Jaarverslag

januari 2017 - december 2017

Lenteheuvel

Lenteheuvel

Locatienummer: 1998

Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

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

Inhoudsopgave

Jaarverslag 4

Bedrijfsgegevens 4

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag 5

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen? 5

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij? 5

1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten? 5

2 Voorwoord 6

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij 6

3 Algemeen 7

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij 7

3.2 Algemene conclusies 8

4 Deelnemers en medewerkers 9

4.1 Deelnemers 9

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers 9

4.3 Personeel 10

4.4 Stagiaires 10

4.5 Vrijwilligers 10

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers 11

5 Scholing en ontwikkeling 12

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar 12

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten 12

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren 12

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling 13

6 Terugkoppeling van deelnemers 14

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers 14

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken 14

6.3 Inspraakmomenten 15

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten 15

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers 16

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting 16

7 Meldingen en incidenten 17

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen 17
7.2 Medicatie 17
7.3 Agressie 17
7.4 Ongewenste intimiteiten 17
7.5 Strafbare handelingen 17
7.6 Klachten 18
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten 18
8 Acties 19
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties 19
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties 22
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst 25
9 Doelstellingen 26
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar 26
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar 26
9.3 Plan van aanpak 26
Overzicht van bijlagen 27

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

Lenteheuvel

Registratienummer: 1998

De Velde 5, 8064 PH Zwartsluis

Rechtsvorm 0 ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 56741731

Website: http://www.zorgboerderijlenteheuvel.nl

Locatiegegevens

Lenteheuvel

Registratienummer: 1998

De Velde 5, 8064 PH Zwartsluis

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging zorgboeren Overijssel

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.

Terugkijkend op 2017 zien we een jaar waarin we veel ontwikkelingen hebben doorgemaakt, maar bovenal stabiel en op dezelfde voet zijn doorgaan op de manier die we enkele jaren geleden hebben ingezet. Als we een thema aan het afgelopen jaar zouden moeten hangen zou dit het thema 'professionalisering' zijn.

Een van de eerste stappen die we hierin gezet hebben is het zoeken van externe ondersteuning. Deze hebben we gevonden op zowel administratief gebied, als op het gebied van kwaliteitsbeheersing. Om te beginnen hebben we het zorgadministratiepakket ZilliZ geïmplementeerd binnen onze organisatie. Een van onze doelen voor het afgelopen jaar was het beter borgen van informatiestromen binnen onze organisatie. Door het gebruik van ZilliZ is ons interne communicatieproces nu veel eenduidiger geworden en ook de herleidbaarheid van informatie is sterk verbeterd. Het gebruik van ZilliZ en het aanstellen van een administratief medewerkster zorgt daarnaast ook heel praktisch voor rust. Declaratieprocessen zijn beter beheersbaar en al deze ontwikkelingen zorgen voor de eigenaren van de zorgboerderij vooral van rust en het stelt ze in staat bepaalde dingen los te laten. Voor wat betreft kwaliteitsbeheersing is de hulp ingeroepen van Solvitur. Zij zorgen ervoor dat we nog meer doorlopend met kwaliteit bezig zijn, in plaats van dat het toch vooral een verplichting is bij jaarverslagen en audits. Al deze ontwikkelingen welke vooral administratief lijken, zorgen er wel voor dat er rust is in de organisatie en dat de organisatie ook transparanter is. En daar profiteren onze cliënten dan weer van omdat het team steeds beter op elkaar ingespeeld is en verantwoordelijkheden uiteindelijk steeds minder bij een specifieke persoon liggen.

Voor wat betreft onze deelnemers zijn er binnen onze woongroep geen wijzigingen geweest. Een van onze cliënten is verhuisd naar een begeleid wonen omgeving en heeft daarmee de volgende stap kunnen zetten. Wel was er uitbreiding op onze ouderengroep op de dagbesteding. Vanuit allerhande stromingen krijgen we hier nog steeds aanvragen voor. Met een zelfstandige toelating voor de WMO bij regionale gemeenten en een samenwerking met Boer & zorg kunnen we voor wat betreft de financieringsstromen eigenlijk alle aanvragen ondervangen. Ook particuliere financiering komt hierbij voor. Wel zitten we nu zo goed als vol en moeten we beginnen met nee te verkopen. Desondanks hebben wij op dit moment geen ambitie om verder te groeien. We zijn op dit moment een mooie organisatie die onze deelnemers leuke activiteiten aan kan bieden in samenwerking met externe partners. Van inpakwerk tot 'Bakken met Niels', maar ook basale activiteiten als een muziek-uur, voor iedereen kunnen we op dit moment een activiteit bieden die er voor zorgt dat mensen een echt nuttige dagbesteding hebben, waar cliënten voldoening en identiteit uithalen. Doordat partners de gemaakte spullen ook zelf op komen halen ontstaat er een heel direct contact tussen onze cliënten en de opdrachtgevers wat hier ook aan bijdraagt.

Voor wat betreft kwaliteit hebben we in 2017 kennis mogen maken met de nieuwe normen rondom wonen van de federatie. In 2018 zal hier een vervolg aan gegeven worden om deze nieuwe normen volledig te implementeren in de organisatie. Daarnaast zijn er volop wettelijke ontwikkelingen waarvan voor ons de AVG de meest uitdagende is. Iedereen die op wat voor manier bij de organisatie betrokken is zal zich bewust moeten zijn van privacy en de risico's op fouten daarin. Een pittige uitdaging, maar wel een waar we volledig achterstaan. Deze nieuwe normen zijn inmiddels in ons kwaliteitssysteem verwerkt, net zoals de nieuwe klachtenprocedure. Een ondersteunend netwerk is voor ons niet verplicht aangezien we geen jeugdigen in zorg hebben, maar ook voor onze deelnemers hebben we een soort van ondersteunend netwerk, zonder dat het heel formeel is. Zo hebben we bijvoorbeeld overlegmomenten met andere hulpverleners van een cliënt, en hebben we een uitgebreid netwerk van personen waar we op terug kunnen vallen als we vragen hebben over het wel en wee van een cliënt.

Concluderend hebben we dus met een groeiend team onze zorgboerderij vooral professioneler kunnen maken, een proces wat ook in het komende jaar verder doorgezet wordt. Onze deelnemers zijn tevreden, en daar gaat het ons uiteindelijk om. Al deze ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat we een mooi jaar hadden, en we hebben alweer volop plannen voor 2018!

Bijlagen
- KS

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.

Voor ons als zorgboerderij was het belangrijk om processen te verbeteren en kennis beter te verdelen over de organisatie. Te veel kennis zat bij de eigenaren, wat natuurlijk logisch was gezien het feit dat zij er ooit mee begonnen zijn. Door relatief simpele aanpassingen als gebruik maken van een zorgadministratiepakket wordt kennis direct breder inzetbaar. Uiteindelijk hebben alle veranderingen in het afgelopen jaar geresulteerd in een organisatie waar de eigenaren best eens een weekje weg kunnen. Een fijn gevoel dat wij als team de zorgboerderij nu nog meer met zijn allen draaien. We zijn dus ook tevreden met de veranderingen die we hebben doorgevoerd en het heeft ons inzichten gegeven over hoe de medewerkers van een organisatie ook die hele organisatie met z'n alle kunnen laten draaien.

Voor de toekomst willen we onze nieuwe werkwijze nog verder verfijnen. Dus kennis en ervaringen nog meer delen en processen nog verder verbeteren. Dit doen we zowel intern, als met externe partners en ons netwerk van collega zorgaanbieders waar we ook iedere keer nog wat van leren.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Wij bieden, naast het wonen, uitsluitend groepsbegeleiding en worden gefinancierd door WMO, WLZ in zowel natura als PGB. Daarnaast werken we particulier en in onderaannemerschap. De zorgzwaarte is daardoor divers te noemen. We hebben twee soorten zorg op de zorgboerderij. We hebben een woongroep met 6 bewoners, waarvan 4 ook dagbesteding op de boerderij volgen. Daarnaast hebben we een aanvullende dagbestedingsgroep met nog eens 11 deelnemers, waarvan 7 ouderen. En daarnaast 2 deelnemers voor logeren. De woongroep is al jaren stabiel. Dit jaar is er een cliënt doorgestroomd naar een begeleid wonen omgeving. We zijn blij dat hij 'de volgende stap' heeft kunnen zetten. We hebben vrij snel een nieuwe cliënt mogen verwelkom op de woongroep. De woongroep bestaat uit cliënten met een verstandelijke beperking, dit geldt ook voor de 2 die komen logeren.

De dagbestedingsgroep met ouderen is ook stabiel al is het verloop door leeftijd natuurlijk iets groter en zijn we blij dat de instroom 'als vanzelf' gaat. In totaal zijn we hetzelfde gebleven als vorig jaar, maar er zijn tussentijds drie deelnemers uitgestroomd en dus evenzoveel ingestroomd.

	Aantal	**Deelname dagbesteding**	
Bewoners	6	4	
Dagbestedingscliënten	11	11	
Waarvan ouderen	7	7	

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Onze deelnemers zijn bovenal tevreden en met name binnen de dagbesteding zien we ze groeien als ze verantwoordelijk zijn voor het volbrengen van een opdracht van een externe partner. We concluderen dan ook dat onze deelnemers passen bij ons zorgaanbod en hebben geleerd dat onze deelnemers ons blijven verbazen met hun enthousiasme en leergierigheid, ook op latere leeftijd. We zijn blij met onze partners die het vertrouwen in onze deelnemers hebben om hun producten door ons t laten verwerken tot een mooi eindresultaat. Vooralsnog gaan we daarmee dus op dezelfde voet verder. Uiteraard blijven we onszelf wel ontwikkelen met ons aanbod. Denk hierbij aan het verzinnen van nieuwe activiteiten, maar ook kleinere dingen als wisselingen in het aanbod van dieren op de zorgboerderij waar cliënten mee om gaan.

4.3 Personeel

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

We zijn blij dat wij een team zijn wat elkaar continue verder brengt. Het afgelopen jaar bracht uitdagingen met zich mee op het gebied van professionalisering, maar alle medewerkers hebben de schouders eronder gezet en zijn mee kunnen gaan met deze ontwikkelingen. Een proces wat overigens niet plaats had kunnen vinden zonder de voortdurende waardevolle feedback van onze medewerkers. Met name op communicatie hebben we dan ook grote stappen gezet door het invoeren van teamvergaderingen en het vertrouwen op ieders eigen kunnen. Voor de administratie hebben we een extra kracht aangenomen en ook op de zorg hebben we personeelsuitbreiding verwelkomt in de vorm twee nieuwe medewerkers. Een medewerker heeft ons helaas moeten verlaten wegens persoonlijke omstandigheden.

Met alle medewerkers zijn functioneringsgesprekken gehouden waaruit bovenal naar voren kwam dat mensen blij zijn met de ruimte die ze het afgelopen jaar gekregen hebben en ondanks dat er soms uitdagingen zijn, we er als team altijd uit komen!

Op dit moment bestaat het team uit 6 medewerkers.

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

4.4 Stagiaires

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

Er zijn drie stagiaires op de zorgboerderij geweest het afgelopen jaar voor de opleidingen Social Work, MMZ4 en dierenverzorger niveau 3. Een van deze stagiaires is voortijdig gestopt met de stage omdat de opleiding niet passend bleek bij deze persoon. De andere personen vallen onder de verantwoording van twee vaste stagebegeleiders welke regelmatig (korte) evaluatiegesprekken houden. De feedback uit deze evaluaties hebben geen aanleiding gegeven om zaken bij te sturen maar lieten vooral zien dat stagiaires het bij ons over het algemeen goed naar hun zin hebben.

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

4.5 Vrijwilligers

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

We hebben een vast team van vijf vrijwilligers welke activiteiten uitvoeren als het beheren van ons winkeltje, timmerwerkzaamheden, ondersteuning bij begeleiding en ondersteunen bij het vervoer van onze cliënten. De begeleiding van vrijwilligers verloopt centraal en zij hebben daardoor een vast aanspreekpunt. Met alle vrijwilligers zijn evaluatiegesprekken gehouden waar vooral het beeld uit naar voren kwam dat ze het prima naar hun zin hadden bij ons. Dat blijkt ook uit het feit dat vele van hen al lange tijd de zorgboerderij ondersteunen.

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

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van de inzet en omgang met personeel, stagiaires en vrijwilligers.

We zijn met de zorgboerderij in een fase belandt dat van iedereen in de organisatie een stapje extra wordt verwacht. Het nemen van eigen verantwoordelijkheid en op een goede manier leren communiceren en rapporteren over wat er allemaal gebeurd is een proces waar iedereen even doorheen moest en iedereen heeft dat op zijn eigen manier voor elkaar gekregen. Desondanks is dat natuurlijk een proces wat nooit stil staat en wat volgend jaar ook doorgezet moet worden om onze organisatie verder te brengen.

Ons personeel is al voldoende gekwalificeerd voor de begeleiding, maar op eigen initiatief volgen mensen aanvullende opleidingen en cursussen om zowel zichzelf als de organisatie verder te kunnen brengen. Een streven wat we ook graag in de toekomst doorzetten.

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.

Onze opleidingsdoelen van vorig jaar zijn grotendeels bereikt. Zo heeft de cursus preventiemedewerker plaats gevonden en heeft een medewerker een training financieel management gevolgd. De cursus welke gevolgd zou gaan worden over dementie gaat vervangen worden door een breder georiënteerde cursus. De opleiding coaching met paarden staat nog steeds op de agenda en daar zal zeer waarschijnlijk in het tweede kwartaal 2018 een vervolg aan gegeven worden.

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.

Een van onze zorgmedewerkers volgt op dit moment de opleiding MMZ4, en een van onze zorgmedewerkers volgt de opleiding SPH. Daarnaast zijn enkele medewerkers van de zorgboerderij op cursus 'geef me de vijf' geweest. Een cursus over autisme, met een verdieping over de werking van de hersenen bij autisme en het gedrag van deze personen. Deze cursus gaf nieuwe inzichten en ook de communicatie met zowel cliënten als binnen de organisatie over cliënten verloopt hierdoor beter. Voor wat betreft dementie hebben we vooral aan zelfstudie gedaan door onszelf te verdiepen in aangeschafte lectuur. Daarnaast is er samengewerkt met andere zorgboeren waaruit nieuwe initiatieven over weer zijn ontstaan met betrekking tot het ontlasten van elkaars organisaties op het moment dat dat nodig zou zijn. Tot slot hebben natuurlijk de nodige herhalingscursussen rondom BHV plaats gevonden en heeft een medewerker een coachingstraject rondom persoonlijke ontwikkeling gevolgd. Ten aanzien van kwaliteit heeft een van de eigenaren de cursus preventiemedewerker gevolgd. Deze zijn alle met goed gevolg afgerond.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Voor het komende jaar staat met name de cursus 'coaching met paarden' weer op het programma, welke hopelijk een bijdrage levert aan het zorgaanbod op de zorgboerderij. Het kennisniveau van onze medewerkers is op peil, maar mocht iemand zich verder willen ontwikkelen op een manier die onze organisatie verder brengt is daar natuurlijk ruimte voor. Tot slot wonen we ook weer de nodige intervisiebijeenkomsten bij en cursussen rondom BHV en waar nodig cursussen rondom specifieke problematiek van cliënten als we daar op dat moment aanleiding voor zien.

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

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Scholing blijft een belangrijk instrument binnen onze organisatie en we zijn van mening dat ons scholingsbeleid dit onderschrijft. Door ook met scholing continue in te blijven spelen op veranderingen komen we ook hiermee als organisatie verder. Enkele van onze medewerkers volgen op dit moment nog een scholingstraject en we merken dat dit al direct een meerwaarde met zich meebrengt. Voor volgend jaar willen we die weg verder in slaan met een cursus medicijnverstrekking en de coaching met paarden.

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

6 Terugkoppeling van deelnemers

De kwaliteit van de zorgverlening van zorgboeren wordt mede getoetst aan de hand van evaluatiegesprekken, inspraakbijeenkomsten en deelnemerstevredenheidsmeting. De reacties van de deelnemers die hiermee worden verzameld, geven belangrijke informatie aan de zorgboer(in).

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met de begeleiding en eventuele betrokkenen waarin wordt besproken hoe de deelnemer de zorg op de zorgboerderij ervaart en of de begeleidingsdoelen zijn behaald. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de evaluatiegesprekken zijn verlopen.

Iedere cliënt heeft minimaal 1 evaluatiegesprek gehad, en indien nodig in een individuele situatie waren dit er meer. Alle cliënten hebben één gesprek gehad. Bij enkele deelnemers (4) hebben we tussentijds contact gehad met ouders/ verzorgers/ begeleiding woning, om het één en ander af te stemmen, dit valt echter niet onder officiële evaluatiegesprekken, dus hebben alle deelnemers één evaluatiegesprek gehad. Tijdens de evaluatiegesprekken hebben we het met de (vertegenwoordiging van) de cliënt onder meer over zijn of haar individuele doelen, algeheel welbevinden en hoe hij of zij het vindt gaan op de zorgboerderij. Over het algemeen is iedereen positief over hoe zaken gaan op de zorgboerderij en cliënten zijn blij dat er nu meer medewerkers zijn die ook van andere zaken wat afweten, omdat wij als organisatie meer met elkaar delen. Toch blijft het onderhouden van korte lijnen tussen de zorgboerderij en de cliënten een punt van aandacht. Als specifiek punt hebben we meegekregen dat ons (achter)erf niet zo goed toegankelijk is als dat we zouden willen. We zijn inmiddels druk bezig met het onderzoeken hoe we dit kunnen verbeteren en gaan hier dan direct mee aan de slag!

Acties
Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 acties 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.

We zijn blij dat iedereen het naar zijn zin heeft op de zorgboerderij, in welke hoedanigheid een cliënt hier dan ook komt. Puur voor dagbesteding of als bewoner. We nemen de punten uit de evaluaties mee in de continue verbetering van onze organisatie, zowel op communicatief als praktisch niveau, en denken daarmee iedereen nog tevredener te kunnen maken.

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.

Ieder kwartaal hebben wij een inspraakmoment gehouden met de dan aanwezige deelnemers. Uit de inspraakmomenten kwam hetzelfde beeld naar voren als uit de evaluaties. Onze deelnemers kwamen zelf met verschillende initiatieven zoals een uitje naar een diervoederfabriek, maar ook praktische zaken als de aanschaf van een nieuw dier en de indeling van erf en werkplaats. Deze zaken hebben we allemaal uit kunnen voeren en dat bracht de deelnemers ook weer een bepaalde mate van trots dat zij dit (mede) bedacht hadden!

Vanuit ons als begeleiding hebben we de huisregels nog eens doorgenomen om de aandacht daarop te blijven houden en nogmaals duidelijk te kunnen maken hoe bepaalde zaken gaan binnen onze zorgboerderij.

Data waarop inspraakmomenten zijn gehouden:

08-03-2017

03-07-2017

06-09-2017

07-12-2017

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

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de inspraakmomenten. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

We merken uit de inspraakmomenten dat onze deelnemers zich betrokken voelen bij het wel en wee op de zorgboerderij en daardoor ook actief ideeën aandragen over activiteiten en verbetering op de zorgboerderij. We proberen deze punten dan natuurlijk ook direct op te pakken om dit gevoel zo te houden en om ervoor te zorgen dat met deze input ook daadwerkelijk wat gedaan wordt. Voor nu zijn alle aangedragen punten uitgevoerd of nog in behandeling en daar blijven we natuurlijk ook mee door gaan!

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.

Zoals ook al uit de eerdere hoofdstukken is gebleken zijn deelnemers over het algemeen erg tevreden. Dit is ook bevestigd door het tevredenheidsonderzoek wat onder al onze deelnemers is gehouden tegen het einde van het jaar. Het onderzoek heeft plaatsgevonden door onze deelnemers anoniem een papieren vragenlijst in te laten vullen over de verschillende onderwerpen zoals omgeving, begeleiding en kwaliteit van zorg. De algemene uitkomsten gaven geen verrassingen of aanleiding het beleid van de zorgboerderij te veranderen. Het primaire punt wat eruit sprong, omgeving, was al eerder opgepikt om dat aan te pakken en beter toegankelijk te maken.

We hebben 11 tevredenheidsonderzoeken uitgedeeld: hiervan hebben we er 5 retour gekregen.

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

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting

In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) een korte evaluatie van het verloop van de tevredenheidsmeting. Eventuele verbeterpunten zullen aan de actielijst worden toegevoegd.

De respons op de tevredenheidsmeting was goed en de vragenlijst werd als duidelijk bestempeld. We zijn dus tevreden over het verloop van de tevredenheidsmeting.

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.

2.5.2 -> Worden nieuwe medewerkers volgens een vaste gang van zaken ingewerkt? Nee -> Waarom nog niet? (voeg dit punt toe aan de actielijst)

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 18-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Procedures zijn inmiddels opgesteld

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Hebben plaatsgevonden

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 08-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

kwaliteitssysteem aanpassen

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2017
Actie afgerond op: 01-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden, nieuwe formulieren zijn bijgewerkt tot het moment van sluiten van het KS

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Hebben plaatsgevonden

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 30-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

tevredenheidsonderzoek uitdelen en uitkomsten verwerken

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

calamiteitenplan aanpassen

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2017
Actie afgerond op: 30-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

scholing dementie

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2017
Actie afgerond op: 30-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

webwinkel operatief

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2017
Actie afgerond op: 19-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Dit plan bleek te ambitieus

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

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2017
Actie afgerond op: 19-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: Het calamiteitenplan is in het afgelopen jaar geactualiseerd en daarna is een ontruimingsoefening gehouden.

formulieren samenvoegen

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 19-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: We hebben al onze formulieren een update gegeven en zoveel mogelijk geclusterd in ons zorgadministratiepakket

Aanbod federatie volgen betreft scholling

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2017
Actie afgerond op: 19-06-2017 (Afgerond)
Toelichting: Scholing doen wij op dit moment in eigen beheer, of samen met interventiegroepen.

evaluatie van de wintermarkt arrangeren met zwartsluis

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2017
Actie afgerond op: 19-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Uit de evaluatie is gekomen dat we dit niet meer samen organiseren. Wel blijven enkele van onze deelnemers betrokken als vrijwilliger

nieuw automatiseringsprogramma aanschaffen

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017
Actie afgerond op: 31-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Het programma ZilliZ is aangeschaft

identificatie van deelnemers door toevoegen van id aan het dossier van de deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017
Actie afgerond op: 01-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: Van alle deelnemers is formeel de identiteit vastgesteld door het controleren van het identificatiebewijs en het noteren van het documentnummer van het identificatiebewijs

aanschaf softwarepakket

Geplande uitvoerdatum: 01-09-2017
Actie afgerond op: 01-04-2017 (Afgerond)
Toelichting: We zijn overgegaan tot de aanschaf van ZilliZ

lavendel kwekerij opstarten

Geplande uitvoerdatum: 30-12-2017
Actie afgerond op: 20-06-2017 (Afgerond)

omheining nieuwe weides maken

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2017
Actie afgerond op: 06-07-2017 (Afgerond)
Toelichting: We hebben op verschillende plekken op het erf nieuwe omheiningen geplaatst.

cursus preventie medewerker volgen

Geplande uitvoerdatum: 02-03-2017
Actie afgerond op: 01-06-2017 (Afgerond)
Toelichting: deze cursus heeft plaats gevonden

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 12-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag aangemaakt en is geschreven

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.

Toegankelijkheid (achter)erf verbeteren

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 01-02-2018

Verdere implementatie eisen rondom keurmerk wonen

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 01-02-2018

Neem de inspraakmomenten als 4 aparte actiepunten op in uw actielijst.

Geplande uitvoerdatum: 15-03-2018

Uw bedrijfsgegevens zijn niet compleet: de rechtsvorm ontbreekt nog. U kunt dit niet zelf aanpassen, stuur deze gegevens per email naar het kwaliteitsbureau (kwaliteit@landbouwzorg.nl)

Geplande uitvoerdatum: 15-03-2018

Houden van inspraakmomenten met deelnemers

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

U bent in april 2018 toe aan een audit, dit moet uiterlijk een maand van te voren aangevraagd worden. Wanneer dit nog niet is gedaan, vraag de audit dan op korte termijn aan.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

U schrijft dat u zich bewust bent van de overgang naar Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voeg de acties die u in uw bedrijf gaat nemen om deze nieuwe wetgeving te implementeren toe.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

Publiceer het klachtenreglement cliënten zorgboerderijen in ieder geval op uw webpagina op zorgboeren.nl (Zie Nieuwsbrief Kwaliteit 64 van 30 november 2017). In de uitdeelbrief staat nu dat deze op uw eigen website staat gepubliceerd, daar kon ik echter niets vinden. Pas het webadres in de uitdeelbrief daarop aan.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018

Coaching met paarden

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 01-04-2018

Cursus medicijnverstrekking

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 03-09-2018

Actualisatie BHV

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 25-10-2018

Controle ehbo- en blusmiddelen

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 30-10-2018

Oefenen ontruimingsplan

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 30-11-2018

Ontwikkelingen rondom zorgboerderij blijven volgen en waar nodig bij sturen

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Houden van evaluatiegesprekken met deelnemers

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Houden van tevredenheidsonderzoek met deelnemers

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Houden van functioneringsgesprekken met medewerkers

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Houden van functioneringsgesprekken met stagiaires

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Houden van functioneringsgesprekken met vrijwilligers

Verantwoordelijke: Judith Teekens
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Voor het volgende jaarverslag: wees concreter in getallen, bv aantal medewerkers, aantal evaluaties, data inspraakmomenten, respons tevredenheidsmeting (zie norm).

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

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

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2015
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Er zijn met de medewerkers en stagiaires afspraken gemaakt over scholing en ontwikkeling.

scholing paardencoaching opnieuw onderzoeken

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

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

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-01-2018 (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 19-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 19-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

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

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 13-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

De schriftelijk toetsing jaarverslag 2017 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling. Aanvullen Jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 15-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 12-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Acties
Aan de hand van dit onderwerp zijn 9 acties opgenomen in de actielijst.

8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

We hebben onze zaken nu behoorlijk onder controle. Alle documenten die we zouden moeten hebben zijn aanwezig en zaken die moeten gebeuren zijn gebeurd. Kwaliteit blijft natuurlijk een doorlopend proces en we blijven kritisch op de zaken zoals ze gaan binnen de zorgboerderij. Desondanks zijn we tevreden met de stappen die we hebben gezet en kijken we uit naar de toekomst!

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 doelstelling is vooral genieten van hetgeen we in minder dan drie jaar hebben opgebouwd. We hebben nu een mooie organisatie neergezet en het is tijd om de vruchten daarvan te gaan plukken.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Onze doelstelling is vooral genieten van hetgeen we in minder dan drie jaar hebben opgebouwd. We hebben nu een mooie organisatie neergezet en het is tijd om de vruchten daarvan te gaan plukken. Grote plannen hebben we dus niet en vooralsnog blijven we ons focussen op de organisatie verder te verbeteren met kleine wijzigingen waar nodig.

9.3 Plan van aanpak

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

We blijven continue kritisch op onze eigen organisatie en sturen direct bij als er, om wat voor reden dan ook, iets moet gebeuren. Dit is een natuurlijk en doorlopend bedrijfsproces maar neemt niet weg dat er wel specifieke aandacht voor moet zijn.

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

Overzicht van bijlagen

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

3.1	• KS