Jaarverslag

januari 2017 - december 2017

Zorgboerderij Raalte

Zorgboerderij Wiggers

Locatienummer: 2142

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 9

4.4 Stagiaires 10

4.5 Vrijwilligers 10

4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers 10

5 Scholing en ontwikkeling 11

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar 11

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten 11

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren 11

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling 12

6 Terugkoppeling van deelnemers 13

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers 13

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken 13

6.3 Inspraakmomenten 13

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten 14

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers 14

6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting 14

7 Meldingen en incidenten 15

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen 15
7.2 Medicatie 15
7.3 Agressie 15
7.4 Ongewenste intimiteiten 16
7.5 Strafbare handelingen 16
7.6 Klachten 16
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten 16
8 Acties 17
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties 17
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties 19
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst 23
9 Doelstellingen 24
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar 24
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar 24
9.3 Plan van aanpak 24
Overzicht van bijlagen 25

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

Zorgboerderij Raalte

Registratienummer: 2142

Haansweg 12, 8101 PS Raalte

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 5065133

Website: http://www.dierenpensionraalte.nl

Locatiegegevens

Zorgboerderij Wiggers

Registratienummer: 2142

Haansweg 12, 8101 PS Raalte

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 vrijwilligers

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

Het afgelopen jaar was weer vol ontwikkelingen. Het behalen van het keurmerk, een nieuwe naam en een verdere ontwikkeling van de professionaliseringsslag welke we in 2016 al grotendeels ingezet hadden. Om met het meest in het oogspringende te beginnen, een nieuwe naam. De organisatie Wiggers is altijd al wat breder geweest dan enkel de zorgboerderij op het dierenpension. Zo hebben we ook een hondenschool, een winkel en een uitlaatservice. Om al die bedrijfsonderdelen onder een herkenbare naam samen te laten komen is gekozen om onze eigen naar, de naam Wiggers, voortaan als merk te gebruiken. Zorginhoudelijk niet direct een verandering, maar mensen kunnen beter de weg naar ons vinden en het is voor ons een stuk efficiënter om als een concern te kunnen communiceren.

Een verandering die op bepaalde gebieden wel veranderingen in de zorg heeft meegebracht, is het behalen van het kwaliteitskeurmerk waarvan we begin februari de audit hadden. We zijn ruim een jaar bezig geweest om bepaalde formulieren in te voeren, bepaalde werkmethodieken toe te passen en veel bezig zijn met risico's en andere randzaken om die op de juiste manier in beeld te krijgen. Dit harde werken heeft uiteindelijk geresulteerd in een audit waarin we een positieve beoordeling kregen. Met enkele kleine aandachtspunten voor de toekomst zijn we dan ook klaar voor de volgende stappen! Een van die stappen was het aangaan van een contract met diverse gemeenten. Inmiddels hebben we met de gemeente Dalfsen een overeenkomst zodat we ook via de WMO onze diensten aan kunnen leveren. We hopen in 2019 ook een overeenkomst te krijgen met de gemeenten van Samen14.

Voor wat betreft nieuwe wet- en regelgeving hebben we de nieuwe klachtenprocedure inmiddels geïmplementeerd. Voor de AVG zijn we nog bezig om te inventariseren hoe ons dat precies beïnvloed, en of we daar nog specifieke maatregelen voor moeten nemen. De verwachting is dat we op basis van eerder geldende wetgeving al grotendeels voldoen aan deze nieuwe wetgeving.

Voor de deelnemers hebben alle wijzigingen en gebeurtenissen niet direct invloed gehad. We zijn op bepaalde zaken zoals veiligheid wat bewuster en hier hoort op momenten meer instructie bij. Maar gelukkig kunnen ze zich toch vooral praktisch bezig blijven houden met de honden en onze omgeving, en daar wordt iedereen bij ons toch het gelukkigst van!

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

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.

De afgelopen jaren waren vooral een opmaat naar een verdere professionalisering van onze organisatie, welke naast een stukje kwaliteitsbeheer ook een bepaalde mate van groei mogelijk maakt. Het behalen van het keurmerk maakte de weg vrij voor een eigen WMO contractering, wat op termijn de weg weer vrij maakt om te groeien in het aantal deelnemers. Op de manier die nu in gezet is blijft de organisatie zich in de toekomst voortdurend versterken door het verbeterend vermogen van de organisatie te gebruiken middels het kwaliteitssysteem. En dat is iets waar we naar op zoek waren. Met de juiste mensen een solide organisatie opbouwen die kwaliteit hoog in het vaandel heeft.

We hebben geleerd om kritisch naar onze organisatie met honden te kijken en te accepteren dat een organisatie als de onze bepaalde risico's met zich meebrengt en dat we hier goed over na hebben moeten denken. Inmiddels is hier dan ook een beter veiligheidssysteem voor opgetuigd wat het aantal bijtincidenten aanzienlijk heeft gereduceerd. Wat dat betreft hebben we dan ook alle doelstellingen behaald die we onszelf eerder gesteld hadden. Een andere verbetering is het contact met andere begeleiders van onze cliënten en daarmee dus ook ons ondersteunend netwerk. Waar we eerst moeite hadden om bepaalde informatie uit te wisselen of los te krijgen, zijn hier aanzienlijke verbeteringen in aangebracht.

Voor het komende jaar zullen we de ingeslagen weg verder voortzetten. We hopen mee te kunnen doen aan een nieuwe aanbesteding van de Samen14 gemeenten en de gemeente Raalte. Het bleek in 2017 helaas nog niet mogelijk om hier al een contractering aan te gaan. Verder willen we ook vooral rustig genieten van hetgeen we in korte tijd bereikt hebben.

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

We zijn het jaar begonnen met zeven deelnemers op de zorgboerderij. Er zijn 2 deelnemers gestopt. Er zijn 3 deelnemers gestart.

Reden uitstroom deelnemer 1: veel veranderingen in privé sfeer waardoor dagbesteding te zwaar werd ervaren, eventueel mogelijkheid tot herstart. Deelnemer 2: gebrek aan motivatie zonder aanwijsbare reden. In totaal hebben we het jaar afgesloten met 8 deelnemers. De uitstroom van de deelnemers was gerelateerd aan de persoonlijke situatie van de deelnemer, er zijn geen leerpunten voor de zorgboerderij uit voortgevloeid.

Wij bieden enkel groepsbegeleiding binnen een dagbesteding aan vanuit zowel WMO als WLZ aan een doelgroep met ieder een verschillende individuele zorgzwaarte.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Door een actieve selectie aan de poort passen onze deelnemers bij ons zorgaanbod. We zijn duidelijk over wat de werkzaamheden met honden precies inhouden en moeten dan ook af en toe een te romantisch beeld daarvan bijstellen. De groei van het aantal cliënten gaat daarom ook wat moeizamer dan op een wat bredere zorgboerderij, maar we zijn ervan overtuigd dat we op deze manier wel de juiste mensen aan kunnen trekken en het verloop daardoor klein kunnen houden.

We merken dat door onze actieve houding m.b.t. communicatie met bijvoorbeeld hoofdaannemers en andere zorginstellingen het oppakken van doelen en een soepele samenwerking verbeterd. Toch gaat gezien onze doelgroep het werken aan specifieke doelen vaak in een laag tempo. Dat is niet iets wat we direct kunnen verbeteren. Onze doelgroep vraagt met momenten nou eenmaal om veel geduld en aandacht.

4.3 Personeel

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

het afgelopen jaar hebben we een zeer stabiel team gehad zonder uitstroom. Alle functioneringsgesprekken hebben in december plaats gevonden. Hieruit kwam in het algemeen naar voren dat de samenwerking van beide kanten goed bevalt, men een prettige sfeer ervaart en men de werkdruk als goed ervaart is met pauze’s op juiste momenten en extra personeel wanneer nodig. In de zomer is het soms lastig om de planning helemaal rond te krijgen.

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.

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

4.5 Vrijwilligers

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

We hebben een vijftal vrijwilligers voor ongeveer 30 uur per week. Zij houden zich bezig met randzaken als het rijden op de bus en de administratie. De begeleiding en werving van de vrijwilligers is in handen van een persoon. Er is een kleine wijziging in het vrijwilligersbestand geweest. Een vrijwilliger moest helaas wegens gezondheidsredenen afscheid nemen.

Met alle vrijwilligers is een evaluatiegesprek gehouden. Hier kwamen vooral positieve geluiden op terug en daar naar aanleiding daarvan zijn er geen zaken veranderd binnen de organisatie.

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 erg blij met ons personeel en onze vrijwilligers. Zonder hun inspanningen is er geen zorgboerderij. Het is goed om terug te horen dat deze mensen ook blij zijn met ons als zorgboerderij en dat met name de sfeer benoemd wordt als positief punt. Grote leermomenten hadden we dit jaar niet. Iedereen is meegegaan in de kwaliteitsverbetering die we doorgemaakt hebben, waar sommige mensen even in meegetrokken moesten worden. Maar terugkijkend is dit allemaal goed verlopen. We beschikken dan ook over voldoende bekwaam personeel om onze cliënten veilig te kunnen begeleiden.

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.

Ons belangrijkste opleidingsdoel was een cursus om vaardigheden met honden te verbeteren en daarmee de veiligheid te verbeteren. Deze training is door iedereen met goed gevolg afgelegd. Omdat we met honden werken zal deze training een jaarlijks herhaalmoment hebben om zodoende kennis en vaardigheden op peil te houden.

Voor de overige zaken ligt onze opleidingsbehoefte vooral in het bijblijven op het gebied van wet- en regelgeving. Dit door we door samen te werken met enkele partners, waaronder de federatie, Solvitur en de regionale vereniging. Zij voorzien ons in ruime mate van voldoende informatie. Mocht er vanwege het aantreden van een bepaalde cliënt een behoefte ontstaan om meer zorginhoudelijke opleidingen te volgen, dan gaan we hier uiteraard onderzoek naar doen.

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.

Ons belangrijkste opleidingsdoel was een cursus om vaardigheden met honden te verbeteren en daarmee de veiligheid te verbeteren. Deze training is door iedereen met goed gevolg afgelegd. Daarnaast hebben de personen met een BHV diploma ook dit jaar weer een opfriscursus gedaan.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Ons belangrijkste opleidingsdoel is 0 bijtincidenten. Dit betekend trainen van iedereen op de zorgboerderij op het herkennen van signalen die de hond geeft en hoe een situatie kan de-escaleren. De training hieromtrent zal dan ook jaarlijks terugkeren voor alle medewerkers. We gaan deze cursus verder aanpassen per doelgroep (vaste medewerkers en stagiaires en deelnemers). Zodat de cursus ook voor deelnemers begrijpelijk is en het niveau voor medewerkers verder omhoog kan. Verder natuurlijk de algemenere zaken als BHV en we moeten bijblijven op het gebied van eisen van gemeente en wetgevers.

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Onze belangrijkste conclusie is dat een training die al onze medewerkers krijgen om signalen van een hond te herkennen werkt. Het aantal bijtincidenten is immers gedaald. Dit is voor ons reden te meer om die training jaarlijks terug te laten keren en zo uiteindelijk ons einddoel van 0 bijtincidenten te behalen. Omdat deze training goed werkt en daar onze belangrijkste opleidingsbehoefte ligt, gaan we daar vooralsnog dus niets aan veranderen in de toekomst.

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.

Met alle deelnemers is minimaal een evaluatiegesprek geweest, en meer gesprekken als een individuele situatie daarom vroeg. Tijdens de evaluatie hebben we het over algemene zaken als sfeer, begeleiding en werkzaamheden, maar kijken we samen ook inhoudelijk naar de doelstellingen van een cliënt en waar zijn of haar behoeften liggen.

Op hoofdlijnen krijgen we uit de evaluatiegesprekken vooral terug dat cliënten zich op hun plek voelen en dat ze erg tevreden zijn.

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

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Omdat onze cliënten over het geheel genomen tevreden zijn, zijn daar geen verdere ontwikkelingen uit voort gekomen. Wel hebben we natuurlijk oog voor de individuele behoeften van cliënten en staan we daar zoveel mogelijk voor open. Of we aan alle wensen kunnen voldoen is vanzelfsprekend een tweede.

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.

Tijdens de vier inspraakmomenten die afgelopen jaar ieder einde kwartaal gehouden zijn, zijn de onderwerpen vooral vanuit ons komen. We hebben het gehad over ons nieuwe veiligheidssysteem rondom de honden wat aangeeft wie wel of niet bij welke hond in de buurt mag komen. Verder hebben we daarop voortbordurend de huisregels nog eens doorgenomen en alle puntjes op de i gezet rondom zaken als kleding. Tot slot hebben we het nog een keer gehad over een stukje klantgericht werken. Ondanks dat we een zorgboerderij zijn, wordt er wel gewerkt op een bedrijf met een commerciële inslag. Dit vraagt een stukje besef van de deelnemers waar ze na de nodige instructie prima mee om kunnen gaan.

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

6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Onze doelgroep staat niet vooraan als het gaat om het inbrengen van punten voor de inspraakmomenten. Op zich is dit ook niet zo'n probleem, er is altijd wel een ontwikkeling waar wij als zorgboerderij het graag over willen hebben. Toch staan we uiteraard wel open voor goede ideeën vanuit onze cliënten en vragen we hier tijdens inspraakmomenten ook actief naar.

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

Ieder jaar wordt de tevredenheid van de deelnemers gemeten. De zorgboerderij kan hiervoor zelf een vragenlijst opstellen of gebruik maken van bestaande instrumenten. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

In december vindt ons jaarlijkse tevredenheidsonderzoek plaats. Iedereen ontvangt een blanco formulier met vragen rondom de werkzaamheden, begeleiding, sfeer en eigen welbevinden welke anoniem ingeleverd kan worden. Als bijlage is het lege formulier toegevoegd.

In de meting van afgelopen jaar hebben we van 5 deelnemers het formulier terug gekregen en bleek iedereen op alle vlakken erg tevreden. We hebben een gemiddeld eindcijfer van een 9! Aangezien we 8 formulieren hebben uitgedeeld is het terugkomen van de formulieren een aandachtspunt.

Een opmerking was dat het jammer is dat het woord 'dagbesteding' wordt gebruikt, deelnemer vind dit minderwaardig klinken.

Het werken met de honden wordt als zeer waardevol ervaren, ook wordt het werk als nuttig ervaren.

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

Bijlagen
- Tevredenheidsonderzoek

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.

We zijn blij dat we ook uit de tevredenheidsmeting een mooi resultaat hebben mogen noteren. De genoemde punten ter verbetering zijn vooral op individuele basis We moeten kijken of we in de toekomst aanpassingen kunnen doen om aan die individuele wensen tegemoet te komen, maar vooralsnog maken we daar geen grote verbeterpunten van.

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.

We hebben in 2017 één (bijt)incident gehad. Dit is een aanzienlijke verbetering tegenover 2016, maar helaas toch een te veel. In de bijlage is een anoniem incidenten rapport toegevoegd voor precieze beschrijving.

Actie na incident: gebeten persoon is met begeleiding naar huisarts geweest, naast schoonmaken en tetanus was geen verdere behandeling nodig. Naar aanleiding van dit incident is overleg geweest met het hele team, hierin was conclusie: bij drukte is rust belangrijk, 1 verantwoordelijke bij balie, 1 verantwoordelijke in schuur aanwezig voor aansturing. We blijven bezig om met behulp van ons signaleringssysteem en training het aantal incidenten verder naar beneden te krijgen, maar gezien ons werk zal het altijd een risico blijven.

Verder hadden we een cliënt die moeite bleef houden met onze soms lage doorgangen. Om letsel te voorkomen is voor hem een speciale harde pet aangeschaft zodat hij als hij vergeet te bukken geen risico meer heeft op letsel.

Bijlagen
- Anoniem incident 2017

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.

Honden brengen bepaalde risico's met zich mee. Dit onderkennen we en accepteren we. We doen het maximale om het aantal incidenten met honden zo ver mogelijk naar beneden te krijgen en hier zijn al grote stappen in gezet. We zijn er van overtuigd dat onze methodieken hier aan bijgedragen hebben en zetten deze in de toekomst dan ook voort.

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.

Training omgaan met honden voor alle medewerkers

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 24-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Functioneringsgesprekken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 21-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Hebben plaatsgevonden

Oefening calamiteitenplan

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 26-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Verbeteren procedure uitwisseling cliëntgegevens hoofdaannemer / dierenpension

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Situatie is aangepakt en verbeterd

Een instructie schrijven voor het juist tillen van zware objecten, conform art. 5.2 Arbeidsomstandighedenbesluit, als ook voor het gebruik van de voerkar

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 31-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Doorlopend

Tevredenheidonderzoek deelnemers

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

Training gedrag honden voor deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 31-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Inspraakmoment 4-2017

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 29-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Invoer nieuwe bedrijfsnaam

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

Evaluatie gesprekken met deelnemers

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

Inspraakmoment 3-2017

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2017
Actie afgerond op: 22-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 21-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Het bureau vervangen door een bureau dat in hoogte verstelbaar is.

Geplande uitvoerdatum: 31-07-2017
Actie afgerond op: 31-07-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Inspraakmoment 2-2017

Geplande uitvoerdatum: 30-06-2017
Actie afgerond op: 30-06-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

inspraak moment deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 20-01-2017
Actie afgerond op: 20-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Controle blus- & EHBO middelen

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 10-11-2017 (Afgerond)

Invoer zoönose

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2017
Actie afgerond op: 17-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: Bedrijfsbezoek van dierenarts en goedkeuring ontvangen van GD.

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2017
Actie afgerond op: 04-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: Jaarverslag aangemaakt

Bijlagen
- Veilig tillen

8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties

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

De aanwezige installaties & apparatuur conform NEN-3140 laten installeren en keuren door bevoegd installateur.

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2017

Regels rondom AVG waar nodig implementeren

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 20-04-2018

Cursus werken met Nedap ons, via Cooperatie Boer en Zorg

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 25-05-2018

Implementeren nieuw digitaal systeem voor deelnemersdossiers, oude verwijderen

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-05-2018

Inspraakmoment 2

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

Vervolg training omgaan met honden voor alle medewerkers

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

Inspraakmoment 3

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 30-09-2018

Actualisatie kwaliteitsysteem

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 08-10-2018

WMO aanbesteding Samen14

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-10-2018

Jaarlijkse controle blusmiddelen

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 01-11-2018

Herbeoordeling Zoönose

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 16-11-2018

Controle EHBO koffer

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 01-12-2018

Evaluatiegesprekken

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Inspraakmoment 4

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Tevredenheidsonderzoek, aandachtspunt: hoeveelheid teruggekomen formulieren.

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Actualisatie van de RI&E

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Oefening calamiteitenplan

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Functioneringsgesprek personeel & vrijwilligers

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 04-02-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 27-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: BHV herhaling is geweest op 27-01-2018

Actualisatie BHV

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 27-01-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Alle cliëntendossiers en backups opslaan in een archiefkast met slot.

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Alle dossiers en back-ups zitten in een afgesloten archiefkast in kantoor.

Brandhaspel niet meer bestemd voor bluswerkzaamheden, markeren met: "niet gebruiken voor blusdoeleinden."

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 07-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Voltooid eind 2017, Beide haspels voorzien van gelamineerd vel.

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 21-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Compleet

Opstellen jaarverslag

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 21-02-2018 (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 27-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Inspraakmoment 1

Verantwoordelijke: Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum: 31-03-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 26-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: Iedere doordeweekse dag tijdens lunch. - Voorstellen nieuwe medewerker. - Planning verschillende cursussen (omgang honden) - Planning uitje (paintball) - Bespreken veiligheid (deuren sluiten, goed aanlijnen) Vanuit deelnemers: Spullen opruimen. Geen nieuwe actiepunten.

Training gedrag honden voor deelnemers

Verantwoordelijke:	Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum:	17-04-2018
Actie afgerond op:	Actie is afgerond op 13-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Training gedrag honden voor deelnemers

Verantwoordelijke:	Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum:	30-06-2018
Actie afgerond op:	Actie is afgerond op 13-04-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting:	Tijdens training zijn volgende onderwerpen besproken en praktisch geoefend: lezen hondengedrag veilig werken hygiënisch werken Aan de hand hiervan zijn werkinstructies opgesteld met alle gemaakte afspraken.

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

Verantwoordelijke:	Anja Wiggers
Geplande uitvoerdatum:	14-05-2018
Actie afgerond op:	Actie is afgerond op 07-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Acties
Aan de hand van dit onderwerp zijn 3 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 zijn goed op schema om alle zaken die op de actielijst voorkomen te verwerken. Omdat we pas net begonnen zijn met de hele cyclus rondom kwaliteit waren het af en toe een hele hoop dingen waar we aan moesten denken, maar uiteindelijk is alles gelukt. Alleen de elektrotechnische keuring heeft nog niet plaatsgevonden.

Voor nu zetten we de werkwijze op dezelfde manier voort en krijgen zo het jaar kwalitatief makkelijk vol!

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Uiteindelijk is het doel om per dag twee groepen van ieder vier cliënten te vullen. We hebben dus een stuk ambitie om te groeien, maar willen wel kleinschalig en adequaat blijven in onze opzet.

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Ook hier is het belangrijkste doel groei. We hopen in 2018 eindelijk mee te kunnen doen aan de aanbesteding van Raalte en Samen14, en dan zijn we stevig verankerend in de regio voor wat betreft WMO contracten welke dan hopelijk ook voor extra aanwas van cliënten zorgen.

9.3 Plan van aanpak

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

Voor de aanbestedingen hebben we de begeleiding ingeroepen van Solvitur, welke ons eerder al hebben begeleid met de reeds behaalde contracten. We hebben er dan ook alle vertrouwen in dat zij ook deze aanbestedingen tot een goed einde weten te brengen.

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
8.1	• Veilig tillen
7.1	• Anoniem incident 2017
6.5	• Tevredenheidsonderzoek