

# Kwaliteitsjaarverslag

januari 2024 - december 2024

## Wilhelminahoeve Opende B.V. (2672)

Heeft betrekking op de locatie(s):

**Wilhelminahoeve (2672)**



## Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

# Inhoudsopgave

Kwaliteitsjaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Kwaliteitsjaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het kwaliteitsjaarverslag toevoegen?	4
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	4
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	4
2 Voorwoord	5
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	5
2.2 Zorgboerderij in beeld	5
3 Algemeen	6
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	6
3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces	7
3.3 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	10
4.4 Stagiairs	11
4.5 Vrijwilligers	12
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers	12
5 Scholing en ontwikkeling	13
5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	13
5.2 Opleidingsdoelen komende jaren	14
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	14
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	18
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	18
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	19

7 Meldingen en incidenten	20
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	20
7.2 Medicatie	21
7.3 Agressie	21
7.4 Ongewenste intimiteiten	21
7.5 Strafbare handelingen	21
7.6 Klachten	22
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	22
8 Acties	23
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	23
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	24
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	25
9 Doelstellingen	26
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	26
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	26
9.3 Plan van aanpak	26
Overzicht van bijlagen	27

# Kwaliteitsjaarverslag

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 kwaliteitsjaarverslag. In het kwaliteitsjaarverslag 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 kwaliteitsjaarverslag heeft betrekking op:**

## Bedrijfsgegevens

### Ondernemingsgegevens

Wilhelminahoeve Opende B.V.

Registratienummer: 2672

Drachsterweg 79, 9865 VG Opende

Rechtsvorm Besloten vennootschap (bv) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 85998028

Website: <https://wilhelminahoeveopende.nl/>

### Locatiegegevens

De volgende locaties van deze Zorgboerderij zijn opgenomen in de certificering:

Wilhelminahoeve

Registratienummer: 2672

Drachsterweg 79, 9865 VG Opende

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Ver. BEZINN

# 1 Inleidende vragen voor het Kwaliteitsjaarverslag

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

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

- Nee, Voorwoord en Zorgboerderij in beeld 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 stagiairs
- 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

## **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 kwaliteitsjaarverslag.

### **2.2 Zorgboerderij in beeld**

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

## 3 Algemeen

### 3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

Een algemene beschrijving van de activiteiten op de zorgboerderij en de belevenissen van de deelnemers, medewerkers en zorgboeren. Het verdere jaarverslag geeft weer hoe aan de kwaliteit van zorg wordt gewerkt binnen de context van het hier beschreven zorgaanbod.

"Net stinne, maar hinne'.. Het valt niet mee een jaarverslag te schrijven wanneer je liever met beide voeten in de praktijk staat! En toch ga ik ook dit jaar weer een poging doen om u mee te nemen in het afgelopen jaar.

Het jaar begon met winterse omstandigheden! Het vroom buiten dat het kraakte en daar werd van genoten! Met z'n allen in de bus een rondje rijden in de omgeving is een graag geziene activiteit en vooral nu we gingen kijken bij de natuurplassen die bevroren waren en waarop werd geschaatst. Herinneringen werden opgehaald en uiteraard de stoerste verhalen over de vele toertochten die gemaakt waren in de jongere jaren. We hebben tenslotte lekker gegeten onderweg! Zo in het begin van het jaar en met de kou werden ook de vogels niet vergeten. Met het rijden van pinda's werden kettingen gemaakt en in de bomen gehangen. Het was warm en gezellig binnen waar werd geknutseld en gepuzzeld. Ook onze Picasso heeft weer de mooiste schilderijen gemaakt. In de daarop volgende maanden werden de creaties steeds mooier! Zelfs delfsblauwe tegeltjes imitaties kwamen voorbij. Er werd geklaverjast en ook het poolbiljart werd niet gemedend. Het eindje rijden blijft toch favoriet. De zee kreeg regelmatig een bezoekje op Lauwersoog en het jaarabonnement op de Spitkeet in Harkema werd ook veelvuldig benut.

Het voorjaar was zoals altijd een prachtige periode waarin van alles te zien en te doen was op de Hoeve. Iedereen is dan graag buiten om te zien wat er allemaal groeit en bloeit. Met de Pasen werden de bewoners verwend met een heerlijk paasontbijt verzorgd door de periode. Traditioneel werden er weer eieren gezocht! Ook aan koningsdag werd gedacht en werden er gezellige spelletjes gedaan in en om de locatie. In april werden de lammetjes geboren op de Hoeve en gingen de koeien weer de wei in. Tot ieders verdriet werd Nederland getroffen door het blauwtongvirus. In mei werden de schapen en koeien meteen gevaccineerd. Helaas mocht dit niet baten en moesten we keer op keer afscheid nemen van schapen en lammeren. Een moeilijke tijd voor iedereen...

Tot overmaten van ramp brak poes Jurre een aantal tenen en werd hieraan geopereerd. Een paar weken verband moest om de poot. Dit bleek voor iedereen een hele onderneming, want Jurre was zeer creatief in het verwijderen van het verband. Tenslotte kwam het weer helemaal goed en is Jurre helemaal hersteld. Hidde en Jurre genoten van alle aandacht en zijn groot geworden als fijne zorgkatten die graag bij de bewoners zijn. Het huislijke gevoel wat dit brengt wordt als erg vertrouwd ervaren, geeft troost in sommige situaties en daagt klanten uit om voor te zorgen. Hidde en Jurre horen d'r bij!

We vonden dat we in juni wel een feestje hadden verdiend om alle ellende met de dieren achter ons te laten. Eind juni werden in de tuin de versieringen opgehangen en er werd door de fietsende muzikant Folkert Hans Tolsma een geweldige muzikale middag verzorgd. Na dit geweldige optreden was 'de Piramide' aanwezig met een friettent. Iedereen genoot van een frietje en snack. Het was een prachtige zomerdag!

Week 41 was het hoogtepunt van het jaar! De feestweek van de Wilhelminahoeve. In plaats van de dag van de vrijwilliger, dag van de zorg, dag van de mantelzorg, etcetera is besloten om voor iedereen een hele week feest te vieren. En het was een feest!!!! Van maandag t/m zaterdag gingen de voetjes van de vloer. De plaatselijke radiozender verzorgde de gehele week vanuit de schuur oldy goldies en draaide verzoekjes voor iedereen. De feestschuur werd druk bezocht door de klanten! De zaterdag was het hoogtepunt met rond het middaguur een geheel verzorgde lunch voor klanten en hun mantelzorg door 'de Piramide'. Smiddags was er een optreden van de Wáldmantjes die oudhollandse liederen ten gehore brachten. Vanaf 16 uur waren vrijwilligers en medewerkers welkom in de feestschuur waar rond 17 uur een overheerlijk lopend buffet werd geserveerd door 'de Piramide'. Vanaf 20 uur was er livemuziek van muzikband Bamm Bamm en gingen de voetjes van de vloer. Een feest wat door ging tot in de late uurtjes en waar nog lang over nagesproken werd!

Nu de herfst zijn intrede had gedaan werden de activiteiten weer wat meer binnen georganiseerd. Zoals het maken van herfstkransen. Ook Oebele was iedere maand van het jaar weer een ochtend aanwezig met de Accordeon om meezingers ten gehore te brengen. Een welgeziene gast door de klanten!

Op 11 nov Sintmaarten kwamen de kinderen van de basisschool van Opende zingen voor de klanten en ze werden hier uiteraard voor beloond door de bewoners. De samenwerking met de school wordt zeer gewaardeerd!

Begin van het jaar was een medewerker bevallen van een gezonde zoon! Op 18 november was er een surprise poppenslok georganiseerd op de Hoeve! Nietsvermoedend werd de collega en baby naar de Hoeve gelokt waar alle klanten en medewerkers hun opwachting deden. Er werd genoten van het babybezoek en ook werden er prachtige herinneringen opgehaald.

De decembermaand was als vanouds weer erg gezellig. Op 5 december kwamen Sint en zijn pieten op bezoek. Met heerlijke lekkernijen en

mooie anekdotes werd een ieder verrast en werd er volop genoten. Na dit geweldige feest brak de tijd aan van kerst. Traditioneel werd door de medewerkers, met behulp van een aantal cliënten, op 12 december de versieravond georganiseerd. De Hoeve zag er weer nadien weer sfeervol uit en een ieder genoot hiervan. De nieuwe Wilhelminahoeve-band lied in de week voor kerst hun klanken horen op hun blaasinstrumenten. Ook was er deze week de kerstdienst met medewerking van de vrijwilligers van het bijbeluurtje en op 20 dec kwam Boerin Anke namens Friesland Campina warme chocolademelk brengen. Op de vroege kerstochtend werd de Wilhelminahoeve bezocht door Bicycle Showband Crescendo. Zij wisten van een ieder de emoties weer te raken door de prachtige kerstmuziek die ze ons brachten. De muzikanten werden verwend met warme chocolademelk en een gevulde koek, zoals al 45 jaar de traditie is. De bewoners werden verwend met een royaal kerstontbijt en beide kerstdagen een kerstdiner verzorgt door 'de Piramide'.

Het was een jaar met zowel een lach als een traan. Waarin we gevochten hebben tegen het blauwtongvirus en helaas hebben verloren. Maar ook genoten hebben met elkaar van vooral veel muziek, heerlijk eten en drinken en dat in een hele fijne en mooie omgeving.

Weer een jaar voorbij....

### 3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces

Een beschrijving van de veranderingen en ontwikkelingen op de zorgboerderij. Het kan gaan over bijvoorbeeld het zorgaanbod, een verbouwing, de financiering en de kwaliteitseisen. Hier wordt beschreven hoe er aan kwaliteit van zorg wordt gewerkt en hoe het kwaliteitssysteem wordt toegepast.

In tweeduizendvierentwintig is het zorgaanbod onveranderd gebleven. De zorg voor de bewoners wordt gefinancierd vanuit WLZ-Pgb en wordt verzorgt door Woudwijk Zorgadvies. De dagbesteding wordt gefinancierd vanuit de WMO en WLZ. Voor de gemeente Westerkwartier zijn we net als voorgaand jaar onderaannemer van MIEP en DNZT. Voor de overige gemeenten, Achtkarspelen en Smallingerland, is Bezzin de hoofdaannemer.

De Wilhelminahoeve heeft dit jaar verbeteringen doorgevoerd aan de locatie zonder overlast voor de cliënten. Er zijn kunststof kozijnen geplaatst wat aanzienlijk merkbaar was in de warmte en het gasverbruik en het volledige waterleidingsstelsel is vervangen om legionella te voorkomen. Ook het brandmeldingssysteem is onder de loep genomen en zijn de kasten vervangen, de tekeningen ge-update en alles is gecontroleerd en goedgekeurd.

Op de bovenetage is het gehele dak vervangen en zijn ruimtes in aanmaak voor kantoren en een scholingsruimte. Ook hier ondervinden de cliënten geen hinder van. Door de kantoren op de bovenetage te centreren wordt er beneden ruimte voor logeers gecreëerd, wat wenselijk is in verband met de vaak slechte mobiliteit. Een scholingsruimte biedt de mogelijkheid om alle scholingen op locatie te organiseren. Door middel van een digibord kunnen ook mdo's, clientbesprekingen, werkoverleggen en dergelijke breder uit gemeten worden. De zorgplannen kunnen besproken worden en meteen aangepast waar nodig. Deze ontwikkelingen leveren veel efficiëntie op en zorgen voor minder brandstofverspilling. We hoeven nu niet allen naar Joure te reizen voor cursussen.

Tweeduizendvierentwintig heeft ook in het teken gestaan van de WTZA en het inrichten hiervan. De raad van Toezicht is samengesteld met als leden; Gerda Cuperus, Martin Vervoort en Klaas Mulder. Op 4 december 2024 zijn de statuten ondertekend bij de notaris.

Helaas sluiten we het jaar af met het afscheid van huisarts D.S. Dekker. Na jaren van betrokkenheid heeft ze besloten te stoppen en draagt ze per januari tweeduizendvijftientwintig over aan D.S. Rademaker. De inzet van disciplines blijft hiermee onveranderd. Ook D.S. Rademaker zal wekelijks de locatie bezoeken en ook de samenwerking met Apotheek Grootegast blijft onveranderd.

Restaurant 'de Piramide' levert de warme maaltijden op de Wilhelminahoeve. Hier zijn we nog steeds heel tevreden over. De maaltijden zijn wisselend, vers en de communicatie verloopt uitstekend. De kok overlegt met de bewoners en probeert in hun wensen tegemoet te komen. Ook aangepaste maaltijden voor bijvoorbeeld slikproblematiek wordt uitstekend verzorgd. Het brood wordt verzorgd door Bóle en sa. Een plaatselijke bakker die vers aanlevert. De boodschappen worden wekelijks gebracht door de Poiesz.

De was wordt verzorgd door 'Schoongoed was- en strijkservice' te Augustinusga. Een kleine plaatselijke wasserij die de was goed en netjes verzorgt. Zij halen iedere week de was op en brengen het keurig weer terug.

De Wilhelminahoeve heeft in tweeduizendvierentwintig geen inspectiebezoeken gehad en heeft geen aanpassingen toegebracht in de werkbeschrijving. We hebben verbeterd wat er al was. Ook leveren we geen zorg vanuit de Wzd en/of Wvggz. Alternatieven, juiste benadering en creativiteit zorgen voor een huiselijke, veilige en fijne plek om te verblijven.

### 3.3 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" en "3.2 Reflectie op het kwaliteitsproces " zijn beschreven.

Wij kunnen concluderen dat we over tweeduizendvierentwintig heel tevreden zijn. Mooie ontwikkelingen die steeds weer leiden tot verbeteringen in de zorg voor onze klanten. Ik denk dat we met recht trots mogen zijn op de locatie. De Wilhelminahoeve onderscheid zichzelf door te laten zien dat het kleine heel veel waard is. De platte organisatie, de betrokkenheid en de open communicatie zorgt er voor dat er mooie verbeteringen heel snel kunnen worden gerealiseerd.

Als onderaannemer van MIEP en DNZT loopt de communicatie moeizamer. De betrokkenheid van deze organisaties is minimaal. Het zou wenselijker zijn dat ook daar de lijner korter zijn. Komend jaar gaan we daar mee aan de slag.

De doelstellingen van vorig jaar zijn behaald. De e-learning 'u woont nu hier' is behaald en in september tweeduizendvierentwintig zijn we gestart met 'die past hier niet'. Meer hier over in hoofdstuk vijf van dit jaarverslag. De medewerkersportal is ook geïntroduceerd en is toegankelijk voor alle medewerkers en stagiaires.

We zijn op de Wilhelminahoeve altijd bezig met het verwezenlijken van wensen. Vaak zijn deze heel klein, soms wat groter. Maar nooit onmogelijk!

De kwaliteitscyclus is ondersteunend aan de werkprocessen op de Wilhelminahoeve. Alle overleggen worden volgens vaste agenda's (PDCA) gevoerd en genotuleerd. Ook dit zorgt voor continu bewustzijn en verbetering.

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

Op de Wilhelminahoeve wordt zorg verleend aan mensen met dementie in de vorm van dagbesteding, logeren en wonen. De woonzorg wordt verleend vanuit WLZ-PGB (vanaf zzp 5). De administratie van aanvraag tot afsluiting wordt uitgevoerd en begeleid door Woudwijk Zorgadvies. Dagbesteding wordt gefinancierd vanuit de WMO en WLZ. Wilhelminahoeve is hierin onderaannemer van Stichting Bezinn (gemeente Achtkarspelen en Smallingerland), Miep en Nieuwe zorg Thuis (gemeente Westerkwartier). Logeren wordt vanuit WLZ-PGB en vanuit de WMO gefinancierd.

We zijn het jaar tweeduizend vierentwintig gestart met tweentwintig bewoners en afgesloten met achttien. De doelgroep brengt met zich mee dat er door het jaar heen regelmatig afscheid genomen moet worden van bewoners ten gevolge van overlijden en er nieuwe bewoners hun intrek doen. Er zijn 13 bewoners overleden en 9 bewoners hebben hun intrek genomen in de Wilhelminahoeve.

Door het jaar heen waren er verschillende logees op de Wilhelminahoeve. Aanleiding hiertoe is meestal ontlasting van de mantelzorger en soms vakantie van de mantelzorger. Structureel waren er gemiddeld 3 'vaste' logees per week die elkaar afwisselen. Daarnaast zijn er éénmalige logeermomenten geweest.

De dagbesteding, Grutto, heeft ook dit jaar afscheid genomen van tien bezoekers. Negen bezoekers door opname in verpleeghuis en één is ons helaas overleden. Elf nieuwe bezoekers kwamen in tweeduizendvierentwintig naar de dagbesteding.

### 4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Zoals we vorig jaar ook al zagen is de vraag naar zorg op een kleinschalige woonvorm groot. Ook dit jaar nam het toe. Met regelmaat is er een rondleiding voor zowel dagbesteding, logeren of wonen op de Wilhelminahoeve. Vooral specifieke casussen komen op ons af, waarbij de leeftijden erg verschillend zijn. Veel nieuwe aanmeldingen hebben een vorm van dementie met een onderliggende psychiatrische of somatische aandoening. Ook vanuit de 'grote' instellingen komen aanvragen, omdat er een specifieke zorgvraag ligt met betrekking tot de behoefte aan kleinschaligheid, het buiten- en/of boerenleven.

Voor de medewerkers is er een gevarieerd gezelschap met uiteenlopende problematiek. Om deze problematiek aan te kunnen worden de medewerkers geschoold met een jaar durende cursus 'U past hier niet', van Bergsma en de Boer. De reflectiebijeenkomsten van deze cursus zijn zeer waardevol. Ten tijde van dit schrijven loopt de cursus.

Verzorging en begeleiding bieden in de laatste levensfase komt regelmatig voor in de Wilhelminahoeve. Iedere afdeling heeft de 'reiskoffer'. Deze koffer wordt verstrekt aan de nabestaanden en bevat informatie over de laatste levensfase en wat daarna komt. Ook een dekentje, puzzelboekje, pepermuntjes, enzovoort zitten in de koffer. 'De reiskoffer' wordt zeer gewaardeerd.

Komend jaar gaan we verder met de cursus 'U past hier niet' en de reflectiebijeenkomsten. Door de uiteenlopende problematiek en het effect daarvan in een groep worden de clientbesprekingen in tweeduizendvijfentwintig wekelijks gepland, zodat het gehele team op 1 lijn blijft functioneren en de kwaliteit van zorg op groep- en individueel niveau optimaal blijft.

### 4.3 Personeel

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

In tweeduizendvierentwintig was er wederom weinig verloop in de medewerkers. Er is één medewerker uit dienst gegaan met een BBL-contract, zodat ze verder kan ontwikkelen. Ook een facilitair medewerker is elders gaan werken om verder te ontwikkelen naar een baan in de zorg. Daarnaast zijn er een aantal vakantiemedewerkers tijdelijk in dienst geweest. De teams zijn heel stabiel. De open sollicitatiebrieven blijven binnen komen.

Dit jaar heeft er met alle teams een teamjaargesprek plaats gevonden, buiten de locatie. Het eerste uur van het teamjaargesprek werden de arbo-zaken besproken die het team zelf heeft aangegeven middels een formulier. Na de lunch werd er creatief gereflecteerd op en door de medewerker zelf en zijn/haar functie of rol binnen het team. Het middagprogramma werd begeleid door een externe coach. Alle teams vonden de dag zeer waardevol en zijn er van overtuigd dat deze wijze van gespreksvoering veel zinvoller is en meer opgeleverd. Ze hebben elkaar nog beter leren kennen. Naast de jaargesprekken op teamniveau blijft het mogelijk om een individueel jaargesprek aan te vragen. Op het gespreksformulier kan de medewerker dit aangeven. De teamleider kan dit evenzogoed ook aangeven bij de medewerker. Van beide kanten heeft dit verzoek dit jaar niet plaats gevonden.

## 4.4 Stagiairs

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

Alle stagiaires worden op de eerste dag ontvangen door de teamleider. De teamleider legt de eerste ochtend uit wat ze kunnen verwachten, welke huisregels er zijn en of er bijzonderheden zijn waar ze rekening mee moeten houden. Ook de stagiaires krijgen hier de ruimte om vragen te stellen of mededelingen te doen. Op de afdeling worden de stagiaires begeleid door werkbegeleiders. De werkbegeleider heeft regelmatig evaluatiegesprekken met de stagiair en een vertegenwoordiger van de school komt in de stageperiode tweemaal langs.

De samenwerking met de scholen verloopt goed. Teamleider en werkbegeleiders hebben een cursus gevolgd bij Firda (scholengemeenschap Drachten) om meer kennis te hebben van de stagemap, de opdrachten en hoe de toetsing plaats moet vinden in de praktijk.

In 2024 hebben er verschillende stages plaats gevonden. Zowel via de BBL- als BOL route. Hieronder vind u een overzicht.

24-09-2024	23-03-2027	BBL	Mbo-Verpleegkundige (25655)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
11-09-2024	27-06-2025	BOL	Verzorgende IG (25656)		Menso Alting College Mbo
09-09-2024	11-07-2025	BOL	Helpende Zorg en Welzijn (25498)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
09-09-2024	20-12-2024	BOL	Begeleider specifieke doelgroepen (25476)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
01-06-2024	12-07-2024	BOL	Begeleider specifieke doelgroepen (25476)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
12-02-2024	12-07-2024	BOL	Begeleider maatschappelijke zorg (25780)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
12-02-2024	14-07-2024	BOL	Helpende Zorg en Welzijn (25498)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
12-02-2024	20-05-2024	BOL	Verzorgende IG (25656)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
12-02-2024	12-07-2024	BOL	Mbo-Verpleegkundige (25655)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
12-02-2024	12-07-2024	BOL	Verzorgende IG (25656)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
12-02-2024	12-07-2024	BOL	Mbo-Verpleegkundige (25655)		ROC Noorderpoortcollege
19-01-2024	18-01-2025	BBL	Verzorgende IG (25656)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
20-09-2023	19-09-2025	BBL	Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg (25779)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
14-09-2023	31-05-2024	BOL	Begeleider specifieke doelgroepen (25476)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
01-08-2023	18-01-2024	BBL	Verzorgende IG (25656)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
01-08-2023	31-08-2024	BBL	Verzorgende IG (25656)		Firda (voorheen ROC Friese Poort)

## 4.5 Vrijwilligers

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

De groep vrijwilligers op de Wilhelminahoeve is heel stabiel. We zijn erg trots op onze vrijwilligers en heel dankbaar dat ze onze bewoners willen helpen op welke manier dan ook.

- Eén vrijwilliger is werkzaam in het tuinonderhoud en komt wekelijks meestal 2 ochtenden, soms 1 ochtend. Afhankelijk van de werkzaamheden en het weer.
- Drie vrijwilligers rijden op de bus om de bezoekers van dagbesteding op te halen en thuis te brengen. Eén van deze vrijwilligers bezoekt zieke of opgenomen bezoekers, bezoekt bewoners en verzorgt regelmatig een muzikaal intermezzo.
- Drie vrijwilligers zijn werkzaam in de huiskamers. Zij voorzien de bezoekers en bewoners van koffie, thee en versnaperingen. Daarnaast gaan deze vrijwilligers veel te wandelen met de bezoekers en de bewoners en fröbelen ze prachtige dingen. Hier en daar wordt een spel gespeeld en de krant voor gelezen.

De administratief medewerker onderhoudt de contacten met de vrijwilligers en begeleidt waar dat nodig is. De vrijwilligers hebben eenmaal per jaar een evaluatie, waaruit dit jaar geen bijzonderheden naar voren kwamen. De vrijwilligers waren allen zeer tevreden en blijven graag komen.

## 4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiairs en vrijwilligers

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

Net als voorgaande jaren zijn wij trots en dankbaar dat de medewerkers, stagiairs en vrijwilligers zo'n grote betrokkenheid hebben bij de Wilhelminahoeve. Voor de bewoners, bezoekers en logees is dit heel fijn, want het geeft een gevoel van veiligheid. Op de Wilhelminahoeve hoor je je veilig te voelen. Allen worden zeer gewaardeerd en dit is ook flink gevierd in september tijdens de dag van de Wilhelminahoeve.

Wij gaan komend jaar op dezelfde voet door met elkaar en gaan er weer een geweldig jaar van maken!

# 5 Scholing en ontwikkeling

## 5.1 Opleidingsdoelen, opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

In deze paragraaf geeft de zorgboer(-in) een beschrijving van de opleidingsdoelen en de gevolgde opleidingen waarmee de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil worden gehouden. Wie welke opleidingen hebben gevolgd en of de gestelde doelen zijn behaald. 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.

De Wilhelminahoeve hecht veel waarde aan kennis en kunde en bevoegd en bekwame medewerkers. Op 15 februari is de SBB op de locatie geweest om de erkenning te evalueren. De erkenning voor leerbedrijf is wederom afgegeven. De opleidingsdoelen van tweeduizendvierentwintig zijn behaald. Hier volgt een overzicht.

De medewerkers zijn ook dit jaar weer getraind, in Maart en November, in bedrijfshulpverlening door BHV Friesland. De cursus stond ook dit keer in het teken van EHBO en reanimatie en brandbestrijding op de locatie. Door de oefeningen op de locatie te houden wordt de kennis van het gebouw groter en het ontruimen realistischer. Alle medewerkers zijn bhv-er, omdat wij vinden dat veiligheid voor alles gaat.

De volgende cursussen zijn verzorgd door Ambinex:

- Tiltechnieken: voor alle zorgmedewerkers, februari 2024
- Mondzorg: Verzorgende ig, helpende en verpleegkundigen, mei 2024
- Slikproblemen: woonzorgassistentes, april 2024
- Vitale functies en Carrousel (verpleegtechnische handelingen), verzorgende ig en verpleegkundigen, juni 2024

De teamleider en manager hebben ook dit jaar onafhankelijk van elkaar deel genomen aan intervisie bijeenkomsten verzorgd door Gerda Cuperes, GCKwadraat.

Op 12 maart is de manager op uitnodiging van 'Bergsma en de Boer' afgereisd naar Terschelling voor een tweedaagse cultuurbijeenkomst. De thema's die uitgebreid verkend en uitgediept zijn waren: cultuur, organisatieverandering, opleiden en borging, anticiperen op veranderingen en zorgbeleid. Een zeer inspirerende tweedaagse met een interessante groep mensen die de ontwikkelingen van de afgelopen jaren kunnen duiden, maar ook iets kunnen zeggen over de toekomst. De genodigden waren onder andere managers, specialisten, psychologen, opleiders, beleidsadviseurs, directie en bestuurders. Deze bijeenkomst heeft meerwaarde voor het vormen van visie en is een heel mooie aanvulling op het scholingsprogramma van de medewerkers die Bergsma en de Boer verzorgt voor de Wilhelminahoeve.

Op 25 september was de aftrap van het programma 'die past hier niet'. Een e-learning programma voor alle medewerkers vanaf niveau 2. Gerben Bergsma verzorgde de aftrap voor alle deelnemende medewerkers. 'Die past hier niet' bevat 12 modules met onderwerpen gericht op de zorg voor mensen met Gerontopsychiatrie en alles wat daar bij komt kijken, zoals angst, familie, psychose, persoonlijkheidsstoornissen, etcetera. Het programma sluit aan op de boeken 'Die past hier niet' en 'de Nooduitgang'. Na iedere 2 modules vinden er reflectiebijeenkomsten plaats waar terug gekeken wordt op het geleerde en wat dat met je eigen functioneren en het team functioneren doet. Uiteraard wordt er gezamenlijk gekeken waar de theorie plaats vind in de praktijk. Tot op heden een hele toepasselijke cursus. We hopen allen in tweeduizendvijfentwintig een certificaat te ontvangen.

## 5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

In tweeduizendvijfentwintig gaan de medewerkers zich verder ontwikkelen in de kennis van gerontopsychiatrie met de cursus 'U past hier niet' van Bergsma & de Boer. Er wordt op verschillende plekken in de modules van deze cursus ingegaan op de kenmerken van mensen met gerontopsychiatrische problematiek. Met elkaar in gesprek gaan over hoe je om gaat met zaken als drang en dwang en 'hoe ga je om met agressie'? Hoe geef je vorm aan de alles overheersende opvatting dat een team op één lijn moet zitten om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen? Thema's die in deze cursus behandelt zullen worden.

In Januari nemen teamleider en werkbegeleiders deel aan de cursus praktijk- en werkbegeleider van de Firda.

Op 22 mei zullen de teamleider en kwaliteitsverpleegkundige gaan deelnemen aan de masterclass 'Klaar voor complex gedrag'. Bergsma & de Boer Bij- en nascholing heeft een uitgekende en beproefde methode ontwikkeld om medewerkers toe te rusten om met complex gedrag om te gaan, samenwerking te verbeteren, werkprocessen te stroomlijnen, attitudes te beïnvloeden en impact te genereren op de cultuur van organisaties. In de masterclass Klaar voor complex gedrag worden ze meegenomen in deze methode en krijgen ze handvatten om onmiddellijk mee aan de slag te gaan. Er wordt stil gestaan bij oorzaken van ontregeling, teamdynamieken die ontstaan en hoe deze te bewerken, omgaan met ingewikkelde familie en het scheppen van een goed ontwikkelklimaat op uw afdeling, locatie of organisatie bij schaarste.

In mei en juni zullen persoonlijk begeleiders geschoold worden in zorgleefplan schrijven. Alle medewerkers vanaf niveau 2 zullen deel nemen aan een cursus rapporteren.

In oktober staat er een klinische les Palliatieve zorg op de agenda.

Op 11 en 12 november zal de manager weer deelnemen aan de cultuur tweedaagse van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing. de thema's die uitgebreid verkend en uitgediept worden zijn cultuur, organisatieverandering, opleiden en borging, anticiperen op veranderingen en zorgbeleid.

In het voor- en najaar zullen er weer de jaarlijkse BHV cursussen plaats vinden op de locatie met de vaste onderdelen EHBO en wat te doen bij brand.

De teamleider en manager nemen net als voorgaande jaren onafhankelijk van elkaar deel aan intervisie van Gerda Cuperus, Gckwadraat.

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

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

De scholingsbehoefte wordt geïnventariseerd tijdens de voorbereiding van het teamjaargesprek.

Ook het meewerken van de teamleider en de manager in de daadwerkelijke zorgverlening geeft inzicht in waar scholing behoeft wordt. Naast de 'verplichte' scholingen aangaande bevoegd/bekwaam en de BHV wordt er in samenwerking met Ambinex scholing op maat gepland. De scholingen hebben een laagdrempelig karakter, waarin er veel gerefereerd wordt naar de praktijk. Het plaats vinden van de scholingen op de locatie is heel goed bevallen.

De onafhankelijke deelname aan intervisie/coaching door de teamleider en de manager biedt beiden de mogelijkheid om casussen te bespreken waar hulp gewenst is.

Het organiseren van scholingen verloopt prima dankzij de samenwerking met meerdere externe partijen.; BHV Friesland, Ambinex, Bergsma en de Boer en coaching van Gerda Cuperus. De bevoegd- en bekwaamheid is op peil en de BHV is inmiddels een jaarlijks (tweemaal) terugkomende cursus. Medewerkers zetten zich goed in voor de cursussen en komen zelf ook met ideeën. Cursussen worden niet verzuimd, maar aangegrepen om te verbeteren en te ontwikkelen.

## 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 minimaal 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.

In verreweg de meeste gevallen is de omgang tussen de zorgverleners en familieleden gelukkig goed te noemen, en dat is maar goed ook, want de familie kan veel informatie over hun partner of ouders geven. Veelal weten mensen verstandelijk gezien wel, dat dagbesteding of opname de enige haalbare mogelijkheid is om goed voor mensen met dementie te zorgen. Voor het gevoel heeft men het idee dat de dementerende niet de zorg zal krijgen die ze voor hem of haar in gedachte hadden. Langzaam maar zeker moet het vertrouwen groeien dat de zorg echt wel in orde is. De begeleiding voor zowel de client als zijn/haar familie is vooral in de eerste dagen heel belangrijk. Wij schenken hier heel veel aandacht aan, want we kunnen hier veel informatie halen om tot een goede zorgverlening te komen. Iedere client en zijn naasten heeft een persoonlijk begeleider.

De zorg die de cliënten op de Wilhelminahoeve ontvangen is niet gericht op het behalen van doelen, maar op het behalen van een tevreden mens, met behoudt van zijn/haar eigen normen en waarden. De cliënten kunnen niets meer leren door het 'kapotte' brein wat steeds verder stuk gaat. Klinkt heel naar, maar dat is in feite wel wat er gebeurt. Het is aan de zorgverlening om de zelfzorgtekorten op te vangen en te begeleiden of over te nemen, zoals men was en wenst. Maar dan moet je je cliënten wel kennen. Daarom vragen wij aan de naasten tijdens het eerste gesprek zo spoedig mogelijk een clientverhaal in te vullen in het zorgdossier. Ook een digitale koppeling met de apotheek geeft veel informatie aangaande nevendiaagnosen en het ziekteverleden.

In het elektronisch zorgdossier (ONS) wordt een zorgplan gemaakt en wordt er dagelijks gerapporteerd. Het zorgplan en de rapportage is door de naasten te lezen in Carenzorgt. Ook kunnen de naasten hier reageren op de rapportage. Zo blijft de privacy gewaarborgd.

De evaluaties in de vorm van een Multidisciplinair overleg (MDO) en een zorgleefplanbespreking zijn gepland voor het gehele jaar. Tussendoor worden de zorgplannen regelmatig bijgesteld en besproken (informeel) met de vertegenwoordigers van de bezoekers/bewoners. Het verloop van het ziektebeeld vraagt continu aanpassing van het zorgplan en afstemmen met vertegenwoordigers. Tijdens de evaluaties worden naast de vier levensdomeinen (zorgplan) het beleid (reanimeren, insturen ziekenhuis, behandelen) de zorgzwaarte (zzp) en de plek (juiste plaats) besproken. Naar aanleiding van het evaluatiegesprek wordt het zorgplan aangepast en opnieuw ondertekent. De gesprekken kunnen erg intensief en emotioneel zijn. Het proces verloopt zoals het generiek kompas dat verlangt.

Het generiek kompas schrijft 'het is belangrijk dat , wanneer er een zorgvraag ontstaat, de antwoorden van zorg aansluiten bij het leven dat men leidt. Hier is een open gesprek voor nodig, waarin bijvoorbeeld aandacht is voor hoe het leven van de mens met een zorgvraag er uit ziet, wat hij zelf wil en kan en wat aanvullend is'.

## 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Op de Wilhelminahoeve streven we altijd naar een open gesprek waarin we uitgaan van interesse en inlevingsvermogen in de ander. Goed naar elkaar luisteren en respect hebben voor elkaars inbreng. Iedereen spreekt vanuit een eigen perspectief en probeert begrip te hebben voor de verschillen in de posities. Gelijkwaardigheid is bij ons het streven, ook al kan dat heel moeilijk zijn als je in een afhankelijkheidspositie zit. Wij hebben daar aandacht voor. De mantelzorgers en naasten zijn belangrijk in onze zorgverlening en verdienen onze volledige aandacht. Samen komen we tot keuzes in de zorg voor hun naaste en werken we goed samen. Voortdurend in gesprek blijven is noodzakelijk. Samen verlenen we zorg en dat is onze kracht!

We zijn heel tevreden met de manier waarop het evaluatieproces verloopt en hopen deze tevredenheid te behouden door het te onderhouden met scholing op het schrijven van rapportage en zorgplannen.

## 6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder halfjaar 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.

De Wilhelminahoeve heeft tussen de 10-50 cliënten wat betekent dat er vier keer per jaar een inspraakmoment wordt ondernomen met de cliënten, zowel dagbesteding als wonen. De doelgroep maakt het echter niet makkelijk om inspraak te generen, want het brein is bij de meeste cliënten hier niet meer toe in staat. Inspraak wordt daarom in spelvorm verkregen. Het spel is laagdrempelig en leuk om te spelen. De meeste bezoekers/bewoners vinden het leuk om te doen en er komen dan ook erg leuke gesprekken uit voort. De medewerker die het spel speelt maakt verslag op zijn/haar manier. Het spel wordt met plezier gespeeld.

'Het spel' : De thema's van het SPEL komen voort uit de domeinen van Schalock. Voor ouderen zijn dat de '4 levensdomeinen'. Veel van de antwoorden die bezoekers/bewoners geven zijn ook waardevol voor het opstellen van het Zorgplan.

Wilhelminahoeve heeft twee spellen. Het spel voor ouderen en het spel met betrekking tot de Wet zorg en Dwang.

- Het spel voor ouderen: Ouderen kunnen te maken krijgen met een zorgorganisatie die ondersteuning, begeleiding en verzorging biedt. In deze situatie is het van groot belang dat men alert is dat ouderen waar mogelijk de regie over hun eigen leven blijven voeren. Daarom is het belangrijk dat hun wensen en meningen worden gehoord. In een groep waar mensen met elkaar te maken hebben, is het belangrijk om regelmatig een overleg te houden. In dit overleg komen zaken aan de orde die in het belang zijn van de groep en waar men over zaken kan praten die hij/zij wil delen. Het SPEL voor ouderen is ook een mooie manier om levensverhalen te delen.
- Het spel voor wet zorg en dwang: Zes thema's met allerlei vragen over Wet zorg en dwang. Vragen die ingaan op veiligheid en vrijheid. Een mooi middel om met diegene die begeleiding ontvangt in gesprek te gaan. Waar gaat het SPEL Veiligheid en Vrijheid over? Ieder mens heeft recht op vrijheid. Soms kiezen anderen voor jou omdat ze vinden dat het beter voor jou is. Dat kan gelukkig niet zomaar. In deze wet zorg en dwang staan regels hoe en wanneer iemand anders voor jou mag kiezen. De set bestaat uit zeven thema's: Mijn omgeving, Vrije tijd en werk, Gezondheid, Meekijken, De ander en ik, Weetjes (eenvoudig) en Weetjes (uitgebreid). Boeiende vragen die helpen om met iedereen aan tafel in gesprek te komen.

In het algemeen komt naar voren dat men tevreden is en zich veilig voelt. Er is voldoende inspraak en tijd voor een gesprek.

## Bijlagen

- verslag het spel

## 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.

'Het spel' en hiermee de inspraak brengt heel veel nuttige informatie en de laagdrempeligheid maakt het voor veel cliënten begrijpelijk. De antwoorden zijn niet altijd relevant aan de vraag, maar dit leert vaak hele mooie momenten op. De mooiste anekdotes komen voorbij! Van de zorgverleners vraagt het een zekere mate van creativiteit en gespreksvaardigheden.

De Wilhelminahoeve blijft 'het spel' hanteren om inspraak mogelijk te maken. Het is niet belastend en levert bruikbare informatie op.

## 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. Het is aanbevolen dat de deelnemers de vragenlijst anoniem kunnen invullen.

Voor zorginstellingen is het belangrijk om te weten hoe cliënten de zorg, begeleiding en/of ondersteuning ervaren. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten die deze zorg begeleiding en/of ondersteuning ontvangen van de Wilhelminahoeve. De Wilhelminahoeve heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om cliëntervaringen op te halen. Met de uitkomsten kan de Wilhelminahoeve waar nodig haar zorg, begeleiding en ondersteuning verbeteren.

De doelgroep voor dit cliëntervaringsonderzoek bestaat uit naasten van cliënten die zorg, ondersteuning en/of begeleiding van de Wilhelminahoeve ontvangen.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. Deze is 2023 in overleg tussen de Wilhelminahoeve en ZorgfocuZ tot stand gekomen en voor dit jaar weer als basis gebruikt.

Als dataverzamelmethode heeft de Wilhelminahoeve gekozen voor een online verzending naar naasten van de cliënten. In totaal zijn 42 naasten van cliënten uitgenodigd voor het onderzoek. In totaal hebben 20 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Het totale responspercentage is daarmee ongeveer 47,6% ( $=20/42*100\%$ ).

Onderwerpen die in de meting worden uitgevraagd:

- omgang medewerkers
- zorg voor uw naaste
- wonen en welbevinden
- afspraken en informatie
- ervaringen met de dagbesteding
- vervoer

De Wilhelminahoeve wordt erg tevreden beoordeeld met het gemiddelde boven een 8. Wij zijn hier heel trots op!

### Bijlagen

- clienttevredenheidsonderzoek 2024

## 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.

Uit de meting kunnen we concluderen dat de bezoekers/bewoners dan wel hun vertegenwoordigers positief zijn. De dienstverlening van de Wilhelminahoeve heeft een rapportcijfer van 8.5 gekregen en daar zijn we heel tevreden mee. Een kleine verbetering ten opzichte van vorig jaar. Vooral tevredenheid over aandacht, gezien en gehoord worden en toegankelijkheid. Men geeft aan zich veilig te voelen op de Wilhelminahoeve. Hier zijn we erg blij mee!

De leerpunten liggen in beweegmogelijkheden en meer activiteiten. De samenstelling van de groep is niet altijd tevreden bevonden. Het rapport is een goed uitgangspunt voor verdere verbetering komend jaar.

# 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren en gereedschap. Daarbij kunnen onverwachte situaties, (bijna) 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 er enkel een conclusie beschreven.

## 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.

Valincidenten worden geregistreerd op de Wilhelminahoeve in ONS middels een mic-melding. De mic-meldingen worden ieder kwartaal door de manager en teamleider (beiden verpleegkundigen) op locatieniveau geanalyseerd. De uitkomsten van de analyse en de mogelijke acties die er uit voort komen worden in het werkoverleg naar de afdelingen gecommuniceerd en hier genoteerd.

In totaal waren er zesendertig valincidenten in tweeduizendvierentwintig. Door weinig tot geen ziekte-inzicht ontstaan er regelmatig gevaarlijke situaties waar geen invloed op uit te oefenen is. De oorzaak van de valincidenten is vaak niet te achterhalen, omdat de cliënten het niet kunnen herinneren. Oorzaken kunnen zijn struikelen, uitglijden (verkeerd schoeisel) of zelf op de grond glijden.

Er zijn bewoners die met regelmaat vallen, maar waar in overleg met de vertegenwoordiger en de huisarts het risico op vallen wordt geaccepteerd. Het middel of de maatregel zou meer schade aanrichten dan de val. In het zorgplan omschreven als; geaccepteerd vallen. Deze incidenten worden wel geregistreerd, maar niet uitgewerkt. Doordat de vertegenwoordiger mee kan lezen in het dossier ziet hij/zij de frequentie en hoe de zorgverlening er mee om gaat. Valincidenten zijn bij ouderen met dementie niet altijd te voorkomen, omdat de bewoner geen ziekte-inzicht heeft en de inzet van maatregelen nog meer schade zou kunnen opleveren. De Wilhelminahoeve is terughoudend wat betreft maatregelen. Er wordt altijd gezocht naar alternatieven. De zorgmedewerker die betrokken is meldt de valincidenten altijd bij de verpleegkundige. De verpleegkundige controleert de bewoner en zet wel/niet acties uit. Ook worden de valincidenten besproken tijdens de wekelijkse artsensite met de huisarts. Tijdens de dagelijkse overdrachtsmomenten worden valincidenten besproken en is er aandacht voor de medewerker. De medewerkers die werkzaam zijn op de Wilhelminahoeve zijn getraind en hebben kennis en ervaring op het gebied van valincidenten en hoe hier mee om te gaan.

### Bijlagen

- mic overzicht 2024 ongevallen

## 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.

Medicatie incidenten worden geregistreerd op de Wilhelminahoeve in ONS middels een mic-melding. De mic-meldingen worden ieder kwartaal door de manager en teamleider (beiden verpleegkundigen) op locatieniveau geanalyseerd. De uitkomsten van de analyse en de mogelijke acties die er uit voort komen worden in het werkoverleg naar de afdelingen gecommuniceerd en hier genotuleerd. Er waren zes medicijnincidenten door vergissing of vergeten van de zorgverlener.

Met de apotheek vind er jaarlijks minimaal één keer een evaluatie plaats. In dit overleg wordt de medicatie besproken en wordt het algemene medicatieproces besproken. Van voorschrijven tot inname. Wekelijks komt de huisarts op de locatie. Ook dan wordt er gesproken over onder andere de inname van medicatie. Dementie en hierdoor onbegrip kan inname van medicatie vermoeizamen. Dit komt regelmatig voor. Dit zien we ook terug in de mic's. Vier maal werd medicatie geweigerd. Ook slikproblematiek kan er voor zorgen dat inname van medicatie moeilijk verloopt. Er wordt dan altijd samen met de huisarts gekeken naar een alternatief.

Met de apotheek is de mogelijkheid onderzocht naar een online digitaal systeem, zodat de medicatielijsten en informatie altijd up-to-date is, want dit blijft een probleem. Zorgverleners controleren de medicatielijsten wat veel tijd kost en er nog veel onjuistheden gefilterd worden. Er zijn ook tijdelijke lijsten gemaakt om incidenten te voorkomen en geen fouten te maken. We zien in het overzicht één mic door vergissing van apotheek, welke er helaas niet uit gefilterd is. In tweeduizendvijfentwintig gaan we pilot draaien in ONS.

### Bijlagen

- mic medicatie

## 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 kwaliteitsjaarverslag.

## 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 kwaliteitsjaarverslag.

## 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 kwaliteitsjaarverslag.

## 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 kwaliteitsjaarverslag.

## 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.

Valincidenten in de ouderenzorg, met name dementiezorg, is niet te voorkomen. Door geen of verminderd ziekte-inzicht is er altijd risico op vallen of incidenten. Door een afnemende conditie / gezondheid vanwege de hoge leeftijd is de kans op letsel groter. Zorgverleners zijn echter heel creatief en proberen altijd incidenten te voorkomen waar dat kan. Met behulp van hulpmiddelen en alternatieven, maar ook met het betrekken van de naasten. Gezamenlijk komen we tot beslissingen. Ook acceptatie wordt besproken met de naasten en in het zorgplan opgenomen.

Ieder medicatie-incident is er één te veel. Ook hier geldt dat het verminderde of geen ziekte-inzicht invloed kan hebben op de mic-score. Met het online medicatiesysteem hopen we fouten te voorkomen. Meldingen worden altijd met de huisarts en/of apotheek besproken.

Wij zijn er van overtuigd dat onze omgang met de cliënten, de methodes die we inzetten en de kennis die we beheersen er toe leiden dat we geen agressie ervaren.

## 8 Acties

Werken aan kwaliteit is een continu proces, waarbij alle stappen die genomen worden om de situatie op peil te houden of te verbeteren kunnen worden vastgelegd in een actie. De actielijst is een belangrijke weergave van de activiteiten van de zorgboerderij in het algemeen en op het vlak van kwaliteit.

### 8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties

In het afgelopen kalenderjaar zijn onderstaande acties uitgevoerd. Waar nodig heeft de zorgboer(in) een toelichting gegeven op de uitvoering van de actie.

**Nieuwe norm '3.2.7 'Werkoverleg en zeggenschap zorgverleners' is toegevoegd. Ga na of u aan de huidige norm voldoet. Zie ook Nieuwsbrief Kwaliteit Laat Je Zien 57 van 22-03-20224.**

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2024  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 01-03-2024 (Afgerond)  
**Toelichting:** Afgerond

#### ZorgfocuZ onderzoek

**Geplande uitvoerdatum:** 24-09-2024  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 13-12-2024 (Afgerond)

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2023 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:** 16-05-2024  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 30-05-2024 (Afgerond)

**Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2024  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 29-02-2024 (Afgerond)

**Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit** [Indienen werkbeschrijving](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 08-02-2026  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 29-02-2024 (Afgerond)

**Bepaal of de nieuwe norm inspraak voor u gevolgen heeft en zo ja maak een planning van benodigde acties. Zie nieuwsbrief Kwaliteit nr. 50 in de kennisbank.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2023  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 29-02-2024 (Afgerond)

Het onderwerp **Dwang in de zorg is gewijzigd: pas uw werkbeschrijving aan, zie voor details Nieuwsbrief KLJZ-51 van 9-11-23.**

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2023  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 29-02-2024 (Afgerond)  
**Toelichting:** Actie afgerond/onbekend wat er gewijzigd moet worden. Eventueel graag toelichting.

#### VOG aanvragen

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2023  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 12-01-2024 (Afgerond)

#### Jaarlijks actualiseren zoonosen-keurmerk

**Geplande uitvoerdatum:** 13-11-2023  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** 11-01-2024 (Afgerond)

## 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.

**Schrijf uw jaarverslag over 2025 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2026  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)

**Audit Begeleiding en Wonen. Rond de audit af voor de uitvoerdatum, bereid u voor op de audit (zie de kennisbank voor het auditprogramma)** [Audit](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 08-04-2026  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)

#### Controle blusmiddelen en ehbo actualiseren

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2024  
**Geldt voor locatie(s):** Wilhelminahoeve (2672)  
**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-01-2025 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2025

### Verzekeringen overzicht actualiseren

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	29-02-2024
<b>Geldt voor locatie(s):</b>	Wilhelminahoeve (2672)
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 27-01-2025 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2025
<b>Toelichting:</b>	Nieuwe evaluatie Maart 2025

### Schrijf uw jaarverslag over 2024 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	28-02-2025
<b>Geldt voor locatie(s):</b>	Wilhelminahoeve (2672)
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 19-02-2025 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2025

### De schriftelijk toetsing jaarverslag 2024 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](#)

<b>Geplande uitvoerdatum:</b>	21-03-2025
<b>Geldt voor locatie(s):</b>	Wilhelminahoeve (2672)
<b>Actie afgerond op:</b>	Actie is afgerond op 20-03-2025 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2025

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 2 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.

Het kwaliteitssysteem is ook dit jaar leidend geweest voor de organisatie en uitvoering van de zorgverlening.

Tweewekelijks is er een KLJZ overleg gepland volgens een vaste agenda. Dit tweewekelijkse overleg (afstemming) blijven we behouden. We verdelen de taken daar waar onze kwaliteiten liggen. De samenwerking en het vertrouwen in elkaar zorgt er voor dat het beleid en het middel (werkbeschrijving) door werkt op de werkvloer. Wij zien het als verbetering en als uitdaging om de kwaliteit van zorg zo goed mogelijk uit te voeren, maar ook te borgen.

Dezelfde agenda wordt gevolgd voor de werkoverleggen en het overleg met de Raad van bestuur. De actielijsten worden altijd bijgehouden door een vaste notulist bij alle overleggen.

# 9 Doelstellingen

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

## 9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

Continu blijven verbeteren door kritisch te reflecteren en product en processen evalueren.

- Focus houden op wat belangrijk is en waar wij voor staan: tevreden bezoekers en bewoners die zich veilig en thuis voelen.

- Medewerkers die goed gefaciliteerd hun werkzaamheden kunnen doen en daardoor met plezier naar hun werk gaan. "Don't tell them, just show them". Formele en informele leiders bij elkaar brengen, zodat er gezonde werkrelaties zijn en worden behouden binnen de teams.

Bovenstaande betekent dat we doorgaan met het uitdragen van onze visie op zorg en vooral goed te luisteren naar de bezoekers, bewoners en medewerkers. Het meerjarenplan blijft hiermee ongewijzigd.

## 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Voor het komende jaar wordt de e-learning die we met elkaar volgen 'die past hier niet' voort gezet. Met onder andere deze e-learning hopen we goed voorbereid zijn op de toekomstige client. We zullen gefocust blijven op een goed leven voor onze bezoekers en bewoners. Ondanks de akelige problemen die er bij de ziektebeelden komen kijken. 'Die past hier niet' levert een bijdrage aan de creativiteit, wijsheid en kennis van de medewerkers.

In tweeduizendvijfentwintig gaan we verder met digitaliseren in ONS. Koppelingen met apotheken, huisarts en andere betrokken disciplines zijn speerpunten die we hopen te behalen en waarmee we de zorgverlening aan de cliënten nog meer kunnen verbeteren. Ook de communicatie met Carenzorgt gaan we meer stimuleren. Met de digitalisering kunnen we ook de privacy deskundig waarborgen.

Voor de bezoekers en bewoners worden er weer mooie activiteiten georganiseerd en zullen er weer leuke uitjes gepland worden. Ook gaan we ons richten op de mantelzorger die thuis achter blijft door hier een lotgenotengroep voor op te richten. Dit staat in de kinderschoenen, maar hopen we vorm te gaan geven.

We gaan er weer een geweldig jaar van maken!

## 9.3 Plan van aanpak

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

Naast de jaarlijks terugkerende acties, zoals Zoonosen, RI&E, overleggen plannen zullen we in tweeduizendvijfentwintig ook de verdere digitalisering hoog op de agenda hebben staan.

Scholingen zijn bekend gemaakt bij de medewerkers. De vakantieplanning is rond en toegezegd. In de eerste drie maanden van het jaar zullen de activiteiten en uitjes gepland worden. In de actielijst van de werkbeschrijving zijn de acties beschreven.

We hopen de uitwerking van de acties in tweeduizendzesentwintig te kunnen laten zien in de audit op locatie.

# 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.

**7.2**      • mic medicatie

**7.1**      • mic overzicht 2024 ongevallen

**6.5**      • clienttevredenheidsonderzoek 2024

**6.3**      • verslag het spel