

**Jaarverslag**  
januari 2019 - december 2019

**Hoeve Loevestein Zorg en Recreatie B.V.**

**Hoeve Loevestein**

Locatienummer: 1484



**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   | 3  |
| Bedrijfsgegevens  | 3  |
| 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag                            | 4  |
| 1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?             | 4  |
| 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?                  | 4  |
| 1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?         | 4  |
| 2 Voorwoord   | 5  |
| 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij                                  | 5  |
| 2.2 Zorgboerderij in beeld  | 5  |
| 3 Algemeen  | 6  |
| 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij                          | 6  |
| 3.2 Algemene conclusies   | 7  |
| 4 Deelnemers en medewerkers   | 8  |
| 4.1 Deelnemers  | 8  |
| 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers                                    | 8  |
| 4.3 Personeel   | 8  |
| 4.4 Stagiaires  | 9  |
| 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                              | 15 |
| 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers                                  | 15 |
| 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting                 | 15 |
| 7 Meldingen en incidenten   | 17 |

|  |    |
|--|----|
| 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen           | 17 |
| 7.2 Medicatie                                | 17 |
| 7.3 Agressie                                 | 17 |
| 7.4 Ongewenste intimiteiten                  | 18 |
| 7.5 Strafbare handelingen                    | 18 |
| 7.6 Klachten                                 | 18 |
| 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten   | 18 |
| 8 Acties                                     | 19 |
| 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties  | 20 |
| 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties | 20 |
| 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst          | 30 |
| 9 Doelstellingen                             | 35 |
| 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar | 36 |
| 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar     | 36 |
| 9.3 Plan van aanpak                          | 36 |
| Overzicht van bijlagen                       | 36 |

# 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

Hoeve Loevestein Zorg en Recreatie B.V.

Registratienummer: 1484

Norgerweg 207, 9497 TC Donderen

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 60344962

Website: <http://hoeveloestein.nl>

### Locatiegegevens

Hoeve Loevestein

Registratienummer: 1484

Norgerweg 207, 9497 TC Donderen

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

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er ingehuurde medewerkers (bijv. ZZP-ers)
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiaires
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van medicatie
- Ja, van agressie

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 2 Voorwoord

### 2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Hoeve Loevestein is een zorglandgoed waar zowel dagbesteding als ook kleinschalig wonen wordt aangeboden. Tevens is er de mogelijkheid voor logeeropvang. De hoofddoelgroep zijn mensen met geheugenproblemen (dementie). Er zijn 3 huiskamers, keukens en een grote serre, alles is licht en gericht op het buitengebeuren. Voor wonen en logeeropvang zijn 12 kamers beschikbaar. Achter de boerderij is een natuurgebied met wandelpaden en weilanden aangelegd. Hier kunnen cliënten wandelen en genieten van de dieren. In de visie van HL staan de 3 B's centraal: Buiten, Bewegen en Beesten. Door de 3 B's onderscheidt HL zich van de reguliere zorginstellingen en het is daarom van groot belang dat deze visie ondersteund wordt door alle medewerkers. Deze drie B's staan in alles wat wij doen op de boerderij centraal.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 2.2 Zorgboerderij in beeld

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.

2019 is een bewogen jaar geweest voor Hoeve Loevestein door het plotseling wegvallen van de zorgmanager en de introductie van een nieuwe zorgmanager. Ondanks deze wisseling van zorgmanager, zijn er in dit jaar goede resultaten geboekt op het gebied van kwaliteit en continuïteit. Onder leiding van de nieuwe zorgmanager is er een nieuw team opgezet en is er geïnvesteerd in opleidingen voor het personeel.

In maart 2019 heeft het IGJ een onaangekondigd bezoek gebracht aan Hoeve Loevestein. Aanleiding voor het bezoek was, dat de inspectie bezoekt alle zorgaanbieders die intramurale ouderenzorg leveren op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Ook zijn er vier meldingen geweest. Deze meldingen onderzoekt de inspectie apart van dit bezoek, maar zijn wel mede aanleiding voor het bezoek.

Conclusie van het bezoek was dat de inspectie constateert dat de geboden zorg op Hoeve Loevestein nog onvoldoende voldoet aan de getoetste normen. Zes van de elf getoetste normen voldoen niet en drie van de elf getoetste normen voldoen grotendeels niet. De inspectie heeft op dit moment nog onvoldoende vertrouwen in wijze waarop Hoeve Loevestein stuur op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie concludeert dat vervolgtoezicht nodig is.

In oktober 2019 is het resultaatverslag verstuurd naar de inspectie en op 10 december heeft de inspectie een vervolfbezoek gebracht aan Hoeve Loevestein om de bevindingen uit het resultatenverslag te toetsen in de praktijk. De bevindingen van de inspectie waren positief en om die reden heeft de inspectie besloten het toezicht af te sluiten. De inspectie had nog wel een paar aandachtspunten, deze aandachtspunten en de acties die hier op uitgezet zijn, zijn te lezen in bijlage "Aandachtspunten IGJ en verbeter acties".

Halverwege het jaar is er een kwaliteitsfunctionaris aangesteld om het kwaliteitssysteem opnieuw onder de loep te nemen. Dit heeft geresulteerd in een geüpdatet kwaliteitssysteem, waarover de auditor schreef in zijn auditverslag "Zowel op papier als tijdens het auditgesprek zie je nu een 'stuk stevigheid' in de aanpak rond kwaliteit en verantwoorde bedrijfsvoering. Zorg wordt gemaakt door mensen voor mensen en de nieuwe aanpak en verankering in heldere formats en procedures helpt daarbij." Het keurmerk "Kwaliteit Laat je Zie" is nu voor 3 jaar afgegeven door de Federatie Landbouw en Zorg Nederland en is geldig tot 1 januari 2023.

Parallel daaraan is er door de kwaliteitsfunctionaris gewerkt aan een volledige nieuwe opgezet voor een intern procedureboek, die aansluit bij het kwaliteitssysteem. Door de werkbeschrijvingen via intranet aan te bieden aan het personeel, beschikt het personeel te allen tijde over de juiste werkinstructies.

Ook is er in 2019 een nieuw tevredenheidsonderzoek ontworpen en uitgezet onder de eerste contactpersonen van de bewoners van Hoeve Loevestein. De uitkomst van het onderzoek is goed te noemen. Het gemiddelde cijfer wat Hoeve Loevestein heeft gekregen is een 8, een mooi resultaat, maar er is nog steeds ruimte voor verbetering. Er zijn ook goede tips binnengekomen via het onderzoek, deze tips zullen worden besproken met het MT en indien mogelijk zullen deze tips worden toegepast.

Tevens is er in 2019 een nieuwe zorgcoördinator aangenomen, zij ondersteunt het personeel met haar expertise en heeft alle zorgleefplannen nog eens grondig onder de loep genomen en indien nodig bijgesteld. Ook heeft zij in samenspraak met de kwaliteitsfunctionaris van Hoeve Loevestein een nieuwe risicoanalyse ingevoerd en uitgevoerd.

Alle verbouwingen zijn in 2019 afgerond, door het plaatsen van een trap naar de tweede verdieping voldoet het gebouw weer aan alle normen van de brandweer rondom de regelgeving omtrent vluchtwegen.

Door extra budget vanuit het zorgkantoor is er in het laatste kwartaal van 2019 een activiteiten begeleider aangesteld. Zij onderneemt extra een op een activiteiten met de bewoners of organiseert een leuke groepsactiviteiten.

Met Sint maarten is de basisschool uit Vries langs geweest om voor de bewoners te zingen, dit was zowel op de dagbesteding als wel op de groep wonen een groot succes. De zelfde groep kinderen heeft met sinterklaas Hoeve Loevestein wederom bezocht om voor de mensen te zingen, ook dit was een groot succes.

Net zoals vorige jaren heeft ook Sinterklaas Hoeve Loevestein bezocht, onder het genot van warme chocolademelk en allerlei lekkers, werden er gedichten voorgedragen en de cadeautjes uitgedeeld.

Het jaar 2019 is afgesloten met een kerstborrel voor personeel en vrijwilligers, dit was een gezellig samenzijn onder het genot van een hapje en een alcoholvrij drankje. De zorgmanager heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om een ieder te danken voor de inzet in het afgelopen jaar.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- Aandachtspunten IGJ en verbeter acties

### 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.

Door de nieuwe zorgmanager zijn er veel veranderingen doorgevoerd die een positief effect hebben gehad op de kwaliteit van zorg op Hoeve Loevestein. Samen met de nieuwe kwaliteitsfunctionaris zijn vele procedures onder de loep genomen en indien nodig bijgesteld. Tevens zijn alle procedures in een nieuw "format" gegoten. Dit wil zeggen dat alle procedures nu voorzien zijn van een unieke code bijvoorbeeld "BL\_3.2.3.2 Inbreng jaargespreek" en hebben alle procedures een revisiedatum meegekregen. Tevens is de inzet van ZilliZ geïntensiveerd, ZilliZ is een volwaardig zorgadministratiesysteem, ontwikkeld door Landmerc+, speciaal voor de kleinschalige zorg. Bovendien kan ZilliZ koppelingen maken met VECOZO (iWmo, iJw, iWlz), CAK, Excel en de meest gebruikte boekhoudpakketten. Door o.a. gebruik te maken van "reminders" in ZilliZ is er een beter overzicht gecreëerd wanneer zorg-leefplannen geschreven of geëvalueerd moeten worden. Ook zijn de incident meldingen op de schop gegaan. Door een aanpassing te maken in ZilliZ krijgt de zorgcoördinator nu een melding van een Mic of een Mim, zij zal de melding dan onderzoeken en indien nodig bespreken met de zorgmanager en eventuele vervolgacties uitzetten. De zorgcoördinator is de enige persoon die een melding kan afmelden. Door deze aanpassing kan er adequater worden gereageerd op incident meldingen.

Samenwerking met de apotheek is ook verbeterd, er zijn afspraken gemaakt over bijv. retour medicatie. Tegenwoordig hangt er een afgesloten brievenbus op het kantoor van de begeleiding. Retour medicatie wordt in deze brievenbus gedeponerd, de apotheek is de enige die een sleutel heeft van deze brievenbus. Zij zullen dus zorg dragen voor een verantwoorde afvoer van de restmedicatie. Na overleg verstuurd de apotheek tegenwoordig ook een AMO. Een AMO is een Actueel MedicatieOverzicht, deze bevat een overzicht van alle medicijnen die een bewoner gebruikt met vermelding van de dosering ervan. De AMO is een verplicht document voor medicatie verstrekking, toedienlijsten zijn niet voldoende volgens het IGJ, vandaar deze aanpassing.

Tijdens het bezoek van het IGJ heeft de zorgcoördinator een compliment gekregen voor de vernieuwde zorg-leefplannen, de gemaakte aanpassingen hebben dus hun vruchten afgeworpen.

Personeel heeft verschillende scholingen gedaan denk hierbij aan, BHV (basis/herhaling), Methodisch werken en rapporteren op doelen, Scholing over ziektebeeld Parkinson bij dementie, Opleiding VIG, Werkbegeleiding voor stagiaires, Medicatietraining.

Doelstelling 2018:

De doelstellingen van 2018 zijn gesteld voor de komende 5 jaar. Op het gebied van kwaliteit zijn er goede resultaten geboekt, dit blijft een continu proces van bewaking en bijstelling, ook voor de komende jaren. De ingeslagen wijzigingen in de organisatiestructuur blijken vruchten of te werpen, ook dit zal een continu proces van bewaking en bijstelling zijn.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.



## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

Op Hoeve Loevestein waren er in het begin 2019 twee groepen dagbesteding waar gemiddeld tussen de 8 a 10 deelnemers aanwezig waren. Door een teruglopend aanvraag in dagbesteding zijn aan het einde van het jaar de groepen samengevoegd tot een groep van gemiddeld 12 deelnemers. Het gaat hier om oudere mensen met dementie die afhankelijk van hun WMO indicatie, 5 dagen in de week kunnen komen. De hoofdreden voor beëindiging van dagbesteding is voornamelijk dat de zorg te zwaar wordt en dat mensen niet langer meer thuis kunnen wonen en dus geplaatst worden in een 24 uur zetting. In twee gevallen zijn er mensen gestopt omdat zij dagbesteding dichterbij huis hebben gevonden. In een geval is de mevrouw gestopt omdat groepsdagbesteding voor haar te druk was, zij werd overprikkeld. In 2019 zijn wij gestart met 25 deelnemers, er zijn gedurende het jaar per saldo 4 afgevallen, aan het einde van het jaar zijn er 21 overgebleven.

Op de groep wonen zijn er kamers voor 12 personen, deze kamers zijn over het algemeen volledig bezet, echter zijn er aan het einde van het jaar 2 bewoners doorgeplaatst naar een gesloten instelling en is er helaas 3 bewoners overleden. Wonen wordt gefinancierd vanuit de WLZ, in principe is de minimale indicatie voor wonen een ZZP5. Het gaat hier om mensen die voornamelijk dementie hebben, een bewoner met dementie met Parkinson en een bewoner heeft een lichte verstandelijke beperking met een verslavingsachtergrond. In 2019 zijn wij gestart met 11 bewoners, er zijn gedurende het jaar 4 ingestroomd en weer 6 uitgestroomd, aan het einde van het jaar zijn er 9 bewoners aanwezig.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

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

Voor de dagbesteding is wel gebleken dat de zorgzwaarte is toegenomen. Mensen blijven langer thuis en de zorgbehoefte neemt toe. Er is gekeken dit jaar of er onderscheid gemaakt kan worden in de groepen op basis van de zorgzwaarte, dit bleek niet haalbaar, dit is vooral te wijten aan de kortingen op de budgetten vanuit de WMO. Een scheiding in de groepen vraagt om meer personeel en dit is financieel niet haalbaar. Er wordt nu beter gekeken naar de risico's tijdens de intake of de zorgzwaarte niet te groot is voor de dagbesteding. Helaas resulteert dit dus vaker in een negatief advies voor opname op de dagbesteding.

De zorgzwaarte op wonen is nagenoeg gelijk gebleven aan vorig jaar. Bewoners moeten meer geholpen en gestimuleerd worden, net als vorige jaren. Grenzen aan de zorg worden goed besproken met o.a. de familieraad, personeel en de raad van advies. Bij twijfelgevallen is er externe expertise aangevraagd bij een GZ psycholoog of arts. Dit heeft er in 2019 wel toe geresulteerd dat er twee bewoners in goed overleg zijn doorgestroomd naar een gesloten instelling. Voor 2020 zal deze lijn van bewaking van de grenzen worden voortgezet.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 4.3 Personeel

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

Begin 2019 is de zorgmanager volledig, voor onbepaalde tijd, uitgevallen. Gelukkig is er zeer snel een nieuwe zorgmanager aangetreden, zodat er niet echte problemen zijn ontstaan door het wegvallen van de eerste zorgmanager. De nieuwe zorgmanager is doorgegaan met het versterken en stabiliseren van het team. Er is dan nu ook sprake van een stabiel team voor zowel wonen als wel dagbesteding. Er wordt veel en duidelijk gecommuniceerd met het team, er is nu een cultuur binnen het team van openheid, mensen durven elkaar aan te spreken op fouten. Het IGJ schrijft in hun rapport over Hoeve Loevestein "Gesprekspartners vertellen dat er nieuwe medewerkers zijn aangenomen en

*dat er nu een hecht team is. Ziektes of afwezigheid vangen de zorgverleners als team zelf op. Hierdoor hoeft Hoeve Loevestein geen personeel meer in te huren via een uitzendbureau. Verschillende gesprekspartners geven aan dat er voldoende personeel aanwezig is voor de dagelijkse zorg en toezicht in de huiskamer. Zelfs nu er sprake is van een griepvirus, kan Hoeve Loevestein de bezetting met eigen medewerkers rond krijgen. Voor de functioneringsgesprekken is een nieuw format ontwikkeld, deze functioneringsgesprekken noemen wij bij Hoeve Loevestein jaargesprekken. Voor 2019 is hier een extra vraag ingekomen, dit is de vraag "hoe heeft de medewerker de transitie van het management ervaren". De reden hiervoor is dat wij graag willen weten hoe het personeel het afgelopen jaar heeft ervaren op dit gebied.*

Ook in 2019 is er maar een ZZP'er werkzaam in het bedrijf. Hij is belast met financiën, zorg voor de dieren en draagt zorg voor onderhoud van het terrein.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.4 Stagiaires

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

In 2019 zijn er 7 stagiaires geweest Hoe Loevestein

Voor wonen:

- 1 stagiaire in de opleiding voor vpk.
- 1 stagiaire in de opleiding verzorgende ig maatschappelijke zorg.
- 1 stagiaire in de opleiding vig

Op de dagbesteding:

- 3 stagiaire's met de opleiding specifieke doelgroepen.
- 1 stagiaire in de opleiding saw niveau 3.

Vanuit de feedback van zowel leerling/stagiaire als medewerker hebben wij geconcludeerd dat scholing voor de werkbegeleider op zijn plaats is. Op deze wijze kan de werkbegeleider onze leerling/stagiaire beter begeleiden bij de uitvoering van opdrachten, feedback geven, etc. Deze training heeft in 2019 plaats gevonden.

Op zowel dagbesteding als wonen zijn er medewerkers die zich bezig houden met de begeleiding van onze leerlingen/stagiaires. Met alle leerlingen/stagiaires zijn/worden evaluatiegesprekken gevoerd, zowel met de werkbegeleider als met school erbij.

Taken en verantwoordelijkheden van stagiaires wonen zijn in 2019 gelijk gebleven aan 2018 deze taken en verantwoordelijkheden zijn:

- Bieden van ondersteuning gericht op zelfredzaamheid
- Afstemmen van de zorgverlening met alle betrokkenen
- Snel en goed reageren op onvoorziene situaties
- Evalueren van de gegeven ondersteuning
- Begeleiding bij dagelijkse activiteiten
- Helpen bij opstellen van zorgdoelen en evt. het zorgleefplan
- Uitvoeren huishoudelijke taken en daarbij de bewoners stimuleren om mee te helpen
- Integratie theorie in praktijk (Het uitvoeren verpleegtechnische handelingen is zeer zeldzaam op de Zorgboerderij, deze opdrachten kunnen hier nagenoeg niet uitgevoerd worden).
- In praktijk brengen van BPV-opdrachten bijv.: medicatieverstrekking, rapporteren etc. (medicatie wordt alleen onder toezicht van een gediplomeerde medewerker verstrekt, pas wanneer een stagiaire deze opdracht met een voldoende heeft afgerond mag hij/zij dit zelfstandig uitvoeren).

Afhankelijk van het studiejaar, krijgen stagiaires een aantal taken en verantwoordelijkheden toegewezen. In alle gevallen geldt dat de Zorg coördinator/ collega's de eindverantwoordelijkheid dragen.

Taken en verantwoordelijkheden van stagiaires dagbesteding zijn in 2019 ook gelijk gebleven aan 2018 deze taken en verantwoordelijkheden zijn:

- Organiseren van dagbestedingsactiviteiten
- Stimuleren, begeleiden en observeren van de deelnemers
- Bewaken van een veilig en sociaal klimaat binnen de groep deelnemers
- Verschaffen van advies aan mantelzorgers en andere betrokkenen (zoals familieleden, vrienden en burens) In overleg met de cliënt opstellen van een activiteitenplan of rehabilitatieplan
- Verzorgen van verslaglegging en verwerken van administratieve gegevens (bijvoorbeeld met betrekking tot familiebezoek)
- Voeren van overleg met collega activiteitenbegeleiders en verzorgenden.
- Eventueel uitvoeren van voorkomende verzorgende/ondersteunende taken (jas aantrekken, rollator aanreiken etc.).

Afhankelijk van het studiejaar, krijgen stagiaires een aantal taken en verantwoordelijkheden toegewezen. In alle gevallen geldt dat de Zorg coördinator/ collega's de eindverantwoordelijkheid dragen.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.5 Vrijwilligers

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

Er waren in 2019 6 vrijwilligers de Hoeve Loevestein

6 vrijwilligers halen en brengen onze cliënten die op dagbesteding zijn. 5 van hen rijden alleen op de bus, 1 rijdt er op de bus en brengen de rest van de dag door op een groep dagbesteding als ondersteuning van de medewerker dagbesteding, dit doet hij twee keer per week.

1 vrijwilliger komt twee dagen in de week en werkt buiten in de tuin en verzorgt die dagen ook de dieren.

Alle vrijwilligers krijgen begeleiding van de zorgmanager, de zorgmanager heeft met alle vrijwilligers een evaluatiegesprek gevoerd. Uit eerdere gesprekken is gebleken dat communicatie richting de vrijwilligers verbeterd kon worden, dit is dan ook ter harte genomen.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

De weg ingezet door beide zorgmanagers heeft vruchten afgeworpen. Hoeve Loevestein beschikt nu over een sterk team die bestaat uit een goede mix van gediplomeerde medewerkers, leerlingen en stagiaires, die allen zeer betrokken zijn bij de organisatie. Deze ingeslagen weg willen wij in 2020 voortzetten om dit team ook sterk te houden.

Het team vrijwilligers is in 2019 wel behoorlijk gekrompen. Ondanks dat er veel is rondgekeken, rondgevraagd en er geadverteerd is, blijft het moeilijk om aan vrijwilligers te komen. Wij denken dat het er mede mee te maken heeft, dat mensen tegenwoordig langer moeten werken en dat steeds meer mensen mantelzorger zijn. Ondanks dat het moeilijk is gebleken om aan vrijwilligers te komen, zullen wij in 2020 proberen nieuwe wegen te bewandelen, om zo toch versterking te krijgen voor het team vrijwilligers.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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 5.2 beschrijven (in de kennisbank 8.5.2).

Opleidingsdoelen van 2019:

- Medicatietraining: Na de evaluatie van de training van 2018, is er uitgekomen, dat het een zeer zinvolle training was. Om die reden is er besloten nogmaals de training te geven als opfriscursus. Tevens hebben nieuwe medewerkers deze training gevolgd.
- Omgaan met dementie: Nodig om beter inzicht te krijgen in onbegrepen gedrag en agressie.
- BHV (basis en herhaling): In het kader van veiligheid hebben alle personeelsleden de herhaling gedaan. Nieuwe personeelsleden hebben de starters cursus gevolgd, de cursus is in company gegeven.
- Werkbegeleiding voor stagiaires: Cursus om beter stagiaires te kunnen begeleiden. In 2018 heeft reeds een personeelslid deze cursus gevolgd.
- Opleiding VIG: Om het team te versterken heeft 1 personeelslid deze opleiding gedaan.
- Palliatieve zorg bij de dementerende bewoners: Belangrijke cursus aangezien het werken met mensen met dementie valt onder palliatieve zorg.
- Scholing over ziektebeeld Parkinson bij dementie: Er was een bewoner met dementie die ook leed aan parkinson.

Voor 2020 is er een nieuw scholingsplan opgezet (zie bijlage).

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

#### Bijlagen

- BL\_3.3.6.1 Opleidingsplan 2020 2021

### 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.

- Medicatietraining (alle medewerkers wonen) afgerond.
- Omgaan met dementie (alle medewerkers), 2 trainingen voldaan in 2019 3e training staat gepland voor 2020.
- BHV (basis en herhaling) (alle medewerkers) afgerond.
- Werkbegeleiding voor stagiaires (3 medewerkers wonen) afgerond.
- Opleiding VIG (1 medewerker Wonen).
- Palliatieve zorg bij de dementerende bewoners (medewerkers wonen) niet afgerond wegens tijdsdrukte verschoven naar 2020.
- Scholing over ziektebeeld Parkinson bij dementie (medewerkers wonen), niet afgerond er zijn momenteel geen bewoners met dit ziektebeeld, wordt eventueel verplaatst naar 2020.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Er staan voor 2020 een aantal scholingen gepland, omdat het een jaarlijkse herhaling betreft, of om op die manier de expertise van het personeel te vergroten. De scholing EHBO voor de vrijwilligers staat nog ter discussie, aangezien het nog niet kenend is of er in 2020 wordt meegedaan aan de aanbesteding voor dagbesteding.

- Scholing m.b.t. Meldcode Huiselijk Geweld.
- BHV (basis en herhaling).
- Omgaan met onbegrepen gedrag/agressie.
- Scholing Rapporteren op doelen.
- Scholing Kwaliteit, o.a. werken met handboek.
- EHBO cursus voor chauffeurs Dagbesteding.
- Palliatieve zorg bij de dementerende bewoner.
- Scholen voorbehouden en risicovolle handelingen.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

Scholing is en blijft een belangrijk punt in de zorg, er is voor 2020 een nieuw opleidingsplan samengesteld. Echter is de kans groot dat er afgeweken wordt van dit plan aangezien wij van mening zijn dat het belangrijk is om in te spelen op verandering in bijv. de zorgvraag, of verandering in regel en wetgeving. De opleidingen gegeven in 2019 zijn al zeer positief ervaren, kundigheid van het personeel is door de opleidingen vergroot. De beoogde leerdoelen zijn grotendeels behaald maar er is altijd ruimte voor verbetering. Zie bijlage voor een voorlopig opleidingsplan voor 2020.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

#### **Bijlagen**

- BL\_3.3.6.1 Opleidingsplan 2020 2021

## 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.

Alle bewoners van Hoeve Loevestein hebben volgens procedure minimaal 2 evaluatiegesprekken per jaar gehad. In praktijk hebben de gesprekken niet met de bewoner plaats gevonden (meeste bewoners kunnen dit niet meer vanwege hun dementie). Deze gesprekken hebben plaatsgevonden met de eerste contactpersoon, of wettelijke vertegenwoordiger van de bewoner. Indien nodig was er nog een arts of GZ psycholoog aanwezig bij deze gesprekken. Tijdens deze evaluatiegesprekken zijn de doelen uit het zorg-leefplan aan bod gekomen en indien nodig bijgesteld.

Bij de dagbesteding worden verschillende ontwikkelingsgebieden tijdens de evaluatie besproken. De vier gebieden die aan bod komen zijn het sociaal, motorisch, cognitief en emotioneel functioneren van onze deelnemer. Ook bespreken wij tijdens het evaluatiegesprek of de doelen die in het begeleidingsplan staan nog van toepassing zijn of dat deze moeten worden aangepast. Volgens procedure zijn er twee evaluatiegesprekken per jaar. Echter blijkt in de praktijk dat, er met grote regelmaat, kleine informele gesprekken met het thuisfront zijn. De evaluatiegesprekken hebben op verschillende wijze plaats gevonden, soms telefonisch, via de mail, of tijdens de dagbesteding. Het is, zeker bij een klein netwerk soms een hele klus om iemand te kunnen spreken om de evaluatie, dan wel het begeleidingsplan door te nemen.

De belangrijkste zaken die uit de evaluaties naar voren zijn gekomen.

- Sociaal: De deelnemers vinden het fijn om op de dagbesteding te zijn en andere deelnemers te ontmoeten.
- Cognitief: Het verschil tussen deelnemers wordt steeds groter en zichtbaarder doordat men steeds langer thuis blijft en later op de dagbesteding komt. Hierdoor is het soms een uitdaging om activiteiten met de hele groep te doen.
- Motorisch: De deelnemers van de dagbesteding lopen zelfstandig, met stok of rollator. De fijne motoriek kan zeer verschillend zijn. Alles wat de deelnemer nog zelf kan, wordt gestimuleerd dit ook te blijven doen. Veel aandacht is er voor het lopen en mee helpen bij het voorbereiden van het eten waarvoor de fijne motoriek weer wat meer nodig is.
- Emotioneel: De geboden structuur is van cruciaal belang op de dagbesteding. Op momenten dat zaken anders gaan, er een extra persoon aanwezig is, merk je dit meteen aan de deelnemers. Er wordt vaker één op één aandacht gegeven, als we merken dat deelnemers het moeilijk hebben.

#### Acties

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

### 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.

Volgens procedure vinden er minimaal 2 evaluatiegesprekken per jaar plaats bij wonen, echter in praktijk zien wij dat er dit eigenlijk een continu proces is. Er is met de eerste contactpersoon en of wettelijke vertegenwoordiger voortdurend contact via bijv. mail of telefonisch. Door het ziektebeeld veranderen situaties rondom de bewoner continu, het is dan ook van belang om hier adequaat op in te spelen. Goede communicatie is van groot belang om in te spelen op de wensen en behoeften van onze bewoners.

Op de dagbesteding is gebleken dat het thuisfront de informele momenten als zeer prettig ervaren. De meeste mensen van het thuisfront hechten hier meer waarde aan dan de geplande evaluatiegesprekken.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 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.

In 2019 zijn er 4 familieraadsvergadering geweest, die zijn gehouden op 18-3-2019, 20-6-2019, 18-9-2019 en 10-12-2019. De vergaderingen zijn door een familielid als voorzitter geleid. Een ander familielid was verantwoordelijk voor de notulen. De directie of zorgmanager van Hoeve Loevestein was op uitnodiging van de familieraad aanwezig. De familieraad heeft het recht om ongevraagd advies aan de directie uit te brengen..

#### Familieraadsvergadering 18-3-2019:

- Ingekomen stukken
- Verslag 11-12-2018
- Ingekomen mail van MP
- Mededelingen van de directie
- Planning extra activiteiten
- Overige mededelingen
- Rondvraag

#### Familieraadsvergadering 20-6-2019

- Opening en vaststelling agenda
- Ingekomen
- Verslag 18-03-2019
- Mededelingen van de directie
- Planning extra activiteit per maand voor de bewoners van Hoeve Loevestein
- Overige mededelingen
- Rondvraag en sluiting

#### Familieraadsvergadering 18-9-2019

- Opening en vaststelling agenda
- Ingekomen
- Verslag 20-6-2019
- Mededelingen van de directie
- Planning extra activiteit per maand voor de bewoners van Hoeve Loevestein
- Overige mededelingen
- Rondvraag en sluiting

#### Familieraadsvergadering 10-12-2019

- Opening en vaststelling agenda
- Ingekomen
- Verslag 20-6-2019
- Mededelingen van de zorgmanager en/of directie
- Vraag en voorstel van D
- Begroting en Jaarrekening Hoeve Loevestein
- Planning extra activiteit per maand voor de bewoners van Hoeve Loevestein
- Vergaderdata 2020
- Wat is wel of niet een levensverlengende behandeling?
- Rondvraag en sluiting

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 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.

Door het frequente bijeenkomen van de familieraad, is de familieraad goed op de hoogte van alle lopende zaken rondom Hoeve Loevestein. Ook heeft de familieraad inspraak in zaken als de activiteiten voor de bewoners, die worden ondernomen op Hoeve Loevestein. Dit wordt door de familie als zeer prettig ervaren. In december is met de familieraad de begroting en de jaarrekening doorgenomen.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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.

In december 2019 is er een tevredenheidsmeting voor afdeling wonen uitgevoerd. Op het moment van de meting waren er 9 bewoners op de afdeling wonen, 8 vragenlijsten zijn retour gezonden. In de meting zijn vragen opgenomen die beantwoord kunnen worden met de score:

- Slecht
- Matig
- Voldoende
- Goed
- Uitstekend

Tevens is er onder iedere vraag, de open vraag gesteld "Wat zouden verbeterpunten zijn?".

Aan het einde van de vragenlijst is er gevraagd naar een rapportcijfer.

De onderdelen die aan bod komen in de vragenlijst zijn:

1. Zorg en welzijn
2. Communicatie
3. Inspraak
4. Algemeen

De conclusie die kan worden getrokken uit de tevredenheidsmeting is dat de mensen in grote lijnen zeer tevreden zijn over de geboden zorg van Hoeve Loevestein. De gevraagde mensen geven Hoeve Loevestein een gemiddeld cijfer van een 8. Wij denken dat wij hier uiterst tevreden over kunnen zijn, echter is het streven voor 2020 om dit cijfer hoger te krijgen. De ingebrachte verbeterpunten zullen binnen het MT van Hoeve Loevestein worden besproken en waar mogelijk worden uitgevoerd.

Het onderzoek naar de tevredenheid voor dagbesteding zal in begin januari 2020 worden uitgezet.

### Acties

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

### Bijlagen

- Uitslag tevredenheidsmeting 2019
- BL\_4.6.1.1 Tevredenheidonderzoek

## 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 conclusie die kan worden getrokken uit de tevredenheidmeting is, dat de mensen in grote lijnen zeer tevreden zijn over de geboden zorg van Hoeve Loevestein. De gevraagde mensen geven Hoeve Loevestein een gemiddeld cijfer van een 8. Wij denken dat wij hier uiterst tevreden over kunnen zijn, echter is het streven voor 2020 om dit cijfer hoger te krijgen. De ingebrachte verbeterpunten zullen binnen het MT van Hoeve Loevestein worden besproken en waar mogelijk worden uitgevoerd.

In de bijlage "6.6 *Uitkomst ingebrachte verbeterpunten*" staat een opsomming van de ingebrachte aandachtspunten en de actie die hier op uitgezet zijn.

De uitslag van de meting dagbesteding is nog niet klaar, dit komt doordat door de corona de dagbesteding gesloten is. Op het moment dat de dagbesteding weer open mag van het RIVM zal dit punt weer opgepakt worden. Door alle onduidelijkheid wanneer de dagbesteding weer open mag is het onmogelijk een actie met datum in te plannen. Om toch een actie uit te zetten is er voor een fictieve datum van 7-7-2020 gekozen

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**Bijlagen**

- 6.6 *Uitkomst ingebrachte verbeterpunten*

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en 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 er enkel een conclusie beschreven.

### 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 hebben er niet plaats gevonden, maar inherent aan de doelgroep zijn valincidenten.

Er waren in totaal 17 valincidenten, de incidenten vonden door verschillende oorzaken plaats op verschillende locaties. Voorbeelden van valincidenten zijn bijvoorbeeld: Naast een stoel gaan zitten, vergeten dat ze een rollator gebruiken om zich voort te bewegen, vermoeidheid, struikelen over eigen voeten, slecht zien.

Alle incidenten worden altijd met de zorgcoördinator en familie besproken. Ook is dit een vast agendapunt op het werkoverleg en wordt er gekeken naar interventie maatregelen zoals.

- Heeft de bewoner wel de juiste schoenen aan.
- Moet bewoner misschien een rollator om zich voort te bewegen.
- Zijn er geen obstakels waarover een bewoner kan struikelen.
- Bezit de bewoner nog wel over voldoende kracht om zelfstandig te kunnen lopen.
- Is het nodig om een fysio of ergotherapie in te schakelen om het probleem op te lossen.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

Ook op de boerderij worden er wel eens medicatiefouten gemaakt. Het invullen van een MIC (melding incidenten cliënten) kan dan helpen bij het onderzoeken en in het vervolg voorkomen van deze fouten. Om beter zicht te krijgen in de MIC meldingen is er een aanpassing gedaan in ZilliZ.

Door deze aanpassing te maken in ZilliZ krijgt de zorgcoördinator nu een melding van een MIC, zij zal de melding dan onderzoeken en bespreken met de zorgmanager en eventuele vervolgacties uitzetten. Ook heeft er een aanpassing plaats gevonden in het formulier om een MIC aan te maken, dit formulier is nauwkeuriger in kaart te brengen wat de oorzaak is geweest. De zorgcoördinator is de enige persoon die een melding kan afmelden. Alle MIC meldingen worden in ieder werkoverleg besproken.

Wanneer een bewoner weigert om medicatie in te nemen is dit geen MIC. Het is echter wel van groot belang om dit goed te rapporteren. Wanneer een bewoner meerdere keren medicatie weigert zal dit besproken worden met de huisarts.

In 2019 zijn er 23 MIC meldingen gedaan, dit is een lichte verhoging in vergelijking tot 2018. Hoofd reden hiervoor is dat er een cultuuromslag heeft plaats gevonden onder het personeel. Iedereen durf eerlijker en opener te zijn, werd er in het verleden niet altijd een melding gedaan, gebeurd dit tegenwoordig wel.

Bij het grootste deel van de meldingen gaat het om het niet aftekenen van de medicatie uitdeellijst. Hoofdrede hiervan is dat de aandacht van de medewerker verstoord wordt door bijvoorbeeld een bewoner die om aandacht vraagt. In een enkel geval is er te laat de medicatie verstrekt, bijvoorbeeld doordat er plotseling een bewoner verschoond dient te worden.

Op dagbesteding waren er geen medicatie incidenten. De medewerkers van de dagbesteding verstrekken geen medicatie aan de deelnemers. Wanneer dit wel noodzakelijk is komt hiervoor de thuiszorg in huis.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 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.

Door het werken met de doelgroep, mensen met Dementie, het achteruit gaan van deze mensen en onbegrepen gedrag, komt agressie helaas ook bij ons voor. In 2019 is er 19 keer melding van agressie gemaakt. Deze meldingen gaan over uitschelden, schoppen, bijten, knijpen, slaan. Soms volledig uit het niets, soms omdat een bewoner niet meer begrijpt door de dementie wat je van hem/haar wilt.

Eind november 2018 is er gestart met een MIM (melding incident medewerker), deze is in 2019 voorgezet om beter inzicht te krijgen wat er is voorgevallen. De voorvallen worden in het werkoverleg besproken, door dit te bespreken kunnen er ideeën, tips uitgewisseld worden om zo beter in te kunnen spelen waarom een bewoner agressie vertoont en hoe dit misschien te voorkomen is. In bepaalde gevallen is er contact geweest met de huisarts, SOG of een GZ psycholoog om gezamenlijk te kijken waar deze agressie vandaan komt en hoe hier mee om te gaan.

Agressie heeft ook op de medewerkers een grote impact, om die reden zijn er in 2019 een tweetal trainingen geweest over dementie, medio 2020 zal er een derde training plaatsvinden, deze training zal vooral ingaan op agressie bij dementie.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 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.

De lijn van 2018 wordt doorgezet in 2019, dit betekend:

- Dat alle familieleden in Zilliz de rapportages kunnen mee lezen via een eigen gebruikersnaam en wachtwoord. Bij alle MIC meldingen wordt volgens afspraak de familieleden geïnformeerd.
- Alle incidenten worden door de zorgcoördinator met de melder doorgesproken.
- De incidenten staan bij ieder werkoverleg op de agenda, verbeterpunten worden meteen opgepakt.
- Gezien de toenemende agressie, is er in 2019 getart met een training over dementie, deze zal in 2020 zijn vervolg hebben.

Conclusie:

Meldingen en of incidenten worden nauwkeuriger geregistreerd in 2019 ten opzichte van 2018 en worden volgens protocol afgehandeld.

Tegenwoordig is er ruimte om collega's aan te spreken op fouten en ieder voelt zich veilig genoeg om fouten bespreekbaar te maken, dit vinden wij een zeer positieve ontwikkeling.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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.

#### brief GD toevoegen aan Kwapp

**Geplande uitvoerdatum:** 10-02-2020  
**Actie afgerond op:** 24-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Uitgevoerd

#### externe netwerk: besteed in het jaarverslag over 2019 aandacht aan dit item. Wat is er inmiddels gerealiseerd?

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 23-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is in 2019 veel aandacht naar de interne organisatie gegaan, om die reden is er minder tijd besteed aan een extern netwerk. Voor 2020 staat dit punt wederom op de agenda en zal er ook mee tijd voor worden gemaakt.

#### Inlevering werkbeschrijving ten behoeve van de komende audit graag voor 18 november

**Geplande uitvoerdatum:** 18-11-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Werkbeschrijving ingediend

#### Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit [Indienen werkbeschrijving](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 01-11-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Afgerond)

**Reflecteer op de opleidingsdoelen die in het vorige jaarverslag gesteld zijn.**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Geplande uitvoerdatum:</b> | 21-06-2019  |
| <b>Actie afgerond op:</b>     | 13-11-2019 (Afgerond)   |
| <b>Toelichting:</b>           | Hieronder een opsomming van de opleidingsdoelen en of zij wel of niet gerealiseerd zijn:<br>Medicatie training – Gerealiseerd, deze training is gegeven. Op zich was men hier tevreden over maar bij de volgende medicatie training willen we nog meer verdieping. Herregistratie BIG - Niet gerealiseerd, medewerker uit dienst gegaan Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) - Nog niet gerealiseerd, medewerker heeft net de VIG afgerond en kon nog niet starten om deze reden. Omgaan met onbegrepen gedrag (agressie training) ,offerte aangevraagd bij Facet (Antonie Boon) - Nog niet gerealiseerd maar staat op de planning. Echter bij een andere organisatie (Interzorg) omdat dit beter aansluit op de voorgaande trainingen m.b.t. de verschillende vormen van dementie. Inhoud training onbegrepen gedrag/agressie is al met psycholoog van Interzorg besproken. Palliatieve zorg bij de dementerende bewoner - Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar 2020. BHV (basis/herhaling) – Gerealiseerd, basis is op 28-11-2019. Herhaling op 04-03-2020. Scholing voor de dagbesteding - Mogelijkheden worden nog onderzocht Dagbesteding is geschoold m.b.t. dementie en BHV. Scholing rapporteren op doelen volgt nog. Scholing over ziektebeeld Parkinson bij dementie, via Icare- Niet gerealiseerd omdat cliënt waar het om ging, overleed. Er waren geen cliënten meer met Parkinson. De behoefte aan specifieke scholing viel daarmee weg. Opleiding VIG, voor 1 medewerker wonen - Gerealiseerd. |

**Inplannen van bijeenkomsten personeel waarin het 'brainstormen' over de toekomst centraal staat - het inbrengen van ideeën**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Geplande uitvoerdatum:</b> | 30-09-2019  |
| <b>Actie afgerond op:</b>     | 23-08-2019 (Afgerond)   |
| <b>Toelichting:</b>           | Aangezien de toekomstvisie voor Hoeve Loevestein nog onduidelijk is, is er nog geen afzonderlijke bijeenkomst gepland voor het brainstormen en inbrengen van ideeën. Wel is hier tijdens werkoverleg tijd voor vrijgemaakt. |

**Toetsingskader wonen is geborgd.**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Geplande uitvoerdatum:</b> | 28-03-2019  |
| <b>Actie afgerond op:</b>     | 13-11-2019 (Afgerond)   |
| <b>Toelichting:</b>           | Er heeft in 2019 een toetsing plaatsgevonden van de huidige procedures en documenten, aan de hand van het "Werkdocument model toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo ". De resultaten van deze toetsing is te vinden in de bijlage bij procedure 4.1.2 Toetsingskader WMO. |

**Verstevigen teams, lopende 2019 middels verschillende trainingsvormen.**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Geplande uitvoerdatum:</b> | 24-10-2019  |
| <b>Actie afgerond op:</b>     | 29-08-2019 (Afgerond)   |
| <b>Toelichting:</b>           | Er is een opleidingsplan "BL_3.3.6.1 Opleidingsplan" opgemaakt. |

**Evaluëren terugkoppeling van begeleidingsplannen dagbesteding en het proces efficiënter maken**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Geplande uitvoerdatum:</b> | 01-10-2019  |
| <b>Actie afgerond op:</b>     | 01-11-2019 (Afgerond)   |
| <b>Toelichting:</b>           | Dit proces is gestart, doel is medio februari proces af te ronden, actie zal blijven bestaan. |

**scholing rapporteren op doelen**

**Geplande uitvoerdatum:** 11-09-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Momenteel vind er begeleiding on the Job plaats, tevens is het een vast agenda punt tijdens het werkoverleg. Medio januari wordt er een gezamenlijke training gegeven voor alle personeel over hoe te rapporteren op doelen.

**Bespreken en kijken wat mogelijk is op het gebied van mantelzorgbijeenkomst voor naasten dagbesteding**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2019  
**Actie afgerond op:** 06-11-2019 (Niet meer van toepassing)  
**Toelichting:** Het gaat hier om een oud actiepunt uit het vorige systeem.

**infomap langslopen op eventuele wijzigingen**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-05-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Actie is ingezet, maar nog niet afgerond, actiepunt wordt opnieuw ingepland.

**begeleidingsplannen toetsen aan richtlijnen toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-05-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Toetsing heeft plaatsgevonden d.m.v. "werkdocument model toetsingskader kwaliteitstoezicht WMO"

**Reflecteer op de doelstellingen die in het vorige jaarverslag gesteld zijn.**

**Geplande uitvoerdatum:** 21-06-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Niet meer van toepassing)  
**Toelichting:** Gaat hier om een oude actie vanuit het vorige systeem.

**Controle BHV-koffers/EHBO koffers**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Controle gedaan, inhoud is houdbaar tot 2023

**Voer de actie "Controleer de bedrijfsgegevens" uit.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2019  
**Actie afgerond op:** 13-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Actie afgerond, gaat hier om een actiepunt uit 2017

**Medewerkers vertellen dat ze kunnen reageren op een opleiding uit het opleidingsplan en hier gesprekken voor plannen**

**Geplande uitvoerdatum:** 13-06-2019  
**Actie afgerond op:** 11-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Medewerkers zijn akkoord met het opleidingsplan.

**Voer het door u opgestelde plan van aanpak met betrekking tot een Raad van bestuur/advies uit.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-08-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is een Raad van advies is ingesteld , medio Juni 2019

**Onderzoek naar welke scholing past op de hoeve i.v.m. toenemende agressie bij onze dementerende bewoner**

**Geplande uitvoerdatum:** 06-06-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is contact opgenomen met InterZorg voor een training, de training gaat over onbegrepen gedrag / agressie en is een vervolg op de training mbt de verschillende vormen van dementie.

**evaluatie scholing medicatietraining**

**Geplande uitvoerdatum:** 18-09-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Evaluatie heeft plaats gevonden, uitkomst is dat een volgende training iets meer verdieping gaat krijgen.

**Onder de aandacht brengen van activiteiten voor de Woongroep - meer activiteiten aanbieden aan de bewoners overdag (eventueel door 'coaching on the job')**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-11-2019  
**Actie afgerond op:** 02-11-2019 (Afgerond)

**Contacten leggen met opleidingen en stagiaires werven**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-10-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Contacten zijn gelegd, via website ZON kunnen stagiaires zich aanmelden.

**5.6.8 -> Hoe vaak, op welke manier en door wie wordt een ontruiming geoefend?**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Het gaat hier om een oud door het systeem zelf gegenereerd actiepunt. Actie zal wel blijven bestaan maar zal onder ander hoofdstuk opgenomen worden.



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

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Niet meer van toepassing)  
**Toelichting:** Het gaat hier om een oud door het systeem zelf gegenereerd actiepunt. Actie zal wel blijven bestaan maar zal onder ander hoofdstuk opgenomen worden.

**Aandachtspunt is het evalueren van de deelnemers**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-06-2019  
**Actie afgerond op:** 14-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Procedure rondom evaluatie tijdstippen is aangepast. Evaluatietijdstip wordt gelijk in de agenda gezet tijdens het maken van een begeleidingsplan.

**Jaarlijkse tevredenheidsmeting**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Tevredenheidsmeting is verstuurd, uitkomst zal met Directie en personeel besproken worden. Ook zal de uitkomst in maart met de tijdens een familiebijeenkomst worden besproken.

**Datum volgende evaluatie is standaard omschreven zodat dit voor iedereen zichtbaar is.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-05-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Procedure is aangepast, tijdens het maken van een begeleidingsplan zal ook direct een evaluatiedatum in de agenda gezet worden.

**In het format agenda overleggen standaard kopje maken om de wijzigingen doorgevoerd in 2018 worden ervaren.**

**Geplande uitvoerdatum:** 25-04-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Niet meer van toepassing)

**Tevredenheidsonderzoek bespreken in familieraad van maart**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2019  
**Actie afgerond op:** 12-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Oude informatie niet beschikbaar, verbeterpunt alle informatie beter te archiveren zodat een ieder over deze informatie kan beschikken. Tevredenheidsonderzoek bespreken in familieraad van maart zal ingezet worden voor 2020.

**Familie/naasten/medewerkers dagbesteding uitnodigen voor brainstormbijeenkomst wijzigingen groepen. Dit om met elkaar te kijken naar een betere verdeling zodat cliënten niet worden over, dan wel ondervraagd tijdens dagbesteding.**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-05-2019  
**Actie afgerond op:** 05-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is getracht een bijeenkomst te plannen, echter was er geen animo voor . Het proces van ontwikkeling en verbetering is een continu doorlopend proces binnen de organisatie.

**Bespreek of een extra gesprekspartner in de vorm van een raad van advies of raad van toezicht een bijdrage kan leveren bij de bedrijfsvoering en t.b.v. de continuïteit van de BV en zet dit om in een plan van aanpak.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2019  
**Actie afgerond op:** 07-11-2019 (Afgerond)

**Onderzoek naar vervolg uitbreiden klankbord.**

**Geplande uitvoerdatum:** 18-04-2019  
**Actie afgerond op:** 07-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is een onafhankelijke externe adviesraad gevormd, tevens is er een kwaliteit functionaris aangesteld

**Teambuilding en teamuitje samen met de vrijwilligers plannen en uitvoeren.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2019  
**Actie afgerond op:** 07-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Door personele veranderingen, zowel op de werkvloer als wel in directie is het niet gekomen tot het plannen en uitvoeren van een teambuilding. In 2020 zal het weer opnieuw worden ingepland.

**Verbeterplan schrijven nav punten uit de hygiëne checklist**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2019  
**Actie afgerond op:** 04-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Checklist hygiëne is ingevuld, en verbeterplan is geschreven.

**Evaluatie incidenten**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** MIC meldingen worden maandelijks geëvalueerd door zorgcoördinator en zorgmanager.

**Evaluëren dagbesteding**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2019  
**Actie afgerond op:** 31-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Mondelinge evaluatie is gedaan, actie punt wordt afgerond.

**Aangeboden activiteiten laten terugkomen in de rapportages van de woonbegeleiding**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2019  
**Actie afgerond op:** 31-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is medio September gestart met het rapporteren op de aangeboden activiteiten. Bij iedere deelnemer is in het dossier terug te lezen wat de bewoner is aangeboden voor activiteit en waar de bewoner aan mee heeft gedaan. In het programma Zilliz is hiervoor een speciale map aangemaakt.

**Plannen teamuitje voor medewerkers en vrijwilligers**

**Geplande uitvoerdatum:** 06-05-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Plannen teamuitje voor medewerkers en vrijwilligers, is neergelegd bij twee medewerkers. Planning is medio maart 2020 die ten uitvoer te laten brengen.

**Contacten leggen met opleidingen en stagiaires werven**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is contact geweest met verschillende scholen voor het werven van stagiaires.

**Actualiseren kwaliteitsstelsel, continue.**

**Geplande uitvoerdatum:** 02-12-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Actualiseren kwaliteitsstelsel, is een continu proces, momenteel Hoeve Loevestein een kwaliteit functionaris ingesteld om dit proces te begeleiden.

**Actualisatie BHV**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Herhalingstraining en training nieuwe personeelsleden zijn ingepland.

**keuring elektrische installatie's**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Installatie behoeft niet gekeurd te worden in 2019, wel zal er een toevoeging komen op de verbouwing die jongstleden is uitgevoerd.

**Jaarlijkse controle zoönosenkeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** zoönosenkeurmerk nog geldig in 2019

**Plannen beleidsoverleg met de huisartsen**

**Geplande uitvoerdatum:** 25-04-2019  
**Actie afgerond op:** 29-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is overleg geweest met huisarts en is onderlinge samenwerking besproken. Wederzijds is er afgesproken medio december een nieuw gesprek in te plannen.

**Invullen van de checklist hygiëne**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-03-2019  
**Actie afgerond op:** 17-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Actie is voldaan, checklist is ingevuld. Zoönosen-keurmerk verplicht is van 2019

**Overleg met de huisarts structureel 2x per jaar**

**Geplande uitvoerdatum:** 17-04-2019  
**Actie afgerond op:** 29-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Gesprekken hebben plaatsgevonden.

**Uitnodigen van de ergo- en fysiotherapeut**

**Geplande uitvoerdatum:** 27-03-2019  
**Actie afgerond op:** 23-09-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Ergo is ingeschakeld bij client en heeft aangeboden dat ze wel een scholing wil geven. Scholing zal opgenomen worden in het opleidingsplan.

**actielijst ophangen**

**Geplande uitvoerdatum:** 21-03-2019  
**Actie afgerond op:** 29-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** actie uitgevoerd

**Het functioneringsgesprek formulier aanpassen met een extra vraag hoe de transitie rondom management wordt ervaren**

**Geplande uitvoerdatum:** 20-03-2019  
**Actie afgerond op:** 29-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is een vernieuwende versie van het functioneringsgesprek in het handboek geplaatst, in deze versie is de extra vraag rondom transitie opgenomen.

**De RIE aanpassen aan de doelgroep welke op Loevestein verblijft**

**Geplande uitvoerdatum:** 15-03-2019  
**Actie afgerond op:** 29-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Nieuwe RI&E aangemaakt, echter heet dit document Risicoanalyse.

**toevoegen nieuwe overeenkomst met TSN zodra die binnen is. Benoem die ook in jaarverslag**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2019  
**Actie afgerond op:** 29-08-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Door het vertrek van de manager bij TSN is het contract nog niet binnen. We denken dat dit medio/eind maart in orde zal zijn. De reeds gemaakte afspraken blijven bestaan.

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2018 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:** 21-06-2019  
**Actie afgerond op:** 25-06-2019 (Afgerond)

**Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019  
**Actie afgerond op:** 27-02-2019 (Afgerond)

#### Reactie van het IGZ op het onderzoeksrapport

**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2019  
**Actie afgerond op:** 31-01-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op 30 maart 2018 hebben wij van de IGJ reactie op de klacht gehad. Het onafhankelijk onderzoek en het rapport daarvan zijn gezien door IGJ. Deze hebben hierop geoordeeld dat verder onderzoek door IGJ niet noodzakelijk is als Hoeve Loevestein aan de slag gaat met de verbeterpunten. De verbeterpunten zijn inmiddels afgewerkt of opgenomen in een plan van aanpak.

#### Jaarlijkse tevredenheidsmeting

**Geplande uitvoerdatum:** 20-11-2019  
**Actie afgerond op:** 22-02-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is eind 2018 een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de betrokkenen van zowel cliënten van de dagbesteding, als onze bewoners. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er grote tevredenheid is in zijn algemeenheid. De dagbesteding werd beloond met een 8,3 gemiddeld en ook wonen kwam op ruim uit op een gemiddeld cijfer van 8,2. Medio oktober 2019 staan de tevredenheidsonderzoek opnieuw gepland.

#### Functioneringsgesprekken

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2019  
**Actie afgerond op:** 20-02-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Er is een jaarplanning gemaakt voor de gesprekken van alle medewerkers en vrijwilligers.

#### Aanpassen Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, Zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien nr. 09 d.d. 28-11-2018

**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2019  
**Actie afgerond op:** 20-02-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** De meldcode is aangepast. Er is voor gekozen om de meldcode welke in de VVT sector gebruikt wordt toe te voegen. Dit omdat wij met onze belangrijkste doelgroep, mensen met dementie hier het dichtst bij horen.

**Actualiseren kwaliteitssysteem****Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2019**Actie afgerond op:** 31-01-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Het actualiseren van het kwaliteitssysteem is een continue proces. Er is voor alle verantwoordelijken een terugkerend agendapunt van gemaakt. Op deze wijze zijn we er steeds mee aan de slag.**Bespreken klachten****Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2019**Actie afgerond op:** 09-01-2019 (Afgerond)**Toelichting:** De klachten welke gemeld waren zijn in de teamoverleggen besproken. In de familieraadvergadering van 11-12 zijn de klachten ook besproken.**Bij bedrijfsgegevens onder kopje locatie staat nog Ina Ubbens als eerste contactpersoon. Gaarne aanpassen****Geplande uitvoerdatum:** 15-01-2019**Actie afgerond op:** 15-01-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Gegevens zijn aangepast naar de nieuwe zorgmanager**Families beter op de hoogte houden van nieuw personeel middels een mail ipv alleen de nieuwsbrief****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 16-01-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Familie houden wij via de mail op de hoogte als er een wisseling is in bewoners of medewerkers. Verschillende wijzigingen worden nu sneller doorgegeven. Hier wordt positief op gereageerd en gaan we op deze wijze in 2019 voort zetten.**Overleg met de huisarts structureel 2x per jaar****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 22-01-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Met de vaste huisarts gesproken over onze bewoners. Duidelijk komt naar voren dat wanneer bewoners achteruit gaan in hun dementie de expertise van de huisarts soms tekort schiet. We hebben de mogelijkheid om dan een SOG in te huren. Hier zijn afspraken over. In het eerste kwartaal van 2019 wil ik samen met de huisarts en de zorgcoördinator in gesprek hoe we de continuïteit van de huisartsenzorg kunnen waarborgen wanneer bewoners verder achteruit gaan.**Aandachtspunt is het evalueren van de deelnemers****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** 09-01-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Alle deelnemers worden 2x per jaar besproken, wanneer nodig vaker. Hier moet het komende jaar ruim aandacht aan besteed worden om dit als vast onderdeel van het werk te gaan zien. Er zal een planning gemaakt moeten gaan worden zodat zowel voor medewerkers als cliënten/naasten duidelijk is wanneer en hoe een evaluatie gaat plaatsvinden.

**Jaarlijkse controle zoönosenkeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018  
**Actie afgerond op:** 16-01-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Samen met de dierenarts alle dieren plus de bijbehorende vaccinaties nagelopen en hier actie op ondernomen. Vaccinaties bijgewerkt en aandachtspunten afgehandeld.

**Heraudit Dagbesteding en Wonen. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank) Audit**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018  
**Actie afgerond op:** 29-01-2019 (Afgerond)

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

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

**Geplande uitvoerdatum:** 07-09-2018  
**Toelichting:** In september is de audit niet gelukt en mocht de hoeve aan het werk om in december de audit opnieuw te laten plaatsvinden. Alle opmerkingen van de auditor zijn voor de audit van december volledig verwerkt,

**inspraakbijeenkomsten 4 keer maart, juni, september en december**

**Geplande uitvoerdatum:** 20-05-2020

**Jaarlijkse evaluatiegesprekken**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-05-2020

**Tevredenheidsonderzoek bespreken in familieraad van maart**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2020

**Evaluëren terugkoppeling van begeleidingsplannen dagbesteding en het proces efficiënter maken**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2020

**infomap langslopen op eventuele wijzigingen**

**Geplande uitvoerdatum:** 08-06-2020

**Families beter op de hoogte houden van nieuw personeel middels een mail ipv alleen de nieuwsbrief**

**Geplande uitvoerdatum:** 23-06-2020

**Onderzoek naar welke scholing past op de hoeve i.v.m. toenemende agressie bij onze dementerende bewoner**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020

**Familieraad voor dagbesteding opzetten.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2020

**tevredenheid voor dagbesteding uitzetten**

**Geplande uitvoerdatum:** 07-07-2020

**Aanpassen 'Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen' en publiceren op zorgboeren.nl, zie nieuwsbrief Kwaliteit Laat je Zien 23.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-07-2020

**Twee onderzoeken maken, een voor wonen en een voor dagbesteding. Tevredenheid over samenlevingsregels opnemen in het wonen onderzoek.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-09-2020

**Invullen van de checklist hygiëne**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020

**Tevredenheidsmeting wonen en dagbesteding verzenden naar bewoners, familie en of wettelijke vertegenwoordigers.**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-10-2020

**Plannen beleidsoverleg met de huisartsen**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-10-2020

**Jaarlijkse controle zoönosenkeurmerk**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-10-2020

**keuring elektrische installatie's**

**Geplande uitvoerdatum:** 29-10-2020



**Actualisatie BHV**

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2020

**Actualiseren kwaliteitstelsysteem, continue.**

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2020

**Aangeboden activiteiten laten terugkomen in de rapportages van de woonbegeleiding**

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2020

**Evaluatie incidenten**

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2020

**Controle BHV-koffers/EHBO koffers**

Geplande uitvoerdatum: 29-10-2020

**Machines laten keuren**

Geplande uitvoerdatum: 30-10-2020

**Bespreken klachten**

Geplande uitvoerdatum: 30-10-2020

**Toetsingskader wonen is geborgd.**

Geplande uitvoerdatum: 09-11-2020

**Overleg met de huisarts structureel 2x per jaar**

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020

**Checklist hygiëne uitvoeren en verbeterplan schrijven**

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Onderzoek naar vervolg uitbreiden klankbord.**

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Jaarlijkse tevredenheidsmeting**

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Voor volgend jaarverslag: Beschrijf de opvolging van nog lopende acties n.a.v. de aandachtspunten die voort zijn gekomen uit de IGJ.**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

**Voor volgend jaarverslag: Besteedt in uw volgende jaarverslag in het bijzonder aandacht aan het verbeterproces rondom rapportage en evaluatie van doelen.**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

**BL\_6.7.6.6 Verbeterplan hygiëne schrijven**

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2021

**Schrijf uw jaarverslag over 2020 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2021

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)

Geplande uitvoerdatum: 01-11-2022

**Audit Begeleiding en Wonen. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** [Audit](#)

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2023

**Document voor jaarverslag 2019 aanmaken**

Geplande uitvoerdatum: 02-01-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Jaarlijkse evaluatiegesprekken**

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**redenen in en uitstroom melden in tekstveld**

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

**opleidingsdoelen in tekstveld verwerken.****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Opleidingsdoelen in tekstveld****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 01-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling.** [Aanvullen nav toetsing](#)**Geplande uitvoerdatum:** 04-12-2019**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 06-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 16-01-2020, 13:00 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.**[Praktijktoets](#)**Geplande uitvoerdatum:** 16-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Audit Dagbesteding en Wonen. Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** [Audit](#)**Geplande uitvoerdatum:** 01-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 05-02-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Evaluëren terugkoppeling van begeleidingsplannen dagbesteding en het proces efficiënter maken****Geplande uitvoerdatum:** 03-02-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 20-02-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Onderzoek naar welke scholing past op de hoeve i.v.m. toenemende agressie bij onze dementerende bewoner****Geplande uitvoerdatum:** 30-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-02-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Bespreken klachten****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020

**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 02-03-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**noodplan 1e verdieping boven veurhoes aanpassen i.v.m. verbouwing****Geplande uitvoerdatum:** 27-01-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-03-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Toelichting:** Noodplan is aangepast**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 02-04-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2019 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:** 07-05-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 12-05-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 4 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.

Door de inzet van een kwaliteitsmanager zijn er in 2019 meer acties uitgezet en verwerkt dan vorige jaren. Veel acties zijn al direct uitgevoerd, om die redenen zijn de acties niet eens op de actielijst terecht gekomen. Wel blijft de actielijst een mooie tool om belangrijke acties niet te vergeten.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 9 Doelstellingen

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

### 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Doelstellingen voor de komende vijf jaar:

Na het zeker stellen van de continuïteit, gerealiseerd door de noodzakelijke opbouw van een financiële buffer, werken aan een goede positie in de zorg. Mede gezien het feit dat in de nabije omgeving nieuwe zorginstellingen ontstaan is het van groot belang dat wij onze marktpositie verstevigen.

De organisatiestructuur is inmiddels aangepast en zal in de komende 5 jaar zich moeten gaan bewijzen. Door middel van een aantal vragen in de tevredenheidsonderzoeken, navraag te doen binnen de werk en familieraad overleggen ziet het management de mogelijkheid om familie en medewerkers te betrekken.

Wanneer de eigenaren volledig uit de woning op de hoeve zijn vertrokken dit deel bij het bedrijf betrekken. Dit betekent verbouwen, aanpassen zodat er nog maximaal 5 a 6 bewoners bij kunnen komen. Onderzoek zal in de komende periode moeten gaan uitwijzen of de uitbreiding in de doelgroep zit die wij al verzorgen, of dat er een nieuwe doelgroep gaat komen.

Wanneer een eventuele nieuwe doelgroep hierom vraagt zal ook onderzocht moeten gaan worden of er nieuwe functies/taken moeten worden toegevoegd aan het huidige functiehuis.

In 2019 zijn we gestart met een begroting voor alle verschillende bedrijfsonderdelen. Dit verdient de komende jaren nog aandacht en verfijning.

Het leveren van kwaliteit van zorg is één van de belangrijkste onderdelen van onze zorgverlening. Dit willen wij bereiken en onderhouden door geschoolde medewerkers. Continuïteit van zorg door voldoende personeel en geschikte locaties binnen de boerderij. Contacten met diverse gemeenten (WMO) en zelf contracten afsluiten zowel voor dagbesteding als voor logeeropvang.

Verdere professionalisering door digitalisering, nieuwe brochures voor wonen, dagbesteding en logeeropvang. Informatiemap voor bewoners, dagbestedingscliënten, logees en hun familie.

Sociale media is een belangrijke manier om gevonden te worden in onze steeds digitaler wordende wereld. In de komende jaren willen wij zien, terug horen dat de zorgboerderij goed vindbaar is, dat men kan zien welke zorg wij leveren, welke kamers wij hebben en zo voor een goede bezetting van onze kamers te zorgen.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Het belangrijkste voor 2020 is het continueren van ingezette lijn van 2019. Kwaliteit bewaken en deze uitbouwen door middel van het volgen van bijvoorbeeld cursussen. Team vertrouwen geven en investeren in het behouden van de stabiliteit van het team.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

- Wensen en ideeën van het personeel inventariseren op het gebied van scholing en dit in het opleidingsplan voor 2020 verwerken
- Teamuitjes plannen voor zowel personeel al vrijwilligers.
- Met familiaaraad ideeën uitwerken om het personeel een keer op een bijzondere manier in het zonnetje te zetten.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## Overzicht van bijlagen

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

**3.1** • Aandachtspunten IGJ en verbeter acties

**6.6** • 6.6 Uitkomst ingebrachte verbeterpunten

**6.5** • Uitslag tevredenheidsmeting 2019  
• BL\_4.6.1.1 Tevredenheidonderzoek

**5.4** • BL\_3.3.6.1 Opleidingsplan 2020 2021

**5.1** • BL\_3.3.6.1 Opleidingsplan 2020 2021