

# Jaarverslag

januari 2019 - december 2019

## De Haam

De Haam

Locatienummer: 746



## Kwaliteitssysteem Zorgboerderijen



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

# 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 Algemene conclusies	8
4 Deelnemers en medewerkers	11
4.1 Deelnemers	11
4.2 Conclusies m.b.t. deelnemers	12
4.3 Personeel	12
4.4 Stagiaires	13
4.5 Vrijwilligers	15
4.6 Conclusies m.b.t. personeel, stagiaires en vrijwilligers	16
5 Scholing en ontwikkeling	18
5.1 De opleidingsdoelen van afgelopen jaar	18
5.2 Opleidingen, trainingen, informatie- en intervisiebijeenkomsten	18
5.3 Opleidingsdoelen komende jaren	23
5.4 Conclusies m.b.t. scholing en ontwikkeling	23
6 Terugkoppeling van deelnemers	25
6.1 Evaluatiegesprekken deelnemers	25
6.2 Conclusies uit de evaluatiegesprekken	26
6.3 Inspraakmomenten	27
6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten	28
6.5 Tevredenheidsmeting deelnemers	28
6.6 Conclusies uit de deelnemerstevredenheidsmeting	30
7 Meldingen en incidenten	32

7.1 Ongevallen en bijna ongevallen	32
7.2 Medicatie	32
7.3 Agressie	33
7.4 Ongewenste intimiteiten	33
7.5 Strafbare handelingen	33
7.6 Klachten	34
7.7 Conclusies uit meldingen en incidenten	34
8 Acties	34
8.1 Voortgang actielijst, afgesloten acties	36
8.2 Voortgang actielijst, openstaande acties	36
8.3 Conclusies m.b.t. de actielijst	46
9 Doelstellingen	54
9.1 Doelstellingen voor de komende vijf jaar	55
9.2 Doelstellingen voor het komende jaar	55
9.3 Plan van aanpak	55
Overzicht van bijlagen	55

# 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

De Haam

Registratienummer: 746

Lorbaan 10, 5814 AE Veulen

Rechtsvorm Vennootschap onder firma (vof) ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 12057047

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

### Locatiegegevens

De Haam

Registratienummer: 746

Lorbaan 10, 5814 AE Veulen

Aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg via: LLTB

# 1 Inleidende vragen voor het Jaarverslag

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

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

- 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 stagiaires
- 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 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.

Dit jaar hebben we ervoor gekozen om per maand te vertellen wat er allemaal gebeurd is op de zorgboerderij en het bedrijf. Een aantal kwesties worden in de specifieke hoofdstukken nader toegelicht of in de actielijst gezet indien actie noodzakelijk is.

#### JANUARI

- Het jaar wordt altijd begonnen met het nieuwjaarsontbijt en vergadering voor het gehele team (medewerkers, vrijwilligers en stagiaires) van de zorgboerderij. In deze vergadering werd het bedrijfsreglement gepresenteerd waaronder de AVG. De AVG werd gepresenteerd door een H & R adviseuse.
- Het team is uitgebreid met een secretariële/administratieve medewerkster.
- In Limburg is dan ook al het carnavalsseizoen volop bezig. Een grote verrassing was het dan ook dat de zoon van eigenaresse Annerie prins is geworden van hun dorp.
- Deze maand is ook een vervoersvrijwilliger gestart.

#### FEBRUARI

- Dit jaar stonden er 4 interne besprekingen gepland voor de medewerkers. Ieder met een eigen thema. De rode draad hierbij is de interne processen te optimaliseren. Begin februari het 1e werkoverleg gehad met het gehele professionele team van de zorgboerderij. Hier is het jaarverslag besproken en de aankomende renovatie die in mei/juni zou plaatsvinden. Intern zijn er acties uitgezet.
- 18-2-2019 hebben we een externe audit gehad van Wim de Jong. In dit gesprek is uitgebreid gesproken over o.a. grenzen aan zorg op de zorgboerderij. Het belangrijkste actiepunt voor aankomend jaar gaat de cao-wijziging worden voor het zorgpersoneel. Het was een prettig gesprek waar de auditeur aan gaf dat hij het fijn had gevonden dat de eigenaresses kritisch waren t.o.v. de wetgeving met alle protocollen die hierbij gemoeid zijn. Het auditverslag is toegevoegd bij 3.1.
- Het jaarverslag werd verder ook goedgekeurd met 1 actie van auditeur Karin Eikenaar. Deze actie is in het jaarverslag verwerkt onder 6.5 tevredenheidsmeting.
- Bij de gezinnen Janssen bleef de carnavalsflow stromen. Boer David was doorgedrongen tot de finale van het LVK, een Limburgs liedjesfestival. We hebben veel plezier gehad met al deze carnavaleske gebeurtenissen.

#### MAART

- Deze maand is gestart met de gesprekken met onze loonadviseur betreft cao-wijziging zorgpersoneel. Het stappenplan wat vermeldt staat in de werkbeschrijving 3.2.2 is hier de leidraad in.
- MDO gehad met specialist ouderengeneeskundige van Novicare. Dit was bedoeld voor cliënten die gebruik maken van een zwaarder product dan de "gewone" dagbegeleiding vanuit de WLZ.
- Halfjaarlijks overleg gehad met collega-zorgboerderijen uit dezelfde gemeente en met een beleidsmedewerkster van de gemeente Venray.
- Begin maart de daadwerkelijke carnavalsdagen. Al veel voorpret gehad. Deze dagen een mooie afronding gehad van dit hele volksfeest.
- Maand maart is de tijd dat er veel lammetjes worden geboren op ons bedrijf. Het begin van de lente.

#### APRIL

- Deze maand veel bezig geweest met interne processen. Denk hierbij aan:
  - ICT-professionalisering: zoals gezamenlijke outlook, uitdragen van systeembeveiligingen;
  - BHV voor het eerst op locatie. Gestart op "De haam";
  - Oefening calamiteitenplan en uitleg RI & E aan cliënten, vrijwilligers, personeel;
  - Zorginhoudelijke bespreking team van opbouw en inhoud zorgdossier.
- Deze maand stond ook zeker in het teken van ontspannende zaken en ontmoetingen met elkaar. Op 6-4-19 onze jaarlijkse familiebijeenkomst gehad. Een stralende dag waarbij onze cliënten de kans hebben om hun dierbaren/vrienden mee te kunnen nemen naar de zorgboerderij om te laten zien waar ze wekelijks naar toe gaan.
- Ook in april ons jaarlijks bedrijfsfeest gehad op de zorgboerderij. Mooi om te zien dat er een heel team is om te zorgen dat onze cliënten een fijne dag hebben en dat de andere bedrijfstakken ook goed verzorgd worden.

- CLZ regiovergadering.

## MEI

- 2e werkoverleg gehad met team om de interne processen te optimaliseren. Dit overleg ging over uitleg protocollen en richtlijnen die vanuit de RI & E van belang zijn.
- De maand mei stond vooral in het teken van de renovatie van het oude gedeelte van de zorgboerderij. Goede isolering van het dak, vernieuwing ventilatiesysteem en een nieuw plafond. Voor de cliënten hield het in een tijdelijke verhuizing naar de schuur en behelpen met beperkte middelen. De maaltijden werden aangepast zodat het minder bewerkelijk was. De planning was dat het in 3 weken klaar zou zijn maar het heeft nog 2 weken langer geduurd. Het is fantastisch gegaan door de positieve inzet van het team en door de goede voorbereidingen. Cliënten hebben minimaal hinder hiervan ondervonden. Gelukkig was de buitentemperatuur niet te hoog waardoor het leefklimaat ook optimaal was. Om de cliënten zo min mogelijk hinder te laten ervaren, zijn er meer activiteiten geweest buiten de zorgboerderij, zoals een bezoek aan manege de Peelbergen, een kinderboerderij en aan de bibliotheek waar een tentoonstelling over boeren en boerinnen te zien was.
- Organisatorische besprekingen gehad met tussenpersoon verzekeringen en loonadviseur. Deze laatste betrof stappenplan cao-wijziging. In deze bespreking weer concrete acties uitgezet en volgende afspraak gepland in augustus.
- Start vrijwilligster als gastvrouw.

## JUNI

- Half juni was de renovatie klaar van de zorgboerderij. Heerlijk om weer te werken in de vertrouwde ruimte. Heel blij met het nieuwe keukenblok wat meer werkvreugde geeft door iets andere opstelling. Een aantal wensen van de vrijwilligers zijn hierdoor ingewilligd.
- Dit jaar ervoor gekozen om geen individuele gesprekken te hebben met de vrijwilligers (dit met de auditeur besproken in februari). In plaats daarvan houden we een gezamenlijke bijeenkomst waarvoor alle vrijwilligers waren uitgenodigd (uitgezonderd de vervoersvrijwilligers i.v.m. apart overleg in oktober).
- Door weinig regen is het in onze omgeving extreem droog. De droogte van vorig jaar was nog niet ingehaald en nu weer extra droogte er boven op. Voor de boeren betekent dit extra werkbelasting.
- Rondom de dierenweide zijn 2 nieuwe zitbanken geplaatst. Fijne banken die degelijk zijn en waar we wel een poosje mee vooruit kunnen.
- Een vrijwilliger van ons heeft meegedaan aan de Voice Senior. Een fantastisch avontuur voor hem en wij hebben hier een beetje van mee mogen genieten. Een delegatie van het team is naar de halve finale en finale geweest in mediapark Hilversum. Geweldig om dit een keer te mogen zien en ervaren.
- 2 tuinvrijwilligers zijn gestopt.

## JULI

- (kleine) Kinderen en ouderen is altijd een goede combinatie. Al enkele jaren heeft het dorp geen basisschool meer. In de tijd van de basisschool had de zorgboerderij geregeld uitwisseling met elkaar. Een grote meerwaarde. Om dit toch weer op te pakken is de zorgboerderij met een agrarische kinderopvang de samenwerking aangegaan. De kinderen komen naar de zorgboerderij of de ouderen gaan naar de kinderopvang. Op een ongedwongen manier kunnen we van elkaar genieten.
- De schapen van het bedrijf hebben een gedeelte van het jaar hun woonruimte in een grote tunnelkas. Hier is nieuw plastic opgekomen met een zonwerend doek zodat de binnentemperatuur voor de schapen aangenaam blijft.
- Het tunnelkasje van de zorgboerderij, waar groente in gekweekt wordt of waar de cliënten lekker kunnen zitten, heeft ook een nieuw plastic dak gekregen.
- Start kookvrijwilligster. Deze is na 4 weken gestopt omdat het te hoog gegrepen was met zijn ziekte.
- Juli was de maand met extreem hoge temperaturen. 40 graden is gehaald. Wat zijn we blij nu dat de renovatie klaar is waardoor de isolatiewaarde is verhoogd. Tevens hebben we vanaf november 2017 een warmteluchtpomp in gebruik. Deze heeft ook als werking om te kunnen koelen. De binnentemperatuur was hierdoor goed te doen en wij konden hierdoor onze cliënten een goede kwaliteit van zorg blijven bieden.

## AUGUSTUS

- Deze maand is betreft beleid en organisatie rustig i.v.m. vakantieperiode.
- Er zijn 2 nieuwe vrijwilligers gestart: 1 voor de groentetuin en de ander om een lekkere maaltijd te koken met de cliënten.
- Vervolggesprek met onze loonadviseur betreft de cao-wijziging. Begint langzaam vorm te krijgen.
- Door het zachte en warme weer veel buiten kunnen zitten met cliënten. Genieten van de bloementuin.

## SEPTEMBER

- We hebben op een bijzondere en mooie manier afscheid genomen van onze tuinvrijwilliger. Hij heeft zijn eigen "totempaal" gekregen in onze bloementuin met allerlei accessoires eraan die hem typeren.
- Vergadering gehad met CLZ. Overlegmomenten gehad met onze loonadviseur betreft wijziging cao.
- Er is enkele malen een klas op bezoek geweest. Deze deden leuke kleine activiteiten met onze cliënten.



- De gemeente Venray waar wij wonen, heeft een Wij-Ontwikkeldag. Doel hiervan is om in verbinding te komen met de inwoners en partners. Een delegatie van 20 personen bezocht De haam en hielpen mee zodat de cliënten een leuke middag kregen.
- Stop kookvrijwilliger (proeftijd).

#### OKTOBER

- De eigenaresses van de zorgboerderij zijn beide 50 jaar geworden in september. Dit is met het team van de zorgboerderij gevierd. Een fantastische leuke middag en avond gehad met als thema: Nostalgie. De hoofdactiviteit was toeren met een DAF. Lekker maf met een DAF. Er is veel gelachen en genoten van het heerlijke eten wat er natuurlijk bij hoorde. De eigenaresses hadden ook als doel met deze dag om ons team ook in het zonnetje te zetten voor hun betrokkenheid naar de zorgboerderij. Dit is gelukt en de waardering was er aan beide zijden.
- Halfjaarlijks overleg gehad met collega-zorgboerderijen uit dezelfde gemeente en een beleidsmedewerkster van de gemeente Venray.

#### NOVEMBER

- Vanuit CLZ een interne controle gehad. Op allerlei fronten zaken besproken en ook gecontroleerd. De hoofdpunten: veiligheid, bedrijfsvoering, contracten, procedures, rechtmatigheid van zorg, dossiercontrole, personeel, inhoud van zorg en privacy.
- Algemene ledenvergadering van CLZ.
- MDO gehad met specialist ouderengeneeskundige van Novicare. Dit was bedoeld voor cliënten die gebruik maken van een zwaarder product dan de "gewone" dagbegeleiding vanuit de WLZ.
- Teambespreking gehad m.b.t. verandering cao vanaf 1-1-2020.

#### DECEMBER

- De maand waar de traditionele feesten worden gevierd, Sint en Kerst. Altijd sfeervolle dagen waar we met het team alle moeite voor doen om de cliënten een fijne dag te bezorgen. Dit is zeker weer gelukt.
- Het team is bezig met de afronding van het jaar, zoals het jaarverslag, boekhouding.
- Het team is bezig met opstarten nieuwe jaar: planning jaarkalender m.b.t. vergaderingen/bijeenkomsten.
- 2 Vrijwilligers zijn in deze maand voor het laatst werkzaam (gastvrouw).

#### NIEUWE UITSTAPJES/ACTIVITEITEN :

De nieuwe uitstapjes/activiteiten waren:

- Bezoek van kinderen kinderdagverblijf aan De haam maar ook vice versa;
- Bezoek Peelmuseum;
- Bezoek Peelbergen (grote paardenmanege);
- Bezoek kleindierenshow;
- Bezoek Kantfabriek;
- Bezoek tentoonstelling boeren en boerinnen.

#### Acties

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

#### Bijlagen

- 2019 auditverslag

### 3.2 Algemene conclusies

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

#### DE KWALITEIT

Het zorgen voor goede kwaliteit is de rode draad binnen De haam. Hulpmiddelen hiervoor zijn:

1. Een eigen takenlijst waarin de taken van ieder teamlid gespecificeerd zijn;

2. De nieuwe medewerkster die ondersteund in secretariële/administratieve werkzaamheden;
3. De Kwapp met de bijbehorende actielijst;
4. CLZ en Federatie Landbouw en Zorg.

#### ONTWIKKELINGEN DIE PLAATS GEVONDEN HEBBEN

- Ad 1: De eigen takenlijst is een erg fijn hulpmiddel om direct inzage te hebben wat ieders taken zijn. Dit kan dan goed gemonitord worden in ontwikkelingsgesprekken en een handig hulpmiddel bij bijvoorbeeld ziekte of wijziging personeel. Hierdoor kan de organisatie direct inspelen op veranderingen waardoor de kwaliteit niet in het gedrang hoeft te komen.
- Ad 2: Nieuwe medewerkster voor ondersteuning secretariele/administratieve taken. Het professionele team is hierdoor echt ontlast. Deze kunnen hun kwaliteiten beter benutten bij de zorg van cliënten.
- Ad 3: De Kwapp wordt actief door eigenaresse gebruikt. Is een grote vooruitgang om het kwaliteitsproces te blijven monitoren en is efficiënter bij het maken van het jaarverslag
- BHV op locatie. Erg prettig om dit samen met andere collega-zorgboerderijen te doen. Nog gericht bezig zijn hoe om te gaan met calamiteiten op de zorgboerderij.
- Aanpassing intakeformulieren waar risico – inventarisatie cliënt specifiek wordt bevraagd.
- Bewustwording team RI & E.

#### ONTWIKKELINGEN PLAATSGEVONDEN T.A.V. ONDERSTEUNEND NETWERK

Op organisatorisch gebied zijn de belangrijkste partners waar wij mee samenwerken CLZ en Federatie Landbouw en Zorg. Op cliënt niveau is dit voornamelijk de gemeente waar wij woonachtig zijn en trajectbegeleiding Hulp bij Dementie. De samenwerking met deze instanties verloopt naar wens en behaald zijn doel zoals omschreven in de werkbeschrijving onder punt 4.2.1 en 6.5.1.

#### ONTWIKKELINGEN PLAATSGEVONDEN T.A.V. EXTERNE AUDIT

- De eigenaresses hebben uitgebreid met de auditeur gesproken over grenzen aan zorg. Als kleinschalige, laagdrempelige organisatie is het lastiger om duidelijk grenzen te stellen. De organisatie beweegt mee met de situatie waarin de cliënt/ mantelzorger zich bevindt. Op papier zijn de grenzen wel aangegeven, toepassen is lastiger. Hierover is gesproken binnen het team en we merken ook dat ieder op zijn manier er bewuster mee omgaat en ook durft aan te geven waar haar grenzen liggen. In het wekelijks werkoverleg komt dit onderwerp ook geregeld aan bod.
- Wijziging cao. Voor de eigenaresses is dit een rode draad geweest het afgelopen jaar en heeft veel energie en tijd gekost. Het stappenplan in werkbeschrijving 3.3.2 is bijna helemaal doorlopen. Punt 10 en 11 moeten nog doorlopen worden namelijk:
  - Herinrichten externe loonadministratie + maken van afspraken
  - Aanpassen interne administratie.

Hier zijn acties voor aangemaakt.

#### ONTWIKKELINGEN PLAATSGEVONDEN T.A.V. INTERNE AUDIT CLZ

- Nog niet iedere cliënt heeft een persoonlijk RI & E ingevuld. Bij start nieuwe cliënten is dit actief doorgevoerd. Voor eerder gestarte cliënten wordt dit alsnog bij de evaluaties opgepakt. Einde jaar 2020 heeft iedere cliënt dus een persoonlijke RI & E in het dossier. Hier is actie voor aangemaakt.
- De aanwezigheidsregistraties werd nu door 1 persoon ondertekend. Vanaf nu wordt het door 2 personen van het werkzame team ondertekend.

#### ONTWIKKELINGEN PLAATSGEVONDEN T.A.V. ZORGAANBOD

Op het gebied van zorgaanbod hebben er geen specifieke ontwikkelingen plaatsgevonden. Het aanbod is hetzelfde gebleven. De in- en uitstroom was iets stijgende t.o.v. van 2018. Zie hoofdstuk 4 voor specificatie.

**ONTWIKKELINGEN PLAATSGEVONDEN T.A.V DE FINANCIERING VAN DE ZORG EN DE FINANCIËLE POSITIE VAN "DE HAAM".**

- Vanuit de WMO is het tarief vervoer iets gestegen. Daarentegen is het dagbestedingstarief gezakt. De prognose vanuit de WMO is dat de tarieven hetzelfde blijven als nu in 2019 met wel een indexering.
- Vanuit de WLZ is het tarief voor de dagbegeleiding met code H533 sterk gezakt, de andere tarieven zijn licht gestegen of het zelfde gebleven. Vanuit de WLZ zijn de tarieven voor 2020 nog niet bekend.
- De wijziging van de cao zal als consequentie hebben dat de loonkosten waarschijnlijk gaan stijgen. De balans wordt opgemaakt halverwege 2020 en eind 2020. Dan kijken we of het noodzakelijk is of hierop bijgestuurd moet worden.
- Afgelopen jaar is financieel gezond afgesloten.

**ONTWIKKELINGEN PLAATSGEVONDEN T.A.V. DE SITUATIE OP DE ZORGBOERDERIJ**

In bovenstaande is te lezen dat er veel gerenoveerd werd. Voor de cliënt is er niet veel veranderd, wel meer werkgenot voor het werkzame team.

De doelstellingen voor 2019 waren:

1. het goed afronden van de actielijst die samengesteld is voor komend jaar;
2. voor de zorgboerinnen en professioneel team: een nieuwe impuls door takenverlichting waardoor deze hun kwaliteiten beter kunnen inzetten;
3. de renovatie van de zorgboerderij goed afronden en dat kwaliteit van zorg voor de cliënten goed geborgd blijft.

Ad 1: de actielijst is zover mogelijk goed afgerond. Sommige acties zijn niet haalbaar geweest en zijn doorgezet naar 2020.

Ad 2 : is al bij ontwikkelingen kwaliteit beschreven. Voor de eigenaresses zelf is de takenverlichting zeker merkbaar maar het is eerst zaaien en dan pas oogsten. De medewerkster is nu bijna 1 jaar in dienst en heeft dan alle processen meegemaakt en dit zal zeker voor het jaar 2020 ten gunste komen voor de takenverlichting.

Ad 3: dit is goed gelukt en we zijn trots op het team dat er mede voor gezorgd heeft dat dit goed is afgerond.

**Acties**

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

## 4 Deelnemers en medewerkers

### 4.1 Deelnemers

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

Zorgboerderij "De haam" biedt dagbesteding voor ouderen met een hulpvraag van maandag tot en met zaterdag. De begeleidingsvorm is groepsbegeleiding. De zorgzwaarte is van licht tot zwaar. Vanuit de WMO is de geïndiceerde zorgzwaarte licht of midden. Wordt de zorgzwaarte vanuit de WMO te hoog dan gaat de cliënt naar de WLZ. Op het moment dat de cliënt in de WLZ belandt, bekijkt het professionele team of de cliënt niet thuis hoort in een ander pakket. Zie verder hoofdstuk 3, onderdeel financiering van de zorg.

De verdeling betreft financiering in de zorg op 31 december 2019:

- 1 cliënt onderaannemerschap METGGZ;
- 4 cliënten onderaannemerschap Dichterbij waarvan 1 x ZZZ 2, 1x ZZZ 3, 1x ZZZ 4, 1x ZZZ 8;
- 1 PGB WLZ cliënt MPT zzp 5;
- 5 cliënten WLZ, waarvan 3 cliënten in het zwaardere pakket dagbegeleiding, (2 pg en 1 somatisch) 1 basis WLZ, en 1 WLZ VG licht;
- 31 cliënten WMO, waarvan 12 cliënten licht geïndiceerd en 19 cliënten midden geïndiceerd.

#### AANTAL CLIËNTEN

Het aantal cliënten per 1-1-2019: 37.

Het aantal cliënten per 31-12-2019: 42.

Het aantal cliënten gestart in 2019: 19.

Het aantal cliënten gestopt in 2019: 22.

#### REDEN GESTOPT

- 11 cliënten: opname 24-uurs zorg kleinschalig wonen;
- 1 cliënt: de zorgboerderij was niet meer de juiste plek;
- 1 cliënt: slechte communicatie met naastbetrokkene;
- 1 cliënt: ingezet palliatieve zorg;
- 1 cliënt: overleden;
- 2 cliënten: dagbehandeling;
- 1 cliënt: algehele conditie was te slecht waardoor het onverantwoord was om nog door te gaan met dagbesteding;
- 1 cliënt: verhuisd naar woon-zorgcomplex in andere gemeente;
- 1 cliënt: erg onrustig waardoor in overleg met familie is besloten om te stoppen met dagbesteding;
- 1 cliënt: te veel individuele begeleiding nodig en kreeg teveel prikkels van groepsactiviteiten waardoor lastig te combineren met andere cliënten;
- 1 cliënt: opname ziekenhuis door vallen. Komt niet meer terug i.v.m. te lang herstel.

#### ACTIES

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

#### 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.

### CONCLUSIES START/STOP CLIËNTEN

1. De meeste cliënten zijn opgenomen in de 24-uurszorg. Deze cliënten waren al in een vergevorderd stadium van hun ziekteproces (voornamelijk dementie). I.v.m. wachtlijsten bij 24-uurszorg konden deze cliënten niet eerder opgenomen worden. Afgelopen jaar 3 cliënten gestopt omdat de cliënt teveel individuele zorg nodig had. Denk hierbij aan onrust die uitwerking heeft op team en cliënten. Ook is een cliënt opgenomen in de 24-uurs zorg en is nog voor enkele weken naar de zorgboerderij gekomen. Dit op particuliere basis. Uiteindelijk bracht dit ook geen meerwaarde omdat deze cliënt daardoor onrustiger werd en dus gestopt. Het team is er bewust mee bezig geweest om de grenzen van zorg te bewaken. De zorgzwaarte op Zorgboerderij "De haam" en in de thuissituatie was hoog, maar voor het team wel beter in balans. Dit door de acties die begin van het jaar zijn uitgezet die ook omschreven staan in jaarverslag 2018. Het ging om de volgende acties:
  - een goede professionele bezetting; door de nieuwe administratief medewerkster is het team ontlast, wat ten goede komt voor de cliënten;
  - pas nieuwe cliënten laten instromen als er weer draagkracht was; dit toegepast en is erg prettig;
  - indien nodig terugkoppeling naar contactpersoon cliënt als de kwaliteit van zorg van cliënt of andere cliënten in het gedrang kwam (denk aan onrust). Het team bespreekt dit samen en zet acties uit. Hier is heel bewust mee omgegaan en is ook toegepast.
2. Zorgboerderij "De haam" had ook afgelopen jaar een wachtlijst. Door groter verloop is de wachtlijst zowel intern en extern klein. Dit is prettig zodat er sneller ingespeeld kan worden op een nieuwe zorgvraag.
3. Wat in 2018 is opgemerkt dat cliënten later instromen, denk ook aan zorgweigeraars, is nu ook geweest. Toch zijn er ook cliënten ingestroomd die niet zo ver in het ziekteproces zitten waardoor de balans betreft begeleidingsintensiviteit meer in evenwicht lijkt te zijn. Dit heeft ook zeker te maken met de acties die toegepast zijn onder 4.2 punt 1. In de actielijst is toegevoegd dat procesbewaking wordt toegepast zodat de kwaliteit van zorg goed blijft. Dit is een algemene actie die ook blijft staan voor 2020 en niet specifiek toegevoegd aan dit onderdeel. Door deze actie blijft bewustwording in het team en kan er gehandeld worden waardoor de kwaliteitsbewaking een continu proces blijft.

### Acties

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

## 4.3 Personeel

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

### STABILITEIT TEAM

De zorgboerderij heeft een stabiel team en er is afgelopen jaar uitbreiding betreft secretariële ondersteuning en uitbreiding uren van een medewerkster van 8 naar 20 uur. Allen hebben een jaargesprek gehad.

### FUNCTIONERINGSGESPREKKEN

Aantal gesprekken eigenaresse A: 8.

Aantal gesprekken eigenaresse G: 6 (waarvan 4 gezamenlijk met eigenaresse A gedaan).

Met 1 huishoudelijk medewerkster geen jaargesprek gehad. Zij is met zwangerschapsverlof gegaan en als het goed is komt ze in februari 2020 weer terug. In januari 2020 is de bedoeling met haar een gesprek te hebben. Vanaf januari is een nieuwe medewerkster gestart op de zaterdag, zij is ook inzetbaar in vakanties. Daar heeft eigenaresse 2 gesprekken mee gehad. De secretariële medewerkster die gestart is op de maandag en woensdag heeft ook 2 gesprekken gehad.

Doel van deze 2 gesprekken: beide zijn nieuw en ook de functie is nieuw. Door goed te monitoren zijn ze goed ingewerkt en nu, een jaar verder, werken ze voltallig mee.

De dossiers van de medewerkers zijn op orde en worden jaarlijks gecontroleerd. Bij de interim controle van CLZ zijn de personeelsdossiers ook nog gecontroleerd op VOG, hoogst genoten opleidingsniveau, soort opleiding, diploma aanwezig, verplichte scholing zoals BHV en medicatie. Dit was allemaal in orde.

#### WELKE ONTWIKKELINGEN HEBBEN PLAATSGEVONDEN N.A.V. WIJZIGINGEN IN HET TEAM OF FEEDBACK VAN WERKNEMERS

- Er was te weinig duidelijkheid wat ieders taken zijn binnen het team. Nu is er een takenlijst gemaakt die ook actueel wordt gehouden. Werkt super. Ook als er bijvoorbeeld langdurige ziekte zou zijn van medewerkster/eigenaresse, kan hier snel op gereageerd worden om te kijken of er taken overgenomen kunnen worden of dat er andere lijnen uitgezet moeten worden.
- De zaterdagmedewerkster gaat huishoudelijke taken overnemen van een medewerkster die stopt (contract wordt niet verlengd omdat deze anders een vast contract moest krijgen.)
- 1 Medewerkster doet de wekelijkse bestellingen voor de maaltijden. Tijdstip was niet prettig voor collega's. Nu start ze eerder als er nog niemand is en kan dan in alle rust de bestellingen doen.
- 2 Medewerksters krijgen uitbreiding van uren vanaf 2020.
- 2 Medewerkers gaan iets minder werken. 1 heeft de pensioengerechtigde leeftijd, wil echter blijven werken maar iets minder. Van de andere medewerker gaan de uren naar een medewerker die als wens had om iets meer uren te krijgen.
- Vanzelfsprekend (tevredenheidsmeting) wordt niet als prettig ervaren. Geeft frustratie. Komt in 2020 via CLZ een andere vorm.
- Het plannen van de MDO's voor de dagbegeleiding verloopt niet soepel. Dit gaat waarschijnlijk ook op een andere manier in 2020. Nog niet concreet.
- Medewerkster zou het fijn vinden om meer achtergrondinformatie te krijgen betreft ziektebeelden. Dit is teruggekoppeld naar CLZ of deze hier overkoepelend wat mee kunnen. Nog niets van gehoord.
- Alle medewerkers zijn zeer tevreden over hun werk. Ook vinden ze dat de directie een goede werkgever is. Open communicatie en arbeidsvoorwaarden volgens cao en ze worden hier ook in betrokken.

#### Acties

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

## 4.4 Stagiaires

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

In 2019 hebben we in totaal 10 stagiaires gehad.

#### KORTE STAGES

- 1 leerling: dagje meedraaien in de praktijk. Praktijkonderwijs Deurne (Sprong).
- 2 leerlingen: dagje meedraaien in de praktijk. Opleiding Alfrink College Deurne, t-stroom 2e leerjaar.
- 3 maatschappelijke stages: allen 30 uur:
  - 1 leerling opleiding Raayland College Venray vmbo-t 3e schooljaar;
  - 1 leerling opleiding Raayland College Venray Havo 4e leerjaar;
  - 1 leerling opleiding Raayland College Venray VWO 4e leerjaar.
- 1 maatschappelijke stage: 22 uur (in overleg met school combi stage met een andere plek). Opleiding Metameer Boxmeer, vmbo-t 3e leerjaar.

Bovenstaande stages waren van korte duur, het doel was om kennis te maken met de doelgroep ouderen en te ondersteunen bij huishoudelijke taken en voorkomende bezigheden met onze cliënten op de zorgboerderij. Dit kan zijn een wandeling samen maken, spelletje doen, een bakactiviteit. De professionele medewerkster van de dag is altijd diegene die de aansturing en/of begeleiding naar de stagiaires doet.

Wij als zorgboerderij vinden het prettig om de kennismaking op de eerste stagedag plaats te laten vinden. Telefonisch of via de mail worden de uren van de eerste dag afgesproken en aan het begin van de eerste stagedag spreken we de overige in te plannen uren door en kijken we ook samen of er opdrachten zijn voor die week.

Bij alle bovengenoemde stagiaires is er geen leraar geweest voor een eindgesprek. Wel hebben we met regelmaat een telefoontje ontvangen van de leraar om kort door te spreken hoe de leerling het doet. Wij hebben geen navraag gedaan wat de reden is dat de leraar niet komt maar van ons uit als zorgboerderij is hier ook geen behoefte aan bij de korte stages. Einde van stage wordt samen met de leerling gekeken wat

nodig is om stage helemaal goed af te ronden; handtekening, verslaglegging of eindbeoordeling.

De zorgboerderij koppelt de stagiaire aan een medewerkster, diegene is verantwoordelijk voor een goed verloop en afsluiting van de stage. Meestal is dit een medewerkster die ook veel aanwezig is als de stagiaire er is.

#### BEROEPSOPLEIDENDE STAGES

- 1 stagiaire Helpende zorg en welzijn, 1 jarige opleiding Gilde Opleiding Venray. De stage is gestart in november 2018. In 2019 heeft zij nog stage gelopen t/m mei. Stagedagen: donderdag en vrijdag. Stageperiode liep officieel door tot half juli. Stagiaire is vroegtijdig gestopt. Stage afgerond met een onvoldoende. Ze is vroegtijdig gestopt met de opleiding wegens persoonlijke redenen.
- 1 stagiaire dienstverlening, 2e leerjaar opleiding Gilde Opleiding Venray. De stage is gestart augustus 2018. In 2019 heeft zij nog stage gelopen t/m half juni. Stagedagen: maandag en dinsdag. Stage afgerond met een voldoende.
- 1 stagiaire Helpende zorg en welzijn, 2e leerjaar. Gilde Opleiding Venray. Start stage eind augustus 2019. Stage dagen: maandag – dinsdag. Stage periode loopt door tot zomervakantie 2020.

#### JAARSTAGIAIRES TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

- De stagiaire is verantwoordelijk voor zijn/haar proces.
- De gekregen schoolopdrachten moet de stagiaire bespreekbaar maken met stagebegeleidster en uitvoeren.
- De stagiaire moet taken en werkzaamheden uit kunnen voeren die aansluiten bij het opleidingsniveau van de stagiaire.
- Verricht kleine administratieve werkzaamheden waar de professionele medewerkster van de zorgboerderij om vraagt en waar nodig aansturing/begeleiding in geeft.
- Draagt bij aan een positieve sfeer bij het invullen van een fijne dag voor de cliënten van onze zorgboerderij.

#### BEGELEIDING VAN STAGIAIRES

Een professionele medewerkster van de zorgboerderij wordt gekoppeld aan de beroeps opleidende stagiaire. Wie dit is wordt besproken binnen het team en hierbij wordt gekeken naar een goede verdeling en naar welke werkdagen stagiaire-medewerkster heeft zodat ze elkaar met regelmaat zien.

Diegene die de stagiaire begeleidt, informeert de rest van het team schriftelijk als er punten van belang zijn die teruggekoppeld moeten worden, zodat ook de rest van het team op de hoogte blijft van het leerproces.

Op woensdag ochtend is er werkoverleg met het team, indien nodig worden hier ook nog zaken in besproken.

#### WELKE ONTWIKKELINGEN HEBBEN PLAATSGEVONDEN N.A.V. INFORMATIE OF FEEDBACK STAGIAIRES

- Prettige terugkoppeling/samenwerking met school toen de stage niet goed verliep.
- Voor het team werkt de schriftelijke terugkoppeling erg fijn. Deze wordt altijd gelezen voordat de medewerkster weer werkt met de stagiaire.
- Begeleiding vanuit de zorgboerderij wordt als prettig ervaren.
- Stagiaires hebben een leuke stage gehad; denken vaak eerder dat ouderen "saai" zijn.

#### ANDERE EXTRA BIJZONDERHEDEN

- 3x Ochtend bezoek leerlingen Hommel. Zij kwamen dan met een groepje van +/- 6 personen. Activiteit: spiesjes maken met worstje, kaasje etc. Meehelpen met groente snijden, wandeling, drinken inschenken.
- 1 Groepje leerlingen vanuit Gilde Opleiding Venray: activiteit doen met ouderen. Zij hebben als activiteit handverzorging bij/met de ouderen gedaan.
- WIJ-dag gemeente: Groep van ongeveer 25 personen. Zij hebben eerst een rondleiding over het hele bedrijf gehad en uitleg gekregen van zorgboer David. Daarna koffie en vervolgens zijn ze gekoppeld aan de cliënten voor de volgende activiteiten: aardappelen rooien, bloemstukjes maken, wandeling in bosgebied verderop, afval wegbrengen, vogelhuisje schilderen.

- 1 Persoon heeft een dagje mee gedraaid omdat ze wat anders wil en zich aan het oriënteren is wat er dan bij haar past. Middels deze meeloop dag hoopt ze daarin meer duidelijkheid te krijgen (ook welke opleiding dan bij haar past).

#### ALGEMEEN

- 3 Personen zijn komen kijken omdat ze plannen hebben in een andere regio een zorgboerderij te starten.
- Wijkverpleegkundige is met collega komen kijken om kennis te maken en tevens de samenwerking te bespreken.

#### 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.

Peildatum 31 december 2019 heeft Zorgboerderij "De haam" een groep van 27 vrijwillig(st)ers. De groep is onderverdeeld in:

1. gastvrouw/heer;
2. kookvrijwillig(st)er;
3. onderhoud groente- en bloementuin;
4. ondersteuning op het gebied van grafische vormgeving;
5. vervoersvrijwilliger.

#### TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Dit staat uitgebreid beschreven in de werkbeschrijving bij 3.1.7. Heeft geen toegevoegde waarde om dit in het jaarverslag te vermelden.

#### HOE IS DE BEGELEIDING VAN VRIJWILLIGERS GEORGANISEERD

- Bij de gastvrouw/heer, kookvrijwillig(st)er zijn altijd 2 beroepskrachten werkzaam.
- Bij onderhoud groente- en bloementuin is altijd een beroepskracht in de buurt.
- Ondersteuning op het gebied van grafische vormgeving: de begeleiding gaat via mail, telefonisch of samen afspreken. Deze vrijwilligster heeft inhoudelijk niets met de cliënten te maken.
- De vervoersvrijwilliger krijgt voordat deze start met rijden altijd informatie van een beroepskracht.

#### IS ER MET ALLE VRIJWILLIGERS ÉÉN OF MEERDERE EVALUATIEGESPREKKEN GEHOUDEN

De jaargesprekken zijn dit jaar op de schop gegaan. Bij de externe audit is dit uitgebreid besproken. De eigenaresses vonden de jaargesprekken erg belastend. Bracht geen meerwaarde. Doordat het team vast en klein is, wordt al snel met elkaar gecommuniceerd als er zaken niet goed lopen. De auditeur kwam met als voorstel om een gezamenlijk overleg te doen waardoor er meer interactie komt. Dit dus gedaan.

A. 1 Avond voor de vrijwilligers van 1 t/m 4.

B. 1 Avond voor de vervoersvrijwilligers. Dit omdat hun taken totaal anders zijn dan wat de andere vrijwilligers doen op de zorgboerderij.

AD A:

De opkomst was 45%.

Gesproken over:

- uitleg RI & E, hygiëne en protocollen;



- huishoudelijke zaken om duidelijkheid te krijgen;
- AVG betreft privacy mailverkeer.

#### AD B

De opkomst was 85%.

Gesproken over:

- kwaliteit vervoer;
- gezamenlijke afspraken;
- omgang cliënten;
- communicatie.

Bij start en stop van vrijwilligers worden wel individuele gesprekken gehouden. Dit om op een persoonlijke wijze te monitoren hoe het gaat. Ook als het niet lekker loopt met een vrijwilliger gaan de eigenaresses het gesprek aan.

#### IS HET TEAM VAN VRIJWILLIGERS STABIEL OF ZIJN ER VEEL WIJZIGINGEN

In 2019 zijn er 4 vrijwilligers gestart (1 chauffeur, 1 gastvrouw, 1 kookvrijwilligster en een tuinman). Ook zijn er 4 vrijwilligers gestopt (1 gastvrouw, 1 kookvrijwilligster en 2 tuinmannen). Al met al een stabiele situatie.

#### WELKE ONTWIKKELINGEN HEBBEN PLAATSGEVONDEN N.A.V. WIJZIGINGEN IN HET TEAM OF FEEDBACK VAN WERKNEMERS

- Er was veel wisseling van cliënten dus ook veel wisseling in de routes. Het professionele team zal hier alert op zijn om zo goed mogelijk te communiceren. De vervoersvrijwilliger zelf zal hier ook alert op zijn.
- Door de eigenaresse is benadrukt dat open communicatie erg belangrijk is. Doordat de vervoersvrijwilliger altijd alleen is, is het erg belangrijk dat deze zich goed gehoord voelt.
- Alle vrijwilligers vinden het prima dat er geen individuele gesprekken meer zijn, dit voegt niets toe. Als hier toch behoefte aan is, kan men zich altijd melden bij de eigenaresses.

#### CONCLUSIE

Over het algemeen zijn alle vrijwilligers zeer tevreden. Op deze wijze vergaderen is prettig en er komt meer input waardoor er anders naar bepaalde zaken gekeken wordt. In 2020 wordt er op deze wijze doorgegaan.

Voor beide vergaderingen zijn acties aangemaakt. Voor de eigenaresses is dit echt een lastenverlichting en ook de wijze van vergaderen is effectief. Een gouden tip van de auditeur.

#### Acties

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

## 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.

#### CONCLUSIE M.B.T. PERSONEEL

De lijnen die in 2018 waren uitgezet voldoen aan de verwachtingen. Door de start van de secretariële medewerkster is er voor het team een lastenverlichting ontstaan. Ook is er een urenuitbreiding in de rechtstreekse zorg. Hierdoor hopen de eigenaresses meer flexibiliteit te krijgen binnen het team.

#### CONCLUSIE M.B.T. VRIJWILLIGERS

De zorgboerderij heeft een grote groep vrijwilligers. Iedere vrijwilliger heeft zijn eigen kwaliteiten die een meerwaarde zijn voor de cliënten maar ook ter ondersteuning van het professionele team. De vrijwilligers zijn zeer tevreden over de betrokkenheid en huiselijkheid die de zorgboerderij biedt. We hebben een kleine enquête opgesteld voor 28 vrijwilligers (ook de vervoersvrijwilligers) met de vragen:

- hoe belangrijk vind je je vrijwilligerswerk;
- luisteren je collega's naar je;
- hoe vind je de begeleiding van het vaste team.

We hebben 19 enquêtes terug ontvangen met een gemiddelde score van 8 over alle drie de vragen dus een zeer mooie uitslag.

#### CONCLUSIES M.B.T. STAGIAIRES

We hebben iets minder stagiaires gehad dan in 2018 (2018:14). Als er een vraag komt voor een stageplek wordt op dat moment bekeken wat het team hiermee wil. Hier kan het team niet op vooraf op anticiperen. Deze wijze werkt goed.

#### BEKWAAMHEID EN BEVOEGDHEID VAN HET PROFESSIONELE TEAM

In 5.2 en 5.3 is dit onderdeel uitgebreid beschreven.

#### **Acties**

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

## 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 5.2 beschrijven (in de kennisbank 8.5.2).

De opleidingsdoelen in 2019 waren voor het team:

1. intervisie voor de zorgboerinnen;
2. bedrijfshulpverlening;
3. bijeenkomsten om kennis te krijgen en te delen. Denk aan Alzheimercafé, themabijeenkomst binnen Zorgboerderij "De haam";
4. de periodiek terugkerende bijeenkomsten zoals genoemd onder onderdeel 5.2;
5. intern met professioneel team specifieke onderwerpen bespreken. Denk aan zorgplan, AVG, zorginhoudelijk, beleid. Dit om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

ZIJN DE BEOOGDE OPLEIDINGSDOELEN BEHAALD

Alle beoogde opleidingsdoelen zijn behaald. Bij punt 2 wel een kanttekening dat het team van de BHV meer inhoudelijk op de zorg verwacht had (zie 5.2 blokje BHV). Het algemene doel van alle scholingen, bijeenkomsten en ontwikkelingen is om de deskundigheid van het team van Zorgboerderij "De haam" te bevorderen zodat we onze hoge kwaliteit van zorg te allen tijde te kunnen waarborgen. Dit is dan ook een continu proces wat blijkt uit de periodiek terugkerende bijeenkomsten, intervisies en herhalingscursussen. In 5.2 wordt hier specifiek op ingegaan.

#### Acties

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

### 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.

AAN DE VOLGENDE GENOEMDE PERIODIEK TERUGKERENDE BIJeenKOMSTEN HEEFT ZORGBOERDERIJ "DE HAAM" DEELGENOMEN:

#### Intervisie met collega zorgboeren

Met collega zorgboeren bespreken we alledaagse dingen en wordt informatie uitgewisseld. Thema's kunnen gaan over toekomstvisie en persoonlijke onderwerpen. Het is fijn om in een ongedwongen sfeer persoonlijke dingen te bespreken. 1 zorgboerin is met een nieuw groepje gestart. Voor haar voelt het tot nu toe goed. Ze zijn maar met 3 personen maar dan kan er wel veel besproken worden.

Doel: Kennis en ervaringen uitwisselen met gelijkgestemden.

Doel is behaald. Het is fijn om in een ongedwongen sfeer persoonlijke dingen te bespreken.

Deelname door: 2 zorgboerinnen.

### **Herhalingscursus Bedrijfshulpverlening (BHV)**

Dit is een jaarlijkse cursus waar thema's behandeld worden die van belang zijn om veilig en adequaat te kunnen optreden bij calamiteiten.

Het team houdt zo zijn kennis en vaardigheden op peil.

Doel: Zie hierboven omschreven.

Opleidingsdoel is behaald.

Afgelopen jaar heeft Zorgboerderij "De haam" gezamenlijk met 2 collega-zorgboerderijen bedrijfshulpverlening op eigen locatie laten plaatsvinden. Doel was om nog specifiek in te kunnen gaan op casussen en ook indien nodig ter plekke op de locatie van de zorgboerderij te kunnen ervaren wat evt. knelpunten kunnen zijn. Helaas was dit doel minder aanwezig, wat zeker een punt is voor de BHV in 2020 en er actiever op wordt geanticipeerd. Het was wel prettig om dit met collega's te mogen doen.

Deelname door: 2 zorgboerinnen, 1 zorgboer, 3 medewerkers.

### **Werk- en cliëntbesprekingen**

Er vindt wekelijks een overleg plaats waar alle deelnemers agendapunten voor aanleveren over onder andere organisatie en cliënten. Dit zal ook in 2020 gecontinueerd worden.

Doel: Het informeren van medewerkers en ze de mogelijkheid geven invloed uit te oefenen op de werksituatie, ze te betrekken bij de bedrijfsvoering en daardoor te motiveren.

Dit doel is behaald. Door het houden van werk- en cliëntbesprekingen krijgen alle medewerkers dezelfde informatie op dezelfde manier. Het team blijft zo goed op één lijn en weet van elkaar wat iedereen bezig houdt. Er zijn werknemers die niet deelnemen aan het overleg omdat het tijdstip niet geschikt is. Deze worden op de hoogte gehouden door een aparte rapportage in Qurentis. Als er zaken besproken moeten worden die voor alle teamleden van belang zijn, wordt daar een aparte bijeenkomst voor gepland waar iedereen dan bij aanwezig is, bijvoorbeeld voor de vakantieplanning en beleidsmatige zaken.

Deelname door: 2 zorgboerinnen, 3 medewerkers.

### **Bijeenkomsten van CLZ**

Denk hierbij aan ledenvergaderingen en werkgroep bijeenkomsten.

Doel: Het verkrijgen van actuele informatie betreffende de Coöperatie, contactlegging en netwerken, uitwisseling van informatie, ervaringen met collega zorgboeren, gezamenlijk ontwerpen, uitzetten van beleid ter professionalisering en versterking van de positie van zorglandbouw. De volgende onderwerpen kwamen o.a. aan bod:

- CLZ gaat volgend jaar starten met een andere vorm van tevredenheidsmeting: "Bergop";
- invulling van code H533. (dagbegeleiding via Novicare);
- jaarplan 2020;
- Qurentis;
- landbouw en zorg;
- financiën;
- zorginkoop;
- wensen en zorgvragen;
- rekenmodule;
- leveringsvoorwaarden;
- product omschrijving.

Dit doel is behaald. Door het houden van deze bijeenkomsten krijgen alle zorgboeren dezelfde informatie op dezelfde manier. Prettig om met collega's te praten en daar ook weer inspiratie uit te halen.

Deelname door: 2 zorgboerinnen.

**Bijeenkomsten met adviseurs op financieel en personeel gebied**

Doel: Onderhouden en updaten van bedrijfsactiviteiten, visie, financiële situatie, personeelszaken en toekomst gerichte visie.

Afgelopen jaar veel gesprekken gehad met de adviseur van de loonadministratie. Dit i.v.m. wijziging cao. Geen dagelijkse materie en voor de eigenaresses ook pittig. Ook een gesprek gehad met een adviseur betreft toekomstperspectief bedrijf op langere termijn. Op dit moment is er wel helderheid hoe de directie het ziet voor de toekomst. Doorgaan hoe het nu is en meebewegen wat er op hun pad komt.

Doel is behaald. Als gemengd agrarisch bedrijf is het belangrijk om met regelmaat de bedrijfssituatie te bespreken. Prettig om te overleggen met deskundigen die een open en transparante blik hebben op ons bedrijf. Zo kan, indien nodig, op tijd de koers van ons bedrijf bijgesteld worden.

Deelname door: directie V.O.F. Janssen.

**Jaarlijkse themabijeenkomst voor cliënten, contactpersonen, team Zorgboerderij "De haam"**

Thema: Brandveilig leven. Ondanks de magere opkomst was deze themabijeenkomst erg interessant. Veel opgestoken van de gastspreker van de brandweer. Met een soort quiz maakte hij de aanwezigen bewust van brandrisico's, het gebruik en nut van rookmelders, koolmonoxidevergiftiging, vluchtgangen etc.

Doel: Informatie en kennis krijgen en delen. Tevens hebben de belangstellende in deze bijeenkomst gelegenheid tot inspraak met betrekking tot het beleid van de zorgboerderij

Doel is behaald. Belangrijke informatie gekregen met praktische tips. Het doel betreft inspraak op beleid is ook gehaald, maar helaas met te weinig animo. Vanuit "De haam" wordt dit voldoende en op tijd gecommuniceerd en meer kunnen we niet doen om mensen te motiveren om te komen.

**Evaluaties met de cliënten en/of contactpersonen, afgenomen door medewerk(st)ers en eigenaresses Zorgboerderij "De haam"**

Deze evaluatie kan ook een onderdeel zijn van het multidisciplinair overleg.

Doel: In kaart brengen van de stand van zaken, ontwikkelingen, tevredenheid en hulpvraag. Indien nodig worden er nieuwe begeleidingsdoelen geformuleerd en ingevoerd.

Doel is behaald. Zie specifiekere uitleg bij evaluatiegesprekken deelnemers.

**Evaluaties met medewerkers afgenomen door eigenaresses Zorgboerderij "De haam"**

Doel: In deze evaluatie wordt het functioneren, de samenwerking van de afgelopen periode en de wensen en behoeften voor de toekomst besproken. Indien nodig worden nieuwe doelstellingen en aandachtspunten geformuleerd en acties vastgelegd en ingevoerd.

Doel is behaald. Zie specifiekere uitleg bij 4.3 en 4.5 evaluatiegesprekken personeel/vrijwilligers.

AAN DE VOLGENDE BIJEENKOMSTEN/SCHOLINGEN/OPLEIDINGEN HEEFT HET PROFESSIONEEL TEAM HET AFGELOPEN JAAR DEELGENOMEN:

**Workshop goed werkgeverschap**

Via adviesorganisatie HAER 1 dagdeel goed werkgeverschap.

Welke gesprekstechnieken zijn er, welke rol heb je hier zelf in, wat voor een persoon heb je tegenover je, welke opbouw kent een gesprek.

Doel: Het verkrijgen van informatie wat evt. toegepast kan worden in onze organisatie, contactlegging en netwerken.

Opleidingsdoel behaald: Je steekt er altijd iets van op. Door de leuke wijze hoe het wordt gebracht was dit erg inspirerend. Vooral de deelnemende personen zijn erg gevarieerd. Veel uit de intensieve agrarische sector. Als zorgboerderij met een actieve boerderijtak toch een vreemde eend in het geheel.

Deelname door: 1 zorgboerin.

### **Scholing medicijnen toedienen per injectie en bepalen van bloedsuikerwaarden**

Via Gilde opleiding theoretische en praktische kennis.

Doel: Op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen, leren signaleren en adequaat om te gaan met wijzigingen in bloedsuikerwaarden.

Het doel is niet om te kunnen injecteren (zie 'waarom' bij doel is behaald).

Doel is behaald: Deelnemers hebben een certificaat gekregen. De zorgboerderij heeft nog steeds het beleid om het toedienen van injecties te laten uitvoeren door een thuiszorgorganisatie. Reden is dat dan de verantwoordelijkheid bij de zorginstelling ligt.

Deelname door: 1 zorgboerin.

### **Scholing vanuit een andere werkgever**

1 Medewerkster werkt bij een thuiszorgorganisatie. Daar wordt ze ook geschoold. Zij heeft de volgende scholing gehad en behaald:

- medicatie toedienen: medicinale pleister;
- injecteren subcutaan insuline injecteren met pen (niveau 3);
- medicatie toedienen: oog-neus-oordruppels en zalf;
- medicatie toedienen: inhaleren en vernevelen van medicijnen.

Dezelfde medewerkster heeft via e-learning haar kennis up-to-date gehouden over:

- injecteren;
- handhygiëne in de zorg (e-learning).

Deze twee zijn niet verplicht maar wel zeer interessant en leerzaam om te doen.

Deelname door: 1 medewerkster.

### **Bijeenkomst gemeente Venray**

2 keer per jaar een bijeenkomst met de collega-zorgboeren en een beleidsmedewerkster van gemeente Venray.

Punten die o.a. besproken zijn:

- cliënten sneller naar de WLZ?;
- tijdsdruk thuiszorginstellingen ochtend met cliënten die naar dagbesteding gaan;
- dementerende ouderen steeds later starten met dagbesteding (verder in het ziekteproces);
- tarieven;
- vervoer;
- niet mogen declareren bij te laat afmelden cliënt;
- zorgmatching;
- uitwisseling met andere aanbieders en consulenten;
- leefzorgplannen.

Doel: Contactlegging en netwerken, uitwisselen van informatie en meedenken over beleid dagbesteding. Evt. worden actieve lijnen uitgezet die invloed kunnen hebben op gemeentelijk beleidsniveau.

Doel is behaald. Deze bijeenkomsten zijn zeer zinvol. In een ongedwongen, vrije sfeer wordt er veel besproken.

Deelname door: 2 zorgboerinnen.

### **Informatie en trainingen voor vrijwilligers**

De vrijwilligersorganisatie MATCH in Venray organiseert regelmatig bijeenkomsten met verschillende thema's. Deze nieuwsbrieven worden door Zorgboerderij "De haam" verspreid naar hun vrijwilligers zodat deze zelf kunnen bekijken of ze eraan willen deelnemen.

### **Netwerkbijeenkomsten**

Alzheimer café.

Op een laagdrempelige manier worden er maandelijks verschillende gespreksonderwerpen ter sprake gebracht. Thema's die zijn besproken: domotica, medicatie en herkenning van pijn bij dementie, geloof en zingeving, WMO- loket.

Doel: Informatie krijgen, delen en contacten onderhouden.

Doel is behaald. Het treffen en praten met andere hulpverleners en zien van cliënten/contactpersonen van cliënten die naar de zorgboerderij komen. Thema's zijn interessant en herkenbaar.

Deelname door: 2 zorgboerinnen, 3 medewerkers. 1 medewerkster is in 2018 als vrijwilligster betrokken bij het Alzheimer café. Zij is gastvrouw.

### **Interne werkbesprekingen met verschillende doelen**

1. Jaarverslag 2018 bespreken;
2. Zorginhoudelijk overleg;
3. RI & E Richtlijnen en protocollen;
4. Cao-wijziging.

Doel : Het informeren van medewerkers en ze de mogelijkheid geven invloed uit te oefenen op de werksituatie, ze te betrekken bij de bedrijfsvoering en daardoor te motiveren.

Doel is behaald. Heel effectief waren deze avonden. In een wekelijks werkoverleg wordt niet specifiek op zaken ingegaan. Nu was dit wel mogelijk omdat er tijd voor was en doelgericht.

### **Scholing Spel en beweging**

Doel: Informatie en kennis krijgen over hoe je als begeleidster op een leuke, prikkelende en verantwoorde wijze spel en beweging kunt geven aan de cliënten op Zorgboerderij 'De haam'. Uitleg over nieuwe spelmaterialen, ideeën en mogelijkheden. Beweging aan tafel.

Doel is behaald. Deelnemer heeft een certificaat gekregen.

Deelname door: 2 medewerkers.

### **Theaterstuk: 'dag mama'**

Theaterstuk met veel herkenning over dementie hoe de professional dit ook in haar eigen werkveld mee kan maken. Een deel van dit stuk bestond ook uit handvaten krijgen hoe om te gaan met bepaalde situaties. Erg indrukwekkend, boeiend, leerzaam. Super om te zijn geweest.

Doel: Informatie krijgen en delen.

Doel is behaald.

Deelname door: 1 medewerkster.

### **Handreflexologie**

Een 1 daagse workshop om te leren hoe de handen te masseren wat de doorstroming verbetert van emotionele en fysieke energie.

Doel: 1 op 1 contact leggen met de cliënt en hierbij ontspanning te bieden.

Doel is behaald. Het was een fijne, laagdrempelige scholing.

Deelname door: 1 zorgboerin.

### **Acties**

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

## **5.3 Opleidingsdoelen komende jaren**

Een beschrijving van de opleidingsdoelen voor de komende periode.

Het team van Zorgboerderij "De haam" heeft voldoende kennis en vaardigheden om professionele zorg te kunnen bieden.

Wat een steeds terugkerend proces is voor komende jaren:

- BHV-scholing;
- bijscholing medicatieverstrekking;
- intervisie.

### **Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 acties 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.

### CONCLUSIES M.B.T. SCHOLING EN ONTWIKKELING

Zie uitgebreide beschrijving in 5.2.

#### DE DOELEN IN 2020:

1. BHV scholing;
2. intervisie;
3. 1 medewerkster wil dagje meedraaien op andere zorgboerderij;
4. bijeenkomsten om kennis te krijgen en te delen;
5. cursus medicatieverstrekking. Bij het schrijven van het jaarverslag is nog niet duidelijk in beeld of er dit jaar professionele krachten zich hiervoor moeten scholen;
6. training van 3 dagdelen "Beïnvloeden van gedrag bij dementie" <https://www.anderszorgen.nl>;
7. de periodiek terugkerende bijeenkomsten zoals genoemd onder onderdeel 5.2;



8. intern met professioneel team specifieke onderwerpen bespreken of een onderdeel uit het onderwerp. Denk aan zorginhoudelijk, AVG, RI & E.

CLZ neemt de zorgboerderijen mee in de ontwikkelingen die vanuit de gemeentes of overheid bepaald worden. Van daaruit worden eventuele nieuwe opleidingsdoelen samengesteld. Bij jaaroverleg CLZ stonden er geen bijzonderheden in het jaarplan wat noodzaak had voor de zorgboerderij.

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

In 2019 hebben 5 beroepskrachten evaluatiegesprekken gevoerd met de cliënten. Iedere beroepskracht heeft zijn eigen cliënten en zorgt ervoor dat hier minimaal 1x per jaar een evaluatiegesprek mee wordt gehouden. Deze beroepskracht zorgt er ook voor dat bij WLZ cliënten er een 2e evaluatiegesprek is geweest. Zo niet, dan wordt de reden hiervan genoteerd in een rapportage of evaluatie.

1. Evaluatiegesprekken: totaal 48 evaluatiegesprekken van 42 cliënten.
2. MDO –gesprekken: 17.
3. Zorgbegeleiding (code H 533/ H 800) intake gesprekken: 2.
4. WMO gesprek : 1.
5. Zorgbegeleiding (code H 533 / H 800) MDO gesprekken: 6.

De volgende onderwerpen werden besproken in een evaluatie:

- het begeleidingsplan;
- bijzonderheden uit de dagrapportage;
- specifieke vragen die "De haam" heeft opgesteld in een evaluatieformulier. Zie documentenbeheer;
- terugblik evaluatie van het voorgaande jaar;
- persoonlijke RI & E. Deze zijn toegevoegd in een nieuw intakeformulier. Deze is als bijlage toegevoegd.

#### ALGEMENE ACTIES/ONDERWERPEN DIE UIT DE EVALUATIES ZIJN GEKOMEN

- Geregeld communicatie buiten de jaarlijkse evaluaties: via mail, telefoon, Whats App met de contactpersoon van de cliënt of hulpverlener. Dit wordt dan gerapporteerd in de dagrapportage;
- Op wachtlijst plaatsen voor uitbreiding van dagdelen of veranderen van dag;
- Bijstellen zorgplan;
- Starten met invallen van extra dag;
- Snelle achteruitgang van cliënt, waardoor acute uitbreiding nodig was;
- Bespreekbaar maken van moeilijke onderwerpen zoals: reanimatiebeleid, opname 24-uurszorg;
- Zorgen dat niet-reanimatie verklaring op de zorgboerderij komt;
- Zorgen voor nieuw medicatieoverzicht voor zorgboerderij;
- Aanpassen intakeformulieren i.v.m. wijziging persoonsgegevens;
- Up-to-date houden van het zorgdossier van cliënten;
- Foto's via de app (volgens afspraak) naar familie wordt als zeer prettig ervaren;
- Aanhalen naam in jas vermelden voor professioneel team erg belangrijk;
- Draagkracht van de mantelzorger. Hoe ervaart deze de zorg over cliënt, voelt deze zich ook gehoord.

#### SPECIFIEKE ONDERWERPEN DIE UIT DE EVALUATIES ZIJN GEKOMEN

- Grenzen van zorg aangeven vanuit Zorgboerderij "De haam". Dit wordt zorgvuldig besproken met alle betrokkenen vanuit de cliënt maar ook vanuit de professionele hulpverlening;
- Hulpmiddelen met transfer;
- Bepaalde activiteiten die een cliënt graag zou willen doen, bijv. mozaïek. Dit is ook opgestart;

- Zorginhoudelijke evaluatie alleen met contactpersoon. Reden: te confronterend voor cliënt. Geeft verdriet en onzekerheid. Met cliënt alleen evaluatie gehad over de "luchtige" onderwerpen;
- Bij de tijd houden van belangrijke protocollen. Zoals insulineprotocol of signaleringsplan bij psychische stoornissen;
- Eetmomenten van cliënten die zelf voedsel bij zich hebben voor hun eigen dieet, niet delen met anderen;
- WMO heeft een zorgleefplan voor de cliënt. Bij start nieuwe cliënten wordt dit gevraagd voor het dossier. De professional krijgt een beter beeld van cliënt en thuissituatie zodat de zorg vanuit de zorgboerderij daar beter op afgestemd kan worden;
- Kluisje waar cliënten hun privé spullen kunnen opbergen;
- Uit de gesprekken blijkt dat zorg goed afgestemd moet zijn met andere instanties/mantelzorgers betreft het ophalen en terugbrengen van de cliënten. Cliënten en mantelzorgers hebben behoefte aan duidelijkheid hierover.

### Acties

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

### Bijlagen

- intakeformulier met persoonlijke ri & e

## 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.

### CONCLUSIES UIT DE EVALUATIEGESPREKKEN

1. Cliënten/contactpersonen zijn zeer tevreden over de zorg op "De haam".
2. De zorgzwaarte op "De haam" en in de thuissituatie stijgt doordat cliënten langer thuis blijven wonen.
3. Belangrijk is dat de mantelzorgers zich gehoord en gesteund voelt. Dankzij de mantelzorgers kan een cliënt vaak lang thuis blijven wonen.
4. T.o.v. 2018 een afname van intakegesprekken zorgbegeleiding code H533/H800.
5. WLZ-cliënten: doordat cliënten sneller uitstromen is 2e jaarevaluatie van WLZ-cliënten niet altijd mogelijk of dat cliënt in dat jaar van WMO naar WLZ gaat en dit niet meer past in de tijdscyclus. Tevens wil cliënt/ contactpersoon niet altijd een 2e evaluatiegesprek.

Ad1: Kwaliteit staat hoog in het vaandel. Het team heeft structureel overlegmomenten waar de kwaliteit van zorg geëvalueerd wordt. Om dit vast te houden is er wekelijks een teamoverleg. Dit blijft ook gehandhaafd. Vanuit deze structuur kan er adequaat gehandeld worden als er zaken opgemerkt worden die de kwaliteit van zorg in gevaar kunnen brengen.

Ad2: Cliënten hebben met momenten meer één op één aandacht nodig. Reden: geestelijke achteruitgang, onrust, passiviteit, verbale agressie, lichamelijke achteruitgang, meer hulp bij ADL.

Ad3: Een goede communicatie naar de mantelzorgers over hoe "De haam" de zorg ervaart. Hier ook transparant in zijn. Aangeven als het eigenlijk te zwaar wordt en hoe de mantelzorgers het ervaart. Samen kijken hoe verder met ondersteuning van evt. andere hulpverleners. Indien nodig bewaakt "De haam" dit proces. Het team merkt wel dat hier veel tijd in zit om dit proces te bewaken.

Ad4 en Ad5

Nu we een jaar verder zijn, merken we dingen op. Het lijkt er op dat cliënten langer in de WMO blijven. In de WLZ zorg is de eigen bijdrage inkomensafhankelijk, dit is vanaf 1-1-2019 in de WMO niet meer. De eigen bijdrage is voor iedereen gelijk. Voorheen kwam de cliënt met een WMO-indicatie en deze werd snel omgezet in WLZ omdat opname in zicht kwam en men graag op de wachtlijst wilde staan voor een opname 24 uurs-zorg. Door de lange wachtlijsten hier in de regio werd men niet zomaar meer opgenomen mits het geen urgentie of spoed is.

Dit houdt voor ons in dat cliënten die uiteindelijk een indicatie krijgen vanuit de WLZ hier korter in blijven omdat ze ook snel opgenomen gaan worden. Wat voor ons inhoud dat we snel moeten inspelen op de zorgbegeleiding. We merken dat het gemiddeld maar voor een half jaar is. We doen ons zelf te kort als we het niet doen omdat de financiële vergoeding WLZ lager ligt dan WMO midden (in deze klasse zit de cliënt voordat deze naar de WLZ gaat). Maar hebben ook flink administratiewerk extra hierdoor. Mantelzorgers begrijpen ons punt wel, maar we belasten hun weer met meer MDO's en evaluaties (Protocol: 2x MDO met ouderspecialist (OS), 2x evaluatie per jaar en een beetje administratie wat echter ook voor de huisartsen geldt en de ouderenspecialist (deze zijn al overbelast).

Toch zien we een lichtpuntje voor komend jaar. We hebben nu een ouderspecialist (OS) van Novicare. Prima, maar weten dat "Hulp bij dementie" eigen ouderenspecialisten heeft van de Zorggroep hier uit de regio. Deze OS zitten al wekelijks bij het overleg met de casemanagers van Hulp bij dementie en kennen daardoor de cliënten van ons ook. Onze coöperatie is nu voor de 2e keer in gesprek met

betrokkenen of we niet de OS van de zorggroep kunnen faciliteren wat voor ons en de casemanagers een veel betere samenwerking zou kunnen zijn.

We vinden het fijn dat we een OS om advies te kunnen vragen. Dit is zeker ook erg belangrijk voor ons en cliënten. Wel is het zo dat als de vergoeding van WLZ realistischer zou zijn, we dan niet altijd de omzetting naar dagbegeleiding zouden doen als we toch via de casemanagers adviezen kunnen inwinnen van een OS.

Hopelijk stemt het zorgkantoor en Ouderenspecialisten (zorggroep) er mee in en kunnen de lijntjes weer korter worden.

#### Acties

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

### 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.

Zorgboerderij "De haam" heeft 4 inspraakmomenten gehad afgelopen jaar.

A. 3 Inspraakmomenten alleen met de cliënten. (5-2-2019, 24-6-2019, 4-10-2019). Dit m.b.v. een spel waar vragen op staan die betrekking hebben op de zorgboerderij. De vragen zijn divers en praktisch. De onderwerpen waren: vervoer, voeding, activiteiten, zorg, huishoudelijk, begeleiding, inrichting/sfeer zorgboerderij, thema's.

De volgende punten kwamen o.a. naar voren die de cliënten van belang vonden:

- meer activiteiten organiseren waarbij meer nadruk wordt gelegd op samen zijn; Balans zoeken in activiteiten. Meer groepsspellen met vragen die cliënten tot nadenken zetten of waar ze graag over willen vertellen. Spellen betreft geheugentraining vinden een aantal moeilijk. Dit is toch activiteiten bieden op maat. Dit kan alleen als er een voldoende bezetting is;
- dierenweide aanpakken, dit wordt naar volgend jaar geschoven;
- om de vraag naar meer creatieve activiteiten gehoor te geven zal gekeken worden naar makkelijke "knip en plak" activiteiten die vervolgens goed voorbereid moeten worden en waarbij vooraf bepaald is wie van de cliënten er mee gaan doen. Zo ook met handwerkactiviteiten;
- chauffeurs erop attenderen dat ze niet te hard over drempels rijden en bij koud weer niet beide deuren open laten;
- honden binnen de zorgboerderij laten lopen;
- als er gewandeld wordt buiten het erf, opletten dat de veiligheid vooraan staat en dat de cliënt het niet vervelend vindt om buiten het erf te wandelen;
- beter onderhoud van wandelpad, schoonhouden en takken snoeien.

B. 1 Inspraakmoment met contactpersonen en cliënten (29-10-2019).

Dit inspraakmoment vindt plaats met de themabijeenkomst. Bij scholing en ontwikkeling onder 5.2 staat een korte beschrijving over het thema. De aanwezigen waren allen tevreden betreft het beleid van de zorgboerderij. Men kon ook schriftelijk reageren bij eventuele opmerkingen. Hier zijn geen reacties op gekomen. Enkele opmerkingen vanuit de zorgboerderij aan aanwezigen:

- AVG kort besproken. Denk aan zorgmail, social media;
- uitbreiding team afgelopen jaar;
- cliëntenraad CLZ: is er animo om als contactpersoon te fungeren.

In 2019 is er 1x een themabijeenkomst georganiseerd. Met de 3 inspraakmomenten die er al zijn voor de cliënten en de inspraak vanuit de cliëntenraad van CLZ voldoet de zorgboerderij nog ruim aan de eis van 4 inspraakmomenten.

#### Acties

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

## 6.4 Conclusies uit de inspraakmomenten

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

Ad A:

- Betreft activiteiten: wordt actief op ingezet. Toch is het vaak een momentopname als dit gepeild wordt. Op het moment dat de activiteiten aangeboden worden waar behoefte aan is, merken we dat diegene dan vaak niet mee doen omdat ze of geen zin hebben of wat anders aan het doen zijn. Blijft lastig om daar de balans in te vinden. Toch doordat dit aangehaald wordt blijft men als team kritisch.
- Opmerkingen betreft het vervoer zijn in de vervoersvergadering besproken.
- Onderhoud buiten omgeving: er is nu een nieuwe vrijwilliger gestart op zorgboerderij. Hij ruimt graag op en het wandelpad wordt hier ook in meegenomen.
- Een hond binnen is niet structureel. Wel als er jonge pups zijn, worden deze binnen neergezet. Er staat nu een grote bench waar ze dan in kunnen. Zo is er toch wat te kijken en evt. te knuffelen.

Ad B: Te weinig animo voor de themabijeenkomst genoemd onder 6.3 punt B.

Bij deze de opgave van die avond gespecificeerd:

Aanwezig: 24 personen waarvan 11 medewerkers/vrijwilligers en 13 naastbetrokkenen/cliënten.

Afmeldingen: 13 cliënten, Afwezig zonder bericht: 21 cliënten

Wat opvalt: bijna de helft van de aanwezigen is van het eigen team. Veel afwezigen hebben zich niet afgemeld, ondanks dat de contactpersonen geregeld via mail/nieuwsbrief zijn geïnformeerd over deze themabijeenkomst. Toch gaan we volgend jaar weer op deze wijze door.

### 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. De deelnemers kunnen de vragenlijst anoniem invullen.

### WANNEER HEEFT DE METING PLAATSGEVONDEN

Vanaf 01-01-2019 is besloten om de vragenlijsten 1x per jaar in juni te versturen aan cliënten die aangegeven hebben hieraan te willen deelnemen. Bij cliënten die na juni starten, wordt de vragenlijst 3 maanden na start op de zorgboerderij verstuurd. Bij stop cliënten versturen we de vragenlijst m.b.t. vertrek.

In juni zijn de vragenlijsten klaargezet. Nadat de vragenlijsten klaar stonden zijn de contactpersonen ingelicht via mail dat de vragenlijst er is en op hen staat te wachten om in te vullen.

### WELKE METHODE HEBBEN WE GEBRUIKT

Wij hebben ons aangesloten bij de methode Vanzelfsprekend. Vanzelfsprekend is in opdracht van Stichting Landzijde, ontwikkeld door de Resultaatmeetgroep en Landmerc+. Hier staan vragenlijsten al in, wij koppelen deze dan aan de persoon. Vanzelfsprekend is in opdracht van Stichting Landzijde ontwikkeld door de Resultaatmeetgroep en Landmerc+.

## HOEVEEL VRAGENLIJSTEN ZIJN ER UITGEZET EN HOEVEEL REACTIES HEBBEN WE GEKREGEN

35 vragenlijsten zijn uitgezet (vanaf 01-01-2019 t/m 31-10-2019). 28 vragenlijsten zijn ingevuld. Hiervan zijn 8 vragenlijsten door ouderen zelf ingevuld, 16 vragenlijsten door naastbetrokkene ouderen, 2 vragenlijsten door volwassenen en 2 vragenlijsten door deelnemers met verstandelijke beperking. Bij start op de zorgboerderij wordt aan de deelnemer/of contactpersoon gevraagd of ze deel willen nemen aan Vanzelfsprekend. Jaarlijks in de evaluatie gesprekken komt het punt Vanzelfsprekend nog een keer aan de orde om te vragen of beslissing wel/geen deelname nog steeds juist is en of er vragen over zijn.

## WELKE ONDERWERPEN WORDEN IN DE METING UITGEVRAAGD

De vragenlijsten evaluatie ouderen en evaluatie naastbetrokkene ouderen zijn bij ons de meest voorkomende.

In deze vragenlijsten worden de volgende punten uitgevraagd:

- waarom er voor de boerderij is gekozen;
- hoe de boerderij wordt beoordeeld;
- hoe tevreden ze over zichzelf zijn op de zorgboerderij;
- hoe de samenwerking met de begeleiding is;
- wat ze van de andere deelnemers vinden;
- de tevredenheid over de mogelijkheden om mee te doen in de samenleving;
- welke effecten bij zichzelf merkbaar zijn;
- wat ze graag anders of meer willen op de boerderij;
- welk rapportcijfer ze geven aan de boerderij;
- aan welke activiteiten ze op de boerderij hebben meegedaan;
- welke boerderij-activiteiten goed hebben geholpen;
- welke aspecten goed geholpen hebben;
- waarom ze het belangrijk vinden dat de naastbetrokkene naar de boerderij gaat;
- wat er beter gaat door de boerderij;
- welke maatschappelijke effecten er gezien worden dankzij de boerderij.

Mogelijkheid om een eigen opmerking in te vullen is er ook.

Bij de naastbetrokkene wordt gevraagd om zelf in te vullen wat men belangrijk vindt en welke effecten ze ervaren bij henzelf en/of thuis.

## WAT IS ER IN ALGEMENE ZIN UIT DE METING GEKOMEN

### **Motieven van volwassenen om naar de boerderij te gaan:**

Van de volwassenen die de vragenlijst hebben ingevuld komt iedereen naar de boerderij voor meer structuur in hun dagen, voor de rust en ontspanning, om positiever over zichzelf te worden en om iets zinnigs te kunnen doen. De helft komt hier om contact met anderen te hebben, om fitter te worden en om ze thuis meer rust te geven.

### **Resultaten van volwassenen op de boerderij:**

Alle volwassenen geven aan dat men meer structuur heeft, dat men tot rust komt en dat ze zinvol bezig zijn op de boerderij. Ook geeft iedereen aan dat men van anderen leert om om te gaan met problemen, dat er thuis meer rust is en dat men meer energie heeft.

### **Motieven van ouderen om naar de boerderij te gaan:**

Van de ouderen die de vragenlijst hebben ingevuld komt iedereen hier op de zorgboerderij om te genieten van de gezelligheid. Driekwart van de ouderen komt hier om buiten en actiever te kunnen zijn. Meer dan de helft geeft als motivatie ook aan om tot rust te komen en te ontspannen én om fitter te worden. De helft geeft aan om meer structuur in de dagen te krijgen en om iets zinnigs te doen. 1 op de 4 komt hier om bezig te zijn in de tuin en slechts 1 op de 9 komt hier omdat het geen gewone zorginstelling is.

### **Resultaten van ouderen op de boerderij:**

Iedereen geeft aan dat men meer structuur in zijn dagen heeft gekregen, dat men hier tot rust komt en dat men zinvol bezig is op de boerderij. Door de gezelligheid voelt iedereen zich beter. Het merendeel geeft aan dat er thuis nu ook meer rust is, dat men meer contacten heeft en dat men zich prettiger voelt door buiten te zijn. 1 op de 5 ouderen geeft aan dat men zich beter voelt door in de tuin te werken.

De ouderen geven gemiddeld rapportcijfer van 8,5 aan de zorgboerderij.

**Resultaten die door naastbetrokkenen van ouderen zijn geconstateerd bij hun naaste:**

Van de naastbetrokkenen die de vragenlijst hebben ingevuld, is iedereen zeer tevreden over de begeleiding, we scoren hier een gemiddeld rapportcijfer van 10!

Verder geven de naastbetrokkenen aan dat meer dan de helft van hun naasten gelukkiger is door de zorgboerderij, beter eet en actiever is geworden. 22% van de naasten heeft minder gedragsproblemen. Het percentage naasten wat beter rekening houdt met anderen is 11%.

**Resultaten die door naastbetrokkenen van ouderen zijn geconstateerd bij henzelf:**

Alle naastbetrokkenen die de vragenlijst hebben ingevuld worden meer ontlast door de boerderij. Meer dan de helft maakt zich minder zorgen en thuis is er meer rust. De helft komt meer aan zichzelf toe. Iets minder dan de helft haalt meer voldoening uit de zorg die ze zelf geven. 30% voelt zich meer ontspannen en slechts voor 14% van de naastbetrokkenen is er meer tijd voor sociale contacten.

**Maatschappelijke effecten geconstateerd door naastbetrokkenen van ouderen:**

81% van de ouderen kan thuis blijven wonen dankzij het bezoek aan de boerderij. Ook 81% van de naastbetrokkenen wordt dankzij de boerderij minder belast. In driekwart van de gevallen zijn er minder zorgen voor de verzorgende/naastbetrokkene.

Bij 1 op de 5 ouderen is er minder zorg van andere instanties nodig. De oudere is niet minder vaak ziek door het bezoek aan de boerderij. Toch is het percentage naastbetrokkenen dat dankzij de boerderij weer meer toe komt aan contacten met eigen sociale netwerk slechts 6%.

Zie verder de bijlage (jaarrapportage Vanzelfsprekend).

**Acties**

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

**Bijlagen**

- jaarrapportage vanzelfsprekend 2019

## 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.

**WELKE CONCLUSIES KUNNEN WE TREKKEN UIT DE TEVREDENHEIDSMETING**

Dat we goede zorg leveren. De rapportcijfers die de deelnemers geven voor de boerderij, de boer en het geboden werk liggen tussen de 7 en de 10. Vooral voor de begeleiding en deskundigheid op de boerderij beoordeeld door de naastbetrokkenen scoren we hele hoge cijfers: 4x een 10.

**WELKE LEERPUNTEN EN/OF VERBETERPUNTEN ZIJN ER**

Ook bij vertrekkende cliënten de vragenlijst "vertrek" sturen. Dit is afgelopen jaar niet consequent gebeurd maar zou wel moeten. Indien cliënten stoppen in verband met overlijden sturen we geen vragenlijst.

Ook zijn de herinneringsmails niet altijd de deur uit gegaan als iemand na 2 weken de lijst nog niet heeft ingevuld. Hier dus alert op blijven.

**WAT HEBBEN WE GEDAAN EN WAT GAAN WE NOG DOEN**

Januari 2020 wordt een teamoverleg gepland om samen de jaarrapportage van Vanzelfsprekend door te spreken. Hier kijken we samen concreet welke punten we hebben gekregen, welke acties hieruit komen voor ons en wat eventueel meegenomen kan worden in ons tevredenheidsspel met de cliënten. Actie is aangemaakt in het jaarverslag.

**ACTIES**

- Procesbewaking dat kwaliteit van zorg goed blijft.
- Consequenter met versturen herinneringsmail en versturen vragenlijst bij vertrek.

Vanzelfsprekend gaat ergens in 2020 op de schop. Hoe de tevredenheidsmeting dan wordt uitgevoerd, is op moment van schrijven van dit verslag nog niet bekend. Voorlopig blijven we Vanzelfsprekend hanteren volgens de richtlijnen zoals vermeldt onder 6.5 punt 1.

**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 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.

#### WELKE ONGEVALLLEN EN BIJNA ONGEVALLLEN HEBBEN PLAATSGEVONDEN

Onderstaand schema de meldingen en hoe de analyse is gedaan met actie en conclusie.

Hebben er (bijna)ongevallen plaatsgevonden? Ja		
Overzicht	Vervolgactie	Afgerond?
13 x valincident	<p>BHV verleent, familie/ mantelzorger/ thuiszorg geïnformeerd. Bij CLZ melding gemaakt.</p> <p>Gerapporteerd in dossier.</p> <p>Het incident/situatie in team besproken en opmerking/aanpassingen gemaakt en gecommuniceerd met team en betrokkenen vrijwilligers om in de toekomst te kunnen voorkomen.</p> <p>Acties/ conclusie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; hulp bij toiletgang bij valgevaar.</li> <li>&gt; Parasolvoet/obstakels weg nemen uit looppaden.</li> <li>&gt; cliënten met risico valgevaar niet meer alleen in de tuin laten werken zodat overzicht gehouden kan worden.</li> </ul>	Ja
Snij incident	<p>Mevr. heeft zich tijdens het snijden van de groente in de vinger gesneden.</p> <p>BHV toegepast, in communicatie schriftje geschreven voor familie en thuiszorg. Gerapporteerd in dossier.</p> <p>Melding gemaakt naar CLZ.</p> <p>Actie / conclusie:</p> <p>Niet altijd te voorkomen.</p>	ja
1x verslikking bij cliënt/	<p>BHV toegepast, Huisarts advies gevraagd, toch controle bij HA laten doen door familie.</p> <p>Gerapporteerd in dossier.</p>	Ja

1 cliënt verslikgevaar	Melding gemaakt naar CLZ.  -----  Client verslikt zich regelmatig in drank en eten. Aan tafel wordt er door ons extra op gelet. Hanteren de adviezen van logopediste op.  Actie/ conclusie: Desondanks opvolging advies niet altijd te voorkomen dat hij zich verslikt.	
1x verstikking bij medewerker.	BHV toegepast. Naderhand toch wel gespannenheid bij beide werknemers.  Actie/ conclusie:  Overleg gehad in team en tot acties gekomen om zeker 1 medewerker/ vrijwilligster aan tafel te laten zitten aan de buitenste kanten van de ruimte om overzicht te hebben op alle tafels. Controle is dan overzichtelijker.  Ook cliënten met slikproblemen naast medewerkers te laten eten voor observatie en correctie.	Ja

**Acties**

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

**Bijlagen**

- Meldingen en incidenten 2019 uitgebreid

**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.

Onderstaand schema de meldingen en hoe de analyse is gedaan met actie en conclusie.

Overzicht	Vervolgactie	Afgerond?
0x medicatie fout	Alarm tablet werkt fijn. Medicijnklapper is up-to-date en overzichtelijk. Wel is een enkele keer de aftekenlijst niet recent maar dat is geen fout in medicatie zelf. Daar zijn wij afhankelijk van mantelzorgers/ professionals. Medicatie wordt dan wel gegeven en terug gekoppeld aan verantwoordelijke zoals afdeling of mantelzorger.	Ja

**Acties**

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

**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.

Om een beter en compleet beeld te krijgen betreft incidenten wordt ook door het team bijgehouden als er extra zorgmomenten zijn die de aandacht vergen. Deze staan in onderstaand schema. In bijlage onder hoofdstuk 7.1 is dit nog uitgebreider toegelicht.

Extra zorg/ aandacht momenten:		
Overzicht	Vervolgactie	Afgerond?
1x extra controle op bloedwaarde ivm diabetes	Terugkoppeling gehad met partner en met huisarts en gehandeld na overleg.	ja
2x HA bezoek met cliënten	HA bezoek met cliënt door ziekte bleek bronchitis / longontsteking te zijn.  Vaak bij cliënten die afhankelijk zijn van mantelzorgers en hier door langer afwachten voordat ze hulp inroepen.	Ja
1x wegliep situatie	Dhr. die nog maar kort gestart was en dementie heeft wilde naar huis en is aangelopen zonder dat wij het in de gaten hadden. Snel met auto erachter na. Liep 200 m verder op de weg. Familie ingelicht.	Ja

### CONCLUSIES

- Geen medicatie-incidenten. De wijze hoe de medicatie wordt verstrekt en toegediend is zorgvuldig. Systeem dat we hanteren blijkt goed te gaan. Alarm in tablet geeft ons houvast aan tijden van medicatie verstrekking. Ook de medicatieklapper met dagoverzicht geeft houvast.
- Ten opzichte van 2018 een hogere stijging van het aantal valincidenten. Hier zijn de nodige acties voor uitgezet. Het is de vraag of dit te voorkomen is. Door hogere zorgvraag komen deze incidenten ook vaker voor. Wel goed om in beeld te hebben dat er wel t.o.v. vorig jaar een dergelijke stijging is. De noodlocatie i.v.m. de bouw was prima ingericht maar de ongelijke houten vloer was toch een reden dat er

meer cliënten zijn gestruikeld dan we normaal zien in een jaar.

- Dit jaar 2 keer verstikkingsincidenten gehad. In 2018 niemand. Hier ook actieve lijnen in uitgezet. Is ook wel een punt waar bij de BHV in 2020 extra aandacht aan kan worden gegeven. Ook zien we meer cliënten met verslikgevaar. Begeleiding met eten is dan noodzakelijk. Gemalen vlees, advies logopediste opvolgen vraagt onze alertheid.
- De RI & E bespreken binnen het team wordt wel gedaan maar is niet structureel. Daardoor acties aangemaakt in de kwapp dat dit ieder kwartaal aangehaald wordt en als er meldingen zijn dat deze besproken worden.
- De RI & E / oefening calamiteitenplan: als deze uitgelegd wordt aan cliënten en deelnemers, dit op een actieve wijze proberen te brengen (dit gebeurt 2 keer per jaar). Door open vragen te stellen worden mensen getriggerd om zelf na te denken. In dit proces wordt ook het team meegenomen. Voorheen werd dit altijd voor het eten gedaan. Nu is er dit jaar voor gekozen om dit in te plannen als activiteit. Dan is er meer ruimte en tijd om dit te doen. Afgelopen jaar hiermee proef gedraaid en bevalt tot nu toe goed. Vergt wel voorbereiding om te bedenken wat is belangrijk om te vertellen. De incidenten/ongevallen die voorgevallen zijn, kunnen hier een leidraad in zijn.

#### **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.

#### Opstellen jaarverslag kwaliteit

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 17-12-2019 (Afgerond)

#### Leg afspraken vast in een overeenkomst met de gegevensverwerker(s) van Zorgboerderij 'De Haam'. avg wet

**Geplande uitvoerdatum:** 26-11-2019  
**Actie afgerond op:** 17-12-2019 (Afgerond)

#### Wettelijke norm 2 keer per jaar evaluatie bij zorg vanuit WLZ. Dit na iedere evaluatie monitoren of de situatie overeenkomt met de termijn. wet cliënten

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2020  
**Actie afgerond op:** 17-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** staat er dubbel in.

#### Wettelijke norm 2 keer per jaar evaluatie bij zorg vanuit WLZ. Dit na iedere evaluatie monitoren of de situatie overeenkomt met de termijn. wet cliënten

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag 6.2 punt 5

#### evaluatie dagbegeleiding kwaliteit inspraak

**Geplande uitvoerdatum:** 15-10-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag 6.2 punt 4 en 5

**Actualisatie van de RI&E** ri&e wet

**Geplande uitvoerdatum:** 02-12-2019  
**Actie afgerond op:** 11-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag en documentenbeheer bijlage

**Online Ri& E nieuwe versie invoeren** ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 18-11-2019  
**Actie afgerond op:** 11-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie documentenbeheer met nieuwe actielijst.

**Het onderhouden van film - en beeldmateriaal van cliënten die online gepubliceerd staan.van cliënten online. Denk hierbij aan facebook, website.** avg wet cliënten

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020  
**Actie afgerond op:** 10-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** staat er 2 keer in.

**Het onderhouden van film - en beeldmateriaal van cliënten die online gepubliceerd staan.van cliënten online. Denk hierbij aan facebook, website.** avg wet cliënten

**Geplande uitvoerdatum:** 16-10-2019  
**Actie afgerond op:** 10-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Is een terugkerend proces. Wordt volgens protocol bijgehouden. zie documentenbeheer 6.9.2

**Controle blus en ehbo middelen** ri&e wet

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2019  
**Actie afgerond op:** 10-12-2019 (Afgerond)

**Controleren/aanpassen acties van overzicht lijst onderhoud/controleschema** ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 25-11-2019  
**Actie afgerond op:** 10-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie werkbeschrijving

**Melding ongevallen/ bijna ongevallen registreren** ri&e ongevallen

**Geplande uitvoerdatum:** 12-11-2019  
**Actie afgerond op:** 10-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag hoofdstuk 6

**Voor volgend jaarverslag: Geef ook een samenvatting van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek in het jaarverslag zelf.**

cliënten tevredenheidsmeting kwaliteit

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag 6.5

**toegevoegde stappenplan richting toepassing CAO uitvoeren en actie afronden voor einde 2019. Beschrijf proces in jaarverslag 2019**

werknemers wet

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Stappenplan is bijna afgerond. Wat niet afgerond is, is actie voor 2020 aangemaakt. Was een heel proces en eigenaresse is opgelucht dat deze klus bijna afgerond is.

**Het optimaliseren van de kwabb binnen het professionele team.** kwaliteit beleid personeel

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** De kwabb wordt door 1 medewerkster en 1 eigenaresse gebruikt. Voor het professionele team heeft het geen toegevoegde waarde om gebruik te maken van de kwabb.

**Tevredenheidsonderzoek deelnemers** kwaliteit cliënten tevredenheidsmeting

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag

**Advies op personeel gebied** beleid wet personeel

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Verschillende besprekingen gehad met loonadviseur. Vanaf 1-1-2020 gaat de loonadministratie naar een ander. Reden: hopelijk een gemakkelijkere softwareprogramma en na jaren bij hetzelfde kantoor geweest te zijn niet verkeerd om over te stappen.

**Administratief zaken op orde hebben betreft data veiligheid en Wet - en regelgeving AVG. Met als doel de persoonsgegevens(data) voor deelnemers/medewerkers veilig op de zorgboerderij te beheren.** avg wet beleid

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** In oktober extra werkbespreking gehad met professioneel team. Aantal zaken werden extra uitgelicht en besproken. Wordt een jaarlijks terugkerend proces.

**Ontwikkelingen WMO** wet wmo**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Door de bijeenkomsten van CLZ en WMO worden de eigenaresses goed op de hoogte gehouden en kunnen indien nodig daar op inspelen.**Onderzoeken en evt. acties uitzetten betreft de juiste CAO voor het personeel wat werkzaam is op de zorgboerderij.** wet personeel**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2019**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Het grootste gedeelte is afgerond. 2 nieuwe acties voor 2020 aangemaakt om het proces helemaal goed af te ronden.**Bijeenkomsten van Cooperatie Limburgse Zorgboeren** clz**Geplande uitvoerdatum:** 23-12-2019**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)**Ijnen uitzetten nieuwe website zorgboerderij "De haam".** pr**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2019**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)**Toelichting:** zorgboerin niet aan toegekomen. De actie wordt voortgezet naar 2020**De dierenweide aantrekkelijk maken voor de cliënten van de zorgboerderij.** beleving**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2019**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Dit jaar zijn de boeren er niet aan toegekomen. Andere prioriteiten. Actie naar 2020**Met professioneel team bekijken of voor schooljaar 2020-2021 weer stageplekken beschikbaar stellen** stagiaires personeel**Geplande uitvoerdatum:** 08-04-2020**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Zie jaarverslag**Functioneringsgesprekken personeel** kwaliteit werknemers**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2019**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Zie jaarverslag



**Evaluatie gesprekken met deelnemers** kwaliteit cliënten

**Geplande uitvoerdatum:** 27-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag

**Functioneringsgesprekken vrijwillig(st)ers en stagiaires** kwaliteit werknemers

**Geplande uitvoerdatum:** 27-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** zie jaarverslag

**Procesbewaking van de kwaliteit van zorg.** kwaliteit zorg

**Geplande uitvoerdatum:** 17-12-2019  
**Actie afgerond op:** 09-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit komt in het hele jaarverslag wel terug dat het team er op een bewuste wijze mee omgaat. Deze actie blijft ook staan voor 2020.

**Bijeenkomsten intervisie** ontwikkeling kwaliteit

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2019  
**Actie afgerond op:** 06-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** zie jaarverslag 5.2

**De financiën goed in beeld houden en ons beleid hierop aanpassen** financiën bedrijfsvoering

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2019  
**Actie afgerond op:** 04-12-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Het jaar 2019 goed afgerond en de zaken die gedaan moesten worden zijn gebeurd. Voor 2020 wel van belang dat dit goed gemonitord wordt zoals omschreven in jaarverslag. Worden 2 acties voor aangemaakt

**werkbespreking team betreft verandering CAO,** werknemers wet avg beleid

**Geplande uitvoerdatum:** 18-11-2019  
**Actie afgerond op:** 18-11-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Uitgenodigd was de loonadviseur om vragen te beantwoorden. Was agenda opgesteld deze besproken. Een zinvolle bijeenkomst.

**Invullen bij de deelnemers die al aangemeld staan hoeveel dagen ze gebruik maken van de zorgboerderij;** kwaliteit cliënten  
tevredenheidsmeting

**Geplande uitvoerdatum:** 14-08-2019  
**Actie afgerond op:** 27-11-2019 (Afgerond)

**Inspraakmogelijkheden klanten/contactpersonen gekoppeld aan een themaavond** kwaliteit inspraak

**Geplande uitvoerdatum:** 08-10-2019  
**Actie afgerond op:** 29-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Wordt besproken in het jaarverslag onder punt 6.3

**Het ordenen van de cliënten dossiers zowel digitaal als schriftelijk.** kwaliteit beleid

**Geplande uitvoerdatum:** 30-10-2019  
**Actie afgerond op:** 21-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Dit is een voortdurend proces waar geen einde aan is. Blijft op de actielijst staan zodat het meegenomen wordt in de continuïteit.

**evaluatie nieuwe administratieve/secretariële medewerkster.** personeel kwaliteit

**Geplande uitvoerdatum:** 29-10-2019  
**Actie afgerond op:** 07-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Werkgever en werknemer beide tevreden. Samenwerking wordt voortgezet. Jaarlijks een evaluatie/voortgangsgesprek.

**Inspraakmogelijkheden klanten mbv. inspraakspel** kwaliteit inspraak

**Geplande uitvoerdatum:** 11-10-2019  
**Actie afgerond op:** 04-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** 2 keer erin staan.

**Jaarvergadering chauffeurs** vervoer beleid bedrijfsvoering

**Geplande uitvoerdatum:** 08-10-2019  
**Actie afgerond op:** 02-10-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag hoofdstuk 4. Kleine terugkoppeling.

**Controle BHV koffer** ri&e wet

**Geplande uitvoerdatum:** 24-06-2019  
**Actie afgerond op:** 24-06-2019 (Afgerond)

**Oefening calamiteitenplan** ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 07-10-2019  
**Actie afgerond op:** 02-10-2019 (Afgerond)

**werkbespreking team betreft zorginhoudelijk** wet werknemers zorg**Geplande uitvoerdatum:** 19-09-2019**Actie afgerond op:** 19-09-2019 (Afgerond)**Toelichting:** De volgende onderwerpen besproken: aanpassing anamnese formulier waarbij specifiek is ingegaan op agressie en geweld vanuit de Ri & E. Zorgplannen maken en evaluatieformulier besproken.**Onderzoek naar scholing voor in 2020 ter betrekking op stimulatie van het welzijn bij dementerende ouderen.** scholing**Geplande uitvoerdatum:** 10-06-2019**Actie afgerond op:** 17-09-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Via DAZ krijgt het team een training van 3 dagdelen in 2020. Namelijk Maandag 3 -2-2020, maandag 17 februari, maandag 2 maart.**Presentatie dagelijkse richtlijnen en protocollen** beleid ri&e ri&e werknemers**Geplande uitvoerdatum:** 09-05-2019**Actie afgerond op:** 09-05-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Bijeenkomst gehad met zorgpersoneel waar dit uitgediept werd. In jaarverslag wordt er specifieker op ingegaan.**Cliënten krijgen nieuwe algemene voorwaarden met een nieuwe overeenkomst cliënt/zorgboerderij waaronder een akkoordverklaring.**wet beleid kwaliteit**Geplande uitvoerdatum:** 13-03-2019**Actie afgerond op:** 01-07-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Dit is gearchiveerd. Voor nieuwe cliënten wordt dit automatisch bij intakegesprek meegenomen en gearchiveerd.**Inspraakmogelijkheden cliënten mbv. inspraakspel** kwaliteit inspraak**Geplande uitvoerdatum:** 03-06-2019**Actie afgerond op:** 17-07-2019 (Afgerond)**Toelichting:** In jaarverslag wordt hier nog op teruggekomen en in documentenbeheer een conclusie van het inspraakspel.**De kwaliteit van zorg voor de cliënten borgen bij de renovatie van het oude gedeelte van de zorgboerderij.** kwaliteit bedrijfsvoering**Geplande uitvoerdatum:** 10-06-2019**Actie afgerond op:** 21-06-2019 (Afgerond)**Toelichting:** De verbouwing heeft ruim 4 weken geduurd. De aangrenzende schuur is de tijdelijke verblijfsruimte geweest voor onze cliënten. Een gedeelte van de zorgboerderij kon gewoon gebruikt worden, zoals de toiletten, opbergruimte, spreekkamer en kleine keuken. Het was enigszins behelpen maar het heeft prima gegaan. De cliënten waren niet onrustig door de verandering en onze vrijwilligers en het team hebben er alles aan gedaan om het voor de cliënten zo prettig mogelijk te maken. Al met al trots op hoe het is geworden en ook op het gehele team.

**Onderzoek bij de contactpersonen van de cliënten op welke wijze men invloed wil hebben op het beleid van de zorgboerderij.** inspraakkwaliteit**Geplande uitvoerdatum:** 08-05-2019**Actie afgerond op:** 08-05-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Vorig jaar hadden we de intentie om een enquête te houden voor de contactpersonen van onze cliënten op welke wijze men invloed wil uitoefenen op het beleid van de zorgboerderij. Besloten om het niet te doen. De belangstelling van de contactpersonen betreft dit is minimaal. Waarschijnlijk heeft dit ook te maken met een groot verloop van de cliënten. De betrokkenheid wordt daardoor veel minder. "De haam" voldoet aan de eisen betreft inspraakmomenten.**Het onderhouden van film - en beeldmateriaal van cliënten die online gepubliceerd staan.van cliënten online. Denk hierbij aan facebook, website.** avg wet cliënten**Geplande uitvoerdatum:** 20-03-2019**Actie afgerond op:** 08-05-2019 (Afgerond)**Professioneel team bespreekbaar maken welk beleid in schooljaar 2018-2019 betreft stagiaires.** stagiaires personeel**Geplande uitvoerdatum:** 01-05-2019**Actie afgerond op:** 28-05-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Voor aankomend schooljaar wil de zorgboerderij weer een stageplek beschikbaar stellen.**Protocol maken hoe om te gaan met film- en beeldmateriaal van cliënten online. Denk hierbij aan facebook, website.** avg beleid**Geplande uitvoerdatum:** 12-03-2019**Actie afgerond op:** 28-05-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Deze is gemaakt en is toegevoegd aan werkbeschrijving 6.9.2 en 6.9.3.**Actualisatie BHV** bhv scholing**Geplande uitvoerdatum:** 23-04-2019**Actie afgerond op:** 23-04-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Zie jaarverslag scholing en ontwikkeling.**Oefening calamiteitenplan** ri&e**Geplande uitvoerdatum:** 22-04-2019**Actie afgerond op:** 25-04-2019 (Afgerond)**Actualisatie BHV** bhv scholing**Geplande uitvoerdatum:** 23-04-2019**Actie afgerond op:** 23-04-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Zie jaarverslag scholing en ontwikkeling.

**Actualisatie BHV** bhv scholing

**Geplande uitvoerdatum:** 23-04-2019  
**Actie afgerond op:** 23-04-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag scholing en ontwikkeling.

**Aanpassen functieomschrijving. Nog toevoegen facilitair medewerkster en administratief medewerkster.** personeel beleid

**Geplande uitvoerdatum:** 15-04-2019  
**Actie afgerond op:** 25-04-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie documentenbeheer.

**Actualisatie BHV** bhv scholing

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2019  
**Actie afgerond op:** 23-04-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag scholing en ontwikkeling.

**Actualisatie BHV** bhv scholing

**Geplande uitvoerdatum:** 31-01-2019  
**Actie afgerond op:** 23-04-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag bij scholing en ontwikkeling.

**Presentatie bedrijfsreglement van werknemers VOF Janssen en de daarbij behorende akkoordverklaring van de werknemer.** beleid wet werknemers bedrijfsvoering

**Geplande uitvoerdatum:** 20-02-2019  
**Actie afgerond op:** 19-04-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op de jaarvergadering (5-1-2019) is het bedrijfsreglement toegelicht aan de werknemers/vrijwilligers. De daarbij behorende akkoordverklaring is tevens afgerond.

**Aanvragen VOG vervoersvrijwilligers** wet kwaliteit

**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019  
**Actie afgerond op:** 24-03-2019 (Afgerond)

**Intern met professioneel team specifieke onderwerpen bespreken. Denk aan zorgplan, AVG, zorginhoudelijk, beleid** avg zorg kwaliteit beleid

**Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2019  
**Actie afgerond op:** 05-02-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Jaarverslag 2018 besproken. Hier is uit voortgekomen dat in 2019 nog 3 teambesprekingen komen die te maken hebben met het beleid, AVG en zorginhoudelijke zaken van de zorgboerderij. Om nu gericht te omschrijven wat precies de onderwerpen zijn is nog moeilijk in te schatten. In de actielijst worden wel 3 nieuwe acties aangemaakt ter voorbereiding op het overleg.

**Aanpassen van vragen voor het tevredenheidsspel.** kwaliteit cliënten tevredenheidsmeting**Geplande uitvoerdatum:** 30-04-2019**Actie afgerond op:** 24-03-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Vragen zijn nagekeken. Vragen die niet meer relevant zijn, zijn verwijderd en nieuwe vragen zijn toegevoegd. Dit wordt een jaarlijkse actie zodat het spel uitdagend en bij de tijd blijft.**Opstellen jaarverslag** kwaliteit**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019**Actie afgerond op:** 28-02-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Is goedgekeurd met 1 actie wat verantwoord wordt in jaarverslag 2019. De auditeur heeft de actie zelf aangemaakt.**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** Audit**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2019**Actie afgerond op:** 06-03-2019 (Afgerond)**zoonosentcheck** wet ri&e**Geplande uitvoerdatum:** 01-04-2019**Actie afgerond op:** 15-01-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Deze actie staat er dubbel in. Was al afgerond voor dit jaar.**De afspraak voor de praktijktoets t.b.v. de audit is gemaakt op 18-02-2019, 13:00 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:** 18-02-2019**Actie afgerond op:** 19-02-2019 (Afgerond)**Inspraakmogelijkheden cliënten mbv. een inspraakspeel** kwaliteit inspraak**Geplande uitvoerdatum:** 05-02-2019**Actie afgerond op:** 05-02-2019 (Afgerond)**Toelichting:** Zie jaarverslag hoofdstuk 6.3**Schrijf uw jaarverslag over 2018 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** Indienen Jaarverslag**Geplande uitvoerdatum:** 28-02-2019**Actie afgerond op:** 12-02-2019 (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:** 18-02-2019  
**Actie afgerond op:** 12-02-2019 (Afgerond)

**Zoonossenverklaring** ri&e wet

**Geplande uitvoerdatum:** 28-01-2019  
**Actie afgerond op:** 15-01-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Op die dag verklaring binnen.

**Jaarvergadering gehele team zorgboerderij "De haam".** bedrijfsvoering beleid

**Geplande uitvoerdatum:** 15-01-2019  
**Actie afgerond op:** 05-01-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Zie jaarverslag hoofdstuk 3

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

**Geplande uitvoerdatum:** 01-02-2019  
**Actie afgerond op:** 22-01-2019 (Afgerond)

**Leg afspraken vast in een overeenkomst met de gegevensverwerker(s) van Zorgboerderij 'De Haam'.**

**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018  
**Actie afgerond op:** 15-01-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** Nog niet met alle gegevensverwerkers zijn de afspraken vastgelegd in een overeenkomst.

**De medewerkers informeren over verwerking van de persoonsgegevens (opnemen in informatiepakket, vastleggen in overeenkomst);**

**Geplande uitvoerdatum:** 25-05-2018  
**Actie afgerond op:** 05-01-2019 (Afgerond)  
**Toelichting:** De medewerkers zijn in 2018 d.m.v. mondelinge overdracht en de nieuwsbrief in grote lijnen op de hoogte gebracht. Op 5-1-2019 is er een vergadering geweest met het gehele team van de zorgboerderij. Het grootste gedeelte van de vergadering ging over de AVG. Dit werd gepresenteerd door een medewerkster van een externe organisatie die advies geven op het gebied van personeel en organisatie.

#### 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.

**werkoverleg team jaarrapportage vanzelfsprekend te bespreken**

Geplande uitvoerdatum: 04-01-2020

**Indien nodig aanvragen VOG bij start nieuwe vrijwilligers/personeel/stagiaires. Uitvoerdatum geldt voor het hele jaar omdat van te voren niet te voorspellen is wanneer iemand start.** wet kwaliteit

Geplande uitvoerdatum: 20-01-2020

**Zoonossenverklaring** ri&e wet ri&e

Geplande uitvoerdatum: 31-01-2020

**Training DAZ dagdeel 1** scholing

Geplande uitvoerdatum: 03-02-2020

**Inspraakmogelijkheden cliënten mbv. een inspraakspel** kwaliteit inspraak

Geplande uitvoerdatum: 04-02-2020

**Het onderhouden van film - en beeldmateriaal van cliënten die online gepubliceerd staan.van cliënten online. Denk hierbij aan facebook, website.** avg wet cliënten

Geplande uitvoerdatum: 10-02-2020

**Training DAZ dagdeel 2** scholing

Geplande uitvoerdatum: 17-02-2020

**Training DAZ dagdeel 3**

Geplande uitvoerdatum: 02-03-2020

**Training DAZ dagdeel 3** scholing

Geplande uitvoerdatum: 02-03-2020

**Aanvragen VOG vervoersvrijwilligers** wet kwaliteit

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020



**Cao wijziging wat nog in werking gezet moet worden. Herinrichten externe loonadministratie + maken van afspraken. Aanpassen interne administratie** wet werknemers

Geplande uitvoerdatum: 31-03-2020

**bij woensdag werkoverleg meldingen -incidenten en extra zorgmomenten bespreken** ri&e ri&e

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2020

**Cursus medicatieverstreking. Monitoren of het voor 2020 nodig is voor iemand van het professionele team.** medicatie scholing

Geplande uitvoerdatum: 07-04-2020

**oefening calamiteitenplan en ri & e bespreken met cliënten en team, 1e keer** ri&e ri&e

Geplande uitvoerdatum: 13-04-2020

**Oefening calamiteitenplan** ri&e ri&e

Geplande uitvoerdatum: 24-04-2020

**Actualisatie BHV** bhv scholing

Geplande uitvoerdatum: 29-04-2020

**Actualisatie BHV** bhv scholing

Geplande uitvoerdatum: 29-04-2020

**Actualisatie BHV** bhv scholing

Geplande uitvoerdatum: 29-04-2020

**Actualisatie BHV** bhv scholing

Geplande uitvoerdatum: 29-04-2020

**Actualisatie BHV** bhv scholing

Geplande uitvoerdatum: 29-04-2020

**Aanpassen van vragen voor het tevredenheidsspel.** kwaliteit cliënten tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 30-04-2020

**evaluatie administratieve/secretariële medewerkster.** personeel kwaliteit

Geplande uitvoerdatum: 12-05-2020

**Financiën goed in beeld houden en indien nodig beleid hierop aanpassen.** financiën bedrijfsvoering

Geplande uitvoerdatum: 31-05-2020

**Inspraakmogelijkheden cliënten mbv. inspraakspel** kwaliteit inspraak

Geplande uitvoerdatum: 03-06-2020

**verzekeringen zorgboerderij bespreken met contactpersoon verzekeringen** verzekering

Geplande uitvoerdatum: 16-06-2020

**Controle BHV koffer** ri&e wet ri&e

Geplande uitvoerdatum: 24-06-2020

**Jaarvergadering vrijwilligers** beleid bedrijfsvoering

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2020

**bij woensdag werkoverleg meldingen -incidenten en extra zorgmomenten bespreken** ri&e ri&e

Geplande uitvoerdatum: 01-07-2020

**jaarlijks onderhoud groente en bloementuin.** bedrijfsvoering

Geplande uitvoerdatum: 31-08-2020

**werkbespreking team kwaliteit zorg. Zoals tevredenheid, actielijst kwabb, AVG.** wet zorg

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2020

**Het onderhouden van film - en beeldmateriaal van cliënten die online gepubliceerd staan.van cliënten online. Denk hierbij aan facebook, website.** avg wet cliënten

Geplande uitvoerdatum: 30-09-2020

**Evaluatie dagbegeleiding (novicare)** cliënten wet

Geplande uitvoerdatum: 01-10-2020

**Oefening calamiteitenplan** ri&e ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 05-10-2020

**Jaarvergadering chauffeurs** vervoer beleid bedrijfsvoering

**Geplande uitvoerdatum:** 07-10-2020

**bij woensdag werkoverleg meldingen -incidenten en extra zorgmomenten bespreken** ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 07-10-2020

**Inspraakmogelijkheden cliënten mbv. inspraakspel** kwaliteit inspraak

**Geplande uitvoerdatum:** 08-10-2020

**Het ordenen van de cliënten dossiers zowel digitaal als schriftelijk.** kwaliteit beleid

**Geplande uitvoerdatum:** 14-10-2020

**oefening calamiteitenplan en ri & e bespreken met cliënten en team (2e keer)** ri&e ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 19-10-2020

**Inspraakmogelijkheden cliënten/contactpersonen gekoppeld aan een themaavond** kwaliteit inspraak

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2020

**De dierenweide aantrekkelijk maken voor de cliënten van de zorgboerderij.** beleving

**Geplande uitvoerdatum:** 31-10-2020

**financiën goed in beeld houden en indien nodig beleid hierop aanpassen** bedrijfsvoering financiën

**Geplande uitvoerdatum:** 03-11-2020

**Bijeenkomsten van Cooperatie Limburgse Zorgboeren** clz

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2020

**Ontwikkelingen WMO** wet wmo

**Geplande uitvoerdatum:** 30-11-2020

**Administratief zaken op orde hebben betreft data veiligheid en Wet - en regelgeving AVG. Met als doel de persoonsgegevens(data) voor deelnemers/medewerkers veilig op de zorgboerderij te beheren.** avg wet beleid

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020

**Advies op personeel gebied** beleid wet personeel

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020

**Tevredenheidonderzoek deelnemers** kwaliteit cliënten tevredenheidsmeting

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020

**Controle blus en ehbo middelen** ri&e wet ri&e

Geplande uitvoerdatum: 30-11-2020

**Functioneringsgesprekken personeel** kwaliteit werknemers

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Met professioneel team bekijken of voor schooljaar 2020-2021 weer stageplekken beschikbaar stellen** stagiaires personeel

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**lijnen uitzetten nieuwe website zorgboerderij "De haam".** pr

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Controleren/aanpassen acties van overzicht lijst onderhoud/controleschema** ri&e ri&e

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Online Ri& E nieuwe versie invoeren** ri&e ri&e

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Actualisatie van de RI&E** ri&e wet ri&e

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**evaluatie dagbegeleiding** kwaliteit inspraak

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2020

**Wettelijke norm 2 keer per jaar evaluatie bij zorg vanuit WLZ. Dit jaarlijks monitoren of het wenselijk is om 2 keer per jaar een evaluatie te hebben.** wet cliënten

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020

**Leg afspraken vast in een overeenkomst met de gegevensverwerker(s) van Zorgboerderij 'De Haam'.** avg wet

**Geplande uitvoerdatum:** 01-12-2020

**Melding ongevallen/ bijna ongevallen registreren** ri&e ongevallen ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 07-12-2020

**bij woensdag werkoverleg meldingen -incidenten en extra zorgmomenten bespreken** ri&e

**Geplande uitvoerdatum:** 09-12-2020

**Opstellen jaarverslag** kwaliteit

**Geplande uitvoerdatum:** 22-12-2020

**voor tevredenheidsmeting consequenter versturen herinneringsmail en versturen vragenlijst bij vertrek.** tevredenheidsmeting

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020

**Alle cliënten hebben een persoonlijke Ri & E. Deze wordt vastgelegd in het intakeformulier en indien nodig een zorgplan van opgesteld.**

ri&e cliënten

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020

**Bijeenkomsten intervisie** ontwikkeling kwaliteit

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020

**Procesbewaking van de kwaliteit van zorg.** kwaliteit zorg

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020

**Functioneringsgesprekken vrijwillig(st)ers en stagiaires** kwaliteit werknemers

**Geplande uitvoerdatum:** 31-12-2020

**Evaluatie gesprekken met deelnemers** kwaliteit cliënten

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

**Voor volgend jaarverslag: Verwerk de verdiepvragen die ik u heb meegegeven in de adviesmail van 18-01-20 in volgend jaarverslag.**

Geplande uitvoerdatum: 31-12-2020

**Jaarvergadering gehele team zorgboerderij "De haam".** bedrijfsvoering beleid

Geplande uitvoerdatum: 02-01-2021

**Bespreken jaarverslag 2019** avg zorg kwaliteit beleid

Geplande uitvoerdatum: 02-01-2021

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

Geplande uitvoerdatum: 01-02-2022

**Bereid u voor op de audit aan de hand van het auditprogramma (zie de kennisbank)** Audit

Geplande uitvoerdatum: 01-04-2022

**NEN controle uitvoeren** ri&e wet

Geplande uitvoerdatum: 01-12-2022

**Jaarvergadering gehele team zorgboerderij "De haam".** bedrijfsvoering beleid

Geplande uitvoerdatum: 04-01-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 04-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**uitleg verzuimverzekering en welke mogelijkheden je hebt om evt. bij te verzekeren** wet personeel

Geplande uitvoerdatum: 14-01-2020

**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 04-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Toelichting:** In het bedrijfsreglement staat een uitgebreide omschrijving hoe te handelen bij arbeidsongeschiktheid. Dit besproken. Bij verzekeren was voor de meeste niet relevant. 1 Medewerkster wel maar heeft dit zelf opgepakt. Vanuit onze organisatie zijn hier geen mogelijkheden voor.

**Bespreken jaarverslag 2019** avg zorg kwaliteit beleid**Geplande uitvoerdatum:** 04-02-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 04-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Toelichting:** De belangrijkste conclusies besproken.**Schrijf uw jaarverslag over 2019 en dien deze in ten behoeve van de beoordeling.** [Indienen Jaarverslag](#)**Geplande uitvoerdatum:** 29-02-2020**Actie afgerond op:** Actie is afgerond op 07-01-2020 (als Afgerond) en wordt verantwoord in jaarverslag 2020**Acties**

Aan de hand van dit onderwerp zijn 0 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.

In het jaarverslag is alles uitgebreid omschreven. De planning die gemaakt wordt, is realistisch. Dit uit zich ook doordat vele geplande acties door de jaren heen altijd behaald zijn. Zo ook dit jaar. Als een actie niet behaald is, wordt dit binnen het team besproken of het zinvol is om die actie dan voor het nieuwe jaar in te plannen. Dit wordt dan weer omschreven in het nieuwe jaarverslag. Voor de eigenaresse is de actielijst wel een ondersteuning betreft de processen die jaarrond nodig zijn. Hierdoor blijft er bewustwording. De kwapp is hier een goed hulpmiddel bij. Een hele vooruitgang.

**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

#### ONZE DOELSTELLINGEN VOOR DE KOMENDE VIJF JAAR

1. Het waarborgen van kwaliteit van zorg waar de cliënten, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires zich prettig en gehoord voelen;
2. Een levenskrachtig bedrijf dat kijkt naar de mogelijkheden en daardoor richting geeft aan waar we heen willen. Zorgboerderij "De haam" wil zich blijven richten op de doelgroep ouderen in de samenstelling zoals het al enkele jaren is. De vergrijzing en de daarbij behorende problematiek nemen alleen maar toe. De uitdaging voor "De haam" is om de fundering die zij heeft te waarborgen. Hierbij is het van belang dat er voortdurend gemonitord wordt hoe de situatie is en indien nodig op welke wijze erop ingespeeld kan worden. Een belangrijke factor hierin is dat de middelen die er zijn ook toereikend zijn. Denk hierbij aan financiën, voldoende personeel/vrijwilligers. De jaarlijkse actielijst zorgt ervoor dat er op tijd ingespeeld kan worden op veranderingen en dat de koers eventueel gewijzigd kan worden;
3. Bewust er op letten dat de eenvoud op organisatorisch- en op werkgebied gehandhaafd blijft. Door de wet- en regelgeving wordt je als bedrijf meegenomen in een proces waardoor men het overzicht kwijt kan raken en het een valkuil kan zijn dat er teveel tijd wordt gestoken in "onzinnige" zaken.

#### Acties

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

### 9.2 Doelstellingen voor het komende jaar

#### ONZE DOELSTELLINGEN VOOR HET KOMENDE JAAR

1. Het goed afronden van de actielijst die samengesteld is voor komend jaar;
2. Voor de zorgboerinnen en het professionele team: stabiliteit en structuur. Dit geeft rust, wat in 2019 al in werking is gezet;
3. Dat de zorgboerderij het overzicht blijft behouden betreft financiën en hierop anticiperen. Dit ook door de start van nieuwe wetgeving WAB (wet arbeidsmarkt in balans);
4. Monitoren of de personele bezetting voldoende is.

Met deze 4 doelstellingen gaat Zorgboerderij "De haam" met vol vertrouwen, energie en betrokkenheid dit jaar weer verder om haar geboden kwaliteit te behouden.

#### 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.

#### PLAN VAN AANPAK

Het realiseren van de doelstellingen voor het komende jaar en de komende 5 jaar zijn vastgelegd in de actielijst 2019. Deze acties zijn dermate opgesteld dat hier geen apart plan van aanpak hoeft te komen. De processen van het bedrijf worden goed in de gaten gehouden door structurele overlegsituaties.

#### 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.

**3.1** • 2019 auditverslag

**6.1** • intakeformulier met persoonlijke ri & e

**7.1** • Meldingen en incidenten 2019 uitgebreid

**6.5** • jaarrapportage vanzelfsprekend 2019