

Jaarverslag
januari 2017 - december 2017

Hereford Hoeve

de Herefordhoeve

Locatienummer: 1609



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



Versie 5.0 november 2017 © Federatie Landbouw en Zorg
Niets uit deze uitgave mag worden vereenvoudigd of openbaar gemaakt
zonder voorafgaande toestemming van de Federatie Landbouw en Zorg.

Inhoudsopgave

Jaarverslag	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	10
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiaires	11
4.5 Vrijwilligers	11
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	12
5 Scholing en ontwikkeling	13
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	13
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	14
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	14
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	15
6 Terugkoppeling van deelnemers	16
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	16
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	17
6.3 Inspraakmomenten	17
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	22
7.3 Agressie	22
7.4 Ongewenste intimiteiten	22
7.5 Strafbare handelingen	22
7.6 Klachten	23
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	23
8 Acties	24
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	24
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	27
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	29
9 Doelstellingen	30
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	30
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	30
9.3 Plan van aanpak	31
Overzicht van bijlagen	32

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

Hereford Hoeve

Registratienummer: 1609

Kortenhoevendijk 18 A, 4128 LZ Lexmond

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 11060397

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

Locatiegegevens

de Herefordhoeve

Registratienummer: 1609

Kortenhoevendijk 18 B, 4128 LZ Lexmond

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: St. Zorgboeren Zuid-Holland

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), zijn er ingehuurd medewerkers (bijv. ZZP-ers)

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

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

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.

Afgelopen jaar is een veelbewogen jaar geweest. Nadat we een aantal jaren met een behoorlijke grote en vertrouwde groep cliënten bij elkaar op de zorgboerderij geweest zijn, is dit een jaar geweest van afscheid nemen. We hebben afscheid moeten nemen van 13 cliënten, waarvan er sommigen al meer dan 5 jaar bij ons aanwezig waren. We zagen en voelden de zorg voor onze cliënten zwaarder worden. Maar we konden, in de haast, alle gevallen deze zorg blijven geven. En de mantelzorgers zo ondersteunen (samen met de mensen van de thuiszorg), dat de cliënten zo lang mogelijk thuis konden blijven wonen en in enkele gevallen de cliënten thuis konden sterven, zoals ze zo graag wilden.

Voor medewerkers en cliënten een zwaar jaar. Want we moesten afscheid nemen, maar er kwamen ook weer nieuwe cliënten die we ook graag een fijne plaats wilde bieden. Hier hebben we de tijd voor genomen. Rustig hebben we weer nieuwe gezellige groep gekregen.

Gelukkig hebben we met elkaar ook leuke momenten beleefd. Op de boerderij werden weer lammetjes en kalfjes geboren. En al die beesten bij elkaar zorgden weer voor genoeg plezier en afleiding. Verjaardagen, en zelfs een aantal 60 jarige huwelijksjubilea werden gevierd. Gezellige open dagen en de Kerst- en Oudejaarsviering.

Verder is er weinig veranderd het afgelopen jaar. De 3 vaste medewerkers werken nog steeds met veel plezier, waarvan 2 dames al 5 jaar.

Wel hebben we afgelopen voorjaar ons gehele toegangspad laten asfalteren. De zorgboerderij is nu helemaal geschikt om met rollator en rolstoel rond te rijden, hierdoor zijn er vele wandelingen gemaakt. Voor sommige cliënten steeds een stukje verder.

Kwaliteit en veiligheid waren erg belangrijk. Zorgboerin en alle medewerkers bezochten studiegroepavonden, alzheimertréfpunt/café en volgden de BHV-cursus. We leerden veel en bespraken dit ook tijdens werkbesprekingen. En we hebben gezocht naar mogelijkheden om al deze kennis te gebruiken in de dagelijkse praktijk op de zorgboerderij.

Financieel was het soms een krap jaar. De indicatievergoedingen van verschillende cliënten werden zwaarder en cliënten kwamen meerdere dagen. Als deze cliënten wegvallen komen er soms cliënten met mindere zware indicaties voor terug. Daardoor liepen de inkomsten tijdelijk terug. Toch lieten we ons niet leiden door vergoedingen, maar keken we meer naar welke cliënten geschikt waren voor onze zorgboerderij. Dan blijft het werken voor medewerkers en cliënten prettiger.

Acties

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

Bijlagen

- kwaliteitssysteem 3-4-2018
- ZIP bijlagen kwaliteitssysteem 3-4-2018

3.2 Algemene conclusies

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de ontwikkelingen en situaties die bij "3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij" zijn beschreven.

Het doel van dit jaar was om goede, veilige, verantwoorde zorg te blijven leveren. We willen niet groeien in grootte, kwantiteit. Maar we willen werken aan kwaliteit van zorg. Dit lukt vooral met genoeg medewerkers per zorgdag. Medewerkers die vast en vertrouwd zijn voor onze cliënten. Daardoor konden ook de cliënten, waarvan de zorgzwaarte toenam naar de zorgboerderij blijven komen. Ook is er een (bevoegde) verzorgende in dienst zodat de nodige zorg geleverd kan worden. In het afgelopen jaar is nog meer nadruk komen te liggen op ondersteuning van de mantelzorgers. In (goede) samenwerking met de betreffende thuiszorgorganisaties en mantelzorgers kunnen we zo veel mogelijk zorg op maat bieden.

Doordat er veel wisselingen waren op de zorgboerderij was het belangrijk om goed met de coordinator van het kantoor van de zorgboeren Zuid-Holland samen te werken. Er vonden veel intake en evaluatie-gesprekken plaats van nieuwe cliënten. Dit was soms zwaar voor zorgboerin. Veel tijd gaat dan zitten in de administratie.

Om de zorgboerin te ontlasten wordt er af en toe hulp gevraagd aan een vast persoon om te helpen bij de administratie. Algemene taken zoals nieuwsbrieven schrijven, notuleren bij werkbesprekingen, verslagen maken van de inspraakmomenten en open dagen mee voorbereiden etc. Dit blijven we ook volgend jaar doen.

Met de medewerkers is ook veel tijd gestoken in studiegroepavonden en bijeenkomsten van het alzheimercafe/trefpunt hier in de gemeente. We hebben veel geleerd en ook mantelzorgers kunnen we uitnodigen op deze avonden. Dit blijft een actiepoint ook voor volgend jaar.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Op onze zorgboerderij bieden wij onze cliënten dagbesteding. Zij hebben een WMO of WLZ indicatie voor begeleiding in groepsverband.

Op 1 januari 2017 kwamen er 21 cliënten naar de zorgboerderij. De zorgboerderij is 4 dagen geopend. De meeste cliënten komen gemiddeld 3 dagen.

Als de zorg thuis zwaarder werd kwamen de cliënten 4 dagen naar de zorgboerderij. Meer dan de helft van de cliënten hebben een vorm van dementie. En de andere cliënten hebben een meer somatische zorgvraag. O.a. vormen van Parkinson.

Ook is er 1 jongere cliënt met een verstandelijke en lichamelijke beperking.

In de loop van het jaar zijn er 13 cliënten vertrokken van de zorgboerderij. 10 cliënten zijn verhuisd naar de verpleegafdeling van een zorginstelling. Een aantal cliënten vertrokken erg onverwacht wegens ziekte en/of ongelukken bij de mantelzorgers. Zij konden dan niet meer thuis voor de cliënt zorgen, en de cliënt kon niet meer thuis blijven wonen. Bij een aantal cliënten wisten we dat de tijd was aangebroken om afscheid te nemen. De zorg werd thuis te zwaar voor de mantelzorgers en er kon rustig een geschikte plaats gezocht worden voor de cliënt voor opname op de verpleegafdeling in een verzorgingstehuis.

3 cliënten zijn thuis overleden. Ze zijn zo lang mogelijk naar de zorgboerderij blijven komen, totdat het lichamenlijk niet meer kon en ze kort daarna overleden. Het was fijn om deze zorg zo lang mogelijk te kunnen blijven bieden.

Na het afscheid nemen konden we mensen van de wachtlijst gaan bellen om uit te nodigen voor een intakegesprek. Zo konden er weer nieuwe cliënten starten op de zorgboerderij. Dit hebben we rustig aan gedaan. Zodat wij, de medewerkers, de cliënten ook goed konden leren kennen. Een nieuwe cliënt moest eerst zijn of haar plaatsje gevonden hebben voordat we weer nieuwe cliënten gingen benaderen.

31 december 2017 waren er 16 cliënten. De afgelopen maanden zijn er 6 cliënten weer ingestroomd. In 2018 gaan we weer verder om nieuwe cliënten te laten instromen.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Afgelopen jaar zagen we de zorg zwaarder worden. Mensen gingen ook lichamelijk achteruit en hadden hulp nodig bij de toiletgang en hulp nodig bij eten en drinken.

Totaal waren er 3 cliënten blijvend in een aangepaste rolstoel en meerdere cliënten met een rollator. Dit ging goed in de ruimte die we hebben. Onze zorgboerderij heeft genoeg ruimte en een aangepaste toilet. Ook zijn er per dag genoeg medewerkers aanwezig die deze zorg kunnen leveren.

Bij nieuwe cliënten kijken we wel of ze in onze groepen passen. Cliënten met een lichamelijke beperking moeten wel met hulp kunnen staan. Anders kunnen we de transfer naar toilet of andere stoel niet maken. We hebben geen tillift en gaan deze ook niet aanschaffen.

We hebben nu 3 bedden en 4 relaxstoelen waarin onze cliënten kunnen rusten. Dit kunnen en willen we niet verder uitbreiden. Dat gaat ten koste van de ruimte die we hebben. We moeten dus overdag creatief zijn om iedereen even zijn rust te geven.

We hebben ook kritisch gekeken naar nieuwe cliënten met beginnende/gevorderde dementie. Bij sommige nieuwe cliënten zagen we al zo veel onrust dat we ze niet in de groepen konden plaatsen. Dit komt niet veel voor, maar we trekken hierin wel een grens.

Van afgelopen jaar hebben we geleerd dat de groepen cliënten het best samenwerken als er verschillende doelgroepen door elkaar zijn. Dus ouderen met een lichamelijke beperking en andere helpt ouderen met (beginnende) dementie. Doordat er genoeg medewerkers zijn kan er in kleinere groepjes activiteiten aangeboden worden.

Bij het instromen van nieuwe cliënten kan het financieel soms wel wat krappert worden. De vergoeding voor een dagdeel is nogal verschillend voor iemand met een PG indicatie of iemand met een basisindicatie. Cliënten die uitstromen hebben vaak een zware indicatie en de nieuwe cliënten een basisindicatie. Dat kan aardig wat geld schelen. Toch kijken we meestal bij nieuwe cliënten meer naar of ze in de groep passen dan naar de vergoeding. Een fijne groep, die zich veilig voelt met elkaar, werkt gezelliger voor cliënten en medewerkers.

4.3 Personeel

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

Wij hebben voor medewerkers en cliënten een samenwerkingsverband met woon/zorgcentrum Present in Ameide.

Onze medewerkers zijn in vaste dienst bij Present en werken bij ons op de zorgboerderij. 2 medewerkers (nivo 1) werken al meer dan 5 jaar bij ons. Een verzorgende medewerker (nivo 3) werkt al meer dan 3 jaar bij ons. We hebben dus een vast team aan medewerkers die op vaste dagen werken. Zij werken op de groep, maar verzorgen ook (mede) het vervoer van onze cliënten naar de zorgboerderij.

Er wordt 1 keer per jaar een functioneringsgesprek gehouden met de medewerkers. Voor dit functioneringsgesprek hebben we een vaste puntenlijst die we volgen en die de medewerkers ook thuis voor bereiden. Daarin wordt besproken hoe het werken gaat, of ze de gewenste uren werken, willen uitbreiden of juist willen minderen. Ook of er soms problemen met cliënten zijn waar ze tegen aan lopen. Zo nodig nemen we deze punten ook mee naar de werkbespreking om met alle medewerkers onderwerpen te bespreken die aangegeven worden in de functioneringsgesprekken. Natuurlijk na overleg met de medewerker.

Een punt dat ook naar voren kwam is dat er soms niet veel ruimte is voor onderling overleg tussen medewerkers per dag. Soms wordt informatie gemist over nieuwe cliënten. Het is niet makkelijk om over cliënten te overleggen waar de cliënten bij zijn. Soms maken we er even tijd voor. Doordat er bij Present een nieuw computersysteem is gemaakt kunnen de medewerkers allemaal met elkaar communiceren via het medewerkersportaal. Wij als team van de zorgboerderij hebben hierin een vaste groep. Daardoor kunnen we veilig met elkaar communiceren en informatie uitwisselen over b.v. nieuwe cliënten.

Een vast punt van overleg is ook het opdoen van kennis. Alle medewerkers geven aan graag mee te doen aan studiegroepavonden of het bezoeken van het alzheimerterefpunt. Maar er is geen behoefte aan langere cursussen of opleidingen. Behalve de verzorgende die haar bijscholingen moet volgen om bevoegd en bekwaam te blijven.

Bijlagen

- Verslag functioneringsgesprek blanco

4.4 Stagiaires

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

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

4.5 Vrijwilligers

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

Dit onderwerp is nu niet van toepassing. Pas zo nodig de inleidende vragen (Hfd. 1) aan om het onderwerp toe te voegen aan uw jaarverslag.

4.6 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.

We hebben een vast team van medewerkers die op vaste dagen werken. Maar kunnen ook makkelijk voor elkaar inspringen met vrije dagen en vakanties. Doordat het team medewerkers zeer gevarieerd is met ieder zijn eigen bevoegdheden en capaciteiten kunnen we de zorg goed aan. Zorgboer en zorgboerin zijn altijd aanwezig om leiding te geven en te delegeren. Op werkbijeenkomsten bespreken we ook wat onze taken zijn ook w.b activiteiten en zorg.

Zorgboer en zorgboerin proberen de grenzen voor het zorgaanbod goed te bewaken. En houden in de gaten wanneer het echt te zwaar wordt. En dan kijken we met elkaar, medewerkers, familie en evt. andere deskundigen naar evt. oplossingen.

We kunnen goed en veilig met elkaar communiceren op het medewerkers portaal van het ONS-computersysteem. Dit is vooral belangrijk bij bijzonderheden van klanten en informatie over nieuwe klanten.

Er is voldoende personeel. Door middel van studiegroepavonden en andere cursussen blijven we onze kennis vergroten. Vooral omdat de zorg van onze klanten zwaarder wordt. De verzorgende houdt haar bijscholingen bij om bevoegd en bekwaam te blijven.

Zorgboerin is Z-verpleegkundige, maar niet bevoegd en bekwaam. Wil graag bijscholingen gaan volgen om dit weer te worden. Gaat komend jaar onderzoeken wat de mogelijkheden zijn. Dit in samenwerking met Present, waar deze bijscholingen ook gevolgd kunnen worden.

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.

Doordat er de afgelopen jaren veel veranderd is volgt de zorgboerin zoveel mogelijk studiegroepavonden en (korte) cursussen om haar kennis op peil te houden.

Zorgboerin bekijkt welke kennis en vaardigheden ook belangrijk zijn voor de andere medewerkers.

Studiegroepavonden over de ontwikkelingen e.d. bij gemeente, computersystemen enz. zijn heel belangrijk voor zorgboerin, maar minder voor de medewerkers. Op werkbesprekingen worden de medewerkers door zorgboerin op de hoogte gehouden van de komende bijeenkomsten en cursussen.

Alle andere studiegroepavonden of cursussen over het omgaan met mensen met dementie e.d. dingen die echt gebeuren op de werkvloer zijn ook belangrijk voor de andere medewerkers. Zorgboerin stimuleert medewerkers zoveel mogelijk om hier naar toe te gaan. De opgedane kennis van deze cursussen wordt zoveel mogelijk op de werkbesprekingen doorgesproken.

Afgelopen jaar hebben de medewerkers zoveel mogelijk scholing gevolgd.

De verzorgende heeft haar bevoegdheid behouden door bijscholingen en medische handelingen te blijven oefenen.

Daarnaast hebben alle medewerkers dit jaar wederom hun BHV certificaat behaald door middel van een dag praktijktraining.

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.

Zorgboerin heeft vorig jaar deelgenomen aan 3 intervisieavonden. Deze waren speciaal voor mensen die werken met ouderen met (beginnende) dementie en/of lichamelijke beperking.

Studiegroepavonden:

-Algemene avond is bijgewoond door zorgboerin en zorgboer. Deze avond ging over de stand van zaken bij ZBZH en ontwikkelingen in zorgland.

-Avond over verpleegkundige handelingen. Deze avond is bijgewoond door zorgboerin en medewerkers.

-Algemene studiegroepavond scholing verwijsindex is bijgewoond door zorgboerin.

-Avond over het lerend vermogen bij mensen met dementie en slecht nieuws gesprekken is bijgewoond door zorgboerin en alle medewerkers.

-Algemene studiegroepavond is bijgewoond door zorgboer en zorgboerin.

Verder hebben de zorgboerin en medewerkers alle avonden bijgewoond van het alzheimertrefpunt in de gemeente Zederik. Dit was erg leerzaam. Ook mantelzorgers van onze cliënten zijn hier mee naar toe gegaan.

Alle medewerkers hebben de BHV praktijktraining gevolgd en hun certificaat hiermee wederom verlengd.

Bijlagen

- certificaat studiegroepbijeenkomsten 2017

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Komend jaar gaan zorgboerin en medewerkers weer meedoen aan alle studiegroepavonden die voor hun van toepassing zijn.

Ook de BHV cursus blijft elk jaar een belangrijk opleidingspunt.

Medewerkers vinden het fijn om steeds meer te leren en inzicht te krijgen hoe het beste om te gaan met mensen met dementie. Het is goed om gelijk het geleerde toe te kunnen passen in de werksituatie.

De komende jaren zijn de belangrijkste doelen om te leren zo goed mogelijk om te gaan met ouderen met (beginnende) dementie, maar ook ouderen met een lichamelijke beperking/ziekte. Zodat we de cliënten, met kennis van zorg, een veilige en vertrouwde omgeving kunnen bieden. Met zo goed mogelijke zorg op maat.

De verzorgende zorgt dat ze bevoegd en bekwaam blijft door het volgen van de nodige bijscholingen bij Present.

Zorgboerin gaat verder onderzoeken hoe ze weer een bevoegd en bekwaam Z-verpleegkundige wordt. Gaat dit ook samen doen met Present.

Bijlagen

- jaarrooster studiegroepbijeenkomsten 2018

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Er zijn veel (bij)scholingen, studiegroepavonden en alzheimeravonden bijgewoond door zorgboerin en medewerkers.

Veel van de geleerde stof konden we gelijk in praktijk brengen. Opgedane kennis werd gedeeld en besproken op de werkbesprekingen.

Zorgboerin blijft naar alle studiegroepavonden gaan. Ook de algemene avonden over de ontwikkelingen bij gemeente en zorgland etc. Zorgboerin bespreekt de belangrijke onderwerpen met de medewerkers. De meer zorggerichte avonden gaan opnieuw aangeboden worden aan de medewerkers.

We blijven de alzheimeravonden bezoeken die worden georganiseerd door Alzheimer Nederland.

Verzorgende zorgt dat ze de bijscholingen volgt om bevoegd en bekwaam te blijven.

Zorgboerin onderzoekt de bijscholing om weer bevoegd en bekwaam te worden als Z-verpleegkundige.

ZBZH heeft voor 2018 weer een gevarieerd aanbod van studiegroep avonden. Alle studiegroep avonden, die voor ons als medewerkers op een zorgboerderij voor ouderen belangrijk zijn, zullen door ons zoveel mogelijk bezocht worden.

Zorgboerin gaat in 2018 weer intervisie volgen.

De BHV-cursus wordt door alle medewerkers van de zorgboerderij zo mogelijk bijgewoond in 2018.

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.

Er wordt met elke client 1 keer per jaar een evaluatie gesprek gehouden. Met clienten die net gestart zijn houden we na 3 maanden ook een evaluatie over hoe het gaat. Er is zeker met 15 clienten een evaluatie gehouden.

Omdat zorgboer en medewerkers zelf het vervoer regelen is er vaak veel tussentijds contact met mantelzorgers. Tijdens de evaluatiegesprekken komt er vaak niet zo veel nieuws naar voren. Voor de clienten die alleen wonen en de familie ver weg woont is het vaak wel fijn om met elkaar te praten.

De onderwerpen die worden besproken zijn vaak verschillend. Ook kan het gesprek een beetje anders verlopen als de client er zelf bij is. Als er sprake is van dementie kan de client soms helemaal niet begrijpen waar over gesproken wordt. Weten niet dat ze een zorgboerderij bezoeken. Dat kan voor veel onrust zorgen. Soms ook thuis. Daarom bekijken we altijd met de mantelzorger of het verstandig is om de client er bij aanwezig te laten zijn. Soms kan het niet anders als er geen opvang is voor client.

Meestal wordt er gesproken over medicijngebruik/veranderingen. Gezondheid, evt. dokterbezoek, gebeurtenissen in de familiesfeer e.d.

Uit de meeste gesprekken komt wel naar voren dat de mantelzorgers er vaak geen idee van hebben wat een client zo heel de dag doet op de zorgboerderij. Client kan vaak niets meer vertellen thuis, omdat hij het niet meer weet. We proberen dan soms te gaan werken met een schriftje, maar dat lukt meestal niet. Schriftje wordt vergeten of raakt kwijt. Bij het thuisbrengen van clienten kan er door medewerkers ook het een en ander worden doorgegeven.

Meestal zijn client en mantelzorger tevreden en wordt er gevraagd of de client nog een dag extra mag komen. Dan wordt doorverwezen naar de gemeente en gaan we kijken of dit mogelijk is.

Wat opvalt is dat er vaak weinig verandering in doelen is voor onze clienten. Onze clienten worden ouder en de zorg wordt vaak zwaarder. Het belangrijkste doel is bij al onze clienten het ontlasten van de mantelzorger/familie. Daar kijken we ook kritisch naar, hoe we zoveel mogelijk de mantelzorgers/familie bij kunnen staan in hun zorg voor onze clienten. Vaak is dat nog een extra dag naar de zorgboerderij of b.v. een verandering van dag of vervoer. Maar net waar de knelpunten liggen.

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.

Bij oudere clienten en vaak ook oudere mantelzorgers moeten we het gesprek/evaluatie soms wat anders laten verlopen. Luid en duidelijk praten. Niet te snel praten en alles veel herhalen. Wij (zorgboerin en coordinator) willen soms te snel door en merken dan dat er dingen niet begrepen worden. Dus zorgen dat er rust is in het gesprek.

Volgend jaar gaan we meer overleggen met mantelzorgers/ familie of het verstandig is om client aanwezig te laten zijn bij evaluatiegesprek. Client begrijpt het soms niet. Thuis volgt er dan onrust, want er wordt over iemand gepraat en dat wekt achterdocht. Soms kan het niet anders, client kan niet alleen worden gelaten thuis.

Doordat er vaak al contact is bij halen en thuisbrengen van clienten zijn er vaak niet zo veel nieuwe punten te bespreken. Toch goed dat belangrijke punten besproken worden tijdens de evaluatie.

Soms is het moeilijk om een afspraak te maken voor een evaluatie. Mantelzorgers zijn soms oud. Er is een heel klein (sociaal) netwerk om client. Clienten wonen alleen en willen eigenlijk niets met anderen afspreken. Er is soms wat creativiteit nodig om te evalueren en dan ook nog documenten ondertekend te krijgen. Een aantal keer is de evaluatie ook gehouden bij de client thuis. Op de zorgboerderij is het dan te onrustig. Ze zijn niet gewend om te zitten en te praten en willen wat gaan doen.

Volgend jaar per client bekijken wat nodig is voor een evaluatiegesprek. Niet te ver van te voren aankondigen. maar, bij sommige (drukbezette) mantelzorgers juist al een jaar van te voren een datum voor een evaluatiegesprek vastzetten.

Conclusie voor volgend jaar:

Een evaluatiegesprek moet zo mogelijk op maat gepland zijn. Beter kijken naar client, mantelzorgers/familie en situatie.

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.

Er zijn 4 inspraakmomenten gehouden op de zorgboerderij. In maart en september een moment alleen met de cliënten en in juni en december voor cliënten en mantelzorgers.

10-3-2017 - Op dit moment is er bij verschillende cliënten een verandering in zorg te zien. In gedrag en lichamelijke gezondheid. Mensen maken geluiden, anderen moeten meer verzorgd worden. Voor de mensen die langer op de zorgboerderij komen is dit moeilijk. Angst voor hoe hun toekomst er uit ziet, weer nieuwe cliënten die komen. Dit is besproken, vooral met de cliënten die dit kunnen. Oplossingen gezocht hoe we de rust op de groep kunnen bewaren. Wij als medewerkers moeten meer uitleg geven wanneer er iemand ziek is. Of meer moet gaan rusten. Soms een andere plaats aan de tafel. Het zijn soms kleine dingen waar mensen van slag van kunnen zijn. Andere mensen hebben dit dan helemaal niet door. Het is ook persoonlijk. Van de ene cliënt kan je veel meer hebben dan van de andere. Dit geldt voor medewerkers en cliënten.

Ook gesproken over de voorjaarsactiviteiten. Hoe gaan we de tuin doen. Welke planten en waar.

24-6-2018 Open dag voor alle cliënten en mantelzorgers/familie. We kregen tijdens de evaluatiegesprekken en ook in de wandelgangen vaak te horen dat de mantelzorgers en familie vaak niet wisten hoe een dag verliep op de zorgboerderij. De cliënten kunnen het niet vertellen en ook een schriftje helpt niet altijd. Daarom hebben we een fotoreportage gemaakt. Met een beamer dit op de muur laten zien. Daarna met cliënten en mantelzorgers/familie gesproken over diverse activiteiten en hoe ze het vonden. Cliënten en mantelzorgers/familie vonden het leuk om te zien. Daarnaast ook nog gesproken over indicaties en de contacten met de diverse gemeenten. Tussen de middag hebben we met elkaar poffertjes gegeten.

29-9-2018 Inspraakmiddag met alle aanwezige cliënten. Dit is niet te ver van te voren aangekondigd. Gesproken over diverse onderwerpen. Activiteiten, veiligheid, brand e.d. Cliënten vinden dit moeilijk. Buitenmensen willen naar buiten en het gaat anders dan anders. Op deze manier is het niet verstandig om te doen.

21-12-2018 Inspraak/Kerst/Oud en nieuw moment. Voor alle cliënten, familieleden en mantelzorgers. Fotoreportage laten zien van een dag op de zorgboerderij in aanloop naar Kerst. Daarna hebben we het tevredenheidsonderzoek besproken. Verteld dat dit belangrijk voor ons is (en de gemeente) en dat dit eigenlijk op de computer moet worden gedaan. Ieder heeft zijn eigen wachtwoord e.d. Van verschillende mensen gehoord dat ze dit niet deden. Ze wilden best wat invullen als ze een papiertje kregen, maar ze gingen er niet zelf naar zoeken. Meeste mensen hebben ook geen computer. Daarna de papieren uitgedeeld met de uitgeprinte versie van de vragenlijst van Vanzelfsprekend. De gasten kregen de gelegenheid om het onderzoek gelijk in te vullen of mee te nemen en thuis met familie in te vullen. Heel veel mensen zijn hier meteen mee aan de slag gegaan. Omdat we toch een Kerstgevoel hadden, afgesloten met een aantal Kerstliederen.

Bijlagen

- Vragenlijst Vanzelfsprekend
- inspraakmoment 10-3-2017
- inspraakmoment 24-6-2017
- inspraakmoment 29-9-2017
- inspraakmoment 21-12-2017

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.

Er is verschil tussen inspraakmomenten met alleen cliënten of met cliënten en mantelzorgers/familie. Als het inspraakmoment plaatsvindt op een gewone zorgdag, maar door het inspraakmoment toch een andere zorgdag is, is er meer onrust. Het wordt door het grootste gedeelte van de cliënten niet begrepen. Zeker het afgelopen jaar niet. Omdat het niveau van de cliënten anders was i.v.m. de zwaardere zorggevallen. Op de 2 dagen met mantelzorgers en familie was het heel anders. Er heerste een meer feestelijke sfeer van het met elkaar zijn. Daardoor was het makkelijker om contact te maken/hebben.

Opvallend was het afgelopen jaar dat het bezoekersaantal op de 2 open dagen niet groot was. Mantelzorgers/familieleden e.d. geven aan dat ze het leuk vinden om te komen, maar de opkomst was teleurstellend. Voor zorgboer/boerin en medewerkers was dit verontrustend. Natuurlijk hebben wij navraag gedaan. Er waren verschillende redenen. Het heeft veel te maken met vermoeidheid van cliënt en mantelzorgers. 4 dagen vroeg op voor de zorgboerderij en dan nog een vijfde dag ook, dat is veel. Vooral als er een klein netwerk is van kinderen of relaties. En het vervoer is ook een probleem. Wij gaan nadenken voor volgend jaar hoe we het zo min mogelijk belastend kunnen maken voor cliënten en mantelzorgers. Evt. vervoer regelen o.i.d.

Wij gaan nadenken met elkaar hoe we het volgende jaar deze inspraakmomenten zo optimaal mogelijk kunnen gaan benutten. We willen graag dat iedereen het leuk vindt en zich veilig voelt om met elkaar te spreken. En we bieden daarbij ook graag een stukje gezelligheid. Een soort uitje.

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.

Op 21-12-2018 hadden we een inspraakmoment met cliënten en mantelzorgers/familie. Op deze dag hebben we het belang uitgelegd van de tevredenheidsonderzoeken en gevraagd of ze die dag mee wilden doen met het invullen van deze meting. Wij hebben de vragenlijst uitgeprint via Vanzelfsprekend. We hebben 15 formulieren uitgedeeld. De bezoekers mochten de lijst gelijk invullen of mee naar huis nemen en invullen met familie. We hebben 11 formulieren terug gekregen.

De punten die eruit sprongen waren de vragen over de ontlasting van de mantelzorgers/familie. Daarover waren de meeste cliënten/mantelzorgers het eens. Het verblijf van de cliënt op de zorgboerderij was een enorme ontlasting voor de mantelzorgers. De mantelzorgers konden wat ontspannen. Ook het contact tussen mantelzorgers en cliënt verliep beter. Mantelzorgers waren beter uitgerust.

Voor de cliënt werd veel aangegeven dat de sociale contacten belangrijk waren op de zorgboerderij. Het eigen wereldje thuis wordt kleiner, maar op de zorgboerderij komen er meer sociale contacten tot stand. Ook door gezamenlijke activiteiten, zoals koffiedrinken en eten.

Vermindering van medicatie of gedragsveranderingen thuis door bezoek aan de zorgboerderij kwamen niet aan de orde. Er wordt weinig gebruik gemaakt van gedragsmedicatie.

De formulieren waren erg wisselend ingevuld. Er was heel veel niet van toepassing.

Sommige vragen hadden teveel keuzemogelijkheden, daarom werd er veel niet van toepassing ingevuld.

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 van de tevredenheidsmeting op deze manier is dat er wel veel mensen bereikt worden. Meer als dat we op de computer konden verwachten.

Maar het komt niet tot uiting bij het totaal van de tevredenheidsmetingen bij de Zorgboeren Zuid-holland. Je hebt voor je eigen zorgboerderij wel een overzicht maar het telt niet mee voor het totale plaatje.

Er was teveel keuze bij sommige vragen. Dat was denk ik soms te moeilijk en dan vulden de mensen niet van toepassing in.

Mantelzorger/Familieleden zijn overbelast. De tevredenheidsonderzoeken moeten makkelijk en snel in te vullen zijn. Deze generatie is ook niet gewend om over alles een oordeel te hebben.

We gaan weer in overleg met Zorgboeren-Zuidholland om te kijken hoe we volgend jaar dit beter in kunnen plannen. Misschien koppelen aan evaluatiegesprekken?

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.

Aantal (bijna) val incidenten gebeuren vaak omdat cliënten opstaan, gaan lopen en vergeten dat ze eigenlijk een rollator of stok nodig hebben om te lopen. Echte valincidenten zijn daardoor niet voorgekomen, omdat medewerkers al gauw de cliënten op de rollator of stok attendeerde.

Ook op de toilet komen (bijna) valincidenten voor. Cliënten die eigenlijk niet goed zelfstandig kunnen staan. Willen zelf opstaan en hun broek omhoog doen. Wij begeleiden deze cliënten altijd naar de toilet. En wijzen hen op het alarmkoord om aan te trekken voor hulp bij het opstaan. Medewerkers blijven altijd bij cliënten die hier niet goed mee om kunnen gaan.

De buitensituatie is zoveel mogelijk aangepast zodat er goed met rollators en rolstoelen gereden kan worden. Ook voor cliënten die buiten aan de slag zijn is het goed om op een glad oppervlak te werken. Toch is er een val incident geweest met een cliënt waardoor deze cliënt zijn heup heeft gebroken. Cliënt was aan het vegen en liep achteruit. Deed een verkeerde stap en viel achterover. Zorgboer was vlakbij aanwezig. Medewerkers zagen al snel dat medische hulp noodzakelijk was. Ambulance en familie van cliënt gebeld. Ambulance heeft cliënt meegenomen naar het ziekenhuis, waar familie cliënt opwachttte en hem verder begeleidde. Cliënt is geopereerd, maar kon niet meer terugkomen naar de zorgboerderij. Cliënt was lichamelijk te zwak.

Alle cliënten die buiten bezig zijn vinden dit heel fijn. Werken graag. Maar het zijn oude (vaak wat dementerende cliënten) en ze hebben regelmatig rust nodig om oververmoeid te voorkomen. Daar moeten wij als medewerkers erg op letten. Door oververmoeidheid kunnen vaker (bijna) valpartijen voorkomen. Medewerkers bieden daarom regelmatig rust aan door een gezamenlijk moment om wat te drinken of wat fruit te eten. Dit valt niet altijd mee. Cliënten voelen vaak de vermoeidheid niet en willen doorwerken. Daarom soms ook rust momenten met 1 medewerker en 1 cliënt, even een sigaretje roken o.i.d. Ook overal verspreid op het erf staan stoelen of bankjes om even te rusten. Bij erge regen of kou toch verplicht even naar binnen. Met wat creativiteit lukt dat vaak wel.

De echte valpartij buiten is wel gemeld met een mic formulier. De (bijna) ongelukken zijn niet echt gebeurd. Meer waargenomen dat dit zou kunnen gebeuren en gelijk maatregelen genomen door betreffende cliënten niet meer alleen te laten op toilet. Of met elkaar goed de cliënten in de gaten houden die meer valgevaarlijk zijn.

Om (bijna) valpartijen binnen nog meer te voorkomen willen we volgend jaar een overkapping maken om (buiten)rollators en rolstoelen die even niet gebruikt worden neer te zetten. Het is binnen soms erg druk met rollators en rolstoelen die overal staan. Hier kan ons inziens makkelijk over gevallen worden. De rollators en rolstoelen die echt nodig zijn blijven natuurlijk in de buurt.

Acties

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

7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Op de zorgboerderij is van elke client een zo recent mogelijke medicijnlijst aanwezig. De meeste medicatie wordt thuis ingenomen. 's morgens en 's avonds. De clienten die op de zorgboerderij medicatie nodig hebben hebben die zelf bij zich. Vaak in tas of jas. Dit zijn maar enkele clienten. Bij aankomst van de client controleren we zoveel mogelijk of medicatie aanwezig is.

De tas proberen we achter te laten in het kantoor. (ook om valincidenten over tassen te voorkomen.) Als het tijd is voor de medicatie worden de clienten eraan herinnerd en medicatie wordt ingenomen met water o.i.d. Zorgboerin heeft per dag een medicijn lijst van clienten die medicatie nodig hebben en noteert als de medicatie goed is ingenomen. Dit om te voorkomen dat clienten zich steeds afvragen of medicatie nu al is ingenomen. We kunnen dan laten zien dat het gebeurd is.

De medicatie incidenten komen voor doordat clienten vergeten de medicatie mee te nemen. Daarom zoveel mogelijk controle bij binnenkomst. Als een client geen medicatie bij zich heeft kunnen we gelijk gaan bellen met mantelzorg of thuiszorg zodat client alsnog zijn/haar medicatie op tijd krijgt. Wij werken hierin nauw samen met de medewerkers van thuiszorgorganisaties en kunnen hier altijd een beroep op doen. Een enkele keer is het niet gelukt om op tijd de juiste medicatie op zorgboerderij te krijgen. Medewerkers van thuiszorg nemen dan contact op met huisarts en bespreken het met mantelzorg. Ook wordt door ons dan een mic. formulier ingevuld.

Het blijft belangrijk dat we controleren of de juiste medicatie meekomt naar de zorgboerderij. Een aantal clienten woont helemaal alleen en willen eigenlijk niets van zorg weten. Daarom blijft de samenwerking met de medewerkers van de thuiszorgorganisaties erg belangrijk om misverstanden en medicatiefouten (niet innemen) te voorkomen.

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.

Doordat we elke zorgdag met 2 of 3 medewerkers aanwezig zijn proberen we de valincidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Doordat we de cliënten behoorlijk goed kennen, kunnen we (zoveel) mogelijk inschatten hoe cliënten begeleidt moeten worden of echt bij elke stap begeleiding nodig hebben. Maar een ongeval is vaak onverwacht. Onze zwakke plek is de (invalide) toilet. Wij begeleiden veel cliënten naar het toilet. Daar laten we de cliënten vaak even alleen zitten. Er zit een rood alarmkoord langs het toilet zodat cliënten kunnen alarmeren als ze klaar zijn. Maar dit is niet genoeg voor alle cliënten. Door de beugels kunnen de cliënten makkelijk opstaan. Bij een bekend aantal cliënten blijven de medewerkers in de buurt, totdat er weer geholpen moet worden. We moeten alert blijven op zulke situaties. Cliënten naar de toilet helpen wordt alleen gedaan door zorgboerin en verzorgenden. Dus altijd dezelfde medewerkers.

We moeten blijven opletten buiten of er veilig en vlak gewerkt kan worden. Maar nog belangrijker is om de cliënten buiten regelmatig rust, droogte en warmte aan te bieden in de verschillende werksituaties. (Dementerende) Ouderen kunnen vaak vermoeidheid niet aanvoelen en gaan door met werken. Dit vergt veel geduld en creativiteit van de medewerkers.

Ook binnen moet de ruimte zo glad en kaal mogelijk zijn. Om struikelen te voorkomen. Volgend jaar willen we een afdak maken voor (buiten) rollators en rolstoelen die niet gebruikt worden.

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.

Nieuwe VOG aanvragen

Verantwoordelijke: Linda Jong
Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: 3 medewerkers hebben VOG binnen. Zorgboerin vraagt aan in 2018

inspraakmoment maart

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Actie afgerond op: 31-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Inspraakmoment met alleen cliënten.

Invoeren cliënten in programma 'Vanzelfsprekend' t.b.v. clienttevredenheidsonderzoek

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Dit is niet gedaan. Tevredenheidsonderzoek uitgeprint uit vanzelfsprekend. En de papieren versie uitgedeeld onder alle cliënten. Van Present en Zorgboeren Zuidholland

Aanpassingen buitenomgeving voor activiteiten, ook voor cliënten in een rolstoel

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: In februari 2017 is het gehele pad naar en rondom de zorgboerderij geasfalteerd. Terrein rond zorgboerderij nu goed begaanbaar. Ook voor rolstoelen en rollators.

Bijscholing bevoegd- en bekwaamheid

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zorgboerin is in overleg geweest met Present over bijscholing zodat ze weer bevoegd en bekwaam is als verpleegkundige. Zorgboerin moet nog beslissen hoe ze hier verder in gaat.

Bijscholing computersysteem ONS (Present)**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Zorgboerin en medewerkers hebben het hele jaar door bijscholingen bijgewoond over het ONS computersysteem van present.**Controleren brandblusapparaten, brandmelders en bordjes nooduitgang en zonodig repareren.****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Zorgboer controleert en onderhoudt brandmelder e.d. 8-11-2017 zijn brandblusapparaten gecontroleerd en onderhouden door ANSUL**bijscholing/oefenmiddagen verzorgende****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Het hele jaar door woonde de verzorgende bijscholingen en oefenmiddagen bij om bevoegd te blijven.**studieavonden bekend maken en medewerkers uitnodigen****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Zorgboerin hield medewerkers op de hoogte van alle studiegroepavonden en stimuleerde de medewerkers er heen te gaan.**Papieren presentielijsten en medicijnlijsten maken en bijhouden****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Elke maand werden er papieren versies gemaakt en bijgehouden van presentielijsten en medicijnlijsten.**inspraakmoment december****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 21-12-2017 (Afgerond)**Toelichting:** Inspraakmoment met cliënten en mantelzorgers/familieleden. Tevredenheidsonderzoek besproken en in papieren versie uitgedeeld en gestimuleerd om in te vullen.**Actualisatie BHV****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** 31-01-2017 (Afgerond)**Toelichting:** zorgboerin en 3 medewerkers hebben BHV cursus gevolgd.

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Functioneringsgesprekken gehouden met alle 3 medewerkers.

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Op het inspraakmoment 21-12-2017 tevredenheidsonderzoek besproken en een papieren versie uitgedeeld.

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Met haast alle deelnemers is ten minste 1 keer een evaluatiegesprek gehouden.

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 21-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Tijdens de werkbespreking hebben we calamiteiten plan besproken en met de medewerkers na gelopen. Met de cliënten herhalen we de veiligheid regelmatig, maar in kleine stukjes.

inspraakmoment september

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2017
Actie afgerond op: 29-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: Inspraakmiddag gehouden met cliënten

inspraakmoment juni

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2017
Actie afgerond op: 24-06-2017 (Afgerond)
Toelichting: open dag gehouden voor cliënten en mantelzorgers en familieleden.

Zoonose certificaat aanvragen jaarversla

Verantwoordelijke: Linda Jong
Geplande uitvoerdatum: 30-03-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Niet meer van toepassing)
Toelichting: 2017 vergeten, 2018 is aangevraagd

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 28-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag aangemaakt

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

Hieronder staan de geplande acties van de zorgboerderij. Wanneer een actie is uitgesteld of gewijzigd heeft de zorgboer(in) een toelichting beschreven.

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 hadden moeten worden. Stel een nieuwe uitdeelbrief en klachtenreglement op (gebruik hiervoor de formats die zijn aangeleverd in de helpteksten op 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

Geplande uitvoerdatum: 16-04-2018

In maart 2018 heeft er als het goed is een audit plaatsgevonden, indien dit nog niet gebeurd is vraag deze dan alsnog zo snel mogelijk aan. Voeg ook de volgende acties aan uw actielijst voor 2018 toe: - Jaarlijkse controle apparaten/machines (indien aanwezig) - Periodiek controle of medicijnlijsten van deelnemers nog actueel zijn. - Evaluatiegesprekken met deelnemers - tevredenheidsmeting - functioneringsgesprekken - Controle EHBO-koffers en brandblussers - Jaarlijkse herhaling BHV - Acties m.b.t. scholing en ontwikkeling - Ontruimingsoefening(en) - Jaarlijkse actualisatie RI&E - 4 inspraakmomenten voor 2018

Geplande uitvoerdatum: 16-04-2018

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

Geplande uitvoerdatum: 19-04-2018

trainingsavond AVG

Verantwoordelijke: Linda Jong

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Aandachtspunt: Wanneer u deelnemers vanuit de WLZ ontvangt; zij hebben recht op minimaal 2 evaluatiegesprekken per jaar.

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018

Medewerkers inlichten over AVGwet en implementeren op de zorgboerderij

Verantwoordelijke: Linda Jong

Geplande uitvoerdatum: 25-05-2018

Zoonose certificaat aanvragen jaarversla**Verantwoordelijke:** Linda Jong**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**werkbespreking voor medewerkers waarin de doelstellingen van klanten en mantelzorgers/familieleden elke keer op de agenda staan.****Verantwoordelijke:** Linda Jong**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Voor volgend jaarverslag: beschrijf bij incidenten ook graag hoe de nazorg (bv. contact na een valincident) is geweest****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Aanpassen zorgovereenkomst bij klanten Present****Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 31-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Zoonose certificaat aanvragen** jaarversla**Verantwoordelijke:** Linda Jong**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Zoonose certificaat aanvragen** jaarversla**Verantwoordelijke:** Linda Jong**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 08-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** certificaat binnengekomen.**Zoonose certificaat aanvragen** jaarversla**Verantwoordelijke:** Linda Jong**Geplande uitvoerdatum:** 04-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 28-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.****Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 03-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Actualisatie van de RI&E

Verantwoordelijke: Linda Jong
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 03-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Opstellen jaarverslag

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

Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. Indienen Jaarverslag

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

Acties

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

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het plannen en tijdig uitvoeren van acties. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

Conclusie is dat 2017 een jaar is dat er door omstandigheden niet zo goed gelet is op de actielijst. Soms wel aan gedacht maar niet goed uitgevoerd.

De acties die elk jaar terugkomen zoals bijscholing, studiegroepavonden enz. worden goed bijgehouden. Vinden zorgboer en medewerkers ook belangrijk.

Ook de actiepunten rondom veiligheid zijn belangrijk. Brandblussers, e.d. worden goed bijgehouden.

Tevredenheidsonderzoeken en "Vanzelfsprekend" Moeten in 2018 meer gestimuleerd worden bij de cliënten. Ook gaat zorgboerin in overleg met Zorgboeren-ZuidHolland om te bekijken hoe het onderzoek met de doelgroep ouderen beter kan worden uitgevoerd. Er is meestal geen computer aanwezig en mantelzorgers en familieleden zijn vaak al overbelast.

Zoonosecertificaat 2017 is niet goed verlopen. Veearts is wel op bezoek geweest, maar we hebben het bezoek niet goed afgemaakt. Begin januari 2018 gelijk contact opgenomen met veearts en certificaat voor 2018 aangevraagd. Deze is 8 februari 2018 binnengekomen.

VOG verklaringen voor medewerkers zijn wel in orde, maar van de zorgboerin moet hij nog binnenkomen. VOG verklaring moet 1 maal in de 3 jaar worden aangevraagd.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Onze zorgboerderij is vol als de tafel vol is met 16 cliënten (inclusief medewerkers). Er is dan genoeg ruimte voor ons allemaal om in te leven en te bewegen.

Wij willen dit aantal niet uitbreiden. We hopen met 3 medewerkers te kunnen blijven werken, zodat we veilige, vertrouwde zorg kunnen blijven leveren. Kijkend naar de (on)mogelijkheden van de cliënt. En daar van uit activiteiten aanbieden. Door niet uit te breiden hopen we de kwaliteit van zorg te kunnen behouden en verbeteren.

Onze cliënten komen verspreid uit de regio. Het vervoer kan soms een probleem zijn. Zorgboer en medewerkers verzorgen zelf het vervoer. Maar soms is de spreiding te groot. En de vervoersvergoeding te laag. Dit blijft een punt van aandacht. Door voortdurend te kijken waar mensen vandaan komen en hoe het vervoer beter in te plannen, hopen we hier beter mee om te gaan.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Doordat er een aantal nieuwe cliënten zijn bijgekomen is het groepsniveau momenteel erg verschillend. Voor medewerkers een uitdaging om de activiteiten meer op maat te gaan aanbieden. Medewerkers moeten meedenken en alert zijn om nieuwe activiteiten aan te bieden en te begeleiden. Goed te kijken naar de (on)mogelijkheden van de cliënt. Zodat er gewerkt kan worden aan de persoonlijke doelstellingen van iedere cliënt. (b.v. bevorderen van sociale contacten, instant houden van vaardigheden.)

Buiten bezig zijn is voor veel mensen fijn. Aankomend jaar willen we de cliënten nog meer aansporen om elke dag even buiten te komen. Behalve bij extreme weersomstandigheden. Omgeving is aangepast om buiten actief bezig te zijn.

De samenwerking met mantelzorgers/familieleden en thuiszorg is goed. Aankomend jaar willen we dit graag behouden. De ondersteuning door de zorgboerderij en medewerkers van thuiszorg is voor de mantelzorgers/familieleden erg belangrijk. Zij kunnen ervoor zorgen dat de cliënt thuis kan blijven wonen. Bij evaluatiegesprekken of "tussendoorgesprekjes" goed kijken hoe we door evt. aanpassingen nog meer kunnen ondersteunen. (b.v. door cliënt even te laten slapen 's middags of een andere route met het vervoer.)

9.3 Plan van aanpak

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

Werkbesprekingen organiseren voor alle medewerkers. Terugkerend onderwerp is daarin de doelstellingen van de client en daar de activiteiten op afstellen. En het ondersteunen van de mantelzorgers/familieleden.

Zorgen voor genoeg rollators en rolstoelen waar buiten makkelijk mee gereden kan worden. Zodat alle clienten makkelijk mee naar buiten kunnen.

Met alle medewerkers de studiegroepavonden volgen van ZBZH en het bezoeken van het alzheimerrefpunt om nog meer inzicht te krijgen in de belevingswereld van de oudere (dementerende) client.

Mei 2018 gaat de nieuwe AVG wet in werking. Onze zorgboerderij moet daar ook mee gaan werken. Komend jaar training volgen en medewerkers inlichten over de wet.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 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.

- 6.3**
- Vragenlijst Vanzelfsprekend
 - inspraakmoment 10-3-2017
 - inspraakmoment 24-6-2017
 - inspraakmoment 29-9-2017
 - inspraakmoment 21-12-2017

- 5.3**
- jaarrooster studiegroepbijeenkomsten 2018

- 5.2**
- certificaat studiegroepbijeenkomsten 2017

- 4.3**
- Verslag functioneringsgesprek blanco

- 3.1**
- kwaliteitssysteem 3-4-2018
 - ZIP bijlagen kwaliteitssysteem 3-4-2018