

# Jaarverslag

januari 2023 - december 2023

## Wilhelminahoeve Opende B.V.

Wilhelminahoeve

Locatienummer: 2672



## Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen

# Inhoudsopgave

Jaarverslag	3
Bedrijfsgegevens	3
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	4
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag 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	13
5.3 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	14
6 Terugkoppeling van deelnemers	15
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	15
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	16
6.3 Inspraakmomenten	16
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	17
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	17
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	18

7 Meldingen en incidenten	19
7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	19
7.2 Medicatie	20
7.3 Agressie	20
7.4 Ongewenste intimiteiten	20
7.5 Strafbare handelingen	20
7.6 Klachten	21
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	21
8 Acties	22
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	22
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	24
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	26
9 Doelstellingen	27
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	27
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	27
9.3 Plan van aanpak	27
Overzicht van bijlagen	28

# 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

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

Wilhelminahoeve

Registratienummer: 2672

Drachsterweg 79, 9865 VG Opende

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

# 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 en Zorgboerderij in beeld overslaan

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

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

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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.

### 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 jaarverslag.

## 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.

Een heel jaar beschrijven, het valt niet mee als je het zo naar je zin hebt en er zoveel te beleven valt. Met elkaar hebben we veel ondernomen. Gelukkig hadden we weer alle vrijheid om dit te doen. 'Vrijheid', een woord wat niet vanzelfsprekend is in deze tijd, maar wel in de Wilhelminahoeve! In vogelvlucht nemen we u mee door de highlights van het jaar in dit hoofdstuk.

Met de koeien op stal en de schapen die weer op de grote vlakten grazen was het in Januari binnen behaaglijk warm en kwamen we bij van de prachtige feestdagen die we hadden gehad. Samen hebben we de feestversiering opgeruimd en maakten we ons klaar voor de lente. Met elkaar naar het tuincentrum, want nieuwe kamerplanten waren gewenst. Daarbij natuurlijk nieuwe bloempotten aangezien we toch mooi op stap waren. Het huis werd weer gezellig ingericht.

Zorgverleners pakten de draad weer op van de cursus 'u woont nu hier'. Tijdens de evaluatiebijeenkomsten werd er gesproken en gereflecteerd op de zorgverlening en kwamen er mooie initiatieven naar voren. Concluderend dat we allen erg blij zijn te werken in een kleinschalige setting, waar warme en persoonlijke zorg wordt verleend. En bovenal waar de zorgverlener gezien wordt en mee mag denken in visie en beleid ten behoeve van de bezoekers/bewoners waar we allen het beste voor willen.

Februari van dit jaar hadden we zorgen om de huiskat Gijs. S'morgens was Gijs nog aan het genieten van de aandacht en het heerlijke eten, maar s'avonds was hij in geen velden of wegen meer te bekennen. Iedere dag was Gijs in en om de locatie en zijn aanwezigheid werd zeer gewaardeerd. Totdat Gijs niet meer thuis kwam. Helaas is Gijs tot op de dag van vandaag nog vermist. We blijven hoop houden dat hij weer komt! Omdat Gijs enorm werd gemist zijn Hidde en Jurre in juni komen wonen. Twee enorm lieve katten die de gemoederen aardig bezig houden. Hidde en Jurre zijn soms goede hulpen in de zorgverlening, maar bovenal is het genieten van hun streken.

De werkbeschrijving en de bedrijfsvoering van Wilhelminahoeve werd in maart getoetst door het Kwaliteitsbureau Landbouw en Zorg aan de door de Federatie Landbouw en Zorg Nederland vastgestelde normen. De auditor heeft de werkbeschrijving en de uitvoering in de praktijk getoetst aan de norm en het keurmerk 'Kwaliteit Laat Je Zien' verlengd tot 8 april 2026. Hier zijn we zeer trots op! Toen we dachten dat we genoeg gecontroleerd waren kwam het bericht dat de RI&E gecontroleerd zou worden op de locatie in april. Alles werd in orde bevonden. Dit werd natuurlijk gevierd met zelfgemaakt cake en jam! Een favoriete lekkernij op de Wilhelminahoeve.

In alle maanden van het jaar was ook accordeonist Oebele weer vast gezicht op de zorgboerderij om prachtige meezingers ten gehore te brengen. De bezoekers en bewoners genieten ieder keer weer van het repertoire en zo nu en dan gaan ook de beentjes van de vloer. In april kwamen de schapen naar huis om te lammeren en vanzelfsprekend was dat ook weer een hele belevenis. Het schapenhok werd dan ook weer druk bezocht tijdens de wandelingen om de locatie. De paashaas was ook dit jaar weer zeer slordig geweest en had overal eieren achtergelaten op het terrein. Hij had gelukkig wel aanwijzingen achtergelaten waar we moesten zoeken en met elkaar hebben we de paashaas geholpen. Onderweg nuttigden we een heerlijke kop koffie met koek in de koeienstal. Ook werden hier de eerste chocolade eitjes al genuttigd. De koeien werden verwend met koeienkoekjes en een kriebeltje hier en daar.

We dachten dat we met de audit in maart en het bezoek van de inspecteur RI&E voldoende gecontroleerd waren. Niets was minder waar. In mei werd de Wilhelminahoeve onderworpen aan een inspectiebezoek van de IGJ. Aanleiding van het bezoek was dat de inspectie deze locatie niet eerder had bezocht door Corona. De inspectie bezocht de Wilhelminahoeve om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving. De gehele dag waren 'de inspecteurs' op de locatie en vormden zich een beeld door gesprekken te voeren met bewoners en zorgverleners. Dossiers werden ingezien en er werd gesproken over kwaliteit en veiligheid van de zorg. De Wilhelminahoeve wordt door de inspectie omschreven als een zorgorganisatie waar liefdevolle en persoonsgerichte zorg wordt geleverd. Door voortdurend kunnen leren en verbeteren, bijvoorbeeld met scholing en intervisie mag de Wilhelminahoeve zich met recht een lerende organisatie noemen. Tegelijkertijd zijn er ook een aantal verbeterpunten gezien waar we meteen mee aan de slag gingen. Als beginnende organisatie is deze uitkomst één om trots op te zijn en ook dit werd gevierd!

Met de zomer in zicht en alle inspecties achter de rug was het tijd om te genieten van alles wat groeit, bloeit en leeft op en om de zorgboerderij! Uitjes werden gemaakt naar Lauwersoog voor een visje en te genieten van de zee. Ook werd met regelmaat 'de Spitkeet', openluchtmuseum/themapark, bezocht in Harkema. Af en toe een eindje rijden door de omgeving is ook een graag geziene activiteit. Er werden prachtige schilderijen gemaakt welke de gangen van de locatie opvrolijken! Naast de schilderijen is ook het gehele jaar een schilderes

werkzaam geweest in de Wilhelminahoeve onder toezien van een aantal bewoners. Bij binnenkomst is de muur om geschilderd naar een ware koeienstal. Waar naast de koeien ook de schapen, poes, kippen en de pauw hun plaats hebben ingenomen. Dagelijks beleven de bezoekers en bewoners hier veel plezier aan, want er is van alles te zien.

Omdat Sintmaarten op 11 november viel dit jaar werd deze traditie voltrokken op 9 november. De basisschool kinderen uit Opende kwamen zingen voor de bezoekers en bewoners. De zelf gemaakte lampions werden bewonderd en de kinderen werden beloont met heerlijke lekkernijen.

Dezelfde dag was het feest op de Wilhelminahoeve! Alle zorgverleners namen hun certificaat in ontvangst van de cursus 'u woont nu hier' door niemand minder dan Gerke de Boer! Na een toespraak van Gerke werd er getoost en samen genoten van een stamppot buffet verzorgd door restaurant 'de Piramide'. Supertrots zijn we op het behalen van het certificaat en de daarmee behaalde kennis en kunde over demantie, normen en waarden, wonen, familie en wettelijke regelingen. Het was een verdiepende cursus met betrekking tot demantie wat geleid heeft tot mooie initiatieven op de Wilhelminahoeve en inzichten door reflectie. Het is een meerwaarde voor de zorgverlening.

Sinterklaas en zijn pieten brachten ook dit jaar op 5 december weer een bezoek aan de Wilhelminahoeve. Cadeautjes werden er door de pieten uitgedeeld en ook een aantal zorgverleners kregen van de lieve Sint een presentje. Sint en zijn pieten bezochten een aantal bezoekers van de dagbesteding thuis op. Deze waren zeer verrast en vonden het prachtig! Op 13 december kwam het shantykoor van Rottevalle hun klanken ten gehore brengen. Met de bekende zeemansliederen deinden de bezoekers en bewoners mee.

Terwijl de Sint en zijn pieten op de terugweg naar Spanje waren werd de Wilhelminahoeve omgetoverd tot een waar kerstdorp. Mooie lichtjes en betoverende tafereeltjes maakten de locatie in kerstsferen. In de week voor kerst werden de bezoekers en bewoners flink in de watten gelegd met allerlei lekkernij en een optreden van 'The Claycorners bigband'. Ook werd er deze week een kerstdienst gehouden op de locatie en kwamen Boerin Anke en Jos langs met warme chocolademelk namens Friesland Campina. Op kerstochtend mochten de bewoners en medewerkers van de Wilhelminahoeve in de vroege ochtend genieten van Bicycle Showband Crescendo die traditioneel getrouw prachtige kerstliederen ten gehore brachten. Hierna werd een luxe ontbijt genuttigd verzorgd door restaurant 'de Piramide'.

Tenslotte werd het jaar uitgezeten onder het genot van hapjes en drankjes en keken de bewoners naar het prachtig siervuurwerk in de avond. Weer een jaar voorbij....

## Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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 tweeduizenddriëntwintig is het zorgaanbod en de situatie op de zorgboerderij onveranderd gebleven. De zorg voor de bewoners wordt gefinancierd vanuit WLZ-PGB. Dit proces, van aanvraag tot afronding, wordt begeleid door Woudwijk Zorgadvies in Dokkum.

De dagbesteding wordt gefinancierd vanuit de WMO en WLZ. Voorheen was Bezinn de enige hoofdaannemer waar de Wilhelminahoeve mee samen werkte. De gemeente Westerkwartier heeft afgelopen jaar besloten 70 + niet te gunnen aan Bezinn. Voor deze gemeente werkt de Wilhelminahoeve samen met 'de Nieuwe zorg thuis' en 'Miep'. De samenwerking met de verschillende partijen verloopt goed.

Zoals in het vorige hoofdstuk al beschreven is, de Wilhelminahoeve is in tweeduizenddriëntwintig flink aan de tand gevoelt als het gaat om audits en inspecties. De verbeterpunten die daar uit voort komen zijn opgenomen in de actielijsten en projectplannen.

Om de kwaliteit van zorg te waarborgen werken wij samen met een netwerk van disciplines. De belangrijkste spil in het web is de huisarts van alle bewoners. D.S. Dekker van gezondheidscentrum Grootegast bezoekt wekelijks de Wilhelminahoeve voor een artsensite. De huisarts verwijst waar dat nodig is naar de ergotherapeut of fysiotherapeut of team 290 (psycholoog). Overige disciplines zijn tot op heden niet nodig geweest.

De bewoners genieten dagelijks van de warme maaltijd die verzorgt wordt door Restaurant 'de Piramide' uit Opende. Hoogwaardig, smakelijk en gevarieerd eten wordt zeer gewaardeerd.

De Wilhelminahoeve levert geen zorg vanuit de Wzd en/of Wvvgz. Wij zijn er van overtuigd dat alternatieven en een juiste benadering probleemgedrag kunnen voorkomen. Boerenverstand en inlevingsvermogen voelt veilig en vertrouwd. Opsluiten, beperken, corrigeren en sederen levert weerstand op en vergoot de kans op probleemgedrag. De Wilhelminahoeve levert 24/7 zorg en is in staat al deze uren de bezoekers en bewoners op te vangen en te begeleiden.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

#### Bijlagen

- eindrapport locatie RI&E
- Inspectierapport 2023
- Project inspectie
- project inspectie 2
- Project inspectie 3

### 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.

De conclusie kan omschreven worden in één woord: 'trots'. Het woord is al vaker voorbij gekomen. Het eerste half jaar van tweeduizenddriëntwintig heeft veelal in het teken gestaan van audits en inspectie. Voor een beginnende zorgboerderij die heel snel gegroeid is door het onverwachte coronavirus hebben wij het goed gedaan! Daarom is 'trots' het juiste woord. Helaas zijn controles nodig in zorgland. Toch hopen wij dat er ook vanuit de controlerende functies oog blijft voor 'de mens'. Uiteindelijk draait het bij die kwetsbare mens met een beschadigd brein om niets anders dan liefde, aandacht, veiligheid en geborgenheid. Laten we dat met elkaar niet vergeten!

De doelstellingen voor tweeduizenddriëntwintig waren als volgt;

*Voor het komende jaar gaan we verder ontwikkelen en leren door de e-learning die we met elkaar volgen 'u woont nu hier'. Vanuit de e learning komen er mooie onderwerpen aan bod die op de locatie gestalte kunnen krijgen. Ook zullen we in tweeduizend drieëntwintig op de vernieuwde website de mogelijkheid ontwikkelen voor een medewerkersportal waar de visie, missie, protocollen, procedures, enzovoort plaats vinden in een beschermde omgeving, maar toegankelijk voor alle medewerkers en stagiaires. Voor de bezoekers en bewoners worden er weer mooie activiteiten georganiseerd. Uitgangspunt wordt de wensboom en de wenspot. Hierin kan iedere bezoeker of bewoner een wens kenbaar maken. De begeleiding gaat kijken naar de mogelijkheden.*

De doelstellingen van voorgaand jaar zijn behaald en nu gaan we het naar een hoger level tillen door met elkaar de cursus 'die past hier niet' van Bergsma en de Boer te volgen in tweeduizendvierëntwintig. Ook het medewerkersportal is geïmplementeerd en toegankelijk voor alle medewerkers en stagiaires. De portal zal verder worden uitgebreid en ingevuld het komende jaar. Aan wensen proberen we dagelijks tegemoet te komen. Vaak zijn de wensen gemakkelijk haalbaar door ook klein te denken. 'Wie het kleine niet eerd, is het grote niet weerd' is het motto!

De Wilhelminahoeve is zeer tevreden over het ondersteunende netwerk, waar altijd ruimte is voor het hebben over verbeteringen. De kwaliteitscyclus is hier ondersteunend aan.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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 drieëntwintig gestart met tweentwintig bewoners en hiermee ook afgesloten. 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 5 bewoners overleden en 5 bewoners hebben hun intrek genomen in de Wilhelminahoeve.

Door het jaar heen waren er verschillende logees op de Wilhelminahoeve. Aanleiding hiertoe is ontlasting van de mantelzorger of vakantie van de mantelzorger. Structureel waren er gemiddeld 4 'vaste' logees per week die elkaar afwisselen. Daarnaast zijn er éénmalige logeermomenten geweest. In dit jaar zijn twee vaste logees opgenomen in het verpleeghuis.

De dagbesteding, Grutto, heeft afscheid genomen van tien bezoekers. Vier bezoekers door opname in verpleeghuis en vier zijn ons helaas overleden. Twee bezoekers hebben gekozen voor een andere vorm van dagbesteding. De reden hiervan is dat de zorg die verleent wordt op de Wilhelminahoeve niet langer passend was bij de zorgvraag van de bezoekers. De uitsluitingscriteria waren in deze casussen aanleiding tot het stoppen van de samenwerking en een passend alternatief aan te bieden. Ondanks dat er tien bezoekers uit zorg zijn gegaan zijn er ook weer tien gestart.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

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

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

In het afgelopen jaar hebben we mensen zien komen en zien gaan. De vraag naar zorg op een kleinschalige woonvorm is groot en neemt toe. Met name voor mensen met een specifieke zorgvraag, zoals bij FTD (Front temporale dementie) en mensen die affiniteit hebben met het buitenleven is de Wilhelminahoeve een gewenste locatie. Nieuwe bewoners worden met regelmaat uit de 'grote' zorginstelling of vanuit het ziekenhuis aangemeld. De persoonlijke aandacht, zorg, kennis en betrokkenheid (ook voor en met de relaties van de bewoner) is belangrijk en essentieel voor de kwaliteit van leven van onze bewoners. Met ondersteuning van 'Bergsma en de Boer' en het volgen van de cursus 'u woont nu hier' door het gehele zorgteam hebben wij ons nog meer kunnen ontwikkelen in de dementiezorg.

Helaas hebben we meerdere malen afscheid moeten nemen van bewoners. Zorg verlenen in de laatste levensfase is onderdeel van onze zorgverlening en geven we met veel zorg en respect voor de bewoner en zijn naasten.

De uitsluitingscriteria hebben ons dit jaar geleerd dat grenzen stellen een voorwaarde is om een gezonde groepsdynamiek te behouden.

Komend jaar gaan de medewerkers zich verder ontwikkelen tijdens een jaar durende cursus 'u past hier niet' van Bergsma en de Boer. De cursus behandelt een breed scala aan ingewikkelde thema's die zich voordoen rond de bewoners van een instelling met ernstige problematiek. De meest voorkomende ziektebeelden en het ontstaan hiervan komen aan bod, maar vooral de gevolgen voor de bewoner en diens omgeving staan hierin centraal. Het is een bewustwording van lastig gedrag, waarbij handvatten worden gevonden om met deze bewoners om te gaan, ondanks alle zorgen en problemen en toch nog een goed leven te kunnen leiden.

**Acties**

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

**4.3 Personeel**

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

Net als voorgaand jaar was er weinig verloop in de medewerkers en zijn de teams heel stabiel. Er zijn geen vacatures uit gegaan en de open sollicitaties blijven binnen komen. Twee medewerkers hebben de Wilhelminahoeve verlaten. Eén medewerker is weg gegaan na het behalen van haar diploma om elders verder te ontwikkelen. Het BBL contract liep ten einde, welke vervuld is door een nieuwe medewerker die opgeleid wordt via de BBL route. Een tweede medewerker heeft de Wilhelminahoeve verlaten, omdat er de behoefte was naar de structuren en kaders die 'grote' zorginstellingen bieden. De vrijgekomen functie is meteen weer opgevuld met een medewerker die aanvullende kwaliteiten heeft op het team.

De platte organisatie en de aanwezigheid van de leidinggevende in de directe nabijheid zorgt er voor dat de communicatie met en tussen alle lagen en groepen vanzelfsprekend is. Door middel van ONS wordt er online gecommuniceerd in een beveiligde omgeving, zodat de medewerker in zijn vrije tijd ook vrij is.

Uit het medewerker tevredenheidsonderzoek werd ook duidelijk dat er een goede werksfeer is in een fijne omgeving. De teamleider heeft functioneringsgesprekken met alle medewerkers, waaruit dit ook naar voren komt.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.4 Stagiairs

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

In tweeduizenddriëntwintig hebben er veertien leerlingen stage gelopen op de Wilhelminahoeve vanuit de volgende opleidingen via de verschillende routes: BBL (beroeps begeleidende leerweg) en de BOL (beroeps opleidende leerweg).

20-09-2023	19-09-2025	BBL	Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
14-09-2023	31-05-2024	BOL	Begeleider specifieke doelgroepen		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
01-08-2023	18-01-2024	BBL	Verzorgende IG		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
01-08-2023	21-09-2024	BBL	Verzorgende IG		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
14-07-2023	20-09-2023	BOL	Verzorgende IG		Menso Alting College Mbo
08-07-2023	21-07-2023	BOL	Verzorgende IG		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
14-06-2023	13-07-2023	BOL	Verzorgende IG		Menso Alting College Mbo
20-04-2023	27-06-2023	BBL	Helpende Zorg en Welzijn		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
18-04-2023	05-07-2023	BOL	Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg		Menso Alting College Mbo
27-02-2023	07-07-2023	BOL	Verzorgende IG		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
14-02-2023	07-07-2023	BOL	Verzorgende IG		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
06-02-2023	07-07-2023	BOL	Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
27-01-2023	19-04-2023	BBL	Verzorgende IG		Firda (voorheen ROC Friese Poort)
19-01-2023	18-01-2024	BBL	Verzorgende IG		Firda (voorheen ROC Friese Poort)

De stagiaires worden begeleid op de afdeling door een vaste werkbegeleider. Afhankelijk van het niveau wordt dit afgestemd binnen het team. De teamleider draagt zorg voor praktijkbegeleiding, zoals onder andere de overeenkomsten. De werkbegeleider heeft regelmatig gesprekken met de stagiair over de voortgang en de school komt tweemaal langs op de locatie voor een tussen- en eindevaluatiegesprek. De samenwerking met de scholen verlopen goed.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 4.5 Vrijwilligers

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

Wij zijn heel erg trots op de vrijwilligers die ons helpen op de Wilhelminahoeve. De betrokkenheid van de vrijwilligers is hoog en deze groep is heel stabiel. Onveranderd vergeleken met het voorgaande jaar.

- 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 vrijwilliger rijdt ook op de bus, maar onderhoudt hier naast ook de bussen. Daarnaast gaat deze vrijwilliger fietsen met bezoekers en 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.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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.

Wij zijn heel erg trots en dankbaar voor de inzet van de medewerkers, vrijwilligers, leerlingen en stagiaires. De betrokkenheid is groot. Dit komt allemaal weer ten goede van de bezoekers, logees en bewoners. Ze dragen allen een warm hart uit naar de Wilhelminahoeve. Dit wordt zeer gewaardeerd!

Wij zullen komend jaar geen veranderingen doorvoeren met betrekking tot bovenstaande. Alle aanwezigen zijn bevoegd en bekwaam voor de werkzaamheden die zij doen. Met elkaar maken we een geheel en zijn we allen onderdeel van het geheel.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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 bekwaame medewerkers. De opleidingsdoelen van tweeduizend drieëntwintig zijn behaald.

We zijn er trots op dat het e-learningprogramma 'u woont nu hier' door zesentwintig medewerkers is behaald. Dit programma heeft het kennisniveau over dementie verhoogt, heeft medewerkers geleerd beter om te gaan met probleemgedrag, de multidisciplinaire samenwerking verhoogd, attitudes veranderd en heeft geholpen om werkprocessen te verbeteren. Het programma heeft vanuit de culturele waarden van de Wilhelminahoeve gezorgd voor gezamenlijkheid uitgangspunten. Bergsma en de Boer hebben het programma begeleid. Met deze e-learning is gezorgd voor medewerkers die het verschil maken. De e-learning duurde een jaar en op 9 november zijn de certificaten feestelijk uitgegeven door Gerke de Boer.

De medewerkers zijn ook dit jaar weer getraind in BHV door BHV Friesland. De cursus stond 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.

De volgende cursussen zijn verzorgd door Ambinex:

- feedback en communicatie (22 maart) voor alle medewerkers.
- BIG carrousel handelingen. Casusbespreking met verpleegtechnische handelingen (16 juni) voor verzorgenden (ig) en verpleegkundigen.
- Klinisch redeneren (26 september) voor verzorgenden (ig) en verpleegkundigen).

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

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 5.2 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

In tweeduizend vierentwintig gaan de medewerkers zich verder ontwikkelen op het gebied van dementie tijdens een jaar durende cursus 'u past hier niet' van Bergsma en de Boer. De cursus behandelt een breed scala aan ingewikkelde thema's die zich voordoen rond de bewoners van een instelling met ernstige problematiek. De meest voorkomende ziektebeelden en het ontstaan hiervan komen aan bod, maar vooral de gevolgen voor de bewoner en diens omgeving staan hierin centraal. Het is een bewustwording van lastig gedrag, waarbij handvatten worden gevonden om met deze bewoners om te gaan, ondanks alle zorgen en problemen en toch nog een goed leven te kunnen leiden.

In april en mei staan er de cursussen tiltechnieken en mondzorg op de planning voor verzorgenden (ig), helpenden en verpleegkundigen. Op 14 juni zullen de woon-assistenten deel nemen aan de cursus slikproblemen. Voor 4 en 25 oktober staat de jaarlijks terugkerende carrousel op de agenda voor de verzorgende (ig) en verpleegkundigen. Tijdens deze cursus zal er dieper in gegaan worden op de vitale functies en voorbehouden handelingen. Deze cursussen worden verzorgd door Ambinex.

In september en oktober zal de BHV-cursus plaats vinden voor alle medewerkers van de Wilhelminahoeve.

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

Daarnaast staan zal de jaarlijkse bhv getraind worden. De volgende cursussen zullen gepland staan: feedback en communicatie BIG carrousel handelingen. Dit is een hele dag training in verpleegtechnische handelingen met aftoetsen. Klinisch redeneren

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### **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 het functioneringsgesprek en het werkoverleg. 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.

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 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.

#### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 6 Terugkoppeling van deelnemers

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

### 6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

Elke deelnemer heeft 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.

Het betrekken van de vertegenwoordiger en naasten bij de zorgverlening is belangrijk in de zorg naar mensen met dementie. De naasten zijn de experts op het gebied van de begeleiding wanneer het om hun relatie gaat. Zij kennen de normen en waarden en alle gewoonten die hun relatie heeft. Het is voor de Wilhelminahoeve belangrijk om in contact te zijn met de naasten om waardige zorg te bieden. Transparantie is belangrijk in het contact met de naasten. Iedere bezoeker /bewoner en zijn naasten hebben een persoonlijk begeleider.

Voor de doelgroep die zorg ontvangt van de Wilhelminahoeve worden er vrijwel geen doelen gesteld gericht op het behalen van iets meer, maar meer op aanvulling van de zorg of ontlasten van de mantelzorger. Dagelijks doel is zorgen voor een goede dag! Bij de evaluaties (twee keer per jaar) wordt de eerste contactpersoon van de bezoeker/bewoner uitgenodigd en eventuele betrokken disciplines. De bezoeker / bewoner is door de diagnose dementie cognitief vaak niet in staat bij het gesprek aanwezig te zijn, een uitzondering daar gelaten.

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 kwaliteitskader verpleeghuiszorg (overheid) dat verlangt.

Het contact met de vertegenwoordigers van de bezoekers/bewoners is met hoge regelmaat. Zorgverleners rapporteren iedere dienst in ONS. De contactpersonen hebben de mogelijkheid om de rapportage van de zorgverleners mee te lezen via Carenzorgt en kunnen in dit communicatiesysteem ook reageren of een reactie schrijven. Van deze mogelijkheid wordt veel gebruik gemaakt.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

De vertegenwoordigers weten verstandelijk wel dat het bezoeken van de dagbesteding of opname de enige haalbare mogelijkheid is om goed voor mensen met dementie te zorgen. Voor het gevoel heeft men echter het idee dat de persoon met dementie niet de zorg zal krijgen die ze in gedachte hadden. Langzaam maar zeker moet het vertrouwen groeien dat de zorg echt wel in orde is. Informele gesprekken en evaluatiegesprekken zijn daarom zeer waardevol.

De vertegenwoordiger kan uitstekende informatie verschaffen over het wel en wee van de bezoeker/bewoner. Het gesprek over het wel en wee leidt vaak tot een beter begrip tussen de zorgverleners en de vertegenwoordiger wat uiteindelijk leidt tot zorg op maat en een gelukkige bewoner/bezoeker. Het is belangrijk dat de vertegenwoordigers zoveel mogelijk over de dagelijkse gang van zaken wordt geïnformeerd en dan met name over de zelfzorggebieden. Vertegenwoordigers stellen het op prijs om te horen of hun relatie lekker heeft gegeten, of het kan vinden met medebewoners/bezoekers en of ze goed geslapen hebben. Nog belangrijker; of de betreffende bezoeker/bewoner het wel eens heeft over de kinderen of naaste relaties. Het is van groot belang te blijven informeren.

De Wilhelminahoeve gaat in tweeduizend vierentwintig nog meer verdiepen in de intake en het verzamelen van informatie in het belang van de bezoeker/bewoner. Het evaluatieproces verloopt goed, maar er is altijd ruimte voor verbetering/verdieping. De e-learning 'u woont nu hier' heeft ons goed op weg geholpen. We hopen met de e-learning 'u past hier niet' nog meer verdieping toe te passen.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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 cognitieve brein is bij de meeste bezoekers/bewoners 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 Zorg- of Leefplan.

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 bovenal zich veilig voelt.

Over het algemeen genomen zijn de bezoekers/bewoners tevreden en voelen ze hun veilig. Er is voldoende inspraak en tijd voor een gesprek.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**Bijlagen**

- inspraakverslag 2023

**6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten**

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

We kunnen concluderen dat het hebben en houden van inspraakmomenten met mensen die dementie hebben erg moeizaam is en creativiteit vereist van de zorgverleners. Het dementerende brein kan wel uitspraken doen over diverse onderwerpen, maar de relevantie is minimaal.

Door het spel wordt het verkrijgen van informatie wat gemakkelijker. Ook al dwaalt het gesprek regelmatig af, de informatie die verkregen wordt is van grote waarde. Het levert ook mooie momenten op!

De Wilhelminahoeve blijft 'het spel' hanteren, omdat dit het minst belastend is voor de bezoekers en bewoners. Het levert informatie op waar we vanuit kunnen verbeteren en zelfs wensen kunnen doen uitkomen.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**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.

In samenwerking met ZorgfocuZ heeft er een cliënt tevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Voor dit onderzoek zijn 44 mensen uitgenodigd. 27 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat de deelnemers niet zelf beoordelen, maar hun wettelijk vertegenwoordigers. Het is niet mogelijk iemand met dementie een dergelijk onderzoek in te laten vullen. Op 12 december is de rapportage gegenereerd. De onderwerpen zijn:

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

Het onderzoek is door 61,36% van de ondervraagden afgerond. De meting is met het gemiddelde boven de 8 een positief resultaat. De punten van aandacht zijn uitgangspunt voor verbetering in tweeduizendvierentwintig.

**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

**Bijlagen**

- clienttevredenheidsonderzoek 2023

## 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 8.27 gekregen en daar zijn we heel tevreden mee. Op de vraag of men de Wilhelminahoeve zou aanbevelen is het gemiddelde cijfer een 8.33. Het rapport is een goed uitgangspunt voor verdere verbetering.

De omgang met de medewerkers, de kennis en betrokkenheid wordt als positief ervaren. De uitdaging ligt in het betrekken en informeren van familie in het zorgproces. Door scholing 'u woont nu hier' is er al verbetering in het proces, maar dit kan nog beter. Het zal komend jaar onze aandacht hebben.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren 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 genotuleerd.

In totaal zijn er tweentwintig valincidenten voorgekomen, waarvan bij zestien incidenten de bewoner is aangetroffen op de grond. De oorzaak van deze incidenten is vaak niet te achterhalen gezien het ziektebeeld, dementie. De overige incidenten werden veroorzaakt door struikelen (over rollatorwiel), uitglijden (door lopen op verkeerd schoeisel) of door zelf op de grond te laten 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.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

#### Bijlagen

- overzicht valincidenten 2023

## 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 genoteerd.

Er waren tweentwintig medicijnincidenten door vergissing of vergeten van de zorgverlener. Oorzaak hiervan is grotendeels onduidelijke en niet up to date medicatielijsten.

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. 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 wordt de mogelijkheid onderzocht naar een online digitaal systeem, zodat de medicatielijsten en informatie altijd up-to-date is. Dit is nodig om incidenten terug te dringen en geen fouten te maken.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### Bijlagen

- medicatie incidenten 2023

## 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.

We kunnen concluderen dat bij ouderen met dementie vaker valincidenten voorkomen, doordat de bewoner geen ziekte inzicht heeft. De kans op letsel is groter door de hoge leeftijd en afnemende conditie van het lichaam. Des al niet te min is er weinig tot geen letsel wat leidt tot insturen naar het ziekenhuis. Het team zorgverleners is creatief in het zoeken naar alternatieven om incidenten te voorkomen. Hier wordt de vertegenwoordiger bij betrokken wat leidt tot gezamenlijke beslissingen.

Ieder medicatie incident is er één te veel. Deze incidenten worden altijd besproken en samen wordt er gekeken naar mogelijke oplossingen. De verpleegkundige wordt altijd op de hoogte gesteld. Met huisarts en apotheek worden de meldingen besproken en geprobeerd incidenten te voorkomen.

### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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.

#### Het Spel

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2023  
**Actie afgerond op:** 12-12-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Het spel is een terugkomende actie welke is opgenomen in de afdelingagenda's.

#### ZorgfocuZ onderzoek

**Geplande uitvoerdatum:** 30-06-2023  
**Actie afgerond op:** 12-12-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Afgerond.

#### Plannen evaluaties vrijwilligers en documenteren

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2022  
**Actie afgerond op:** 02-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Afgerond

**Op 23 maart 2023 zal RI&E getoetst worden door een extern veiligheidskundige; vriendelijk verzoek nadien het rapport aan de werkbeschrijving toe te voegen.**

**Geplande uitvoerdatum:** 10-04-2023  
**Actie afgerond op:** 03-05-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Inspectie op locatie plaats gevonden.

**De schriftelijk toetsing jaarverslag 2022 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:** 29-03-2023  
**Actie afgerond op:** 31-03-2023 (Afgerond)

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

**Geplande uitvoerdatum:** 08-04-2023  
**Actie afgerond op:** 21-03-2023 (Afgerond)

De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 14-03-2023, 10:00 uur. Om de audit efficiënt te laten verlopen vragen wij u deze goed voor te bereiden. In de kennisbank vindt u het auditprogramma waarin beschreven staat wat u daarvoor precies moet doen.

Praktijktoets

**Geplande uitvoerdatum:** 14-03-2023  
**Actie afgerond op:** 18-03-2023 (Afgerond)

### Het Spel

**Geplande uitvoerdatum:** 31-03-2023  
**Actie afgerond op:** 10-03-2023 (Afgerond)

### Zoonosen certificaat actualiseren

**Geplande uitvoerdatum:** 16-01-2023  
**Actie afgerond op:** 13-03-2023 (Afgerond)

Schrijf uw jaarverslag over 2022 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling. [Indienen Jaarverslag](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2023  
**Actie afgerond op:** 07-03-2023 (Afgerond)

De schriftelijk toetsing is uitgevoerd en nog niet akkoord. Verwerk de opmerkingen die door de auditor aan uw Werkbeschrijving zijn toegevoegd en dien opnieuw uw Werkbeschrijving in ter beoordeling. [Aanvullen nav toetsing](#)

**Geplande uitvoerdatum:** 03-03-2023  
**Actie afgerond op:** 07-03-2023 (Afgerond)

### Controle blusmiddelen en ehbo actualiseren

**Geplande uitvoerdatum:** 06-03-2023  
**Actie afgerond op:** 28-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op 3 maart worden de blusmiddelen en brandkast (ehbo middelen) gecontroleerd

### Evalueren RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2023  
**Actie afgerond op:** 28-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** 23 maart bezoekt de RI&E de locatie.

### Verzekeringen overzicht actualiseren

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2023  
**Actie afgerond op:** 02-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** Verzekeringen geëvalueerd: geen wijzigingen.

#### inzet m&m evalueren

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2023  
**Actie afgerond op:** 13-02-2023 (Afgerond)  
**Toelichting:** M&M wordt iedere maand geëvalueerd met de huisarts.

#### Actualiseer uw werkbeschrijving en dien deze in ten behoeve van de audit Indienen werkbeschrijving

**Geplande uitvoerdatum:** 08-02-2023  
**Actie afgerond op:** 07-02-2023 (Afgerond)

#### Herkansing n.a.v. uitbreiding scope naar Wonen en rechtsvormwijziging. Rond de tussentijdse schriftelijke toetsing af voor de uitvoerdatum, zie de kennisbank voor de tijdslijn. Tussentijdse schriftelijke toetsing

**Geplande uitvoerdatum:** 12-01-2023  
**Actie afgerond op:** 10-01-2023 (Afgerond)

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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.

#### Controle blusmiddelen en ehbo actualiseren

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2024

#### Verzekeringen overzicht actualiseren

**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2024

#### Evalueren RI&E

**Geplande uitvoerdatum:** 22-03-2024

#### 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

**ZorgfocuZ onderzoek****Geplande uitvoerdatum:** 24-09-2024**Plannen evaluaties vrijwilligers en documenteren****Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2025**Schrijf uw jaarverslag over 2024 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2025**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**Jaarlijks actualiseren zoonosen-keurmerk****Geplande uitvoerdatum:** 13-11-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 11-01-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**VOG aanvragen****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2023**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 12-01-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**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**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**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**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024**Toelichting:** Actie afgerond/onbekend wat er gewijzigd moet worden. Eventueel graag toelichting.**Schrijf uw jaarverslag over 2023 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2024**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

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

**Geplande uitvoerdatum:** 08-02-2026

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 29-02-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

**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

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 30-05-2024 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2024

#### Acties

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

### 8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst

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

Het kwaliteitssysteem is ook dit jaar leidend geweest voor de organisatie en uitvoering van de zorgverlening. Tweewekelijks is er een KLJZ overleg gepland. Dit tweewekelijkse overleg (afstemming) blijven we behouden. We verdelen de taken en pakken onderwerpen op waar onze kwaliteiten liggen. De fijne 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.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## 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 verbeteren. Focus houden op wat belangrijk is: tevreden bezoekers en bewoners en medewerkers die goed gefaciliteerd hun werkzaamheden kunnen doen en daardoor met plezier naar hun werk gaan'. Dit 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.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Voor het komende jaar gaan de medewerkers verder ontwikkelen onder andere door de e-learning die we met elkaar gaan volgen 'die past hier niet'. We zullen gefocust blijven op een goed leven voor onze bezoekers en bewoners. Ondanks de akelige problemen die er bij komen kijken. 'Die past hier niet' levert een bijdrage aan de creativiteit, wijsheid en kennis van de medewerkers.

Voor de bezoekers en bewoners worden er weer mooie activiteiten georganiseerd en zullen er weer leuke uitjes gepland worden.

We gaan er weer een geweldig jaar van maken!

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

### 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, etc zullen we bij de acties toevoegen de startdatum van de e-learning 'die past hier niet'. In oktober tweeduizendvijfenvijftig zullen de certificaten worden uitgegeven van deze cursus. Overige 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.

#### Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties opgenomen in de actielijst.

## Overzicht van bijlagen

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

- |            |  |
|------------|--|
| <b>3.2</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• eindrapport locatie RI&amp;E</li><li>• Inspectierapport 2023</li><li>• Project inspectie</li><li>• project inspectie 2</li><li>• Project inspectie 3</li></ul> |
|------------|--|

- |            |  |
|------------|--|
| <b>6.3</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• inspraakverslag 2023</li></ul> |
|------------|--|

- |            |   |
|------------|---|
| <b>6.5</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• clienttevredenheidsonderzoek 2023</li></ul> |
|------------|---|

- |            |  |
|------------|--|
| <b>7.1</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• overzicht valincidenten 2023</li></ul> |
|------------|--|

- |            |   |
|------------|---|
| <b>7.2</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• medicatie incidenten 2023</li></ul> |
|------------|---|