



Jaarverslag **januari 2017 - december 2017**

Gasterij Bergerbaan

Gasterij Bergerbaan Sevenum

Locatienummer: 2030



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	9
4 Deelnemers en medewerkers	10
4.1 Deelnemers	10
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	11
4.3 Personeel	11
4.4 Stagiaires	12
4.5 Vrijwilligers	12
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	13
5 Scholing en ontwikkeling	14
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	14
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	14
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	15
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	17
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	18
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	18
7 Meldingen en incidenten	19

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	19
7.2 Medicatie	20
7.3 Agressie	20
7.4 Ongewenste intimiteiten	20
7.5 Strafbare handelingen	21
7.6 Klachten	21
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	21
8 Acties	22
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	22
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	22
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	31
9 Doelstellingen	32
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	32
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	32
9.3 Plan van aanpak	32
Overzicht van bijlagen	33

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

Gasterij Bergerbaan

Registratienummer: 2030

Op den Bergen 6, 5975 NS Sevenum

Rechtsvorm Eenmanszaak ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 68459262

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

Locatiegegevens

Gasterij Bergerbaan Sevenum

Registratienummer: 2030

Op den Bergen 6, 5975 NS Sevenum

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: LLTB

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Ja, Voorwoord toevoegen

Bijlagen

- voorwoord

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?

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

Bijlagen

- mic deel 1
- mic deel 2

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

Afgelopen jaar was voor ons een hectisch en enerverend jaar.

In januari hebben we het bedrijf officieel overgenomen en gaan we als eenmanszaak verder. De ouders blijven wel beide nog in beeld als ondersteuning op de achtergrond. Daarna zijn we begonnen om alles gaan te regelen voor de verbouwing en het saneren van het asbest op het dak. In september is het dak vervangen en zijn we met de verbouwing gestart. Deze is nu grotendeels achter de rug. Het was enerverend omdat de dakplaten te kort ingemeten waren en we daardoor de samenwerking met de aannemer zijn gestopt en het in eigen beheer af hebben gemaakt. Dit vergt toch wel erg veel om naast je werk van alles te regelen en overal over mee te denken. Kregen we ook nog tot overmaat van ramp een fiks aantal lekkages toen de sneeuw begon te smelten en zichzelf door het dak een weg zocht. Maar goed, het is nu binnen bijna klaar de "oude" ruimte krijgt nu nog een facelift doordat we alles wederom hebben opgefrist door te structuur verven en light tubes voor meer licht binnen en dan kunnen we er voorlopig ook weer tegenaan.

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Ook veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij komen aan bod. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen.

In het begin van 2017 hadden we heel veel zieken, er werd heel veel gesnotterd en gehoest. Om beurten werden onze gasten ziek. De ene na de ander melde zich ziek. Gelukkig bleef het personeel wel buiten schot. Deze griepgolf heeft tot eind januari begin februari geduurd. Daarna ging het op de carnaval aan en hebben we onze eigen prins Carnaval Drees den 1e uitgeroepen. De vrijdag kreeg Drees de mantel op en de steek op en zijn we met zijn allen naar de kinderoptocht geweest met de huifkar. Zo konden we allemaal vanuit de kar over de andere mensen heen kijken en zagen we een mooie optocht voorbij komen, we zaten droog en uit de wind. In januari van 2017 zijn we ook begonnen met het aanbieden van een schoonheidsspecialiste. Ze heeft de mensen op de groep eens heerlijk verwend door hun een gezichtsbehandeling aan te bieden en zo te ervaren hoe lekker dit is. De gasten hebben genoten. Deze behandelingen kunnen ook aan huis bij de gasten plaats vinden. Pedicure, kapper hadden we al langer. Al zijn we wel van pedicure veranderd Marijn is gestopt en daarvoor hebben we Jet Thijssen terug gekregen.

Tevens hebben we regelmatig uitstapjes gemaakt met de huifkar, bezoek aan de ijsboerderij. Een heerlijke bbq met onze gasten.

Op 10 juni hebben we wederom een familiedag gehouden welke erg druk bezocht is. Vanaf 14.00 uur tot 17.00 uur konden onze gasten samen met de Familie de Gasterij bezoeken en zo eens laten zien waar ze vaak verblijven. het was een stralende dag met heel veel zon en het kwik steeg tot ver boven de 20 graden. Dezelfde dag sáonds hebben we voor al onze medewerkers en vrijwilligers met aanhang een bbq verzorgd, het was gezellig tot in de late uurtjes.

Ook dit jaar hebben we een 6 tal muziekoptredens gehad vanuit stichting Erato. De mensen genieten dan zo als er muziek is. Tussendoor hebben we zelf ook nog mensen gevraagd om muziek te komen maken zodat we toch met regelmaat muziek aan kunnen bieden.

Een ander stuk wat met regelmaat terug komt is de ouderwetse inmaak. Dit jaar was er wederom weer een goed opbrengst vanuit de moestuin en dat resulteert dan automatisch weer in een grote inmaak. Dit jaar hebben we wederom wijn, jam en boontjes ingemaakt en hebben we weer komkommers en courgettes ingelegd in het zoet/zuur.

Er zijn weer verschillende planten gestekt door de mensen. En ook de moestuin heeft goed opgebracht. Hebben nog heel hard moeten lachen+ een van de gasten zei ineens uit het niets ; "de stomste boeren hebben de dikste aardappels". Dus wij riepen en bedankt ! De persoon in kwestie schrok er zelf van..

In het najaar van 2017 midden september zijn we een paar dagen verkast naar de voetbalkantine. Bij ons op de Zorgboerderij ging men het dak vervangen en aangezien dit asbest bevat moesten we elders heen. We hebben daar een leuk alternatief plan voor bedacht waarin we een dag naar de Genoojerie zijn geweest in Venlo. Daar zijn we rond 11.00 uur heen gegaan en hebben daar een heerlijke lunch genoten. Alleen de soep was geen succes want de soepgroenten waren veel te rauw voor onze doelgroep. Erna nog een bezoek naar het kapelletje van Genooij waar we diverse kaarsjes op hebben gestoken. De mensen genoten hier echt van.

De 2e dag zijn we naar tante Jet aan de maas geweest een horecagelegenheid aan de Maas wat men al van vroeger uit kent. Hier zijn we eerst natuurlijk via een omweg ernaartoe getoerd. We werden ontvangen met koffie en thee. Daarna een heerlijke kop soep men kon zelfs kiezen uit tomaten of mosterdsoep. Daarna had men voor eenieder een kroketje met broodje, koude schotel en diverse belegde broodjes, jus d'orange en melk. het was perfect verzorgd. De mensen hebben genoten. Rond half 3 zijn we weer naar de sportkantine gegaan en hebben daar de dag afgesloten. de mensen kregen allemaal een placemat mee met het hele verhaal van tante Jet erop. Een geslaagde dag. We hadden het tot in de puntjes voorbereid en hebben beide dagen (op de soep na dan) geen punten die anders zouden moeten.

We hebben ook tijdens de bouw de mensen elke week meegenomen en zo samen de bouw bekeken. Voordeel dat we het zo konden controleren en het georganiseerd ging. Zo voorkom je toch ook dat mensen op eigen houtje gaan kijken en er eventueel gevaarlijke situaties zouden kunnen ontstaan. Veiligheid boven alles.

Tussentijds hebben we ook nog de Hiltho gedraaid van 6 tot en met 11 oktober. Dit is een life-style beurs voor een hele brede doelgroep. Van vrijdag tot en met woensdag hebben we elke dag van 12.30 uur tot 23.00 uur op de beurs gestaan. Chantal heeft alle dagen gedraaid en de personeelsleden zijn daar om beurten bij aangesloten !

We kregen zeer diverse reactie's zoals kunnen we ook bij jullie eten ? Tot aan wat een mooi initiatief van mensen die het kennen. We mogen samen terug kijken naar een zinvolle beurs waar we wederom aan onze naamsbekendheid hebben kunnen/mogen werken!

Op 5 en 6 december hebben we een sinterklaasviering gehad met onze gasten. Dit jaar alleen met de mensen omdat we het anders te druk vonden.

Beide dagen is zwarte Piet op bezoek geweest. Het personeel had van eenieder een klein gedichtje gemaakt en men kreeg ook een klein cadeautje. Voor eenieder was er een speculaaspop die men mee naar huis kon nemen. We kunnen terugkijken op een geslaagde middag.

Kerst op de gasterij was erg gezellig, we hebben op de 22e december een heerlijk kerstdiner gekookt voor de mensen. We zijn de ochtend begonnen met een bezoek van de joekskapel die een aantal kerstliedjes ingestudeerd hadden. Daarna zijn we langzaam de voorbereidingen gaan treffen voor het diner. We hebben er echt de tijd voor uitgetrokken met tussendoor het enige echte Sevenumse verhaal van de os en de ezel, wat het kerstverhaal verteld vanuit de ogen van de Ezel. We kunnen terug kijken op een mooie kerstviering. Een extra vermelding voor een van de gasten die haar eigengemaakte kerststal bij ons heeft geplaatst, deze was levensecht de diverse details waren prachtig, en de herders hadden zelfs ondergoed aan.

Oud op nieuw viel in het weekend maar we hebben de 29e toch op de Gasterij oliebolletjes en wafels gebakken ! Samen met Toon de chauffeur is dit langzaam een traditie aan het worden. Je ziet de mensen dan echt genieten van de oliebolletjes en wafels. Dat is toch iets wat men voor zichzelf niet zoiets zal gaan maken.

Terugkijkend denk ik dat we een enerverend jaar achter de rug hebben. Waar we heel veel bereikt hebben. We hebben letterlijke en figuurlijk verder gebouwd aan de opbouw van de Gasterij. De nieuwe ruimte en entree vooraanzicht hebben eindelijk gestalte gekregen. Nu hebben we eindelijk ook het uitnodigende aan de buitenkant gecreëerd. Dit heeft wel impact gehad ,qua overlast is het reuze meegevallen. We hebben de mensen er echt bij betrokken. Het werd ook echt hun ding, we zijn gaan kijken naar de vorderingen en hebben ook steeds verteld wat ze aan het doen waren.

Dit gaf ons de rust omdat we het zo in konden plannen om te gaan kijken. Tevens maakte het ook dat mensen niet steeds zelf gingen kijken en evt voor gevaarlijke situaties kon zorgen. Zo was het eigenlijk een activiteit en gaf het ook de rust en verminderde de overlast voor de mensen. Nu ze zelf konden zien wat er gebeurde kweekten we ook begrip en zei men zelf al snel dat hoort er ook bij een beetje overlast. Daardoor was het niet storend.

We zijn tevreden met ons ondersteunend netwerk samen hebben we dit tot een goed einde kunnen brengen. We zouden het op deze manier zo weer doen.

Door goed samen te werken en voldoende informatie te verstrekken naar mantelzorgers en onze gasten toe hebben we de zorg kunnen continueren op de voor ons reguliere manier. Er zijn geen momenten geweest waar deze in het gedrang is geweest. De enige dagen dat er asbestsanering plaats vond zijn we uitgeweken naar een andere locatie. Dit alles maakt dat we terug kijken op een mooie tijd.

Acties

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

Bijlagen

- bijlagen oude kwaliteitsmenu

3.2 Algemene conclusies

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

De verbouwing heeft een grote impact op de Gasterij gehad het afgelopen jaar. Hierdoor kunnen we nog meer zorg op maat leveren. Concreet betekend dit een grotere capaciteit maar ook kunnen we differentiëren wat de mensen weer ten goede komt. Voor de middag hebben we een gemengde groep (mensen met en zonder dementie) en na de middag wordt er op de ene groep een rustige activiteit aangeboden en op de andere groep een activerende activiteit. Zo hopen we meer rust te krijgen en activiteiten aan kunnen bieden die aansluiten bij de beleving van de mensen.

De doelstellingen van vorig jaar zijn zeker behaald. Schreven we vorig jaar nog het volgende;

Wij vinden het belangrijk om de zorg op de Gasterij steeds verder te blijven door ontwikkelen en te professionaliseren, maar de kwaliteit ook te waarborgen.

Het belangrijkste aandachtspunt blijft om met enthousiasme onze visie over te brengen op de gasten die de Gasterij bezoeken.

Waar we oog hebben voor de (zorg)vraag, maar ook de persoon achter die vraag. Door juist samen te kijken naar de kwaliteiten van eenieder willen we de gast in zijn kracht zetten.

Juist dan zie je dat iedereen ondanks zijn of haar beperkingen nog heel veel mogelijkheden heeft.

Door daar op in te zoomen en ermee aan de slag te gaan, zien wij mensen tot bloei komen.

De beleving van de Gasterij Bergerbaan hopen we nog meer tot zijn recht te laten komen door de plannen die we voor aankomend jaar hebben.

We willen ook aan de voorkant een afdak realiseren welke ook in het groen ingepast zal gaan worden.

Daar hopen we aankomende zomer dan ook al van te kunnen gaan genieten van de omgeving en de bedrijvigheid rondom.

Tevens gaan we het vooraanzicht meer verfraaien, waardoor het nog meer tot zijn recht zal gaan komen en het een meer uitnodigende uitstraling zal gaan krijgen.

We kunnen dus echt wel stellen dat we meer dan de doelstelling hebben behaald. Gaande de verbouwing hebben we besloten om ook de kantine en de rustruimte en de garage aan te pakken, de gangen zijn vernieuwd en nu heeft de recreatie echt een eigen ingang. Dan hoeven de mensen niet persé door de zorg te lopen.

De laatste puntjes moeten nog op de i gezet worden maar dan is ook alles echt heel mooi geworden. Dat het een mooi warm huis mag bieden aan onze gasten.

De serre aan de voorzijde moet nog betegeld en er moet nog glas in maar dan denk ik dat we er een hele mooie ruimte bij hebben gekregen die menigeen vaak zal bezoeken.

Een woord van dank aan eenieder die op welke manier dan ook een bijdrage heeft geleverd aan de uitbreiding van de Gasterij. Buiten de perikelen van het te kort ingemeten dak om hebben we genoten van de samenwerking. Bedankt voor jullie bijdrage!

Een nieuwe actie voor het komende jaar is om ook de recreatieve kant iets verder gaan te ontwikkelen. We bemerken dat dit het afgelopen jaar een beetje het ondergeschoven kindje is geweest. We hebben de vergunning gekregen om ook de kookstudio te mogen voeren. Daar willen we de aankomende tijd ook meer energie in gaan steken om ook die tak verder te ontwikkelen. Binnen onze visie hebben we ook duidelijk omschreven dat we en de ontmoeting tussen mensen met en zonder beperking centraal willen stellen. Daar willen we toekomstgericht nog iets meer uit gaan halen. Nu de beugelbaan en de huifkarverhuur loopt kunnen we ons hier iets meer op gaan richten. Het is en blijft een nevenactiviteit maar zou wel toekomstgericht een volwaardige tak mogen/moeten worden.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

Aantal deelnemers

Doelgroep	Begin	Instroom	Uitstroom	Eind
ouderen	33	18	12	39
Totaal	33	18	12	39

Reden uitstroom

opname	7
gestorven	3
verhuizing	1
anders/past niet in groep	1
Totaal	12

Acties

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

Bijlagen

- beschrijving doelgroep

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

De groep deelnemers wordt steeds zwaarder. Mensen komen later naar de zorgboerderij .
Terwijl dit eigenlijk een ontwikkeling is waar wij ons van afvragen hoe dit kan. Men trekt nu vaak pas aan de bel als de thuissituatie dreigt om te vallen.

Vanuit de zorgboerderij zouden wij het juist graag zien dat mensen al in een veel eerder stadium zich aanmelden.

Dan kan men nog meer lichamelijk bezig zijn en ook echt dingen mee oppakken.

Nu start men vaak en is het eerder om de thuissituatie te ontlasten terwijl wij ons graag zien als activiteit voor onze gasten.

Natuurlijk doen we dat nu ook maar op een geheel ander niveau. Nu kiezen mensen wel heel bewust voor het landelijke en ook wel voor onze mogelijkheden maar is het veel minder actief als wij graag zouden willen zien. Mensen kunnen vaak lichamelijk al veel minder om echt actief mee in de kas of moestuin mee te helpen.

Dit is eigenlijk heel erg jammer ..

Bij ons project Dementalent wat aankomende september het onderzoekstraject alweer afloopt bemerken wij het ook. Ze worden aangemeld op het moment dat je eigenlijk al redelijk laat bent. Dan heb je al zoveel belemmerende factoren dat het heel lastig wordt om iemand aan vrijwilligerswerk te krijgen. Dan is de zorgvraag al dusdanig groot dat men de mensen bijna niet geplaatst krijgt. Terwijl men indien men de mensen eerder in beeld zou kunnen krijgen zoveel extra te bieden heeft.

Dan geef je iemand zijn eigenwaarde terug en laat hem sociaal gezien weer kennismaken met een veel grotere wereld. Het vergroot letterlijk de wereld van iemand.

We gaan op eenzelfde voet door maar bemerken dat van de mensen waar wij in bemiddeld hebben (9 personen) er nog maar 1 persoon is die daadwerkelijk nog vrijwilligerswerk doet. De resterenden zijn of afgehaakt of zijn zover in hun dementie dat ze al een zorgboerderij of dagbesteding bezoeken.

Wij hopen dat er via de huisartsen en trajectbegeleiding een vroegere signalering en doorverwijzing plaats kan gaan vinden op termijn.

4.3 Personeel

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

We hebben nu een stabiel team de enigste wijziging die we gehad hebben is onze interieurverzorgster. De eerste moest stoppen om haar dochter gaan te helpen. En nummer twee hebben we zelf afscheid van genomen omdat ze vaak ziek was en niet aan onze verwachting voldeed.

Anders hebben we geen wijzigingen ondergaan.

Ik heb met iedereen een functioneringsgesprek gevoerd, behalve met de nieuwe interieurverzorgster.

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.

Het afgelopen jaar hebben we 3 stagiaires gehad. Marloeke deed maatschappelijke zorg& welzijn niveau 3. Bo en Vera deden maatschappelijke zorg en welzijn niveau 4. Hun hebben ook beiden hun stage en opleiding hier af kunnen ronden.. Voor Vera en Bo betekende dit alleen de verantwoording voor de groep kunnen draaien op basis van beginnend beroepsbeoefenaar. Marloeke moet alle dagelijkse zaken nog aanleren en ontwikkelen. De begeleiding was in handen van Marlie Linders en Chantal Versteegen. We hadden elke 3 weken een evaluatie gepland staan het hele jaar rond. Dit werkte perfect en dan weet de leerling ook waar af en waar aan. Vanuit het Gilde hebben we tot 2 x toe een bijscholing gehad om de leerling via hun volgsysteem competent gaan te volgen en te beoordelen.

4.5 Vrijwilligers

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

Onze groep vrijwilligers is redelijk stabiel gebleven. Wel hebben we 1 vrijwilliger langere tijd moeten missen vanwege ziekte. En van 1 vrijwilliger hebben we definitief afscheid moeten nemen na een periode van ziekte en ziekenhuisopname is hij gestorven. Werd in de ochtend niet meer wakker hartstilstand in zijn slaap. Het aantal uren is per vrijwilliger anders de een doet een vaste dag en de ander een paar uur. Ook de taken variëren van onderhoud moestuin en andere klussen tot aan meewerken op groep of kookvrijwilliger wanneer er bij diegene tijd is. Maar ook onze chauffeurs zijn vrijwilligers die onderling de ritten verdelen. Al met al hebben we een hele diverse club die vol enthousiasme hun bijdrage leveren aan de gasterij. De evaluatie's met de vrijwilligers gebeuren minder officieel dan de functioneringsgesprekken. We bekijken dan meer de zaken zoals ben je nog tevreden met de gang van zaken zoals het nu loopt. Of er verbeterpunten zijn deze worden dan meteen meegenomen. Er zijn geen zaken anders gaan lopen door feedback van de vrijwilligers vaak gaat het in samenspraak over hoe we zaken benaderen of aanpakken.

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 met de Gasterij een groei doorgemaakt door de start van de 2e groep. Dit hebben we eigenlijk in kunnen vullen met eigen mensen.

Ze hadden vooraf al aan kunnen geven of men er een dag bij zou willen.

Mocht er in de toekomst nog meer ruimte komen zou ik dit graag weer met iemand van buitenaf aan willen vullen. Hoe meer de eigen mensen werken hoe minder flexibel ze ook worden. Bedoel ermee als je al meerdere dagen werkt kun je lastig bijspringen voor een collega. Vandaar dat ik 2 à 3 dagen wel maximum vindt binnen zo'n kleinschalig concept als het onze.

Ons personeel werkt en bij ons en vaak nog bij een andere zorgaanbieder. Vandaar dat de scholing vaak actueel blijft.

We gaan deze aankomende periode wel medicatie en injecteren herhalen bij de Gilde opleiding. Deze scholing gaan we met zijn 3-en volgen.

De anderen zijn nog bevoegd en bekwaam. Tevens gaan we 2 personen opleiden tot bhv'er naast Jan en Chantal.

Marlie en Bo hebben dit aangegeven.

Wat betreft urine-stoma en stomazorg gaan we niet zelf scholen maar gaan we als er een lekkage zou ontstaan de thuiszorg bellen.

Indien dhr dit thuis nu overkomt belt hij ook de thuiszorgorganisatie.

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.

Voor vorig jaar hadden we ook al open staan om 2 personen op gaan te leiden tot bhv-er. Echter doordat er te weinig aanbod was wat ons aansprak hebben we dit naar dit jaar getild. Wel hebben we afgelopen jaar een nieuw systeem van rapportage en zorgleefplannen gekregen qurentis genaamd. Hierin zijn de zorgleefplannen nu bijna ingevoerd. In dit digitale systeem zit ook de indicatie en de cliëntenkaart opgeslagen. Voor ons echt wel wennen. Marlie en Chantal zijn bevoegd om cliëntenkaarten etc te wijzigen. De anderen kunnen er ook gewoon in werken en Bo heeft zich ontfermt over het invoeren van de zorgleefplannen. Dit jaar zal er nog meer scholing volgen omtrent deze methodiek. Chantal heeft afgelopen jaar een cursus NLP praktitioner gedaan. Marjo is bezig met een cursus Gerke de boer. Onze opleidingsdoelen zijn dus bereikt zij het dat de BHV een jaar later plaats vindt.

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.

Marlie bijscholing qurentis goed gevolg afgesloten.
Chantal bijscholing qurentis met goed gevolg afgesloten.
Chantal NLP praktitioner opleiding inmiddels afgesloten.
Marjo scholing Gerke de Boer is nog bezig via andere werkgever.

Esther is nog bezig met het behalen van haar diploma verzorgende IG d.m.v een EVC traject.

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 6 acties opgenomen in de actielijst.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Ik wil erg graag dat onze medewerkers inzicht hebben in de diverse ziektebeelden.
En zou graag zien dat men ook algemene vaardigheden zoals computer en digitalisering kent.
Nu wordt er nog te vaak gezegd daar ben ik niet zo goed mee, maar vaak is het ook gewoon het aangaan en doen.
Juist de komende tijd zal er steeds meer digitaal gaan en zijn we steeds meer aangewezen op het zorgdossier wat op de computer zit.
Ondertussen zijn we toch al heel wat jaren bezig met de computer en alles erom heen vindt dit ook een stuk eigen verantwoording om daarin mee te groeien.
Je mag tegenwoordig best verwachten dat medewerkers met word etc om kunnen gaan of in ieder geval de basis beheersen.

Denk dat de lat ook steeds hoger komt te liggen, het is niet alleen een zinvolle dagbesteding bieden maar er wordt steeds meer gevraagd.
Zoals ook meegaan in de digitalisering binnen je vakgebied.
Verantwoording en kennis en kunde op het medische gebied maar ook is het heel belangrijk om zelf initiatief te ontplooiën en activiteiten te ontwikkelen.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Aankomend jaar staat meer in het teken van ons als team verder ontwikkelen en onze bekwaam en bevoegd heden bijwerken. Daar ligt een eerste prioriteit.

Het afgelopen jaar hebben we veel geïnvesteerd in ons project Dementalent en het uitbouwen van de groep in aanloop van de nieuwe ruimte. Dit heeft ook van het team het nodige gevraagd.

Aankomend jaar willen we als bedrijf naar dementievriendelijk en hopen we dat de 2e groep vol gaat stromen. Dit zal ook van de medewerkers investering vragen daarmee bedoelen we dat de groepen zullen gaan veranderen en we daar de diverse activiteiten op aan moeten gaan passen. Dit vraagt flexibiliteit maar ook meedenken en oplossingsgericht handelen. Maar het brengt ons ook een mooie werkplek waar een hele diverse groep ouderen samen komen, en we nog elke dag aan het pionieren zijn.

Scholing ;
dementievriendelijke bedrijf als onderdeel van dementievriendelijke gemeente.
AED herhaling en stukje EHBO.

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.

We hebben met alle deelnemers één of meerdere evaluatie's gehouden. Dit gebeurt op meerdere manieren.

- 1) via een officieel huisbezoek samen met familie en trajectbegeleiding. Meestal Half jaarlijks en minimaal 1x per jaar.
- 2) met de deelnemer zelf dit gebeurt dan op de Gasterij en de vragen gaan dan over de gang van zaken binnen de Gasterij.
- 3) tussentijds hebben we ook vaker contact met de familie en dan vragen we ook altijd even na of alles naar tevredenheid verloopt of dat er nog zaken spelen ? Of ze nog punten voor ons hebben.

onderwerpen die we bespreken;

Tevredenheid zijn er punten die U graag anders ziet?

Voldoende communicatie naar het thuisfront toe? Of moeten we dingen anders doen?

Thuisituatie is het voor mantelzorger nog te doen?

Hoe gaat het thuis, eventuele thuiszorg.

Wat vertellen ze thuis over hun bezoeken aan de zorgboerderij?

Veranderingen in de thuisituatie?

Is de frequentie dat men de zorgboerderij nog voldoende of zou U uitbreiding willen?

Heeft U nog zaken die U wil bespreken?

Medicatie nog hetzelfde of veranderingen?

Vervoer van en naar zorgboerderij naar wens?

In algemene zin zijn de mensen erg tevreden, soms krijg je wel eens een opmerking over bijv. een andere gast waar ze dan thuis over klagen of zoiets dergelijks. Maar de dingen die spelen weten ze ook dan bellen ze even en worden de dingen besproken en waar het mogelijk is aangepakt . Dit werkt voor beide partijen erg fijn. De mantelzorger voelt zich dan ook gehoord en begrepen. En dan blijven zaken meestal niet onbesproken. Gelukkig !

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.

Evaluatie naar aanleiding van het verloop van de evaluatiegesprekken.

De meeste mensen zijn tevreden, er zijn altijd kleine verbeterpunten maar door de som genomen zijn de mensen graag bij ons. En de mantelzorgers zijn blij dat ze eventjes lucht krijgen op de dagen dat de gasten bij ons zijn.

Leerpunten en/of verbeterpunten nog meer aansluiten bij de wensen van de gasten.

Ook nu we meer bezoekers hebben de bus pakken en erop uit gaan in kleinere groepen. Dit brengt de mensen zoveel vreugde en plezier. Het hoeft niet heel groots maar eens tulpen gaan halen of groenten, gewoon omdat het kan naar het tuincentrum.

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.

Deze inspraakmomenten worden met regelmaat gehouden met zeer diverse onderwerpen. Onderwerpen die we hebben besproken zijn:

Wat willen jullie graag op de menukaart zien? Februari 2017
Wat willen we graag gaan ondernemen? Of waar naartoe? Juni 2017
activiteiten wat willen we vaker of wat kan er anders? augustus 2017
de verbouwing en hoe vinden jullie dat? november 2017

Tevens hebben we een ideeënbus geïntroduceerd. Hierin kunnen de mensen verzoeken doen die ze graag zouden willen. Er waren diverse wensen met de huifkar erop uit. Maar ook terrasje pakken in de Peel.

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.

De inspraakmomenten geven een content beeld wat er leeft bij de mensen.

Ze maken een zeer tevreden indruk, er waren wel wensen zoals bijvoorbeeld rijstepap met pruimen of wensen t.a.v. de uitstapjes. Maar door de bank genomen komen de mensen graag.

De ideeëndoos hebben we tussentijds geïntroduceerd om mensen zo te verleiden om hun wensen ook tussentijds (mag ook anoniem) kenbaar maken.

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.

Deze hebben we met de familiedag 10 juni in aan het begin uitgedeeld en gevraagd om deze samen in te vullen. Er stonden meerdere bussen waar men ze in kon doen.. Er is toch best veel reactie op gekomen. Ik zal ze scannen en als bijlage toevoegen. Het zijn de formulieren vanuit het kwaliteitsmeting die we gebruikt hebben. We hebben een 16 tal formulieren uitgedeeld aan de gasten die op de familiedag waren en hebben er 11 retour gekregen. Het totaalbeeld is dat men erg tevreden is. Er staan geen kritische noten in waar we mee aan de slag moeten. Men is tevreden over de geleverde zorg. Terug kijkend zijn we trots op het resultaat !

Bijlagen

- evaluatieformulieren
- deel 2 evaluatieformulieren
- deel 3 evaluatieformulieren.
- deel 4 evaluatieformulieren
- deel 5 evaluatieformulieren.

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.

Een van de punten die ons meteen opvielen was de vraag ; Heeft U voordat U naar Bergerbaan ging voldoende informatie gekregen? Dat kun je zelf als zorgboerderij niet of nauwelijks beïnvloeden. Je bent afhankelijk naar of mensen zich voldoende oriënteren voordat ze een zorgboerderij gaan bezoeken. Maar het hangt ook af welke informatievoorziening er gegeven wordt vanuit trajectbegeleiding en vanuit de diverse wijkteams. Wij scoren hier redelijk laag op in verhouding met de andere cijfers. Hier valt dus nog echt wel wat te winnen. In overleg gaan met de andere partijen en hun overtuigen van ons project.

Een ander punt wat mij opviel was de vraag: Wordt er voldoende overleg met U gevoerd scoort ook beduidend minder. Daar valt dus ook nog heel wat te verdienen. De mensen nog meer betrekken en vragen wat men wil gaan doen. Dit doen we wel al bij bijvoorbeeld het eten, Maar klaarblijkelijk nog onvoldoende, mag nog meer.

En een derde leerpunt is de kennis omtrent de activiteiten. Ook daarop hebben we verbetertraject opgezet. Nu zijn er een paar mensen die steeds met ideeën komen en die dan ten uitvoer brengen. Een voorbeeld de vraag wordt gesteld wat gaan we vandaag doen ? Dit vraagt de ene collega aan de ander. Terwijl er eigenlijk in de meest ideale wereld al van te voren nagedacht hoort te zijn over wat je gaat doen.. Dit ook omdat je soms materialen nodig hebt om iets te gaan maken, dit plan je van tevoren. Ik durf gerust te stellen dat wil men op een juiste manier kunnen functioneren op een dagbesteding men vooraf mag gaan inventariseren wat men wil gaan doen. Thuis maak je ook een planning doe je ook niet zomaar wat. Dat is ons leerpunt waar we mee aan de slag moeten.

Acties

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

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.

Er zijn afgelopen jaar een aantal meldingen van incidenten en calamiteiten gedaan.

Een 7 tal het betrof ;

2x het weglopen van een gast(e).

Situatie 1

Mevrouw heeft een bepaalde onrust al de hele dag, ze wil naar moeder toe. Hier is al meerdere malen aandacht aan besteed en haar gerustgesteld.

Daarna gaat men over tot een activiteit .Op een onbewaakt moment is mevr weggelopen en via de achterzijde over het terrein door het gras door de poort ongezien weggelopen.Op moment van vermissing zijn ze meteen gaan zoeken met meerdere personen. We kregen een telefoontje van een oplettende burger die aangaf volgens mij is mevr bij jullie en ze loopt daar en daar. Men heeft haar later ook op weg naar huis aangetroffen en ze gaf zelf aan dat ze was gaan wandelen. Was blij om de medewerker te zien en ging meteen mee in de auto. We hebben geëvalueerd en gekeken samen naar wat er anders zou kunnen/moeten. **Afspraak** is gemaakt dat er een envelop komt met de diverse taken bij vermissing erin. Wie controleert welke ruimte, blijft bij de telefoon, gaat op zoek etc. Dit staat op de diverse kaartjes met de telefoonnummers van de collega's erop. Zo verlies je geen tijd met verdelen van de taken en kunnen we meteen aan de slag.

Situatie 2 Dhr was redelijk verward s'middags en wilde naar huis, meerdere keren aangegeven dat zijn partner hem zou komen halen.De bloemschikactiviteit begint en dhr doet leuk mee.. gaat daarna naar toilet en komt niet terug. Scootmobiel was weg.. Dus conclusie die is naar huis. Wij overal gekeken in de tuin en bij de moestuin .nergens te vinden. Toen toch maar auto in taken verdeeld en gaan rijden. Uiteindelijk de partner gebeld zo van hij is weg en nergens te vinden.. waarop zei antwoord ik was op weg naar jullie en dacht heej die man in de scootmobiel ken ik.. Dat is mijn man. Ze heeft hem ingeladen (hebben een auto waar scootmobiel in mee kan) en kwam weer onze kant op. Daar nog even alles doorgepraat en afgesproken om er de dag erna op terug te komen bij de partner.

Actie De dag erna gebeld en alles nogmaals geëvalueerd mevr geeft ook aan dit voorkom je niet. Afspraak gemaakt om een gps systeem in gaan te zetten voor het geval hij weg gaat lopen dat we weten waar hij is.

afspraak Mevrouw herkend de situatie en wij zijn er ook alerter op dat hij dit gedrag kan vertonen. Maar we mogen en willen niet alles hermetisch afsluiten dit is besproken tijdens evaluatie. Nu neemt dhr de scootmobile ook niet mee dus is het gevaar ook grotendeels verdwenen daar hij moeizaam en op krukken loopt.

1x agressie naar een van de chauffeurs toe.

Dhr is al een poos op de zorgboerderij en heeft vanmiddag te horen gekregen op de zorgboerderij van de huisarts dat hij opgenomen gaat worden. de thuissituatie is niet meer te doen voor partner. Dhr is hierdoor erg overstuur voelt zich verraden door alles en iedereen. Hebben hele gesprekken met hem gevoerd was niet voor rede vatbaar. Bij het naar huis brengen is dhr de chauffeur naar de hals gevlogen. De chauffeur heeft hem de wacht aan gezet en gevraagd te stoppen.

Actie vanuit chauffeur prima gehandeld kwam toch onverwachts voor hem.

afspraak wij laten dit soort gesprekken nooit meer op de zorg plaats vinden dit mogen ze voortaan thuis doen. Dan voorkomen we dit soort zaken wellicht.

1x valgevaar of vallen.

situatie 1 Mevrouw wilde een zakdoek oprapen vanaf de grond waardoor ze evenwicht verloor. Voorkomen kunnen we het niet. Hooguit proberen te voorkomen.

Bijlagen

- formulieren melding incidenten cliënten

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.

2x medicijn fout.

situatie waarvan 1x de naald halverwege niet doorgankelijk. Dhr wordt door ons bloedsuiker gecontroleerd en gespoten.

Zo ook deze keer. 2 Een Heden weggespoten volgens afspraak en toen de hoeveelheid insuline die gespoten moest worden 14 EH opgetrokken. Echter nadat we 7 EH hadden gespoten ging het niet meer verder naald verstopt. En er zat geen andere naald meer in. Echtgenote gebeld situatie besproken waarop zei aangeeft dan maar minder het is niet anders. Hebben dit ook duidelijk genoteerd in diabetesdagboekje. Mevrouw ook op gevaar gewezen en dat wij niet verantwoordelijk konden worden gehouden. Zij had geen extra naald erin gedaan en wilde er geen komen brengen.

Voorkomen? We hebben hun op het hart gedrukt alles meer dan voldoende aan te vullen zodat we dit kunnen voorkomen.

En 1x medicatie niet gegeven.

situatie dhr neemt normaal zelf zijn medicatie in wij attenderen hem op inname. Dit is niet gebeurt. En het was niet doorgeschreven op de medicatielijst. Voorkomen? Beter communiceren en doorschrijven. Staat duidelijk beschreven.

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.

1x ongepast/wenselijk gedrag.

situatie We zijn met 3 personen op kantoor en zien mevr (fronto temperale dementie vergevorderd stadium) naar buiten komen gelopen.

De vrijwilliger was zojuist uit die deur gelopen en heeft deze niet achter zich gesloten daarom is mevr achter hem aangelopen. Hij wil mevrouw weer terug naar de groep hebben en we zien hem haar ineens in een houtgreep nemen. Mevrouw schreeuwde begreep niet wat er gebeurde. Dit hebben wij gehoord en zijn er meteen heen gegaan en hebben mevrouw apart genomen. Ze bibberde als een rietje..Die heeft me willen pakken zei ze steeds .God weet wat haar overkwam. Hebben daarna met vrijwilliger gesproken en hij zei ook had ik nooit mogen doen maar ik dacht alleen maar ze mag niet wegllopen.. Dus door zijn onkunde en onwetendheid ontstond deze situatie. We hebben zaak gesust en vrijwilliger toch strikt toegesproken en door de ogen van mevrouw laten kijken dit komt niet meer voor.

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.

Ik heb de verbeterpunten al benoemd. Dit worden actiepunten.

De gasten gaan steeds verder achteruit in hun dementie wat dit soort zaken zoals weglopen etc ook meer doet voorkomen. We hebben ons nu aangewend om tussendoor te tellen om dit te voorkomen.

En er is een verantwoordelijke per dag die de medicatie regelt. Dit voorkomt ook weer fouten.

Ik denk dat we wel heel duidelijk zijn naar elkaar toe en dat er bij elk incident ook een MIC wordt ingevoerd.

Dit zijn leermomenten en geen minpunten of boetedoening.

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.

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 30-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: alle brandmelders etc zijn door de verbouwing losgehaald en moeten wederom aangesloten worden daarna lopen we alles na voor een nieuwe RIE

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 21-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: jaarlijks wordt deze actualisatie gedaan. Bijscholing medio september van zowel Jan als Chantal.

project dement talent scholing en implantatie in de regio

Geplande uitvoerdatum: 01-01-2018
Actie afgerond op: 27-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: loopt ook in 2017 door dus geen einddatum. Loopt op 1 september 2017 af voor wat betreft het onderzoek. Wij gaan door als we aanvragen krijgen.

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.

Voeg ontbrekende jaarlijks terugkerende acties toe. jaarverslag acties

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen
Geplande uitvoerdatum: 09-05-2018

plan acties AVG avg planning

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen
Geplande uitvoerdatum: 09-05-2018
Toelichting: Hier zijn we volop mee bezig maar kunnen nog geen concrete opsomming geven. Het heeft in ieder geval onze aandacht. Zorgmail is wel al opgestart. En stappenplan zijn we mee bezig.

Voeg acties die u moet nemen tav de introductie van de nieuwe Landelijke Klachtenregeling toe aan uw actielijst. klacht

vertrouwenspersoon

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 09-05-2018

Zet in uw gehele jaarverslag het omzetten van plannen en aandachtspunten in punten op de actielijst nog verder door.

Geplande uitvoerdatum: 09-05-2018

Actualisatie van de RI&E

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 18-05-2018

Wij zijn bekend met de regelgeving uit de AVG en handelen ook volgens die wetgeving wetgeving avg

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 25-05-2018

De jaarlijkse BHV trainingen gaan in mei gevolgd worden en komen dan jaarlijks terug voor een herhalingscursus. bhv

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 30-05-2018

Pas zo nodig (en indien nog niet gedaan) de plattegronden van het noodplan aan de verbouwing aan (bv nieuwe ingang bij de recreatie?)

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

U bent in december 2018 toe aan een audit, dit moet uiterlijk een maand van tevoren aangevraagd worden. Plan het aanvragen hiervan op de actielijst in.

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Introduceer de nieuwe uitdeelbrief van de Landelijke Klachtenregeling en publiceer het klachtenreglement cliënten zorgboerderijen op zorgboeren.nl.

Geplande uitvoerdatum: 06-06-2018

overleg met onze gasten ,dit doen we regelmatig maar mogen dit nog bewuster gaan doen. En door alle medewerkers niet alleen door Chantal.

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 07-06-2018

-Tevredenheidsonderzoek**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 14-06-2018**Bijscholingen omtrent handelen worden jaarlijks herhaald om zo bevoegd en bekwaam te blijven.** bevoegd en bekwaam**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 15-06-2018**Qurentis scholing Chantal en Marlie** qurentis computer**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 19-06-2018**-Controle van EHBO-middelen** controle bhv kist**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 29-06-2018**esther is via EVC traject de ontbrekende delen aan het behalen hoopt dit einde juni afgerond te hebben.** ig evc**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**informatievoorziening voorafgaand aan bezoek Gasterij verbeteren. Als mensen een afspraak maken dan al iets meer tijd spenderen en uitleg geven.****Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**-Oefenen calamiteitenplan** calamiteitenplan**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**-Keuring van de brandblussers** keuring**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018**-Actueel houden van het KS****Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2018

Indien van toepassing: jaarlijkse keuring van elektrisch gereedschap waar deelnemers mee werken keuring

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

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. nakijken

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2018

Actualisatie BHV

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 24-08-2018

preventieweek plannen zodra nieuwe brandmeldinstallatie is geïnstalleerd. Medio augustus. preventie brandbeveiliging

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2018

dementalent project loopt nog tot september 2018 daarna stopt het onderzoek.

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2018

Marjo volgt cursus Gerke de Boer via andere werkgever, zal deze dit jaar afronden. gerke de

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 26-10-2018

-Inspraakmoment (minimaal 4x als actiepunt) inspraak

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 28-11-2018

-Functioneringsgesprekken functionerings gesprek

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 27-12-2018

Voor volgend jaarverslag: U heeft informatie tav de huidige deelnemers in de bijlage gestopt (zorgwet/zorgzwaarte/begeleidingsvorm), graag deze opnemen in het jaarverslag zelf.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Voor het volgende jaarverslag: geef ook aan of er in algemene zin uit de functioneringsgesprekken zijn gekomen. Zijn hier nog belangrijke punten voor de zorgboerderij bij?

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Voor volgend jaarverslag: neem ook de herhalings BHV op in de beschrijving van de gevolgde scholing. Ik zie in de actielijst dat deze is gedaan.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Geef alle deelnemers de mogelijkheid een tevredenheidsformulier in te vullen. **familiedag** **digitaal**

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Geef aan waaruit uw ondersteunend netwerk bestaat: met welke organisaties/zorginstellingen/personen heeft u contact en op welke manier geven zijn ondersteuning.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

ideeënbus aankomende week elke dag onder de aandacht brengen en bespreekbaar maken binnen de groep. Zodat men deze ook gaat gebruiken. Daarna steeds terug laten komen elke maand.

Verantwoordelijke: Marlie Linders

Geplande uitvoerdatum: 09-01-2019

medewerkers gaan vooraf nadenken over de activiteiten en welke materialen ervoor nodig zijn. Men werkt volgens planning en zorgt voor inkoop materialen. De medewerkers gaan de initiatieven ontwikkelen om meer variëteit in de activiteiten te krijgen met voldoende uitdaging en zorgen dat deze aansluiten bij de beleving van onze gasten. **planning** **activiteit** **inzicht**

Verantwoordelijke: Marlie Linders

Geplande uitvoerdatum: 09-01-2019

Vooraf nadenken over de activiteiten en welke materialen ervoor nodig zijn. En de initiatieven nemen om ermee aan de slag te gaan.

initiatief **plannen**

Verantwoordelijke: Marlie Linders

Geplande uitvoerdatum: 09-01-2019

medicatielijsten actueel houden door BO Vervoort onder supervisie van Chantal **medicatielijsten**

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 05-02-2019

bekwaam en bevoegdheden nagaan en actie uitzetten. [bekwaam](#) [en](#)

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 08-03-2019

2018 gaan gebruiken om dementievriendelijke bedrijf als onderdeel van dementievriendelijke gemeente te gaan worden binnen de estafette gaande binnen het Limburgse. Jaarlijks Planning van scholing AED herhaling en stukje EHBO dit gaat samen met de beugelclub. [scholing](#) [dementievriendelijk](#) [bedrijf](#) [aed](#)

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 25-05-2019

inspraak via centrumoverleg minimaal 4 x per jaar do 7 jan+wo 6 april+ma 8 aug+ di 6 dec

Geplande uitvoerdatum: 06-12-2016

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 03-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 03-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Evaluatie gesprekken met deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 03-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: lopen door heel het jaar heen maar zijn afgerond.

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 03-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Hebben wederom een enquête gehouden die door merendeel van de gasten anoniem is ingevuld tijdens de familiedag.

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 03-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

bekwaam en bevoegdheden nagaan en actie uitzetten. [bekwaam](#) [en](#)

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 05-03-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 05-03-2018 (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.

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen
Geplande uitvoerdatum: 20-12-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 06-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Alles nagekeken en aangevuld waar nodig.

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 06-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: we zijn een week later omdat we hebben gewaakt bij schoonmoeder hadden we uitstel aangevraagd. Dit hebben we gekregen tot 7-3-18.

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

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

bekwaam en bevoegdheden nagaan en actie uitzetten. [bekwaam](#) [en](#)

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen
Geplande uitvoerdatum: 06-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 08-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Is uitgezet, krijgen een oproep.

medicatielijsten actueel houden door BO Vervoort onder supervisie van Chantal [medicatielijsten](#)

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen
Geplande uitvoerdatum: 08-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 08-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: staat doorgeschreven bij taken in agenda zo maken we elkaar er ook op attent.

bekwaam en bevoegdheden nagaan en actie uitzetten. [bekwaam](#) [en](#)

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen
Geplande uitvoerdatum: 07-03-2019
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 08-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Zijn uitgezet, wachten op oproep voor scholing.

Buitenzijde van de Gasterij landschappelijk inpassen en net zo mooi maken als de binnenzijde van de Gasterij. buitenboel aanpassen

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 10-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 25-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: De buitenkant is landschappelijk ingepast en vormt nu een mooi landelijk geheel met de omgeving. De muren zijn gestukadoord en alles is geverfd.

de recreatieve tak mag een prominentere plek in gaan nemen binnen de Gasterij. promotie recreatieve

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 04-05-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 25-04-2018 (als Niet meer van toepassing) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

2018 gaan gebruiken om dementievriendelijke bedrijf als onderdeel van dementievriendelijke gemeente te gaan worden binnen de estafette gaande binnen het Limburgse. Jaarlijks Planning van scholing AED herhaling en stukje EHBO dit gaat samen met de beugelclub. scholing dementievriendelijk bedrijf aed

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 07-05-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 25-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Hier zijn we mee aan de slag. De bijeenkomsten dementievriendelijke gemeente loopt en zijn we mee aan de slag. De AED cursus en EHBO laten we terug komen in de BHV training .

uitstapjes voor komende half jaar tot eind september plannen ism de vrijwilligers die het leuk vinden om mee te organiseren. uitstapjes

Verantwoordelijke: Marlie Linders

Geplande uitvoerdatum: 05-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Moeten we nog voor gaan zitten gaan dit samen met groep vrijwilligers opzetten. Zo blijven hun ook betrokken. Hebben planning klaar liggen voor laatste periode tot november, december is een drukke maand doen we geen uitstapjes ivm drukte.

ideeënbus aankomende week elke dag onder de aandacht brengen en bespreekbaar maken binnen de groep. Zodat men deze ook gaat gebruiken. Daarna steeds terug laten komen elke maand.

Verantwoordelijke: Marlie Linders

Geplande uitvoerdatum: 05-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Hebben met de mensen besproken welke uitstapjes hun graag zouden willen maken. En deze staan op papier .Gaan we inplannen.

enveloppe maken met duidelijke taakverdeling erin wat gebruikt gaat worden bij weglopen van een van de gasten door Marjo en Bo onder supervisie Chantal. envelop taakverdeling

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 05-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Bo onze medewerkster heeft het mapje klaar, er zitten plattegrondjes in en een lijst met taken en erachter op staan de telefoonnummers van de medewerkers.

bhv opleiding gaan zoeken voor Marlie en Bo

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 06-04-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Zowel Bo als Marlie en Marjo gaan gedrieën de bhv cursus doen. Dan is meteen iedereen gecertificeerd.

medewerkers gaan vooraf nadenken over de activiteiten en welke materialen ervoor nodig zijn. Men werkt volgens planning en zorgt voor inkoop materialen. De medewerkers gaan de initiatieven ontwikkelen om meer variëteit in de activiteiten te krijgen met voldoende uitdaging en zorgen dat deze aansluiten bij de beleving van onze gasten. planning activiteit inzicht

Verantwoordelijke: Marlie Linders

Geplande uitvoerdatum: 01-06-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Dit blijft onder de aandacht. Maar hoop dat medewerkers zelf deze kar gaan trekken..

Vooraf nadenken over de activiteiten en welke materialen ervoor nodig zijn. En de initiatieven nemen om ermee aan de slag te gaan.

initiatief plannen

Verantwoordelijke: Marlie Linders

Geplande uitvoerdatum: 07-06-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: Ook dit blijft aandacht, mensen blijven het lastig vinden om te plannen.

vroeg signalering voor mensen met dementie voor Dementalent door contacten met huisartsen en praktijkondersteuners te intensiveren.

intensivering huisarts en

Verantwoordelijke: Chantal Versteegen

Geplande uitvoerdatum: 01-08-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Toelichting: We hebben dit nu opgepakt en moeten hieraan blijven werken maar denk dat er gewoon weg niet meer in zit.

Beschrijf of u een ondersteunend netwerk heeft en hoe en waarvoor u deze heeft ingezet (zie norm).

Geplande uitvoerdatum: 09-05-2018

Actie afgerond op: Actie is afgerond op 09-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Zet scholingsdoelen om in actiepunten.**Geplande uitvoerdatum:** 09-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 09-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2017 is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Jaarverslag zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Jaarverslag in ter beoordeling.** [Aanvullen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 09-05-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 09-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**de recreatieve tak mag een prominentere plek in gaan nemen binnen de Gasterij.** [promotie](#) [recreatieve](#)**Verantwoordelijke:** Chantal Versteegen**Geplande uitvoerdatum:** 29-12-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 09-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 15 acties opgenomen in de actielijst.

Bijlagen

- jaarverslag 2016 pdf
- uitdeelbrief klachtenreglement eigen
- avg en voorbereiding

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.

Onze lijst is weer actueel en overzichtelijk dat miste ik nogal eens bij de vorige.
We zijn al een heel eind maar het kan altijd beter.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

De komende 5 jaar willen wij ons nog meer gaan profileren en neerzetten binnen onze gemeenschap als een stabiele gedegen zorgaanbieder. We zijn ons nog aan het verdiepen in mogelijkheden om de zorg met net dat beetje extra te verbreden maar de tijd zal dat uit gaan wijzen. Wordt vervolgd.

Dat we voor de mensen een veilige leuke plek mogen zijn om de dagbesteding te hebben. Waar men zich geborgen kan en mag voelen. Waar mensen met en zonder dementie samen komen zowel binnen de zorg als ook op de recreatieve kant van ons bedrijf. Dat er nog vele ontmoetingen mogen volgen.

We hopen toch ook met Dementalent door te mogen gaan al zal daar een eerdere signalering voor nodig zijn. Nu komen mensen vaak te laat waardoor men er te weinig gebruik van kan maken en het voor ons veel energie kost en tijdsinvestering om iemand voor een relatief korte periode aan vrijwilligerswerk te kunnen helpen. En dat is jammer.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

De 2e groep langzaam aan ook laten groeien zodat we dadelijk aan een dubbele capaciteit komen.

De buitenzijde van de Gasterij net zo mooi laten worden als het nu na de verbouwing binnen is geworden.

Het borgen en actueel maken en houden van de dossiers, maar ook werken aan een dementievriendelijk bedrijf klaar voor de toekomst.

9.3 Plan van aanpak

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

Buitenzijde van de Gasterij landschappelijk inpassen en net zo mooi maken als de binnenzijde van de Gasterij. Is inmiddels al afgerond. 1-5-18

Scholingen zijn ingepland en hebben de aandacht.

De actielijst is up-to-date en deze keert eind juni terug.

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.

- | | |
|------------|---|
| 7.1 | <ul style="list-style-type: none">• formulieren melding incidenten cliënten |
|------------|---|

- | | |
|------------|--|
| 6.5 | <ul style="list-style-type: none">• evaluatieformulieren• deel 2 evaluatieformulieren• deel 3 evaluatieformulieren.• deel 4 evaluatieformalieren• deel 5 evaluatieformulieren. |
|------------|--|

- | | |
|------------|--|
| 4.1 | <ul style="list-style-type: none">• beschrijving doelgroep |
|------------|--|

- | | |
|------------|--|
| 3.1 | <ul style="list-style-type: none">• bijlagen oude kwaliteitsmenu |
|------------|--|

- | | |
|------------|---|
| 1.3 | <ul style="list-style-type: none">• mic deel 1• mic deel 2 |
|------------|---|

- | | |
|------------|---|
| 1.1 | <ul style="list-style-type: none">• voorwoord |
|------------|---|

- | | |
|------------|--|
| 8.2 | <ul style="list-style-type: none">• jaarverslag 2016 pdf• uitdeelbrief klachtenreglement eigen• avg en voorbereiding |
|------------|--|