



Jaarverslag januari 2017 - december 2017

Hof Noord Empe

Hof Noord Empe

Locatienummer: 674



Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



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

Inhoudsopgave

Jaarverslag	4
Bedrijfsgegevens	4
1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag	5
1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?	5
1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?	5
1.3 Waren er in het verslagjaar meldingen en/of incidenten?	5
2 Voorwoord	6
2.1 Voorwoord van de zorgboerderij	6
3 Algemeen	7
3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij	7
3.2 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	9
4.1 Deelnemers	9
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	9
4.3 Personeel	9
4.4 Stagiaires	10
4.5 Vrijwilligers	10
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	10
5 Scholing en ontwikkeling	11
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	11
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	11
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	11
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	12
6 Terugkoppeling van deelnemers	13
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	13
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	13
6.3 Inspraakmomenten	13
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	14
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	14
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	14
7 Meldingen en incidenten	15

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	15
7.2 Medicatie	15
7.3 Agressie	15
7.4 Ongewenste intimiteiten	15
7.5 Strafbare handelingen	16
7.6 Klachten	16
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	16
8 Acties	17
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	17
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	21
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	24
9 Doelstellingen	25
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	25
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	25
9.3 Plan van aanpak	25
Overzicht van bijlagen	26

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

Hof Noord Empe

Registratienummer: 674

Noord Emperweg 1, 7383 CX Voorst

Rechtsvorm Eenmanszaak ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 67468322

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

Locatiegegevens

Hof Noord Empe

Registratienummer: 674

Noord Emperweg 1, 7383 CX Voorst

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: Vereniging Bezig

1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

1.1 Wilt u een voorwoord aan het jaarverslag toevoegen?

- Nee, Voorwoord overslaan

1.2 Welke medewerkers zijn er op de zorgboerderij?

- Naast de ondernemer(s), is er personeel in dienst
- Naast de ondernemer(s), zijn er stagiaires
- Naast de ondernemer(s), zijn er vrijwilligers

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

- Ja, van ongevallen en bijna ongevallen
- Ja, van agressie
- Nee, er waren geen meldingen en incidenten

2 Voorwoord

2.1 Voorwoord van de zorgboerderij

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

3 Algemeen

3.1 Het afgelopen jaar op de zorgboerderij

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

De belevenissen van onze hulpboeren stonden ook dit jaar weer in het teken van het leven op de boerderij. Omgaan met de succesverhalen van een boerenbedrijf, maar ook (leren) omgaan met teleurstellingen rondom bijvoorbeeld ons vee en onze omgeving. Net zoals op ieder boerenbedrijf zijn de seizoenen in grote mate leidend voor wat betreft de werkzaamheden. In de herfst en winter activiteiten als het schuren en oliën van de tuinmeubelen en onze kleine trekker heeft een complete opknopbeurt gekregen van enkele van onze hulpboeren! Er zijn vogelhuisjes gemaakt welke zijn bekostigd door gemeente Voorst en deze hebben ervoor gezorgd dat we minder last hadden van de processierups. Deze vogelhuisjes waren namelijk speciaal gemaakt voor de kool-en pimpelmezen en deze kleine vogeltjes zijn gek op deze rups.

In de lente en zomer meer dan genoeg werk in de moestuin. Bemesten, omspitten, aanharken, grasmaaien en zodra het warmer gaat worden ook weer wieden. Helaas toch nog vorst in het voorjaar, dus tot een oogst van onze fruitbomen is het niet gekomen. Ter compensatie hadden we in het najaar wel weer uitzonderlijk veel walnoten. In de zomer was ons grote project om de vloer bij de keuken te vervangen. Een klus die al op de actielijst stond. Wat qua oogst wel goed ging hebben we ook afgelopen jaar weer als groenten en jam naar de naastgelegen camping gebracht en verkocht.

Naast alle reguliere werkzaamheden was het toch ook een jaar van verandering. De boerderij waar we gevestigd zijn is afgelopen jaar verkocht. De komende tijd werken we door op het huidige terrein, in overleg met de 'nieuwe boer'. Hiervoor zijn ook diverse afspraken gemaakt rondom aansprakelijkheid en bijvoorbeeld het gebruik van elkaars faciliteiten. Uiteindelijk zal ook de zorgboerderij verhuizen naar een nieuwe locatie welke inmiddels al aangekocht is. Momenteel zijn we dan ook druk bezig met de nodige vergunningen en bezig met het ontwerpen van zaken als de nieuwe kantine en de nieuwe koeienstal. Dit is een proces waar we ook onze hulpboeren in betrekken om hun goede ideeën te horen voor de toekomst!

Een ander belangrijk punt was de audit. Voor ons de tweede keer, maar toch altijd een gezonde spanning om weer 'gekeurd' te worden. We hebben vooral complimenten in ontvangst mogen nemen, met name rondom belangrijke zaken als dossiervorming en sfeer. Met name op dossiervorming hebben we afgelopen jaar grote stappen gezet, ook dankzij de implementatie van een softwarepakket, ZilliZ. Tot slot is op kwaliteitsgebied de nieuwe klachtenprocedure geïntroduceerd en hebben we gekeken naar wat de AVG voor ons zou betekenen. In de praktijk bleken we hier al op aan te sluiten, te meer omdat onze zorgadministratie natuurlijk al gedigitaliseerd was. Ons zorgaanbod en de financiering daarvan is niet gewijzigd. We werken voor de regionale gemeenten voor zowel de WMO en de Jeugdwet. Daarnaast komt een deel van onze cliënten via onderaannemerschap of PGB.

Voor wat betreft ons ondersteunend netwerk werken wij samen met diverse (SKJ) professionals, waaronder een pedagoog. Samen met betrokkenen vanuit de deelnemers en gemeente, hoofdaanemers, behandelaren en andere zorgaanbieders van onze cliënten komen we samen tot een zorgplan waarin de deelnemer centraal staat en er oog is voor zijn of haar persoonlijke situatie. Gedurende het traject zijn er regelmatig evaluaties met deze groep mensen om beleid ten aanzien van zorg waar nodig tijdig bij te kunnen sturen. Over het algemeen blijkt dit niet nodig en kunnen wij een succesvol traject inzetten op basis van de eerste bevindingen.

Terugkijkend hadden we een mooi jaar waarin al veel stappen zijn gezet naar een nieuwe zorgboerderij. In de toekomst zal dit allemaal verder uitgewerkt worden. We hebben dus de nodige veranderingen op stapel staan, maar door een goede voorbereiding wordt dit zeker een succes!

Bijlagen

- KS

3.2 Algemene conclusies

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

We zijn allereerst blij dat onze deelnemers ondanks alle verhuisperikelen en alles wat daarmee samenhangt een fijne dagbesteding hebben kunnen blijven volgen. Een van de ontwikkelingen in het afgelopen jaar was het vertrek van onze vaste medewerkster. Zie ook elders in dit verslag. Zij deed voorheen heel veel administratieve zaken. We zijn dus door een leerproces gegaan om dit allemaal over te nemen en we hebben dit uiteindelijk ook deels uitbesteed. Zodoende konden wij ons volledig richten op onze eigen ontwikkelingen en het leveren van gewoon goede zorg. Dat bracht voor ons in ieder geval de rust met zich mee dat de administratieve kant van het bedrijf goed blijft lopen. Door administratie te digitaliseren en deels uit te besteden hebben we die doelstelling voor dit jaar dan ook behaald. Dat ons kwaliteitsdoel is behaald, blijkt ook uit het behalen van de audit.

Voor het komende jaar zal het vorm geven van de nieuwe locatie weer veel tijd in beslag nemen en dat is ook ons belangrijkste actiepunt voor komend jaar. Ons ondersteunend netwerk is onveranderd tegenover andere jaren en loopt naar tevredenheid.

Acties

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

4 Deelnemers en medewerkers

4.1 Deelnemers

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

We zijn dit jaar begonnen met 31 hulpboeren aan wie wij allemaal middels groepsbegeleiding dagbesteding bieden. De zorgvraag van onze hulpboeren varieert in zwaarte, de belangrijkste doelgroepen zijn kinderen en jeugd, mensen met een GGZ achtergrond, verstandelijk beperkten en dementerenden. De zorg wordt gefinancierd uit WLZ, WMO en Jeugdwet, zowel via rechtstreekse contractering als via PGB en onderaannemschap.

We hebben tussentijds 10 uitstromers gehad. Vooral wegens reden als een verzwaarde zorgbehoefte, verhuizing, of simpelweg veranderende interesses. Daar tegenover hadden we 3 nieuwe cliënten waarmee het totaal op dit moment op 24 cliënten uitkomt. Ondanks dat we dus wat minder deelnemers hebben zien we op dit moment geen reden om hier op in te grijpen. Enig verloop is inherent aan de doelgroepen.

4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers

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

Veel van onze hulpboeren komen al lange(re) tijd op onze zorgboerderij en zitten goed op hun plek. Mensen komen met een bepaald verwachtingspatroon naar onze zorgboerderij en gelukkig blijkt de praktijk daar vaak ook op aan te sluiten. We kunnen een vrij breed aanbod van activiteiten aanbieden waardoor we dus ook voor veel mensen altijd wel een passende activiteit kunnen vinden. Doordat we onze dossiervorming dit jaar beter op orde gekregen hebben en ervoor gekozen hebben om bepaalde werkzaamheden uit te besteden, hebben we ook gemerkt dat we beter inzicht hebben in wat een hulpboer bezighoudt. We kunnen sneller op zaken anticiperen en hebben simpelweg meer tijd voor onze hulpboeren. Op dit moment hebben we geen concrete plannen om zaken ten aanzien van onze hulpboeren te wijzigen.

4.3 Personeel

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

Zoals eerder in het verslag aangegeven heeft onze medewerker halverwege het jaar helaas besloten om een andere uitdaging na te streven. Dit vertrek heeft tot een aantal overwegingen geleid, omdat zij voornamelijk bezig was met zaken als het beheer van het kwaliteitssysteem en de administratie. Uiteindelijk hebben we de keuze gemaakt om dat deel van haar werkzaamheden deels uit te besteden en een nieuwe begeleider te werven. Deze aanpak heeft goed uitgedaan. We hebben meer tijd voor de hulpboeren en kunnen ons daarmee ook beter richten op kwaliteit van zorg. Alle medewerkers hebben een functioneringsgesprek gehad. Op een enkele persoonlijke zaak na zijn hier verder geen bijzonderheden uit naar voren gekomen waarvoor het beleid van de zorgboerderij aangepast moet worden.

Acties

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

4.4 Stagiaires

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

De eerste helft van het jaar hadden we drie stagiaires, waarvan twee stagiaires van de opleiding Pedagogisch medewerker niveau 4 en SPH. Deze twee hebben beide hun stage succesvol afgerond. Daarna zijn we verder gegaan met een stagiaire van de opleiding Maatschappelijke zorg niveau 4 en een nieuwe stagiaire van de opleiding Pedagogisch medewerker niveau 4 jeugdzorg. De begeleiding is in handen van een vaste persoon, welke ook de evaluaties uitvoert. Deze lopen over het algemeen gelijk met de evaluatiemomenten van school. Uit de gesprekken met stagiaires zijn verder geen wijzigingen naar voren gekomen.

Stagiaires draaien mee op de groep en bieden begeleiding aan onder het toezien oog en verantwoordelijkheid van onze eigen begeleider. De begeleiding is dan ook in de breedste zin van het woord en onze stagiaires komen daardoor met allerhande facetten van het boerenleven in aanraking, wat ook voor verschillende reacties bij onze deelnemers zorgt. Onze stagiaires dragen uiteraard een bepaalde eigen verantwoordelijkheid voor het eigen functioneren, maar voor wat betreft de begeleiding blijft de begeleider van de zorgboerderij altijd eindverantwoordelijk.

4.5 Vrijwilligers

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

Onze vrijwilligers doen algemenere taken zoals meehelpen in allerlei klussen die op de zorgboerderij worden uitgevoerd. Denk aan helpen in de tuin en met erf onderhoud, dieren verzorgen, producten oogsten, etc. Ons team van vrijwilligers is stabiel met een enkele keer een verandering. De begeleiding is in handen van een persoon die ook minimaal een keer per jaar een evaluatiegesprek houdt met de vrijwilligers. Hier zijn in het afgelopen jaar geen zaken uitgekomen die bepaalde ontwikkelingen teweeg brachten.

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

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

We zijn blij dat we een enthousiast team van medewerkers, stagiaires en vrijwilligers hebben. Zonder hen is het immers niet mogelijk om de zorgboerderij te draaien. Het vertrek van een medewerker met veel verantwoordelijkheden leek even voor een lastige situatie te zorgen, maar in goed overleg met diverse partijen hebben we dat goed weten op te vangen. Voor nu hebben we een stabiele groep mensen waar we weer mee verder kunnen. Om onze begeleiding te bieden zijn deze mensen ook voldoende bekwaam.

5 Scholing en ontwikkeling

5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar

In de opleidingsdoelen beschrijft de zorgboer(in) hoe de kennis en vaardigheden van de begeleiders op peil wordt gehouden. Door veranderingen in doelgroepen of zorgzwaarte, veranderingen in wetgeving, etc. zal scholing regelmatig nodig zijn. Daarnaast is het onderling uitwisselen van kennis, informatie en casuïstiek belangrijk voor de ontwikkeling van de zorgboer(in) en medewerkers.

Bij dit onderwerp gaat het om de kennis en vaardigheden, de opleidingen kunt u bij 8.5.2 beschrijven.

Doordat we werken met een gevarieerde doelgroep is het belangrijk om van belangrijke ontwikkelingen rondom deze doelgroepen op de hoogte te blijven. Over het algemeen is de zorgzwaarte iets wat we goed weten te behappen, maar mochten hier veranderingen in komen evalueren we natuurlijk of aanvullende scholing nodig is om ook deze mensen dan goed te kunnen begeleiden.

Voor vorig jaar was ons opleidingsdoel vooral om onze kennis op peil te houden, met name gezien alle andere ontwikkelingen op de zorgboerderij. Uiteindelijk hebben al deze ontwikkelingen, samen met wat lezingen en trainingen ook een kennisverbreding met zich meegebracht.

5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten

Een beschrijving van welke scholing afgelopen jaar is gevolgd, wie eraan hebben deelgenomen en of de scholing met goed gevolg is afgerond.

Het afgelopen jaar is een training methodisch werken bijgewoond welke georganiseerd was door de coöperatie. Vanuit de coöperatie volgen wij diverse bijeenkomsten, waaronder lezingen welke bijvoorbeeld betrekking hebben op nieuwe pedagogische inzichten en nieuwe therapieën en is een bijeenkomst rondom dementie bijgewoond, welke georganiseerd was door ons en werd vergoed door de gemeente.

Daarnaast zijn ook de algemenere zaken weer geweest, zoals de BHV en hebben we geleerd om te werken in het digitaal zorgadministratiesysteem ZilliZ. Mede daardoor hebben we een verdere ontwikkeling doorgemaakt op het gebied van dossiervorming en kwaliteit. Hiervoor hebben wij onder meer de hulp ingeroepen van Solvitur. Zij begeleiden ons zowel in het gebruik van ZilliZ als de administratieve kant van de zorg. Hierdoor kunnen wij bepaalde tijdrovende activiteiten overdragen en hebben we meer tijd om daadwerkelijk zorg te verlenen. In Solvitur hebben we een partner gevonden met uitgebreide kennis van wet- en regelgeving en allerhande praktische dingen die we moeten regelen. Daarmee blijft dus ook onze eigen kennis actueel.

5.3 Opleidingsdoelen komende jaren

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Het komende jaar zullen wij ook als basis weer hebben om vooral bij te blijven, zonder direct grote nieuwe cursussen te volgen. Desondanks blijven we natuurlijk wel betrokken bij ontwikkelingen in de markt en als er een cursus met meerwaarde voorbij komt zullen we deze absoluut overwegen. Dit geldt ook als er vanuit onze hulpboeren veranderingen zijn die bijscholing noodzakelijk of wenselijk maken. Daarnaast blijven we natuurlijk actief met bijeenkomsten van bijvoorbeeld de coöperatie.

Acties

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

5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling

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

Het komende jaar zullen wij ook als basis weer hebben om vooral bij te blijven, zonder direct grote nieuwe cursussen te volgen. Doordat we midden in een proces van bouwen en verhuizen zitten ligt de prioriteit hier momenteel minder. Voor het komende jaar zullen we ons dan ook vooral bezig houden met het bijwonen van lezingen, de BHV cursus, etc.

6 Terugkoppeling van deelnemers

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

6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers

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

Afgelopen jaar heeft er minimaal één evaluatie gesprekken per deelnemer plaats gevonden. Tijdens dit gesprek word besproken hoe de afgelopen periode is verlopen en of er bijzonderheden zijn ten aanzien van persoonlijk welbevinden, begeleiding of sfeer op de zorgboerderij. Ook worden de doelen besproken en zo nodig bijgesteld of afgerond. Over het algemeen zijn de evaluaties prettig verlopen en zijn de doelen weer helder neer gezet waardoor er op een prettige manier de zorgvraag kan worden voortgezet.

6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken

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

Het komende jaar zullen wij de evaluaties op de zelfde manier uitvoeren omdat deze afgelopen jaar als prettig zijn ervaren en de doelen op een werkbare manier worden beschreven. We hebben geen concrete leerpunten voor wat betreft de zorgboerderij als geheel gekregen vanuit de evaluaties met onze deelnemers.

6.3 Inspraakmomenten

Minimaal ieder kwartaal wordt er op de zorgboerderij een inspraakmoment gehouden. Hierbij krijgen alle deelnemers de gelegenheid om met elkaar aan te geven wat ze graag anders of toegevoegd zouden willen zien op de zorgboerderij.

Er hebben vier inspraakmomenten plaatsgevonden, ieder einde van een kwartaal of tijdens een bijzondere gelegenheid zoals de paaslunch. Tijdens de inspraakmomenten hebben we alle deelnemers de gelegenheid gegeven om aan te geven wat zij graag anders willen zien op de zorgboerderij of wat zij missen. Dit deden we door alle deelnemers pen en papier te geven en de stagiaires bij iedereen langs te laten gaan om te ondersteunen bij het invullen van het de vragen. Deze manier werkt voor onze deelnemers het beste hebben we gemerkt. We kunnen iedereen individueel benaderen om input te geven over bepaalde zaken, zonder dat tijdens een algemene bijeenkomst diegene die het hardste roepen het meeste bij kunnen dragen.

Uit de inspraakmomenten zijn vooral praktische zaken naar voren gekomen. Zo werd door de deelnemers aangegeven dat ze graag twee nieuwe voetbal goaltjes wouden. Maar ook zaken als papieren rietjes bij de drinkpauze en luchtverfrisser op de toilet. Een ouder had de wens dat er een draaiboek wordt aangeboden tijdens vieringen. Tot slot mochten we ook vooral complimenten in ontvangst nemen over de sfeer en over het organiseren van feestdagen.

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 zijn blij dat we door onze manier van inspraakmomenten kunnen waarborgen dat we daadwerkelijk van iedereen een reactie krijgen, in plaats van dat het vooral een enkeling is in een groep die naar voren stapt. De ideeën die we terug krijgen zijn vooral kleinschalig en eenvoudig te realiseren. Dat is ook de kracht van de inspraakmomenten voor ons, kleine zaken die we zelf met alle grotere ontwikkelingen nog wel eens over het hoofd zouden zien toch de ruimte geven.

6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers

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

In het eerste kwartaal van het afgelopen jaar zijn de tevredenheidsonderzoeken onder alle deelnemers uitgedeeld, hiervan zijn er 9 ingevuld terug gegeven. We maken gebruik van een formulier wat anoniem ingevuld en ingeleverd kan worden. De begeleiding krijgt een gemiddeld cijfer 8.7 en de activiteiten een 8. Een deelnemer heeft de wens voor een nieuw klimtoestel en een deelnemer geeft aan dat we af en toe wat te bezorgd zijn. Verder is alles zeer positief. Zo vinden ze de communicatie duidelijk, zorgvuldig en regelmatig. Ook staan er meerdere complimenten over de goede sfeer en veilige werkomgeving.

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 dit onderzoek komt naar voren dat de deelnemers tevreden zijn met de zorg die geboden wordt. De wens van het speeltoestel wordt mee genomen in de planvorming van de nieuwe locatie. Voor nu zijn er dan ook geen verdere acties uitgezet naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek. We zijn blij met het feit dat mensen de moeite nemen om te reageren op ons onderzoek. Daardoor krijgen we een objectief en breed gedragen beeld van hoe men het leven op de zorgboerderij ervaart en waar voor ons eventuele verbeterpunten liggen. Het is soms lastig om de respons op een hoger niveau te krijgen. We zijn daarin bijvoorbeeld ook afhankelijk van ouders en dat is soms net even buiten onze invloedssfeer om met korte lijnen mensen te herinneren aan het invullen van het onderzoek. We proberen dit natuurlijk ieder jaar te stimuleren, maar we vinden tevens dat het onderzoek geen verplichting zou moeten zijn. We hebben meer aan goed ingevulde vragenlijsten met waardevolle feedback, als snel ingevulde formulieren, 'omdat het moet'.

7 Meldingen en incidenten

Op een zorgboerderij wordt geleefd en gewerkt in kleine of grote groepen, er wordt gewerkt met dieren gereedschap. Daarbij kunnen ongevallen of incidenten voorkomen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er op de zorgboerderij is voorgevallen, hoe er met deze situaties is omgegaan, wat er uit de analyse van de situatie kan worden geleerd en tot welke acties dit heeft geleid. Voor alle meldingen en incidenten geldt dat de privacy van betrokkenen voorop staat. Wanneer om privacyredenen een melding of de toelichting daarop niet kan worden gepubliceerd, heeft de zorgboer(in) in een bijlage verantwoording afgelegd. Deze bijlagen worden niet gepubliceerd.

Wanneer er geen meldingen en/of incidenten hebben plaats gevonden, is dit hoofdstuk verder leeg.

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen

Alle ongevallen en bijna ongevallen moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een enkel ongeval of een reeks van kleine ongevallen kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

Een van onze stagiaires is gestruikeld over uitsteeksel welke niet te zien was door het lange gras ter plaatse. Ondanks dat het incident geen verdere gevolgen had, letten we nu wel beter op voor wat betreft het opbergen van spullen en tijdig het gras maaien.

7.2 Medicatie

Op de zorgboerderij worden medicijnen verstrekt en/of toegediend wanneer de begeleiding daarvoor bevoegd en bekwaam is. Het kan ook zo zijn dat een deelnemer zelf medicijnen meeneemt en inneemt gedurende het verblijf op de zorgboerderij. Wanneer er een incident plaatsvindt rondom de medicatie moet dit worden vastgelegd. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

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

7.3 Agressie

Alle agressie-incidenten moeten worden vastgelegd. In deze paragraaf geeft de zorgboer(in) aan wat er is voorgevallen en hoe hiermee om is gegaan. Door in te zoomen op een incident kan inzicht worden verkregen in de oorzaak en eventuele verbeteringen worden ingezet.

We hebben een incident gehad waarbij hulpboer 1 gekrabd werd door hulpboer 2 tijdens een meningsverschil. Hulpboer 1 is door begeleiding gerustgesteld en de arm van hulpboer is ontsmet. Hulpboer 2 aangesproken en sorry laten zeggen tegen hulpboer 1. Ouders hulpboer 1 en 2 ingelicht. Geen verdere gevolgen of aanpassingen.

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.

De incidenten die we afgelopen jaar gehad hebben, kunnen we gelukkig ook als zodanig afronden. Er is geen sprake van een structurele situatie en de incidenten waren zonder verdere gevolgen. Met ons terrein en onze doelgroep moeten we ook accepteren dat dergelijke incidenten voor kunnen komen, en kunnen we niet meer doen dan alert blijven.

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.

Controle brandblussers

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: 12-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: 12-10-2017 zijn de brandblussers gecontroleerd.

gespreksruimte realiseren

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 18-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

verhuizen kantoor

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 18-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

controle elektrische apparatuur, reparatie of vervanging.

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 16-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

speeltoestellen controleren en repareren

Geplande uitvoerdatum: 28-02-2018
Actie afgerond op: 25-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Andere klink op nood deur

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 15-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Zoönosen

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 28-11-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

legkasten voor de eenden maken

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 19-07-2017 (Afgerond)
Toelichting: Zijn gemaakt

Functioneringsgesprekken

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

Actualisatie EHBO

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2017
Actie afgerond op: 17-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Actualisatie BHV

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2017
Actie afgerond op: 17-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Oefening calamiteitenplan

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

Zie mijn opmerking m.b.t. bedrijfsopvolging. Zodra er een ander op het erf het agrarisch bedrijf gaat runnen zijn aanvullende gebruikersafspraken belangrijk. Ook over zoiets is het belangrijk dit in het jaarverslag te benoemen.

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2017
Actie afgerond op: 20-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Is opgenomen en afspraken zijn gemaakt

inspraak moment 4

Geplande uitvoerdatum: 24-12-2017
Actie afgerond op: 19-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

inspraak moment 3

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2017
Actie afgerond op: 28-09-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

inspraak moment 2

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 22-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

inspraak moment 1

Geplande uitvoerdatum: 14-04-2017
Actie afgerond op: 21-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Evaluatie gesprekken met deelnemers

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

digitalisering systeem

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

kwaliteitssysteem actualiseren

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 31-12-2017 (Afgerond)
Toelichting: Doorlopend

Vloer deels vervangen

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2017
Actie afgerond op: 17-10-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Audit inplannen

Geplande uitvoerdatum: 25-04-2017
Actie afgerond op: 21-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

controle AED

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: 22-03-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

controle brandblussers

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2017
Actie afgerond op: 31-01-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Tevredenheidonderzoek deelnemers

Geplande uitvoerdatum: 31-10-2017
Actie afgerond op: 30-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Tuin plan 2017 maken

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2017
Actie afgerond op: 15-02-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

Opstellen jaarverslag

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

Actualisatie van de RI&E

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2017
Actie afgerond op: 30-05-2017 (Afgerond)
Toelichting: Heeft plaatsgevonden

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.

inspraak moment 2

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 30-06-2018

inspraak moment 3

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 30-09-2018

Oefening calamiteitenplan

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 30-09-2018

BHV actualisatie

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 31-10-2018

Controle brandblussers

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 12-11-2018

Zoönosen

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 30-11-2018

Functioneringsgesprekken

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 31-12-2018

Oefening calamiteitenplan**Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Kwaliteitssysteem actualiseren****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**inspraak moment 4****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Tevredenheidsmeting****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**Evaluatiegesprekken****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2018**gereedschap controleren en repareren****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 25-02-2019**Controle AED****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 05-04-2019**inspraak moment 1****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 05-04-2019**Bouw en verhuizing naar nieuwe locatie****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019

Opstellen jaarverslag**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2016**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** Jaarverslag aangemaakt**De nieuwe dossiervorming van de klanten is nog vrij pril. Besteedt in het jaarverslag 2017 aandacht aan de manier waarop jullie dit nu op het huidige niveau houden.****Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Controleer de bedrijfs- en locatiegegevens zoals die in deze Kwaliteitsapplicatie zijn opgenomen. Vul ontbrekende gegevens aan en corrigeer waar nodig de ingevulde gegevens zodat deze bij het verder gebruik van de applicatie correct in berichten en officiële verslagen en brieven worden weergegeven.****Geplande uitvoerdatum:** 20-12-2017**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Opstellen jaarverslag****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 22-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**gereedschap controleren en repareren****Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 26-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** 26-02-2018 is het gereedschap gecontroleerd en waar nodig gerepareerd.**Schrijf uw jaarverslag over 2017 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-02-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Controle AED****Verantwoordelijke:** Karlijn Hupkes**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2018**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 27-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018**Toelichting:** controle uitgevoerd door Medizon

inspraak moment 1

Verantwoordelijke: Karlijn Hupkes
Geplande uitvoerdatum: 30-04-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 28-03-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018
Toelichting: uitgevoerd tijdens paaslunch

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

Geplande uitvoerdatum: 14-05-2018
Actie afgerond op: Actie is afgerond op 17-05-2018 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2018

Acties

Aan de hand van dit onderwerp zijn 11 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.

De actielijst helpt ons om ons op het gebied van kwaliteit bij de tijd te houden. Het is een duidelijk overzicht van zaken die we moeten doen op een bepaald moment en fungeert daarmee vooral als geheugensteuntje. Voor ons werkt de actielijst op de manier waarop wij hem gebruiken prima en we zien dan ook geen verbeterpunten.

9 Doelstellingen

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

9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar

De komende jaren zullen we nog druk bezig zijn om te bouwen, verhuizen en een 'nieuwe' zorgboerderij te ontwikkelen op een nieuwe locatie. Continuïteit en stabiliteit van zorg voor onze hulpboeren is hierbij het belangrijkste. Door hen te betrekken bij alle ontwikkelingen hopen we dat ze net zo enthousiast als wij zijn over de nieuwe locatie!

9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

Het komende jaar zullen we nog druk bezig zijn om te bouwen, verhuizen en een 'nieuwe' zorgboerderij te ontwikkelen op een nieuwe locatie. Continuïteit en stabiliteit van zorg voor onze hulpboeren is hierbij het belangrijkste. Door hen te betrekken bij alle ontwikkelingen hopen we dat ze net zo enthousiast als wij zijn over de nieuwe locatie!

9.3 Plan van aanpak

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

We zijn op dit moment druk bezig om zelf en met hulp van anderen een volledig nieuwe locatie te ontwikkelen. Een spannende maar ook mooie tijd die de gelegenheid geeft om nieuwe ideeën te ontwikkelen en zaken eenvoudiger te maken. Door veel te communiceren met iedereen die we tijdens dit traject tegenkomen maken we onze plannen steeds een beetje beter!

Overzicht van bijlagen

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

3.1 • KS