



## **Jaarverslag** januari 2017 - december 2017

# **Zorgboerderij Hemelrijksche Hoeve B.V.**

**Hemelrijksche Hoeve**

Locatienummer: 205



## **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	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	13
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	14
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	14
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	14
7 Meldingen en incidenten	15

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	15
7.2 Medicatie	15
7.3 Agressie	15
7.4 Ongewenste intimiteiten	15
7.5 Strafbare handelingen	15
7.6 Klachten	16
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	16
8 Acties	17
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	17
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	20
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

Zorgboerderij Hemelrijksche Hoeve B.V.

Registratienummer: 205

Gommelsestraat 30, 5074 RA Biezenmortel

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 17191676

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

### Locatiegegevens

Hemelrijksche Hoeve

Registratienummer: 205

Gommelsestraat 30, 5074 RA Biezenmortel

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: ZLTO

# 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 vrijwilligers

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

- Nee, er waren geen meldingen en incidenten

## **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.

In 2017 zijn we gestart om muziektherapie een vaste plaats in ons zorgaanbod te geven. Maandelijks komt een accordeonist die een groot repertoire aan oude liedjes heeft. Hiermee bereiken we meerdere zorgdoelen tegelijk. Het geheugen van de gasten wordt geprikkeld en door het gezamenlijk zingen (en soms ook mee muziek maken) worden ze ook lichamelijk gestimuleerd. Een goede aanvulling op ons zorgaanbod dat we ook zeker continueren.

Met bijna alle gasten en vrijwilligers zijn we naar Zilver Zingt gegaan in de Koepelhal in Tilburg. Deelnemers vanuit alle dagopvangen uit de gemeente waren hier aanwezig. Onder leiding van een zangeres met enkele muzikanten werden oud-hollandse liederen gezongen. Ook vele mantelzorgers waren hierbij aanwezig. Een zeer succesvolle dag die zeker voor herhaling vatbaar is.

Verder is in 2017 een oude schuur midden op erf gesloopt en is er een nieuwe schuur gebouwd. Dit zorgde voor volop gespreksstof. De uitdrukking "de beste stuurliu staan aan wal" kwam volop tot uitdrukking. Tijdens de bouw werd de veiligheid van onze gasten zoveel mogelijk gewaarborgd door het afschermen van de bouwplaats met hekken en aan en afvoer van materialen vond zoveel mogelijk buiten de openingstijden van de dagopvang plaats.

Op vier december bezocht een inspecteur van de GGD voor een routineonderzoek. Namens de gemeente bezocht de GGD alle zorgboerderijen en stellen vast in hoeverre deze voldoen aan algemeen geldende normen en voorschriften op het vlak van gezondheid en hygiëne. Conclusie van het onderzoek was dat de zorgboerderij voldoet aan de wettelijke en landelijke richtlijnen op het gebied van hygiëne en veiligheid. We wisten dit natuurlijk al wel maar het is goed dat dit bevestigd werd door een onafhankelijk onderzoek.

De Hemelrijksche Hoeve heeft zowel contracten met de gemeente Tilburg(WMO) als ook met het zorgkantoor(WLZ). Elk jaar moeten hiervoor nieuwe contracten worden afgesloten. De gemeente had begin 2017 aangekondigd dat er voor 2018 een nieuwe aanbesteding volgens een nieuwe systematiek zou komen. Dat zorgde voor enige spanning wat dat zou betekenen voor onze zorgboerderij. In de loop van 2017 werd echter duidelijk dat de gemeente het nieuwe beleid niet op tijd klaar kreeg. Daarom konden we voor 2018 een nieuw zorgcontract afsluiten tegen dezelfde voorwaarden als in 2017. Met het zorgkantoor konden we een driejarig contract afsluiten. Hiermee hebben we zekerheid dat we ook voor de komende drie jaar WLZ zorg mogen leveren.

#### Bijlagen

- Vragenlijst Kwaliteitssysteem
- Bijlagen mei 2018 Kwaliteitssysteem

### 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.

Gezien de zorgwaarde van onze gasten nog steeds toeneemt is continue evaluatie en aanpassing van ons activiteitsaanbod van groot belang. Het opnemen van muziektherapie in het aanbod is daarbij een verrijking gebleken. Ook in 2018 zullen we daarmee doorgaan.

Verder blijft de financiering van onze zorg aandacht houden. Onze voorkeur blijft Zorg in Natura (ZIN) aanbieden omdat we hebben gemerkt dat dit voor onze doelgroep de voorkeur heeft boven PGB. We zullen daarom het beleid van de gemeente Tilburg waar onze gasten vandaan komen dan ook nauwlettend blijven volgen zodat we ook de komende jaren weer een contract kunnen afsluiten.



## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

Zorgboerderij Hemelrijksche Hoeve is gespecialiseerd in het zorg bieden aan mensen met dementie. We bieden zowel dagopvang als dagbehandeling. Het aantal deelnemers blijft al een aantal jaren op hetzelfde niveau. Dit is ook het maximale aantal dat we zorg willen bieden. De gemiddelde duur van deelname is ongeveer twee jaar. Dit is de afgelopen jaren minder geworden doordat de startende gasten vaak al verder in het ziekteproces zijn dan een aantal jaren terug. Als gasten stoppen is de reden bijna altijd dat ze worden opgenomen in een zorginstelling.

	Aantal gasten		Totaal
	Financiering		
	WLZ	WMO	
	Dagbehandeling	Dagopvang	
1 jan 2017	5	32	37
31 dec 2017	6	30	36

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

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

Ook in 2018 blijven we ons inzetten om goede zorg te bieden aan mensen met dementie. De toenemende zorgzwaarte vraagt voor een continue aanpassing van ons zorgaanbod. Door gebruik te maken van de vele mogelijkheden van onze zorgboerderij (veel ruimte, aanwezigheid dieren en grote tuin) is dit mogelijk. Bijscholing en het bijhouden van vakliteratuur is daarbij ook van belang om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van dementie.

### 4.3 Personeel

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

We werken al een aantal jaren met een vast team van medewerkers ondersteund door vrijwilligers. Hierin is geen verandering gekomen in 2017. Door het kleine aantal (drie) medewerkers zijn de lijnen kort en kunnen de lopende zaken meteen besproken worden. Daarnaast zijn ook in 2017 enkele teambesprekingen geweest en afzonderlijke functioneringsgesprekken. Zaken die hieruit naar voren kwamen zoals de werkwijze bij specifieke ziektebeelden en het aanpassen van activiteiten zijn meteen uitgevoerd.

#### 4.4 Stagiaires

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

#### 4.5 Vrijwilligers

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

Vrijwilligers zijn belangrijk om iets meer individuele aandacht te geven aan onze gasten en om extra activiteiten aan te kunnen bieden. Dit varieert van het met een gast gaan wandelen door het naastgelegen natuurgebied tot het mee invullen van creatieve activiteiten voor een groepje gasten. Het aantal vrijwilligers is in 2017 onveranderd gebleven. Net als bij de medewerkers kunnen we daar bijna geen veranderingen. Met alle vrijwilligers heeft de zorgboerin minimaal één keer per jaar een evaluatiegesprek gehouden.

We hebben op dit moment acht vrijwilligers waaronder drie chauffeurs. Aangezien we zelf onze gasten ophalen en weer thuisbrengen is een vast en vertrouwd gezicht op de auto en busje belangrijk voor een goede start van de dag. De dagopvang begint al bij het instappen in de auto geven we ook altijd aan.

#### Acties

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

#### 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.

Kwaliteit bieden is een zeer belangrijk uitgangspunt van onze zorgboerderij. Voldoende en gekwalificeerde medewerkers is daarbij het uitgangspunt. Elke dag zijn daarom twee professionals aanwezig ondersteund door één of twee vrijwilligers. Bijscholing vindt regelmatig plaats. Dit zowel door het volgen van scholing buitenshuis maar ook door het zelf viermaal per jaar organiseren van een bijeenkomst op de zorgboerderij. Hierbij komt altijd een inleider die een specifiek onderwerp nader toelicht en is er naderhand volop ruimte voor vragen stellen en discussie. Deze bijeenkomsten zijn zowel voor medewerkers als vrijwilligers maar ook de mantelzorgers worden hiervoor uitdrukkelijk uitgenodigd.

## 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.

Dementie heeft ook lichamelijke gevolgen. Bijvoorbeeld moeilijker gaan lopen of eten. Dit merken we ook bij onze gasten. Afgelopen jaar is daarom regelmatig een fysiotherapeut geweest die ons tips gaf en onze vragen hierover kon beantwoorden. Doordat we concrete gevallen konden benoemen was het mogelijk om de adviezen meteen in de praktijk toe te passen. Scholing in optima forma dus.

Verder hebben we afgelopen jaar ook een middag bijscholing gehad van een psycholoog van de GGZ. Onderwerp was hoe om te gaan met ongewenst gedrag bij mensen met dementie. Ook tijdens deze middag werd algemene theorie gekoppeld met bespreking van specifieke situaties zoals we deze zelf meemaken op de zorgboerderij. Hierdoor kan de theorie meteen worden gebruikt in de praktijk.

### 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.

Alle medewerkers hebben deelgenomen aan een vijf bijscholingsbijeenkomsten. Onderwerpen die hierbij aan de orde kwamen waren hoe om te gaan met ongewenst gedrag (twee bijeenkomsten), welke gevolgen heeft dementie op de werking van de hersenen, rouw en verlies bij mantelzorgers en combineren van zorg op de dagopvang en in de thuissituatie,

Daarnaast zijn door de medewerkers regelmatig de maandelijkse Alzheimercafe's bezocht en heeft de zorgboerin deelgenomen aan het overleg van de casemanagers in de regio. Verder worden regelmatig artikelen uit de vakliteratuur onderling verspreid en is de website van Alzheimer Nederland regelmatig bezocht om op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen. Ook is in 2017 het hygiënisch werken in een teamoverleg besproken en is er een hygiëneprotocol vastgelegd.

Door de BHV'ers zijn de nascholingscursussen gevolgd zodat ze opnieuw gecertificeerd zijn.

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Het gedrag van onze gasten zowel individueel als in een groep verandert in de loop van de tijd. Afhankelijk van het type dementie kan dit langzamer of sneller veranderen. Voor onze medewerkers en vrijwilligers is het belangrijk om hier goed op in te spelen. Door veranderend gedrag tijdig op te merken en hierop actie te ondernemen kan ongewenst gedrag zoveel mogelijk beperkt blijven. Dit vereist veel kennis en vaardigheden van onze medewerkers. Daarom zullen we de komende jaren in onze bijscholingen hier continu aandacht aanblijven schenken.

Verder is het goed rapporteren van behaalde en nog te behalen zorgdoelen van groot belang. Niet alleen om verantwoording af te leggen van wat we gedaan hebben maar zeker ook om het verloop van het ziektebeeld vast te leggen. Dit kan dan weer als inbreng worden gebruikt bij evaluatiegesprekken met de mantelzorgers en zonodig bij overdracht van zorgdossiers als een gast wordt opgenomen in een zorginstelling.

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

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

Scholing blijft noodzakelijk om goede zorg te kunnen leveren en om nieuwe inzichten te kunnen vertalen in ons zorgaanbod. Dit doen we door elk jaar enkele onderwerpen te behandelen. Waar nodig zullen we externe deskundigen (bv psycholoog of specialist oudergeneeskunde) vragen om ons bij te scholen. Voor 2018 willen we een specialist oudergeneeskunde uitnodigen om ons bij te scholen in de diverse vormen van dementie en welke gevolgen die vormen hebben op het gedrag.

Een bijscholing van andere aard is het op de juiste manier rapporteren in het zorgdossier. Dit moet niet uitgebreid maar wel zodanig dat een rapportage meerwaarde heeft voor nog te leveren zorg. Uiteraard zullen in 2018 ook de BHV'ers weer hun nascholing volgen.

## 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.

Met alle gasten en mantelzorgers hebben we minimaal 1x per jaar een evaluatiegesprek gehad. Merken we (sterke) achteruitgang van de ziekte bij een gast plannen we vaker een gesprek in. Zonodig wordt dan ook de huisarts en/of de specialist uitgenodigd. In totaal hebben we bijna 50 formele evaluatiegesprekken gehad. Vast onderdeel van het gesprek is het bespreken wat we waarnemen op de dagopvang en welke zorg we bieden. Tevens komt ook altijd de toekomst aan de orde. Welke mogelijkheden heeft de mantelzorger (met het omringende netwerk) om de zorg te blijven volhouden en wat kan de zorgboerderij daar bij betekenen.

Naast het formele evaluatiegesprek is er regelmatig contact via de mail of telefonisch. Dit varieert van 1x per maand tot in sommige gevallen dagelijks contact.

### 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.

Contact met de mantelzorgers is zeer belangrijk en waardevol. Zowel voor de mantelzorger maar ook voor ons. We blijven op de hoogte van de thuissituatie en kunnen dan beter inschatten welke rol de thuissituatie speelt in het gedrag van een gast. En kunnen dan daar beter op reageren.

Ook in 2018 blijven de evaluatiegesprekken en de contacten daarlangs daarom een belangrijk onderdeel van ons werk.

### 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.

Minimaal vier keer per jaar organiseren we een bijeenkomst voor alle mantelzorgers. Een bijeenkomst bestaat uit twee delen. Een zorginhoudelijk gedeelte met een inleider over een onderwerp dat een relatie heeft met het ziektebeeld dementie. En een gedeelte waar het beleid en actuele zaken van de zorgboerderij worden besproken. Onderwerpen die besproken worden komen vaak naar voren uit de evaluatiegesprekken die we hebben. Ook wordt na afloop van elke bijeenkomst gevraagd of men onderwerpen heeft voor een volgende keer. Dit levert echter maar weinig op.

## 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.

Ook in 2018 gaan we door met het organiseren van mantelzorgbijeenkomsten. Niet alleen wordt hiermee informatie uitgewisseld tussen de mantelzorgers en de (medewerkers van) zorgboerderij. Maar ook het onderling uitwisselen van ervaringen tussen mantelzorgers is een waardevol onderdeel van de bijeenkomsten.

## 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 tevredenheid van onze gasten en hun mantelzorgers is zeer belangrijk voor ons. Dit wordt op diverse wijze gemeten.

Uiteraard proberen we aan het eind van elke dag te vragen hoe onze gasten de dag hebben ervaren. Bij vragen of opmerkingen over bepaalde zaken kunnen we hier dan meteen op reageren. Vervolgens houden we 1 à 2 maal per jaar een evaluatiegesprek. Hierin komt altijd de vraag aan de orde hoe men de zorg ervaart en wat we aan kunnen passen. Daarnaast heeft de gemeente Tilburg waar onze gasten vandaan komen ook jaarlijks een tevredenheidsonderzoek. In dit onderzoek wordt ook onderscheid gemaakt tussen de verschillende zorgaanbieders. Daarmee kunnen we precies zien hoe onze gasten de geboden zorg op de Hemelrijksche Hoeve ervaren. Op de vraag of men tevreden was over de geboden zorg op de Hemelrijksche Hoeve antwoordde 100% dat men zeer tevreden was. Specifieker was men (zeer) tevreden over het activiteitsaanbod en over het vervoer van en naar de zorgboerderij.

Tevredenheid van onze gasten blijft voor ons zeer belangrijk. We zijn dan ook blij met de goede resultaten en blijven ons ervoor inzetten om volgend jaar dezelfde goede score te behalen.

## 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.

Tevreden gasten en mantelzorgers blijven belangrijk. Dat begint met het weten wat de wensen van de gast en mantelzorgers zijn. En duidelijk maken wat wel en niet mogelijk is op onze zorgboerderij. Belangrijkste is om onze gasten respectvol te benaderen en zinvol bezig te laten zijn. Dit is voor elke gast weer anders en kan per week variëren. Daarom blijft het van belang voor onze medewerkers en vrijwilligers om hier alert op te blijven.

## 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.

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.

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.



## 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.

#### Opstellen jaarverslag

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2017  
**Actie afgerond op:** 27-02-2017 (Afgerond)

#### Evaluatie en actualisatie activiteiten aanbod

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

#### Controle brandblusmiddelen (onderhoudscontract)

**Geplande uitvoerdatum:** 30-10-2017  
**Actie afgerond op:** 06-10-2017 (Afgerond)

#### Actualisatie van de RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2017  
**Actie afgerond op:** 30-11-2017 (Afgerond)

#### Functioneringsgesprekken

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2017  
**Actie afgerond op:** 02-11-2017 (Afgerond)

#### Bijeenkomsten mantelzorgers en gasten

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2017  
**Actie afgerond op:** 14-11-2017 (Afgerond)

#### Bijscholing medewerkers

**Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2017  
**Actie afgerond op:** 24-11-2017 (Afgerond)

**Controle en indien nodig aanpassen noodplan****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 01-09-2017 (Afgerond)**Ontwikkelingen (zorg)wetgeving volgen****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Inspraakbijeenkomsten organiseren****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 14-11-2017 (Afgerond)**Deelname Alzheimercafe's****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 19-12-2017 (Afgerond)**Vakliteratuur bijhouden****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Nieuwsbrieven maken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 24-11-2017 (Afgerond)**Nieuwe zorgcontracten 2018 afsluiten****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 30-11-2017 (Afgerond)**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 30-10-2017 (Afgerond)**Evaluatiegesprekken met deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 29-12-2017 (Afgerond)

**Opslagruimten bijwerken****Geplande uitvoerdatum:** 30-12-2017**Actie afgerond op:** 30-12-2017 (Afgerond)**Tevredenheidsonderzoek deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2017**Actie afgerond op:** 30-09-2017 (Afgerond)**Open dagen organiseren (5 mrt en 15 sept)****Geplande uitvoerdatum:** 20-09-2017**Actie afgerond op:** 15-09-2017 (Afgerond)**Ontruimingsoefening****Geplande uitvoerdatum:** 30-08-2017**Actie afgerond op:** 25-08-2017 (Afgerond)**Controle EHBO dozen****Geplande uitvoerdatum:** 30-05-2017**Actie afgerond op:** 01-11-2017 (Afgerond)**Zoönose certificaat vernieuwen****Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2017**Actie afgerond op:** 21-12-2017 (Afgerond)

**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:** 24-12-2017 (Afgerond)**Actualisatie kwaliteitssysteem****Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2017**Actie afgerond op:** 08-05-2017 (Afgerond)

**Opstellen jaarverslag**

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2016  
**Actie afgerond op:** 27-02-2017 (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.

**Evaluatie en actualisatie activiteiten aanbod**

**Verantwoordelijke:** Gerrie Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 22-06-2018

**Open dagen organiseren (4 mrt en 13 juli)**

**Verantwoordelijke:** Gerrie Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 25-07-2018

**Ontruimingsoefening**

**Verantwoordelijke:** Gerrie Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 02-08-2018

**Controle en indien nodig aanpassen noodplan**

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 07-09-2018

**Tevredenheidsonderzoek deelnemers**

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 28-09-2018

**Teamoverleg**

**Verantwoordelijke:** Gerrie Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 29-09-2018

**Controle brandblusmiddelen (onderhoudscontract)**

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 26-10-2018

**Actualisatie van de RI&E****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2018**Nieuwe zorgcontracten 2019 afsluiten****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2018**Functioneringsgesprekken****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2018**Aanbestedingsprocedure gemeente Tilburg volgen en inschrijven op de aanbesteding.****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 04-11-2018**Actualisatie BHV****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 19-11-2018**Inspraakbijeenkomsten organiseren****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 20-11-2018**Bijeenkomsten mantelzorgers en gasten****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 20-11-2018**Bijscholing medewerkers****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018**Evaluatiegesprekken met vrijwilligers****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018

**Deelname Alzheimercafe's****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 18-12-2018**Opslagruimten bijwerken****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 28-12-2018**Evaluatiegesprekken met onze gasten en hun mantelzorger(s)****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 28-12-2018**Nieuwsbrieven maken****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 28-12-2018**Vakliteratuur bijhouden****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Ontwikkelingen (zorg)wetgeving volgen****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Verlenging zoönosecertificaat****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2019**Opstellen jaarverslag****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 27-02-2019**Accountantsverklaring indienen bij zorgkantoor en gemeenten****Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019

**Controle EHBO dozen**

**Verantwoordelijke:** Greet Timmermans  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2019

**Verlenging zoönosecertificaat**

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 16-05-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Accountantsverklaring indienen bij zorgkantoor en gemeenten**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2017  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 24-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 04-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Opstellen jaarverslag**

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

**Actualiseren klachtenreglement en uitdeelbrief**

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018  
**Toelichting:** Hoewel we altijd ons best doen kan het toch gebeuren dat een gast of mantelzorgster een klacht heeft. Om op voorhand duidelijk te zijn hoe we met een klacht omgaan hebben we een klachtenreglement. Deze is afgelopen jaar aangepast aan de nieuwste wet en regelgeving.

**Aangepast klachtenreglement in kwaliteitssysteem opnemen.**

**Verantwoordelijke:** Johan Martens  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-03-2018  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

**Controle EHBO dozen****Verantwoordelijke:** Greet Timmermans**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 11-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Jaarlijkse controle van de EHBO dozen is van belang om spullen met een houdbaarheidsdatum te vervangen en gebruikte spullen zonodig weer aan te vullen.**Teamoverleg****Verantwoordelijke:** Gerrie Martens**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 16-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** We hebben een klein team van 3 vaste medewerkers. Doordat we al enkele jaren samen werken weten we wat we aan elkaar hebben en waar ieders sterke en minder sterke punten liggen. Door dagelijks de werkdag gezamenlijk af te sluiten en te evalueren houden we elkaar scherp.**Voeg de bijlagen uit [kwaliteitlaatzien.nl](http://kwaliteitlaatzien.nl) toe.****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 16-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Bepaal welke acties nodig zijn om te voldoen aan de nieuwe AVG- wetgeving.****Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 16-05-2018 (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](#)**Verantwoordelijke:** Johan Martens**Geplande uitvoerdatum:** 04-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 16-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

Alle geplande acties voor 2017 zijn uitgevoerd. Door het plannen van de acties door het jaar heen zijn ze goed uitvoerbaar. Ook voor 2018 staan weer diverse acties op de actielijst. Door de actielijst regelmatig na te kijken blijven we attent op uit te voeren acties en deze ook daadwerkelijk uit te voeren.



## 9 Doelstellingen

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

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

De komende vijf jaar willen we onze huidige omvang en doelgroep behouden. Dit betekent dat we ons zorgaanbod continu moeten blijven innoveren om aan te sluiten bij de zorgzwaarte en behoeften van onze doelgroep, mensen met dementie.

Belangrijk voor ons voortbestaan als zorgboerderij blijft de financiering van de zorg. We blijven er ons voor inzetten om zowel WMO zorg voor de gemeente en WLZ zorg voor het zorgkantoor te mogen blijven leveren. Voor de WLZ is dit de komende drie jaar gegarandeerd. Voor de WMO zal dit de nodige inspanning blijven kosten aangezien de gemeente Tilburg met een nieuwe aanbesteding komt voor 2019. Maar we hebben er vertrouwen in dat dit zeker mogelijk is.

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

In 2018 gaan we meedoen aan de WMO aanbesteding van de gemeente Tilburg. Hiermee hopen we voor 2019 en de daaropvolgende jaren zekerheid te krijgen over de financiering van onze zorg.

### 9.3 Plan van aanpak

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

Om in aanmerking te komen voor een zorgcontract van de gemeente Tilburg zullen we mee gaan doen met de aanbesteding door de gemeente. We zullen hiervoor contact houden met de ambtenaren van de gemeente en wekelijks de website bezoeken om op de hoogte te blijven van actuele zaken en tijdsplanning. Na het starten van de aanbestedingsprocedure zullen we de nodige acties ondernemen die nodig zijn om in te kunnen schrijven. De laatste stap zal dan de daadwerkelijke inschrijving zijn.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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>• Vragenlijst Kwaliteitssysteem</li><li>• Bijlagen mei 2018 Kwaliteitssysteem</li></ul> |
|------------|---|