

# **Jaarverslag**

**januari 2017 - december 2017**

## **Ingelshof**

**Zorgboerderij / Groepsaccommodatie Ingelshof**

**Locatienummer: 1523**



## **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                                         | 10 |
| 4.1 Deelnemers                                                      | 10 |
| 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers                                    | 11 |
| 4.3 Personeel                                                       | 11 |
| 4.4 Stagiaires                                                      | 12 |
| 4.5 Vrijwilligers                                                   | 13 |
| 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers        | 13 |
| 5 Scholing en ontwikkeling                                          | 14 |
| 5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar                          | 14 |
| 5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten | 15 |
| 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren                                  | 15 |
| 5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling                      | 16 |
| 6 Terugkoppeling van deelnemers                                     | 17 |
| 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers                                  | 17 |
| 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken                           | 18 |
| 6.3 Inspraakmomenten                                                | 18 |
| 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten                              | 19 |
| 6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers                                  | 19 |
| 6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting                 | 20 |
| 7 Meldingen en incidenten                                           | 21 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 7.1 Ongevallen en bijna ongevallen           | 21 |
| 7.2 Medicatie                                | 21 |
| 7.3 Agressie                                 | 21 |
| 7.4 Ongewenste intimiteiten                  | 21 |
| 7.5 Strafbare handelingen                    | 21 |
| 7.6 Klachten                                 | 22 |
| 7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten   | 22 |
| 8 Acties                                     | 23 |
| 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties  | 23 |
| 8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties | 26 |
| 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst          | 32 |
| 9 Doelstellingen                             | 33 |
| 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar | 33 |
| 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar     | 33 |
| 9.3 Plan van aanpak                          | 33 |
| Overzicht van bijlagen                       | 34 |

# Jaarverslag

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

**Dit jaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

Ingelshof

Registratienummer: 1523

Dupesweg 1, 6005 PP Weert-Tungelroy

Rechtsvorm 0 ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 0

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

### Locatiegegevens

Zorgboerderij / Groepsaccommodatie Ingelshof

Registratienummer: 1523

Dupesweg 1, 6005 PP Weert-Tungelroy

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: LLTB

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

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

- Nee, Voorwoord overslaan

## 1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

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

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

- 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.

Het afgelopen jaar, 2017, was een mooi zorgjaar.

Medewerkster, Nelly Polman, werkt al weer ruim een jaar op Ingelshof een dag in de week. Zij is een fijne aanvulling en verrijking van ons team, met haar ervaring en zorgachtergrond. Op zondag 14 mei hebben we een druk bezochte open dag gehad, met met mooi weer. Met het bakken van de wafels en de heerlijke vlaaien in het bakhuisje, de oude ambachten en de live muziek was het een gezellige open dag. Ook menig deelnemer van onze zorgboerderij was met familie aanwezig.

We zijn dit jaar door de mooie zomer veel buiten geweest. Er zijn kittens, kalfjes, geitjes, lammetjes, kerk-en steen-uiltjes geboren op de zorgboerderij. Deze geboortes zijn hoogtepunten voor de bezoekers. Ook hebben we ons 2 konijntjes aangeschaft. Een deelneemster verschoond wekelijks het grote buitenhok van de konijnen, alsook de vogelkooi van de zebrevinkjes. Ze vind het geweldig wanneer ze ons echt kan helpen. Ook de 3 ezels en onze Shetland pony worden door haar verwend met een lekkere wortel. In de moestuin hebben we een mooi groot insectenhotel gemaakt en de paden vernieuwd.

In de grote woonkeuken en in onze rustruimte hebben we de muren vernieuwd die waren beschadigd door de relaxfauteuils. De muren zien er nu mooi strak en modern uit.

We hebben enkele nieuwe spellen aangeschaft met geld dat we van stoppende deelnemers hebben ontvangen. Een geheugenspel en een soort basketbalspel dat ook gedaan kan worden door mensen die meer problemen hebben met hun geheugen. We merken de laatste jaren dat de deelnemers wanneer ze starten op de zorgboerderij een grote zorgbehoefte hebben dan voorheen. De indicaties zijn duidelijk zwaarder geworden. We kunnen over het algemeen minder ver wandelen en de hulp buiten, met name in de moestuin wordt nihil. Echter de beleving van de moes- en bloementuin blijft een meerwaarde.

Af en toe nodigen we externe bezoekers uit die muziek komen maken, komen dansen of komen vertellen over vroeger, zoals bijvoorbeeld over oude werktuigen. Onze huisbakker, Jo, bakt regelmatig in het bakhuisje vlaaien, koekjes e.d.. De deelnemers genieten hier zichtbaar van.

Steeds meer deelnemers hebben de financiering omgezet van een PGB-budget naar een WMO-budget van de gemeente. WMO-deelnemers ontvangen we via CLZ. We zijn erg tevreden over de diensten, hulp en bijeenkomsten die ons aangeboden worden door CLZ. Ook een enkele WLZ-deelnemer ontvangen we via CLZ. We blijven echter nog PGB en particuliere deelnemers bedienen.

Als zorgboerderij hebben we een intervisiegroep met 9 zorgboerderijen in Noord- en Midden Limburg waarbij we ongeveer 5 maal per jaar bij elkaar komen en allerhande onderwerpen bespreken. Ook binnen onze eigen coöperatie CLZ hebben we interessante info-avonden meermalen per jaar. Verder hebben we veel contact met de trajectondersteuners van Hulp bij dementie en de praktijkondersteuners van huisartsen in de omgeving. Ook vind er regelmatig overleg plaats met verpleegkundige van het GGZ en van de lokale zorginstellingen: Stichting Land van Horne en de Zorggroep.

Eind 2017 heeft er een externe audit plaatsgevonden in opdracht van de Federatie Landbouw & Zorg. Deze audit is met een goed resultaat afgesloten.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- Bijlage oud kwaliteitssysteem

- Oud 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.



De ontwikkeling dat de deelnemers zowel fysiek als mentaal achteruit gaan, heeft invloed op onze activiteiten op de zorgboerderij. Het "werk" vooral buiten in de moestuin kan niet meer door de deelnemers uitgevoerd worden. Wel vinden we het een meerwaarde dat de deelnemers het werk in de moestuin blijven mee beleven. We hopen deze moestuin dan ook te kunnen blijven aanhouden.

We hebben hiervan geleerd, ook al hoe jammer dat we het vinden dat de gezondheid van de deelnemers achteruit gaat, we de activiteiten aan zullen moeten passen.

We hebben de activiteiten aangepast. We bieden meer belevensgerichte activiteiten en spellen aan.

Voor het werk in de tuin hebben we een vrijwillige tuinman aangenomen, die ons geweldig helpt. Hierdoor kan de moestuin gelukkig blijven bestaan.

We twijfelen wel eens over hoe lang we de deelnemers kunnen begeleiden. Het wordt steeds vaker één op één zorg. Door meer hulp op het toilet, hulp met eten, meer rolstoelers. Door de geweldige hulp van vrijwilligers is deze aandacht wel mogelijk, maar het moet geen verpleeghuiszorg gaan worden op de zorgboerderij. Dit is een aandachtspunt voor komend jaar.

We zijn zeer tevreden over ons ondersteunend netwerk (CLZ, casemanagers Hulp bij dementie, GGZ, praktijkondersteuners huisartsen, zorginstellingen). We kunnen met deze professionals overleg plegen en samen aan een doel werken. Eigenlijk de deelnemer zo maximaal mogelijk begeleiden.

De doelstellingen van vorig jaar die nog open stonden:

- De jaarlijkse doelstellingen hebben we behaald: o.a. evaluatiegesprekken, functioneringsgesprek, BHV herhaling en scholing.
- Doelstellingen die zijn voortgekomen uit de Audit zijn ook afgesloten en afgevinkt op 18-12-17
  - legionella-analyse gemaakt
  - verdiepen in rol van preventiemedewerker
  - afgesloten schoonmaakmiddelenkast gemaakt
  - de medewerkersdossiers zijn aangevuld met een kopie van de behaalde diploma's
  - het intakeformulier is uitgebreid, o.a. is de financieringsvorm toegevoegd.
- Ook hebben we besloten dat we dit voorjaar, op 29 april meedoen aan een gezamenlijke Open Dag (op 8 agrarische bedrijven in de buurt):  
Loeren bij de Boeren.
- Doelstellingen die nog behaald dienen te worden zijn:
  - De zorgplannen moeten verder aangepast worden: de rapportages moeten eruit en de conclusie moet bij de evaluatie vermeld worden.
  - Elk jaar dient het zorgplan opnieuw vastgesteld en ondertekend te worden. Doelen en acties worden aan elkaar gekoppeld.
  - We zijn gestart met de aanpassingen, deze worden de komende maanden verder verfijnd en voor alle deelnemers ingevoerd.
  - Het tevredenheidsonderzoek blijft ook nog open staan. Het onderzoek wat we nu hebben lijkt wat eenvoudig en oppervlakkig. Een nieuwere versie die we vorig jaar hebben gebruikt werkt niet omdat de respons dan te laag is. We blijven zoeken naar een optimaal onderzoek wat diepgaand genoeg is, maar ook gebruiksvriendelijk.
  - Per 25 mei 2018 is de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) van toepassing. Dit handelt over de privacywetgeving. Als CLZ gaan we via "zorgmail" werken, zodat we veilig kunnen mailen. Medewerkers, alsook de deelnemers en mantelzorgers worden hier van op de hoogte gebracht.

## Acties

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

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

- Zorgboerderij Ingelshof ontvangt deelnemers (allen ouder dan 55 jaar) uit verschillende doelgroepen, deelnemers met:
  - psychische problemen
  - hersenaandoening, al dan niet aangeboren. o.a. Parkinson
  - somatische problemen
  - licht dementerend
  - verslavingsachtergrond
  - lichte verstandelijke beperking

- **Aantal deelnemers**

| Doelgroep                | Begin | Instroom | Uitstroom | Eind |
|--------------------------|-------|----------|-----------|------|
| Psychisch                | 8     | 1        | 1         | 8    |
| Hersenaandoening         | 5     | 2        | 3         | 4    |
| Somatisch                | 9     | 3        | 2         | 10   |
| Dementerend              | 6     | 3        | 2         | 7    |
| Verslavingsachtergrond   | 2     | 0        | 1         | 1    |
| Verstandelijke beperking | 1     | 0        | 0         | 1    |
| Totaal                   | 31    | 9        | 9         | 31   |

- **Reden uitstroom**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Gestorven                 | 5 |
| Opname verzorgingshuis    | 3 |
| naar andere zorgboerderij | 1 |
| Totaal                    | 9 |

- Ontwikkelingen van de deelnemers.
 

We merken dat de zorgbehoefte van deelnemers die starten op de Zorgboerderij steeds zwaarder wordt. Deelnemers blijven hierdoor minder lang op de zorgboerderij. Een enkele keer wordt de deelnemer al binnen één jaar opgenomen in het verzorgingshuis. Een veel gehoorde opmerking is: "Was ik maak enkele jaren geleden al gestart met deze vorm van dagbesteding". We merken ook dat er veel vraag is naar deze vorm van dagbesteding, onze wachtlijst is te lang. We sturen veel deelnemers door naar de reguliere dagbesteding bij zorginstellingen.
- Zorg op Ingelshof
 

Op Zorgboerderij Ingelshof bieden we dagbesteding in groepsverband. De meeste deelnemers wonen nog thuis (evt. in een aanleunwoning) met of zonder partner. Het merendeel van de deelnemers bezoekt ons met een indicatie vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Een enkeling komt via de WLZ (Wet Langdurige Zorg) en sommigen bezoeken ons Particulier omdat ze of opgenomen zijn in een verzorgingshuis of omdat ze geen indicatie krijgen, maar wel graag de zorgboerderij wekelijks willen bezoeken.

## 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

We merken dat de zorgbehoefte van deelnemers die starten op de Zorgboerderij steeds zwaarder wordt. Steeds meer deelnemers helpen we bij het toiletbezoek en bij de maaltijd. Ook de wandelingen worden lastiger. Ons doel is dat iedere deelnemer minstens eenmaal per dag een wandeling heeft gemaakt over de zorgboerderij, langs de moestuin en het kleinvee. We gebruiken hiervoor steeds meer de rolstoel en rollators. Hierbij moet constant de veiligheid van de deelnemers in acht genomen worden. De extra handen van vrijwilligers zijn hierdoor ook echt onmisbaar.

Door de zwaardere indicaties verblijven de bezoekers minder lang op de zorgboerderij. Een enkele keer wordt de deelnemer al binnen één jaar opgenomen in het verzorgingshuis. Een veel gehoorde opmerking is: "Was ik maak enkele jaren geleden al gestart met deze vorm van dagbesteding". Ook merken we dat deelnemers wel vaker tussendoor worden opgenomen in een ziekenhuis of bij revalidatie door de achteruitgang in gezondheid. Tot slot wil ik nog opmerken dat er in onze omgeving veel vraag is naar dagbesteding op de zorgboerderij, onze wachttijd is te lang. We sturen veel deelnemers door naar de reguliere dagbesteding bij zorginstellingen.

Af en toe vragen we ons wel eens af of we niet te ver gaan in zorgverlening. Bijvoorbeeld wanneer een deelnemer zuurstof toegediend moet krijgen of met sonde-voeding is gestart. We moeten hier geen verpleeghuiszorg krijgen. Ik ben blij dat we in een team werken en we kunnen overleggen met andere zorgboeren en andere instanties om te kijken waar onze grens van begeleiding ligt. Iedere deelnemer wordt natuurlijk individueel beoordeeld.

## 4.3 Personeel

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

- Wat personeel betreft zitten we erg stabiel hier op onze zorgboerderij. We hebben 2 medewerkers in dienst: Miep Mertens en Nelly Polman. Beide medewerkers hebben veel ervaring in de zorg alsook in de begeleiding van deelnemers bij een zorginstelling. Het afgelopen jaar hebben we geen ziekteverzuim gehad. Doordat we met z'n drieën zijn kunnen we elkaar goed vervangen in de vakantieperiode, maar ook bij privé gelegenheden, zonder dat iemand extreem veel uren hoeft te maken. Het werken in een team werkt zeer prettig. We kunnen ideeën uitwisselen, maar ook de begeleiding van de deelnemers samen bespreken. De verschillende zienswijze maakt ons rijker en zal de begeleiding alleen maar ten goede komen.
- Met onze medewerkers voeren we jaarlijks in het voorjaar een functioneringsgesprek. Onderwerpen die zoal aan de orde komen zijn: de functieomschrijving, het functioneren van de medewerker, zijn ambitie en de opleidingsbehoefte. We werken hierbij met een agenda en er wordt een verslag gemaakt. Veel punten hieruit worden vervolgens besproken in ons gezamenlijk teamoverleg, een keer in de 2 maanden. De gesprekken worden zowel door de zorgboerin als de medewerkers als zeer prettig ervaren.

## 4.4 Stagiaires

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

Ieder jaar hebben we het genoeg dat we stagiaires mogen begeleiden op Ingelshof. Stagiaires ontvangen een functieomschrijving alsook de huisregels van Ingelshof.

- Het afgelopen jaar hebben we 1 stagiaire begeleidt van Niveau 2, helpende van de Gilde Opleiding, een heel jaar lang, 2 dagen per week.
- We hebben verder nog een stagiaire van het HBO Zorg en Welzijn begeleidt voor 20 weken, 1 dag per week.
- En nog 4 maatschappelijke stagiaires die ieder 30 uur snuffelstage kwamen lopen in de vakanties.

De taken en verantwoordelijkheden zijn per opleiding uiteraard verschillend.

- De maatschappelijke stagiaires lopen enkel mee, ze helpen ons en de deelnemers waar mogelijk met de activiteiten. Hun verantwoordelijkheden zijn nihil.
- De MBO -niv 2 leerlingen krijgen opdrachten van school. Ook zij helpen ons mee waar mogelijk. De taken worden steeds verder uitgebreid, evenals de verantwoordelijkheden. Ze zullen echter nooit alleen zijn met een deelnemer. De eindverantwoordelijkheid ligt altijd bij de medewerker die dag de leiding heeft.
- De HBO - leerlingen zijn van het eerste jaar. Ook hun taken en verantwoordelijkheden nemen steeds verder toe. Maar ook zij zijn nooit met een deelnemer alleen en de eindverantwoordelijkheid blijft bij desbetreffende medewerker van de dag.

De medewerker die de dag de leiding heeft is verantwoordelijk voor de begeleiding van de stagiaire die die. De zorgboerin blijft ten alle tijden eindverantwoordelijk.

De medewerker bespreekt 's morgens de dag die gaat komen en de bijzonderheden door met de stagiaire. Ook de taken worden besproken. Afhankelijk van de mogelijkheid van de stagiaire worden deze taken verder uitgebreid. Aan het eind van de dag wordt de dag geëvalueerd en wordt feedback over en weer gegeven. Ongeveer 1 keer per maand vindt een evaluatiegesprek plaats en wordt de voortgang besproken.

Op Ingelshof vinden we het fijn om stagiaires te mogen begeleiden. De interactie van stagiaires met deelnemers, vrijwilligers en ook onszelf is een leerproces voor een ieder. Het houdt ons jong en alert. De laatste jaren hebben we af en toe mogen ervaren dat deze jongeren niet alleen begeleidt mogen worden in hun werk, maar ook op sociaal vlak. Door de problemen van stagiaires thuis of met vrienden zijn de evaluatiegesprekken vaak erg breed en beperkt het zich niet alleen tot het werk van de stagiaire als begeleider van de deelnemers. Maar ook dat maakt het werk als medewerker en zorgboerin interessant en afwisselend.

## 4.5 Vrijwilligers

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

- Op Ingelshof werken we met 16 geweldige vrijwilligers. De vrijwilligers helpen ons dagelijks helpen met de deelnemers op te halen en naar huis te brengen, maar ook die samen met de deelnemers koken of andere activiteiten uitvoeren. Een geweldig team van vrijwilligers met ieder zijn eigen kwaliteiten. Door deze vrijwilligers kunnen we in kleinere groepjes of soms zelfs individueel activiteiten aanbieden. Wij, maar ook de deelnemers zijn erg tevreden over de enthousiaste inzet van deze vrijwilligers. Een ieder heeft zo zijn eigen kwaliteiten en wordt op basis daarvan ook ingezet. De variatie van mensen maakt ons team tot een mooi geweldig team.
- De medewerker van de dag blijft eindverantwoordelijk. In het kwaliteitssysteem is een functieomschrijving van de vrijwilliger toegevoegd. Hiervan zijn de vrijwilligers op de hoogte. Ook de huisregels zijn voor hen van toepassing. Vrijwilligers worden geacht niet mee te helpen met de persoonlijke verzorging op het toilet.
- 'S morgens wordt de dag met evt. bijzonderheden met de vrijwilligers doorgesproken en worden taken globaal verdeeld. Op het eind van de dag wordt kort geëvalueerd. Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats, waarin o.a. de functiebeschrijving en de samenwerking met anderen wordt besproken. In het najaar vindt een gezamenlijk overleg, waarbij we een spreker uitnodigen om ons te verdiepen in een bepaald onderwerp. Dit jaar hadden we gekozen voor: ongewenst gedrag. De individuele gesprekken alsook het overleg wordt als positief ervaren. Enkele keren per jaar hebben we met al de vrijwilligers een activiteit, waaronder een wandeling en een feestavond. Al met al zijn we erg blij en ben ik erg trots over deze mooie samenwerking dit alles ten gunste van onze deelnemers. Ons team van vrijwilligers is vrij stabiel. Jaarlijks stopt gemiddeld 1 vrijwilliger, waarna er weer 1 nieuwe vrijwilliger start.
- Op Ingelshof hebben we een erg enthousiaste groep van vrijwilligers. Met vakanties zijn er altijd weer vrijwilligers die wat extra uurtjes willen helpen om elkaars vakantie op te vangen. Geweldig om te zien hoe gedreven, enthousiast en vrolijk dat ze zich wekelijks belangeloos inzetten voor dit mooie werk. De jaarlijkse gezamenlijke activiteiten van vergadering, feestavond, wandeltocht e.d. wordt goed bezocht.

## 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.

- Conclusies

We hebben als Zorgboerderij Ingelshof een mooi evenwichtig en stabiel team van medewerkers aangevuld door een vaste groep van geweldige vrijwilligers. Door de komst van jaarlijks andere stagiaires krijgen we een frisse, nuchtere kijk op ons begeleiden. Door de achteruitgang in gezondheid van de deelnemers wordt de begeleiding door zowel ons als de vrijwilligers en stagiaires iets anders en zijn we meer bezig met de verzorging en het persoonlijk begeleiden van de deelnemers. De activiteiten buiten, met name de moestuin en het kleinvee, zijn flink verminderd. Van de andere kant hebben we de laatste jaren nieuwe spellen aan kunnen schaffen die door nagenoeg iedereen met plezier gespeeld worden. Zowel fysieke als mentale inspanning/ training / prikkeling is hier de doelstelling van.

Wat betreft de zorg, zijn we ons ervan bewust dat er ook grenzen zijn aan de zorg. Bij bijvoorbeeld het doorspoelen van een sonde schakelen we de thuiszorg in. We willen hier op de zorgboerderij absoluut geen verpleeghuis zijn. Net als bij de deelnemer thuis kan ook hier de thuiszorg komen. We hebben onze handen vol aan de overige begeleiding. Deze zorgtaken willen we niet tot onze taak maken en ons dan ook bewust niet in bekwaamen.

We zijn overtuigd dat ons personeel (medewerkers en vrijwilligers) voldoende bekwaam is om de deelnemers te begeleiden. We blijven echter kijken of er nog interessante opleidingen / workshops / info-avonden zijn voor mezelf, de medewerkers en vrijwilligers om bij te scholen. Dit wordt meegenomen in de actie-lijst voor het komend jaar.

## 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.

- Opleidingsdoelen:

Het is van groot belang dat de zorgboer(in) en de medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil houden middels scholing en het uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek.

Wat zijn onze doelen in bijscholing:

- We willen ons verdiepen in onze deelnemers, hun ziekte, het verloop, bijhorend gedrag, enz.
- Verder willen we alle ontwikkelingen blijven volgen wat het beleid betreft: bijvoorbeeld wat betreft WMO-beleid van de gemeente.
- Ook willen we de stagiaires, medewerkers en vrijwilligers zo optimaal mogelijk begeleiden

We vinden het heel belangrijk om via onze organisatie CLZ en ons intervisieclub Limburg concrete problemen te bespreken. Dit heeft direct betrekking op het begeleiden van de deelnemers (vaak via casussen), maar het betreft ook beleids- en managementvraagstukken. De doelgroepen veranderen in zorgzwaarte, maar er vindt ook continu verandering plaats in wetgeving. Het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek blijft belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en de medewerkers. Ook via andere instanties (bijv. AB bedrijfsverzorging, HAER, CLZ) en zorginstellingen (bijv. Land van Horne, Hulp bij dementie) wordt ons scholing aangeboden.

Ik denk zeker dat we alle opleidingsdoelen bereikt hebben, zie 5.2.. Scholing en intervisie blijft echter van groot belang.

## 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.

- Op 10 april hebben onze medewerkers Miep en Nelly deelgenomen aan de BHV herhalingslessen (incl. AED). Met een positief resultaat.
- Op 2 april heeft de zorgboerin, Gerry, deelgenomen aan de BHV herhalingslessen (incl. AED). Met een positief resultaat.
- Op 9 feb. en 8 maart heeft Miep deelgenomen, en met goed gevolg afgerond, een cursus van Cerien: creatieve activiteiten voor ouderen.
- Op 9, 16, 23 heeft Gerry, de zorgboerin, deelgenomen, en met goed gevolg afgerond, een cursus "Persoonlijk Leiderschap" van HAER.
- Op 11 oktober zijn de zorgboer, Jos, met Miep (onze medewerker) naar een Dementiecongres geweest in Ede.
- Op 19 oktober zijn we gezamenlijk (zorgboerin met 2 medewerkers) naar het dementietheater met workshop: "Dag Mama" in Buren geweest.
- Op het vrijwilligersoverleg op 27 november heeft casemanager: Ria Verstappen ons meegenomen in het brein van deelnemers met "ongewenst gedrag".
- Verder neemt de zorgboerin, Gerry, minimaal 7 maal per jaar deel aan de herhalingslessen en oefenavonden van de EHBO.
- En neemt de zorgboerin, Gerry, deel aan de intervisiebijeenkomsten van de studiegroep van CLZ, ongeveer 5 maal per jaar.
- Ook leest de zorgboerin, Gerry, de nieuwsbrieven van de Federatie en van Stigas (preventiemedewerkster).
- De zorgboer, Jos, en zorgboerin, Gerry nemen deel aan de bijeenkomsten van CLZ, ongeveer 5 maal per jaar en van AB, bedrijfsverzorging 2x per jaar.
- Tot slot neemt de zorgboer, Jos, deel aan de bestuursvergaderingen en overleggen van CLZ en de Federatie Landbouw en Zorg, waar hij deel uitmaakt van het bestuur. Deze vinden ongeveer 15 x per jaar plaats.

## 5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

- Opleidingsdoelen:

Het is van groot belang dat de zorgboer(in) en de medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil houden middels scholing en het uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek.

Wat zijn onze doelen in bijscholing:

- We willen ons verdiepen in onze deelnemers, hun ziekte, het verloop, bijhorend gedrag, enz.
- Verder willen we alle ontwikkelingen blijven volgen wat het beleid betreft: bijvoorbeeld wat betreft WMO-beleid van de gemeente.
- Ook willen we de stagiaires, medewerkers en vrijwilligers zo optimaal mogelijk begeleiden

We vinden het heel belangrijk om via onze organisatie CLZ en ons intervisieclub Limburg concrete problemen te bespreken. Dit heeft direct betrekking op het begeleiden van de deelnemers (vaak via casussen), maar het betreft ook beleids- en managementvraagstukken. De doelgroepen veranderen in zorgzwaarte, maar er vindt ook continu verandering plaats in wetgeving.

Het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek blijft belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en de medewerkers. Ook via andere instanties (bijv. AB bedrijfsverzorging, HAER, CLZ) en zorginstellingen (bijv. Land van Horne, Hulp bij dementie) wordt ons scholing aangeboden.

- De vaste cursussen / bijscholing blijven we volgen: zoals de BHV-herhalingen, EHBO, bijeenkomsten en intervisies van CLZ, en AB. Zorgboer, Jos zal de bestuursvergaderingen van CLZ en de Federatie blijven voorbereiden en volgen.

Verder kijken we welke congressen en cursussen langs komen. Het ons verder bekwamen in het begeleiden van stagiaires en vrijwilligers zou wel een mooie aanvulling zijn.

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

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

- Conclusie

Het blijft van groot belang dat de zorgboer, de zorgboerin en de medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil houden middels scholing en het uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek.

- Wat hebben we geleerd?

Jaarlijks vinden er de nodige cursussen, intervisies, overleggen en vergaderingen plaats waar we als zorgboerderij / medewerkers aan deelnemen. Ook vinden er jaarlijks verschillende congressen e.d. plaats waar we aan deelnemen. Ieder jaar zijn deze verschillend van aard. Ook al denken we geregeld dat we de kennis al grotendeels beheersen, het is altijd leerzaam en verhelderend om nog eens op een onderwerp dieper in te gaan. Ook blijven zich nieuwe zienswijzen ontwikkelen. We worden er altijd wijzer van. Omdat de gezondheid van onze doelgroep van deelnemers steeds verder achteruit gaat, heeft een medewerker het afgelopen jaar de opleiding: "creatieve activiteiten" voor ouderen gevolgd.

- Waarin willen we ons nog bijscholen?

We willen de maandelijkse / jaarlijkse bijscholing blijven volgen. Wellicht kunnen we ons nog verder bekwamen in het begeleiden van stagiaires en vrijwilligers. We zullen ons ook bekwaam moeten maken in de nieuwe vorm van WMO ondersteuningsplannen maken in het gebied ten westen van de Maas.

- Acties

- De zorgboerin, Gerry, informeert naar de BHV - herhalingscursussen (incl AED) voor de 2 medewerkers: Miep en Nelly in het voorjaar.

- De zorgboerin, Gerry, informeert naar de BHV - herhalingscursus en de EHBO (incl. AED) - herhalingslessen

- De zorgboerin, Gerry, kijkt tot 1 mei welke mogelijkheden er zijn voor een opleiding / cursusbegeleiding van stagiaires en vrijwilligers.

- De zorgboerin, Gerry, kijkt tot 1 mei maar liever eerder voor een scholing evt. met andere zorgboeren voor de nieuw WMO ondersteuningsplannen te maken.



## 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.

- Evaluaties deelnemers

- Eenmaal per jaar, in het voorjaar, vindt een klein evaluatiegesprek plaats met enkel de deelnemer. Voor de deelnemers waarbij een gesprek lastig te voeren is wordt er nog contact opgenomen met de mantelzorger.

- Eenmaal per jaar, in het najaar, vindt een zogenaamd groot evaluatiegesprek met de deelnemer en diens mantelzorger, bij voorkeur bij de deelnemer thuis.

De evaluaties verdelen we tussen de zorgboerin en beide medewerkers. Zo hebben we ieder ongeveer 10 deelnemers te doen. De planning gaat via telefonisch contact. Over het algemeen is dit goed te plannen. Per deelnemer reken we 45-60 minuten.

Met alle deelnemers (31) hebben deze 2 gesprekken plaats gevonden. Heel af en toe geeft de mantelzorger aan geen behoefte te hebben aan een gesprek. We proberen dan het gesprek telefonisch plaats te laten vinden. Terugkoppeling met de mantelzorger (zijn we goed bezig?) vinden we erg belangrijk.

Het verslag van het evaluatiegesprek, alsook het nieuwe begeleidings- (zorg-) plan wordt telkens ondertekend.

- Onderwerpen van de evaluaties.

Onderwerpen die zoal aan de orde komen zijn: het vervoer / de maaltijden / de activiteiten / communicatie / maar zeker ook wordt het begeleidingsplan-zorgplan samen doorgelopen en gekeken of er nog aanpassingen moeten plaats vinden en er acties gepland moeten worden.

Het is vooral voor onze doelgroep ouderen lastig om met een begeleidingsplan te werken. De doelen zijn vaak voor bijna alle deelnemers gelijk: rust en structuur brengen in de dag / bevorderen van sociale contacten / in stand houden van mentale en fysieke vaardigheden / ontlasten van de partner . Vooral voor de ouderen (vaak met lichte dementie) is dit een zeer moeilijke materie.

Over het algemeen zijn we goed bezig en zijn de deelnemers en mantelzorgers erg tevreden over de resultaten van het wekelijks bezoek van de deelnemer. Soms wordt het doel iets bijgesteld. Bijvoorbeeld wordt het plan aangevuld met als doel: het vergroten van het zelfvertrouwen.

## 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.

- Conclusies evaluatiegesprekken

Over het algemeen vinden zowel de deelnemer als de mantelzorger het interessant en fijn om een evaluatiegesprek te hebben. Over het algemeen is ook ieder erg tevreden over de begeleiding op zorgboerderij Ingelshof. De mantelzorgers vinden het fijn om te zien dat de deelnemer graag de zorgboerderij bezoekt, dat de deelnemer zich er thuis voelt, goed begeleidt wordt, sociaal contact heeft en deelneemt aan de activiteiten. Thuis zijn deelnemers vaak veel passiever dan op de zorgboerderij wordt vaak gezegd.

Door de zwaardere indicaties kunnen we helaas minder ondernemen in de (moes)tuin. Voor de deelnemers die moeite hebben met taal / communicatie hebben we enkele nieuwe "spellen" aangeschaft. Bijvoorbeeld een ballenspel, een soort basketnet op de grond. Het is mooi om te zien dat hierdoor iedereen kan deelnemen aan deze activiteit. We proberen bij de deelnemers altijd te kijken naar de mogelijkheden en niet naar de onmogelijkheden. Zo worden deelnemers niet geconfronteerd met hun onkunde.

We hebben nog een gekregen financieel potje staan. Voor 1 juni wil de zorgboerin, samen met de medewerkers, kijken waaraan we dit geld besteden. Bijvoorbeeld aan bankjes/ stoelen op de binnenplaats zodat de deelnemers in de buitenlucht maximaal kunnen genieten van alles wat groeit en bloeit op de boerderij.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

- Inspraakmomenten

De inspraakmomenten hebben plaats gevonden op: 1 februari / 25 mei / 24 augustus / 23 november 2017. De inspraakbijeenkomsten worden voorbereid en mondeling aangekondigd bij de deelnemers. Schriftelijke aankondiging geeft zoveel onrust in de groep, maar ook thuis. Er wordt een agenda gemaakt en een verslag. Over het algemeen vinden de inspraakbijeenkomsten plaats aan de grote keukentafel. Een enkele keer hebben het buiten onder de grote parasol gedaan met z'n allen ook aan een grote tafel.

Onderwerpen die zoal aan de orde zijn gekomen: het vervoer / de maaltijd / de moestuin / de vrijwilligers / de begeleiders / de activiteiten / wat zijn de leuke dingen op de zorgboerderij / wat is er minder leuk. De meeste onderwerpen worden door ons aangedragen. Een enkele keer draagt een deelnemer een onderwerp aan.

In algemene zin zijn de deelnemers erg tevreden over bovengenoemde onderwerpen. Ze zijn blij dat ze naar de zorgboerderij mogen komen, de aandacht die ze krijgen vinden ze geweldig. Het samen wandelen, koken, eten en activiteiten doen wordt als de leukere dingen van de zorgboerderij benoemd. Deel uitmaken van de groep, erbij horen, gevraagd worden en gewaardeerd worden voelt zeer goed. Een van de dingen die de deelnemers minder leuk vinden is het afscheid nemen van deelnemers die worden opgenomen in een verzorgingshuis.

Voor sommige deelnemers is het onmogelijk om aan de inspraak deel te nemen vanwege hun ziekte. Ze zijn fysiek wel aanwezig maar begrijpen de onderwerpen niet of kunnen het niet volgen.

## 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.

- Conclusies uit de inspraakmomenten

De zorgboerin, Gerry, zag een tijd geleden het niet zitten om samen te "vergaderen" met de cliënten. Na verloop van tijd merken we dat ook enkele deelnemers het fijn vinden om zo samen zaken van zorgboerderij Ingelshof te bespreken. Als zorgboerin heb je wel echt de taak om zoveel mogelijk deelnemers bij het gesprek te betrekken. Voor de ene deelnemer is dat gemakkelijker dan de andere.

We hebben geleerd het niet te moeilijk, niet te zwaar te maken en kleine onderwerpen aan te halen. We gaan hier in 2018 weer gewoon mee aan de slag.

Belangrijk ook voor 2018 blijft om er zoveel mogelijk deelnemers bij te betrekken en het niet te zwaar maken. Het is niet de bedoeling dat deelnemers zich druk gaan maken voor de "vergadering", zoals een enkeling de inspraakbijeenkomst benoemde.

## 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.

- Tevredenheidsmeting deelnemers

Een keer per jaar, in de zomer/ najaar, sturen we samen met de uitnodiging van de evaluatiegesprekken de vragenlijst voor het tevredenheidsonderzoek mee. We gebruiken weer de "oudere" versie, Een A4 met veel vragen erop die vrij gemakkelijk en vlot is in te vullen door middel van ja / nee en een beoordeling geven van 1 t/m 10.

We hebben 31 vragenlijsten uitgezet en er 25 terug ontvangen.

Onderwerpen die we meenemen zijn o.a.: vragen over de begeleiders / begeleiding / activiteiten / boerderij / andere deelnemers / de sfeer e.d..

Over het algemeen zijn de deelnemers / mantelzorgers erg tevreden over de gang van zaken op zorgboerderij Ingelshof. Ooit werd de activiteiten iets lager (met een 7 beoordeeld. Navraag bleek dat een deelnemer heel graag mee naar de winkel gaat. Doordat ze zelf moeilijk meer kan lopen is dit voor ons steeds lastiger, zodat ze nog maar incidenteel mee gaat.

## 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.

- Conclusie uit de tevredenheidsmeting

Uit de tevredenheidsmeting komt naar voren dat de deelnemers erg tevreden zijn over de begeleiding op zorgboerderij Ingelshof.

Als leerpunt / verbeterpunt zou ik graag een uitgebreidere tevredenheidsmeting uitvoeren. Op een vragenlijst van enkele jaren geleden van 3 A4 blaadjes met ook wat open vragen kregen we veel te weinig respons, vandaar dat we toch weer terug zijn gegaan naar 1 A4 blaadje met veel gesloten vragen. Het is voor ons belangrijker om meer respons te krijgen dan een enkel uitgebreid blaadje. En digitaal is voor deze doelgroep, ouderen, al helemaal niet aan de orde.

## 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.

#### Oefening calamiteitenplan

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017

**Actie afgerond op:** 24-08-2017 (Afgerond)

**Toelichting:** Het oefenen van het calamiteitenplan is samen met het inspraakmoment uitgevoerd op 1 feb. 2017 en op 24 aug. 2017.

#### Evaluatie gesprekken met deelnemers

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017

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

**Toelichting:** Ieder jaar vinden er in het voorjaar en in het najaar evaluatie gesprekken plaats. Deze zijn ook in 2017 uitgevoerd.

#### Bekijken of we deelnemen aan een gezamenlijke open dag 2018 Loeren bij de Boeren

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017

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

**Toelichting:** Eind 2017 hebben we besloten aan deze gezamenlijke open dag op zondag 29 april 2018 deel te nemen.

#### Controle medicijnlijst tijdens evaluatiegesprekken zomer/winter

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017

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

**Toelichting:** De deelnemers /mantelzorgers wordt gevraagd bij wijzigingen van het medicijngebruik dit door te geven aan de zorgboerderij. Tevens wordt tijdens de evaluatiegesprekken in het voorjaar en het najaar een nieuwe medicijnlijst opgevraagd.

**Volgen EHBO lessen**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Het hele jaar door worden door de EHBO de herhalingslessen met oefeningen gehouden, waaraan de zorgboerin, Gerry, deelneemt.

**Noodplan oefenen / ontruiming oefenen medewerkers tijdens vrijwilligersoverleg najaar**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 27-11-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op 27 november 2017 hebben we het jaarlijks vrijwilligersoverleg gehad, waarbij we tevens het noodplan / ontruiming doorgesproken / geoefend hebben.

**Inspraakmoment cliënten winter**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 23-11-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op 23 november 2017 heeft het laatste inspraakmoment voor 2017 plaats gevonden.

**Tevredenheidonderzoek deelnemers**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Ieder jaar wordt er een tevredenheidsonderzoek gehouden. Deze hebben we in de zomer van 2017 afgerond.

**2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie?**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017  
**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** BHV cursus / EHBO cursus / intervisiebijeenkomst worden vervolgd. overige cursusaanbod / symposiums worden per keer bekeken.

**Actualisatie BHV beide medewerkers samen**

**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2017  
**Actie afgerond op:** 10-04-2017 (Afgerond)  
**Toelichting:** Beide medewerkers, Miep en Nelly hebben op 10 april 2017 hun herhalingsdag BHV met goed gevolg afgesloten.



**Controle zoonose keurmerk****Geplande uitvoerdatum:** 01-07-2017**Actie afgerond op:** 21-02-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Op 21 feb. 2017 heeft de dierenarts de controle voor het zoonose keurmerk op basis van de checklist van de GD uitgevoerd. De goedkeuring is ontvangen.**Inspraakmoment cliënten voorjaar****Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2017**Actie afgerond op:** 23-02-2017 (Afgerond)**Inspraakmoment cliënten zomer****Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2017**Actie afgerond op:** 01-06-2017 (Afgerond)**Inspraakmoment cliënten najaar****Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2017**Actie afgerond op:** 24-08-2017 (Afgerond)**Controle Brandblusinstallatie: brandslangen / brandmelders****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Op 31 maart 2017 heeft de brandweer, Jack Leijssen, de brandblusinstallatie incl. haspels / blussers gecontroleerd. Op 18 december 2017 heeft Alarmpoint de jaarlijkse controle inbraakinstallatie incl. het brandscherm en brandmelders gecontroleerd.**Controle of medicijnlijst van cliënten actueel is: Dit wordt tijdens de evaluatiegesprekken met de mantelzorgers besproken in de winter (jan/feb 2017) en in de zomer (juni/juli 2017).****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-08-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De deelnemers / mantelzorgers weten dat ze bij wijziging van de medicijnen dit door moeten geven aan de zorgboerderij. Tevens wordt bij de evaluatiegesprekken 2 keer per jaar steeds een nieuwe medicijnlijst gevraagd.**Controle EHBO-koffer****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 23-10-2017 (Afgerond)

**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 10-04-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De zorgboerin heeft op 10 april 2017 de herhalingsles van de BHV met goed gevolg behaald.**De zorgboerin gaat voor 1 april bekijken of we weer een open dag organiseren op Ingelshof****Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2017**Actie afgerond op:** 14-05-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De open dag is gehouden op zondag 14 mei 2017**De zorgboerin gaat voor 31 dec. bekijken hoe om te gaan met de VOG's. Ze gaat informeren bij de gemeente en bij overige zorginstellingen in Weert hoe hiermee wordt omgegaan. Is deze VOG wel noodzakelijk voor vrijwilligers in de ouderenzorg,****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 24-10-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De zorgboer en zorgboerin alsook beide medewerkers Miep en Nelly hebben een VOG verklaring.**Functioneringsgesprekken****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 21-03-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De functioneringsgesprekken met beide medewerkers, Miep en Nelly hebben in maart 2017 plaats gevonden.**5.6.7.2 -> Hoe wordt er gecontroleerd of het noodplan bekend is bij de deelnemers?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 24-08-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Het noodplan wordt tegelijk met het oefenen van het calamiteitenplan besproken. Dus 2 x per jaar Dit jaar op 1 februari en 24 augustus.**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2017**Actie afgerond op:** 28-02-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Jaarverslag aangemaakt en ingediend.**Actualisatie van de RI&E****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 30-05-2017 (Afgerond)**Toelichting:** De controle van het RI&E heeft plaatsgevonden op 31 mei 2017 door Ton Jossten van Stigas. Op 6 juni 2017 is de toetsingsrapportage opgemaakt, waarbij vermeld werd dat we aan alle eisen voldoen.**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.

**Opstellen jaarverslag****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Aanmelden bij SKAL om als agrarisch bedrijf om te schakelen naar biologisch.****Verantwoordelijke:** Jos Mans**Geplande uitvoerdatum:** 01-03-2018**Inspraakmoment cliënten voorjaar****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018

In Nieuwsbrief Kwaliteit 64 van 30 november 2017 heeft u kunnen lezen over de introductie Landelijke Klachtenregeling, met nieuw klachtenreglement en uitdeelbrief. Hierin is ook aangegeven wat te doen voor de implementatie hiervan, dit zijn acties die voor 31-3-2018 afgerond moeten worden. Stel een nieuwe uitdeelbrief en klachtenreglement op (gebruik hiervoor de formats die zijn aangeleverd in de helpteksten op [www.kwaliteitlaatzien.nl](http://www.kwaliteitlaatzien.nl), uitdeelbrief staat bij de helptekst onder vraag 4.7.1. en het klachtenreglement staat bij de helptekst onder vraag 4.7. Publiceer het klachtenreglement ook op [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl)

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2018**Aanpassen Zorgplannen van alle deelnemers. Doelen en acties gaan we aan elkaar koppelen.****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2018

Vul bij de Bedrijfsgegevens graag de rechtsvorm en het KVK-nummer nog in. Stuur hiervoor een mail naar [kwaliteit@landbouwzorg.nl](mailto:kwaliteit@landbouwzorg.nl). Zij kunnen dit voor u aanpassen. Vermeld in de mail uw rechtsvorm en KVK-nummer

**Geplande uitvoerdatum:** 03-04-2018

In de Nieuwsbrief Kwaliteit nr 63 dd 13 november 2017 heeft u kunnen lezen over de overgang van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) naar Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). U heeft hiervoor 1 algemene actie aangemaakt (m.b.t. in gebruik nemen van beveiligde zorgmail), denk daarnaast ook nog aan andere acties die u moet nemen om deze nieuwe wetgeving te implementeren. Plaats deze acties ook graag nog op de actielijst (nieuwsbrief 63 kan u hierbij helpen).

**Geplande uitvoerdatum:** 06-04-2018**Verder uitwerken open dag Loeren bij de Boeren****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 29-04-2018

**BHV herhalingslessen volgen voor de medewerkers**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018

**Functioneringsgesprekken met beide medewerkers**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2018

**AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming.** In mei 2008 wordt de AVG ingevoerd. Ook als zorgboerderij willen we verantwoord met de persoonsgegevens van de deelnemers omgaan. Voor 25 mei 2018 gaan we gebruik maken van de beveiligde zorgmail die ons aangeboden wordt door CLZ.

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018

**We hebben nog een gekregen financieel potje staan. Kijken waaraan we dit geld besteden. Bijvoorbeeld aan bankjes/ stoelen op de binnenplaats zodat de deelnemers in de buitenlucht maximaal kunnen genieten van alles wat groeit en bloeit op de boerderij.**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 01-06-2018

**Inspraakmoment cliënten zomer**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018

**BHV herhalingslessen zorgboerin, Gerry**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018

**Inspraakmoment cliënten herfst**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-09-2018

**Inspraakmoment cliënten winter**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans  
**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018

**Noodplan oefenen / ontruiming oefenen medewerkers en vrijwilligers tijdens vrijwilligersoverleg najaar****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018**Controle EHBO- koffer****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018**Controle of noodplan / calamiteitenplan bij de deelnemers bekend is.****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2018**Bekijken of we een nieuw tevredenheidsonderzoek kunnen invoeren****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**2.3.2 -> Zijn er afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling? Ja -> Welke en met wie?****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Tevredenheidsonderzoek deelnemers****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Volgen EHBO lessen****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Controle medicijnlijst tijdens evaluatiegesprekken voorjaar / najaar****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018

**Evaluatie gesprekken met deelnemers****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Controle brandblusapparatuur****Verantwoordelijke:** Jos Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Controle inbraakapparatuur / brandscherm en melders****Verantwoordelijke:** Jos Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Controle zoönose keurmerk****Verantwoordelijke:** Jos Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Functioneringsgesprekken met vrijwilligers****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Het verder invoeren van de kwaliteitsapplicatie van de Federatie Landbouw en Zorg****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Voor volgend jaarverslag: Zou u ook nader in kunnen gaan op hoe u de zorg voort wilt zetten in het komende jaar?****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actualisatie RI&E****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2020**Audit 2020****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2020

**Inplanen audit: In oktober 2017 audit aanvragen.****Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 18-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** De audit door Karin van Vegchel heeft plaats gevonden op 28 november 2017. Na wat aanpassingen is de audit op 20 december 2017 goedgekeurd.

**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.**

**Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** De gegevens zijn gecontroleerd en de ontbrekende gegevens zijn aangevuld.**4.2.2 -> Zijn er individuele afspraken over het gebruik van machines, werktuigen en apparaten op papier vastgelegd? Nee -> Waarom niet?****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** De deelnemers zijn allen ouderen en er wordt geen gebruik gemaakt van machines /werktuigen: dit is vermeld in de huisregels**Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.****Indienen Jaarverslag****Verantwoordelijke:** Gerry Mans**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 19-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

### 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.

- Conclusies voortgang actielijst

Uit de voortgang van de actielijst kunnen we concluderen dat er goed gewerkt wordt aan de actiepunten. Veel actiepunten komen jaarlijks terug en worden een gewoonte in ons systeem. Enkele actiepunten worden steeds vooruit geschoven, waaronder het tevredenheidsonderzoek. Ook het aanpassen van de zorgplannen is al vaker voor gekomen in onze actielijst. De zorgboerderij sector blijft een dynamische sector waarin ontwikkelingen erbij horen en waarbij ook blijvende aanpassingen in beleid nodig zijn.

Met de nieuwe kwaliteitsapplicatie hebben we wel het gevoel dat het kwaliteitssysteem meer gaat leven en ook meer een gebruiksvoorwerp wordt op de zorgboerderij in plaats van een noodzakelijk kwaad. Het komend jaar dat zal zich uitwijzen. De komende maanden zullen we alles in het nieuwe systeem mogen overzetten. We gaan ervan uit dat dit op het eind van 2018 helemaal gereed is.

In het nieuwe kwaliteitssysteem staan de acties wat overzichtelijker, zodat hier goed mee gewerkt kan worden.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp is 1 actie 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.

We willen als Zorgboerderij Ingelshof de komende jaren onze functie als dagbesteding graag behouden.

Zorgboerderij Ingelshof maakt deel uit van een multifunctioneel agrarisch bedrijf, waar ook zoogkoeien en verhuur van onze groepsaccommodatie toe behoren. Graag willen we ook wat landbouw betreft verantwoordelijker bezig zijn, zonder de reguliere landbouw negatief te beoordelen.

- Plannen

We denken erover om met onze zoogkoeien en de agrarische grond die hier bijhoort, van regulier naar biologisch over te schakelen om zo meer maatschappelijk verantwoord bezig te zijn. We zullen ons de komende jaren hierin verdiepen. Het lijkt ons een heel mooie uitdaging.

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

- Doelstelling 2018

We gaan ons het komend jaar verdiepen in de biologische sector, voor wat betreft de landbouwgrond en onze zoogkoeien.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

- Plan van aanpak

We gaan de grond en de zoogkoeien voor 1 maart aanmelden bij Skal, die ons bedrijf gaat beoordelen.

2018 zal dan een voorbereidend jaar worden wat biologische landbouw betreft.

## 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>• Bijlage oud kwaliteitssysteem</li><li>• Oud kwaliteitssysteem</li></ul> |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|