieuwen Zoönosecertificaat****Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Dubbel op deze lijst.**Vernieuwen Zoönosencertificaat****Geplande uitvoerdatum:** 20-11-2017**Actie afgerond op:** 30-11-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Elk jaar weer...**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2017**Actie afgerond op:** 30-11-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Niets hoeven aanpassen. Nieuwe werkplaats nog wel beoordelen in 2018.**Controle en bijwerken Ehbo-koffer****Geplande uitvoerdatum:** 15-12-2017**Actie afgerond op:** 30-11-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Uitgevoerd en aangevuld/vervangen.**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Weer gevoerd

Uit-zorg-formulier toepassen in uit-zorgmap

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Worden nu vaak gebruikt.

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 20-02-2018
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Dubbel op deze lijst.

Controle blusmiddelen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 12-07-2017 (Afgerond)
Toelichting: op contractbasis geregeld

Evaluatie contracten met gemeenten (al veranderen die nog) Zowel met Noordwest als met Sudwest en Littenseradiel

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 03-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Contracten lopen goed en staan op papier.

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: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: verwerkt.

Tienjarig bestaan vieren

Geplande uitvoerdatum: 15-10-2017
Actie afgerond op: 12-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Dubbel feest! zie het verslag.

Clëntenraad 2x organiseren in maart en september

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2017
Actie afgerond op: 30-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zie elders in dit verslag.

Tevredenheid 2016 nog uitwerken in verslag en actiepunten.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: 31-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Verwerkt.

Nieuwsbrief nieuw leven in blazen via eenvoudiger sjabloon

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zie vooral de bijlagen :) Gelukt!

Stagemap afronden

Geplande uitvoerdatum: 30-03-2017
Actie afgerond op: 15-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zie elders in dit verslag waar we het vervolg hebben verwoord.

Training AED op planning zetten en evt. andere scholing

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2016
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Nu even op laag pitje, er is veel kennis aanwezig bij de chauffeurs en de begeleiders zijn BIG Geregistreerd.

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 15-02-2017
Actie afgerond op: 21-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag 2016 aangemaakt

08-06-2016 de contracten met de Gemeentes in het systeem hangen en evalueren

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2016
Actie afgerond op: 21-02-2017 (Afgerond)

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

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.

Functionaris gegevensbeheer vaststellen (Lenie)**Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 26-04-2018**Scholingsavond perosneel inplannen****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2018**Tevredenheidsmeting cliënten en mantelzorgers****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-05-2018**Actualisatie van de RI&E (nieuwe werkplaats meenemen)****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-05-2018**Bijscholing intern over schrijven dagverslag en notities over cliënten****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-05-2018**Privacyprotocol nakijken en evt. nieuwe versie verspreiden onder gasten en personeel.****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018**Kantoor nakijken op persoonsgegevens, geen lijsten aan prikbord, geen persoonsgegevens op tafel.****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018**Opstellen manier melden en bijhouden datalekken****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018**Privacyprotocol uitbreiden met wie kan wat inzien.****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 28-05-2018

FoBO- formulier of zilliz actief gebruiken bij (bijna)- ongelukken. Ook als ze niet te voorkomen waren**Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2018**Verwerkersregister aanmaken****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2018**Cliëntenraad zomer****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-06-2018**Contract samenwerking SoZaWe Noordwest "de Dienst" op papier krijgen****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**Gelezen stukken in de media en theorie in map bewaren als naslagwerk en deelmap voor alle collega's****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**Toelichting:** Lopende actie**Blijven bijhouden van vakliteratuur en mogelijke scholingsavonden****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**Aanbesteding/inkoop Noordwest wmo 2019 en verder volgen****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2018**Ontruimingsoefening bespreken met personeel én cliënten****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 23-07-2018**Toepassing van de fruitgaard ontdekken met de gasten.****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2018

Personeelsdag organiseren**Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2018**Controle blusmiddelen****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2018**Mantelzorgochtend najaar****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-09-2018**Taxirijdersoverleg najaar****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 17-10-2018**Evaluatiegesprekken met gasten voeren****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2018**Nieuwe werkplaats meenemen in toetsing RI&E (via nieuw instrument)****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2018**Jaarlijks bijwerken KS****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018**Controle en bijwerken Ehbo-koffer****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2019**Taxirijdersoverleg voorjaar****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2019

Mantelzorgochtend voorjaar**Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-02-2019**Vernieuwen Zoönosencertificaat****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2019**Actualisatie BHV-herhalingscursus****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 15-03-2019**Controle en bijwerken Ehbo-koffer****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Mantelzorgochtend voorjaar****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 18-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Taxirijdersoverleg voorjaar****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 11-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**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 26-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Actualisatie BHV-herhalingscursus****Verantwoordelijke:** Lenie Bakker-Hoitema**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 15-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Vernieuwen Zoönosencertificaat

Verantwoordelijke: Lenie Bakker-Hoitema
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 16-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Cliënten-inspraak februari

Verantwoordelijke: Lenie Bakker-Hoitema
Geplande uitvoerdatum: 20-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Cliëntenraad voorjaar

Verantwoordelijke: Lenie Bakker-Hoitema
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-03-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Nieuwe klachtenbeleid federatie inzetten en uitdelen

Verantwoordelijke: Lenie Bakker-Hoitema
Geplande uitvoerdatum: 01-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 11-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Het vernieuwde klachtenreglement publiceren op zorgboeren.nl

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: zie zorgboeren.nl

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). Voeg de acties die u in uw bedrijf gaat nemen om deze nieuwe wetgeving te implementeren toe.

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: zie actielijst

Oefening calamiteitenplan nog inplannen

Verantwoordelijke: Lenie Bakker-Hoitema
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

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: 07-05-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 10 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.

Altijd staan er acties open en steeds willen we weer iets anders of moeten we iets aanpassen. Maar we zijn actief bezig en leunen niet achterover. Hopelijk houden we de ruimte om ook de kleine zaken op te pakken en niet alleen de financiële en gemeentelijke zaken te regelen in 2018.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

We hopen dat de zaterdag haalbaar blijft door de veel hogere personeelskosten en niet navenant even hoge inkomsten.

Daarnaast hopen we met alle nog komende bezuinigingsronden te kunnen blijven draaien zoals we nu doen zonder te hoeven inleveren op kwaliteit.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- De boomgaard en kas gebruiken
- Aanbestedingsronde Wmo Noardwest Fryslân meedingen
- Stabiliteit krijgen in inkomsten
- Meer lijn ervaren in de overgang tussen Wmo en Wlz

Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie opgenomen in de actielijst.

9.3 Plan van aanpak

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

Onze neus laten zien en actief de gesprekken aangaan. de kracht zit in de verhalen van de gasten en hun mantelzorgers. Dat willen we gemeenten laten zien.

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 | <ul style="list-style-type: none">• Gastendossier nieuw 2017• Stageovereenkomst 2017• Bijlagen als Zip |
|------------|--|