



Kwaliteitsbeleid dagbesteding De Scharrelboerderij



Inleiding

Ons kwaliteitsbeleid vormt de basis voor hoe wij als organisatie streven naar optimale prestaties, tevreden klanten en een veilige, gezonde werkomgeving. Kwaliteit, veiligheid en gezondheid zijn voor ons onlosmakelijk met elkaar verbonden: alleen in een veilige en gezonde werkomgeving kunnen wij hoogwaardige diensten en producten leveren.

Met dit beleid willen wij richting geven aan onze manier van werken en ons blijvend ontwikkelen. We leggen hierin vast wat we belangrijk vinden, hoe we risico's beheersen en hoe we continu verbeteren. Omdat onze organisatie, de omgeving waarin we opereren en wet- en regelgeving voortdurend veranderen, actualiseert de coördinator dagbesteding ieder jaar dit kwaliteitsbeleid. Zo blijven we wendbaar, verantwoord en toekomstbestendig.

Mocht u aanvullingen hebben of tegen iets aanlopen dat wij in ons beleid moeten opnemen, dan horen wij dat graag. Wij staan altijd open voor suggesties om dagbesteding op De Scharrelboerderij nog beter, veiliger en gezonder te maken.

Inhoudsopgave

1. Randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening
 - 1.1. Contextanalyse
 - 1.2. Missie en visie
 - 1.3. Doelen
 - 1.4. Houding, leiderschap en cultuur
 - 1.5. Risicoanalyse en kansen
 - 1.6. In- en exclusieve criteria
 - 1.7. Leveranciersbeoordeling
 - 1.8. Kwaliteitsborging
2. Afspraken over de uitvoering van zorg- en dienstverlening
 - 2.1. Werkwijzen
 - 2.2. Activiteiten
 - 2.3. Beschikbaar en deskundig personeel
 - 2.4. Gesprekken rondom functioneren
 - 2.5. Zorglogistiek
 - 2.6. Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer
 - 2.7. Inkoop
 - 2.8. Werkomgeving
 - 2.9. Onderhoud van materiaal en apparatuur
 - 2.10. Opleidingsplan
 - 2.11. Meldcode
 - 2.12. Handboek personeel
 - 2.13. Administratieve organisatie & interne controle (AO&IC)
3. De bezoeker
 - 3.1. Informatievoorziening aan de bezoeker
 - 3.2. Zorgplan en risicoanalyse bezoeker
 - 3.3. Clientveiligheid
 - 3.4. Gezondheid
 - 3.5. Brandveiligheid
 - 3.6. Privacy
4. Leren en verbeteren
 - 4.1. Clientervaringen
 - 4.2. Inspraak en medezeggenschap
 - 4.3. Signalen
 - 4.4. Ervaring van medewerkers
 - 4.5. Protocol incidenten en calamiteiten
 - 4.6. Klachtenregeling

1. Randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening

1.1. Contextanalyse

De Scharrelboerderij biedt gespecialiseerde dagbesteding aan ouderen met bijzondere zorgbehoeften (denk aan bezoekers in een verder gevorderd stadium van dementie, bezoekers met Parkinson, NAH -niet aangeboren hersenletsel-, psychische problematiek en/of een lichamelijke beperking), maar die nog wel allemaal zelfstandig thuis wonen. De Scharrelboerderij biedt dagbesteding aan ouderen met WMO- of WLZ-indicatie, of zonder indicatie (particulier).

Op dagbesteding De Scharrelboerderij komen gemiddeld 40 bezoekers per week. Er komen 14 tot 15 bezoekers per dag. Bezoekers kunnen 1 tot 4 dagen per week de dagbesteding bezoeken. Er wordt dagbesteding geboden van maandag t/m vrijdag, in totaal 10 dagdelen per week. Dagelijks zijn er twee vaste begeleiders op de groep aanwezig. Zij worden ondersteund door een vrijwilliger of stagiaire. Het vervoer van en naar De Scharrelboerderij wordt verzorgd voor 95% van de bezoekers.

Het liefst worden mensen ouder in hun eigen huis, maar soms komt er een moment waarop dit niet meer helemaal zelfstandig kan. Het is dan fijn dat je terecht kunt op een plek waar je je thuis voelt en waar gekeken wordt naar wat wél kan.

De Scharrelboerderij biedt heel veel mogelijkheden voor activiteiten. Er wordt gewerkt naar het behoud van een zo groot mogelijke zelfstandigheid. De dagelijkse dingen op de boerderij zijn o.a. koffie drinken in de gezellige huiskamer, wandelen over het erf, werken in De Moestuin en de dieren knuffelen en verzorgen.

Daarnaast is er een uitgebreid activiteitenprogramma met wekelijks andere activiteiten, soms mét en soms zónder de kinderen van de kinderopvang. Met deze activiteiten wordt gewerkt aan:

1. Behoud van functioneren/beperken van achteruitgang
2. Behoud van zelfredzaamheid/zelfstandig wonen
3. Ontlasting van de mantelzorger

Voorbeelden van activiteiten zijn creatieve werkvormen, lichte beweging, samen koken, geheugenspellen en individuele- en groepsgesprekken. Bezoekers ervaren hierdoor meer structuur en zingeving in de dag.

Globale dagstructuur:

- 10.00 Binnenkomst met koffie/thee
- 10.30 Wandeling langs alle dieren
- 11.00 Activiteit binnen/buiten en voorbereiden lunch
- 12.00 Lunch
- 13.00 Rustmoment
- 14.30 Activiteit binnen/buiten
- 15.30 Drinken, fruit en muziek
- 16.00 Naar huis

Dagbesteding De Scharrelboerderij voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving:

- Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO): dagbesteding De Scharrelboerderij werkt binnen de kaders van de WMO. De dienstverlening wordt afgestemd op de gemeentelijke eisen en er wordt verantwoorde zorg geleverd, gericht op participatie en zelfredzaamheid.
- Wet langdurige zorg (WLZ): dagbesteding De Scharrelboerderij biedt ook passende ondersteuning, gefinancierd via het zorgkantoor. De Scharrelboerderij voldoet dus ook aan de normen en richtlijnen die binnen WLZ zijn vastgesteld.
- Particuliere bezoekers: naast gefinancierde zorg biedt De Scharrelboerderij ook dagbesteding voor ouderen aan op particuliere basis. Hiervoor gelden heldere voorwaarden en wordt wat betreft zorg dezelfde professionele kwaliteit en persoonlijke aandacht geleverd.
- Wet zorg en dwang (Wzd): binnen onze dagbesteding werken wij met ouderen, waaronder mensen met dementie. Wij hanteren de uitgangspunten van de Wet zorg en dwang (Wzd): zorg vindt altijd op vrijwillige basis plaats. Mocht een cliënt zich verzetten tegen begeleiding of ondersteuning, dan bekijken we samen met betrokkenen welke alternatieven mogelijk zijn. Onvrijwillige zorg passen wij alleen toe als dit strikt noodzakelijk is ter voorkoming van ernstig nadeel, en altijd na zorgvuldige afweging en overleg met de wettelijk vertegenwoordiger. Onze medewerkers zijn bekend met de Wzd, herkennen signalen van verzet en handelen volgens de wet- en regelgeving.

De Scharrelboerderij hecht veel waarde aan transparantie, kwaliteit en naleving van wet- en regelgeving. Dit vormt een essentieel onderdeel van de professionele bedrijfsvoering.

Dagbesteding De Scharrelboerderij is aangesloten bij de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ). Via hun nieuwsbrieven wordt de coördinator dagbesteding op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen. De coördinator dagbesteding bespreekt deze met de begeleiders van de dagbesteding (tijdens het deelteamoverleg of via de tweewekelijkse nieuwsbrief voor personeel). Daarnaast volgt begeleiding (waar nodig) gerichte bijscholing en trainingen. Op deze manier wordt geborgd dat kennis actueel blijft en er continu wordt gehandeld binnen de geldende wettelijke kaders.

1.2. Missie en visie

De Scharrelboerderij, waar iedereen er toe doet!

Jong en oud gaan bij ons samen met respect, ontwikkeling, zelfstandigheid en plezier. Dit in de prachtige polder van Oss waar rust, ruimte en natuur samenkomen.

Het doel van De Scharrelboerderij is het creëren van een inclusieve, veilige en inspirerende omgeving waar jong en oud zich kunnen ontwikkelen, verbinden en genieten van het buitenleven. Er wordt zinvolle dagbesteding geboden aan ouderen die behoefte hebben aan onder andere structuur, sociale contacten en ontspanning. Daarnaast wordt hoogwaardige kinderopvang geboden waarin kinderen genieten van de vrijheid en ruimte, leren hoe ze met dieren moeten omgaan en waar ons voedsel vandaan komt.

Door generaties met elkaar te verbinden in een natuurlijke omgeving, stimuleert De Scharrelboerderij wederzijds begrip, gedeelde ervaringen en persoonlijke groei. De werkwijze is gebaseerd op respect, rust en aandacht.

De kernwaarden van De Scharrelboerderij zijn: veiligheid, vertrouwen, ontmoeting, respect en plezier.

Bezoekers, belanghebbenden en samenwerkingspartners worden via de website en de praktische informatie die zij tijdens het intakegesprek meekrijgen op de hoogte gebracht over de missie, visie en kernwaarden van De Scharrelboerderij.

1.3. Doelen

Bij De Scharrelboerderij wordt doelgericht gewerkt aan het realiseren van de missie. De doelen zijn concreet en meetbaar geformuleerd en vormen de basis voor continue verbetering van de zorg, kinderopvang en samenwerking tussen generaties. Ze helpen om de kernwaarden zichtbaar en tastbaar te maken in de dagelijkse praktijk.

Onderstaande doelen geven richting aan de werkzaamheden en maken inzichtelijk hoe de missie van De Scharrelboerderij wordt omgezet in actie:

- Alle bezoekers en kinderen voelen zich binnen drie maanden na start welkom en veilig. Op de dagbesteding wordt na een maand geëvalueerd, op de kinderopvang na drie maanden.
- Er vindt minimaal een keer per week een gezamenlijk georganiseerde activiteit plaats tussen dagbesteding en kinderopvang.
- Feestdagen worden op De Scharrelboerderij gezamenlijk met de dagbesteding en kinderopvang gevierd.
- Voor elke bezoeker van de dagbesteding worden bij de start persoonlijke doelen opgesteld in overleg met de bezoeker en eerste contactpersoon.
- Ieder kind dat start krijgt altijd vooraf een rondleiding en/of wenochtend of -middag aangeboden en een persoonlijk gesprek met de mentor van het kind.
- Alle bezoekers en kinderen gaan minimaal een keer per dag naar buiten.
- Alle bezoekers, kinderen en personeelsleden zijn bekend met de huisregels van De Scharrelboerderij.
- Alle ouders, mantelzorgers en personeelsleden zijn op de hoogte van de meldcode op De Scharrelboerderij. Personeelsleden weten welke stappen te nemen zodra er sprake is van mishandeling of huiselijk geweld.
- Op de kinderopvang en de dagbesteding vinden er op groepsniveau activiteiten plaats, die verschillende ontwikkelingsgebieden stimuleren.
- Op alle groepen wordt er gewerkt met een vaste structuur.
- Op De Scharrelboerderij houden alle medewerkers zich aan het opgestelde voedingsbeleid bij het aanbieden van eten en drinken aan kinderen.
- Op De Scharrelboerderij werken op iedere groep vaste medewerkers, zodat kinderen en bezoekers vertrouwde gezichten zien en continuïteit gewaarborgd is.
- Op De Scharrelboerderij scheiden alle groepen dagelijks het afval, door dit in de juiste afvalcontainers op het erf te deponeren.

- De Scharrelboerderij blijft opgeruimd en schoon doordat personeelsleden alle ruimtes dagelijks schoonmaken volgens de schoonmaaklijsten en vrijwilligers het (moes)tuinonderhoud uitvoeren.

Deze doelen worden jaarlijks met het hele team geëvalueerd tijdens een gezamenlijk teamoverleg (alle personeelsleden van de kinderopvang en dagbesteding samen).

1.4. Houding, leiderschap en cultuur

Binnen De Scharrelboerderij staan open communicatie, samenwerking en persoonlijke betrokkenheid centraal. De directie creëert een werkomgeving waarin medewerkers, vrijwilligers en stagiaires zich gehoord en gewaardeerd voelen en waarin ruimte is om vragen te stellen, ideeën aan te dragen en verbeterpunten bespreekbaar te maken. Er wordt gestreefd naar een cultuur waarin iedereen verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en elkaar op een respectvolle manier kan aanspreken op handelen en gedrag.

Voor alle functies binnen de De Scharrelboerderij zijn functieprofielen opgesteld waarin werkzaamheden duidelijk zijn vastgelegd. Hierdoor weten medewerkers wat er van hen verwacht wordt en welke bijdrage zij leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast vindt jaarlijks een functioneringsgesprek plaats waarin wordt stilgestaan bij het functioneren, de samenwerking, persoonlijke ontwikkeling en scholingsbehoeften.

De Scharrelboerderij werkt vanuit de kernwaarden veiligheid, vertrouwen, ontmoeting, respect en plezier. Deze kernwaarden vormen de basis voor de omgang met bezoekers, mantelzorgers, collega's en samenwerkingspartners. Door middel van teamoverleggen, evaluatiemomenten en dagelijkse afstemming wordt kennis gedeeld en wordt gezamenlijk gewerkt aan het behouden en verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Incidenten, klachten en signalen worden gezien als kansen om te leren en processen verder te verbeteren.

1.5. Risicoanalyse en kansen

Binnen De Scharrelboerderij wordt aandacht besteed aan het signaleren, beheersen en evalueren van risico's die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de dienstverlening. Daarnaast worden kansen voor verbetering actief benut.

Belangrijke risico's en beheersmaatregelen zijn onder andere:

- Cliëntveiligheid: beschreven in paragraaf 3.3.
- Beschikbaarheid en deskundigheid van personeel: beschreven in paragraaf 2.3.
- Continuïteit van dienstverlening: geborgd door vaste medewerkers, vervangingsafspraken en structurele planning, zoals beschreven in verschillende onderdelen van dit kwaliteitsbeleid.
- Privacy en gegevensbescherming: beschreven in paragraaf 3.6 en nader uitgewerkt in het privacy statement op de website.
- Veiligheid van materialen, hulpmiddelen en apparatuur: beschreven in paragraaf 2.9.

- Wet- en regelgeving: ontwikkelingen worden gevolgd via de Branchevereniging Kleinschalige Zorg, scholing en interne communicatie: beschreven in paragraaf 1.1.
- Organisatorische en financiële risico's, waaronder wijzigingen in samenwerkingsverbanden, stijgende personeelskosten, ziekteverzuim en vergunningstrajecten, worden jaarlijks geïnventariseerd en beschreven in het jaarplan en jaarverslag.
- Bij de ontwikkeling van nieuwe zorg- en dienstverlening en bij de inzet van leveranciers of uitbestede diensten worden risico's voor cliënten, medewerkers, kwaliteit, veiligheid en continuïteit vooraf beoordeeld en waar nodig beheersmaatregelen getroffen.

Kansen worden onder andere gezien in:

- Deskundigheidsbevordering van medewerkers.
- Samenwerking met mantelzorgers en zorgorganisaties.
- Verdere ontwikkeling van het activiteitenaanbod.
- Versterken van de verbinding tussen kinderopvang en dagbesteding ouderen.
- Het benutten van feedback uit evaluaties, tevredenheidsonderzoeken, klachten en incidentmeldingen.
- Het versterken van de zelfstandige positie van De Scharrelboerderij en het verder ontwikkelen van samenwerkingen die bijdragen aan de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

Risico's en kansen worden tijdens ieder (deel)teamoverleg besproken. Twee keer per jaar is er een groot overleg met alle personeelsleden van De Scharrelboerderij (kinderopvang en dagbesteding ouderen samen) en acht keer per jaar is er een deelteamoverleg met alleen team dagbesteding. Verbetermaatregelen die voortkomen uit evaluaties worden door de directie geïmplementeerd en, indien van toepassing, opgenomen in het beleid.

De risico's op het gebied van arbeidsomstandigheden zijn vastgelegd in onze RI&E. De RI&E wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Bevindingen, incidenten en veranderingen binnen de organisatie kunnen aanleiding zijn om de risico's en beheersmaatregelen tussentijds opnieuw te beoordelen.

1.6. In- en exclusieve criteria

Binnen onze dagbesteding streven wij ernaar om een veilige, stimulerende en passende omgeving te bieden voor ouderen die ondersteuning nodig hebben in het dagelijks functioneren. Om ervoor te zorgen dat onze begeleiding en faciliteiten aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de bezoekers, hanteren wij duidelijke in- en exclusieve criteria. Deze criteria zijn opgesteld om zorgvuldig te kunnen afwegen of een bezoeker baat heeft bij deelname aan onze dagbesteding en of wij als organisatie de juiste zorg en begeleiding kunnen bieden. Ze dragen bij aan het waarborgen van de kwaliteit van zorg, het welzijn van de bezoekers en een goede groepsdynamiek.

Inclusieve criteria (wanneer is dagbesteding wel passend)

1. Kwaliteit van zorg

- Het team beschikt over voldoende opleiding, ervaring en competenties om de gevraagde zorg of begeleiding uit te voeren.

- De gevraagde zorg of ondersteuning is praktisch uitvoerbaar binnen de bestaande dagbestedingsstructuur.
- Bezoeker kan (met ondersteuning) mee in de vervoersmiddelen van De Scharrelboerderij.
- Bezoeker is zelfstandig in de toiletgang of heeft hierbij incidenteel hulp nodig. Structurele incontinentie kan niet worden begeleid.
- Bezoeker kan zelfstandig (met hulpmiddel) lopen, zonder valgevaar.
- Bezoeker kan (met ondersteuning) deelnemen aan activiteiten en routines van de dagbesteding.
- Er is een geldige indicatie (WMO of WLZ) voor dagbesteding of bezoeker komt op particuliere basis.

2. Welzijn van de bezoeker

- Bezoeker en mantelzorger geven aan tevreden te zijn met het aanbod op De Scharrelboerderij.
- De bezoeker heeft baat bij de sociale contacten, structuur en daginvulling.
- De bezoeker is gemotiveerd (of met hulp van naasten) om deel te nemen aan dagactiviteiten.

3. Goede groepsdynamiek

- De bezoeker kan functioneren in een groepssetting zonder het welzijn van anderen te verstoren.
- Er is geen sprake van agressie of ander gedrag dat de veiligheid van de begeleiding of andere bezoekers in gevaar brengt.

Exclusieve criteria (wanneer is dagbesteding niet passend)

1. Kwaliteit van zorg

- Er zijn verpleegkundige- of medische handelingen nodig waarvoor de begeleiding niet bevoegd of bekwaam is.
- Er sprake is van complexe gedragsproblematiek die het team niet kan hanteren.
- De bezoeker 1-op-1 toezicht of begeleiding nodig heeft.
- De begeleiding aangeeft zich onzeker of onveilig te voelen bij het uitvoeren van de benodigde zorg.
- De gevraagde zorg leidt tot overbelasting van het team dagbesteding of tot verwaarlozing van andere deelnemers.
- De bezoeker heeft een (tijdelijk) onstabiele gezondheidstoestand waardoor deelname niet verantwoord is.
- Het is niet (meer) mogelijk dat bezoeker gebruik maakt van de vervoersmiddelen van De Scharrelboerderij.
- Bezoeker zorgt tijdens het lopen, zelfs met hulpmiddel, voor valgevaar.
- Er is geen geldige indicatie of financiering beschikbaar.

2. Welzijn van de deelnemer

- Deelname leidt tot overbelasting of stress bij de bezoeker, of sluit onvoldoende aan bij de behoefte van de bezoeker.

- De bezoeker heeft ernstige cognitieve achteruitgang waardoor deelname aan activiteiten (zelfs met begeleiding) niet meer haalbaar is.
 - Er is sprake van middelengebruik (alcohol en/of drugs).
3. Goede groepsdynamiek
- De bezoeker vertoont frequent grensoverschrijdend, agressief of storend gedrag.
 - De aanwezigheid van de bezoeker heeft aantoonbaar een negatieve invloed op andere bezoekers of op de begeleiding.

Wachtlijst

Op het moment dat er (nog) geen plek is op de voorkeursdag, komt de bezoeker op de wachtlijst te staan. Deze wachtlijst staat op volgorde van de datum van inschrijving. Er wordt gepland aan de hand van de wachtlijst, volgens de volgende volgorde:

1. Crisisindicatie
2. Indicatie is geregeld
3. Indicatie is nog niet geregeld

Aantal dagen

In principe komen alle mensen 1 of 2 dagen. Wanneer een 3e of 4e dag gewenst is dan kan dat wanneer er aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- WLZ-indicatie aanwezig
- vervoer met De Scharrelbus is mogelijk
- zelfstandige toiletgang

Deze in- en exclusieve criteria zijn voor bezoekers en belanghebbenden in te zien in het kwaliteitsbeleid op de website.

1.7. Leveranciersbeoordeling

De Scharrelboerderij beoordeelt leveranciers periodiek op kwaliteit, betrouwbaarheid, continuïteit en naleving van gemaakte afspraken. De beoordeling vindt plaats op basis van vastgestelde criteria en wordt vastgelegd in het document leveranciersbeoordeling.

In dit document zijn opgenomen:

- Leverancier
- Product
- Kritisch
- Frequentie levering
- Selectiecriteria
- Kwaliteit
- Veiligheid/betrouwbaarheid
- Incidenten/klachten
- Conclusie/actie

Zie: document Leveranciersbeoordeling.

1.8. Kwaliteitsborging

Kwaliteit staat centraal in de dienstverlening van dagbesteding De Scharrelboerderij. Er wordt actief ingezet op het waarborgen én verbeteren van de kwaliteit van zorg. Dit gebeurt onder andere door:

- Professionele medewerkers: het team bestaat uit gekwalificeerde en betrokken professionals met relevante opleidingen en ervaring. Zij blijven zich ontwikkelen via bij- en nascholing en handelen conform geldende wet- en regelgeving en professionele richtlijnen.
- Interne evaluaties: er vinden interne kwaliteitscontroles plaats en er wordt tijdens ieder teamoverleg geëvalueerd. Bevindingen worden meteen vertaald naar concrete acties.
- Klachtenprocedure: De Scharrelboerderij beschikt over een duidelijke klachtenregeling om signalen van bezoekers, mantelzorgers en medewerkers serieus te nemen. Klachten worden zorgvuldig afgehandeld en gebruikt om de werkwijze te verbeteren.
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling/ouderenmishandeling: De Scharrelboerderij hanteert de wettelijk verplichte meldcode en zorgt dat medewerkers geschoold zijn in het signaleren en handelen bij (vermoedens van) onveiligheid. De vastgestelde stappen worden gevolgd en er wordt, waar nodig, samengewerkt met de juiste instanties. De Scharrelboerderij heeft een eigen aandachtsfunctionaris.
- Toezicht en audits: voor WMO- en WLZ-zorg wordt gehouden aan de kwaliteitsstandaarden die gelden binnen deze domeinen. Er wordt meegewerkt aan audits of verantwoording richting gemeente of zorgkantoor.
- Certificering: dagbesteding De Scharrelboerderij beschikt over een HKZ-certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector), waarmee wordt aangetoond dat zij alle zaken intern goed op orde hebben en constant bezig zijn met de verbetering van de dienstverlening.
- Persoonlijke benadering: De Scharrelboerderij hecht waarde aan kleinschaligheid, persoonlijke aandacht en maatwerk. Dit komt tot uiting in de manier van werken en in de positieve feedback die wordt ontvangen.

Door deze werkwijze garandeert De Scharrelboerderij betrouwbare, veilige en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening.

2. Afspraken over de uitvoering van zorg- en dienstverlening

2.1. Werkwijzen

Voordat een bezoeker start op De Scharrelboerderij is er een intakegesprek met coördinator dagbesteding, bezoeker en eerste contactpersoon. Dit intakegesprek kan ook meteen aansluitend aan de kennismaking plaatsvinden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een intakeformulier (zie bijlage 1).

Ook worden er tijdens de intake in overleg met de bezoeker en de eerste contactpersoon heldere doelen en bijbehorende activiteiten vastgesteld. Deze worden gezamenlijk besproken en schriftelijk vastgelegd in het digitaal zorgplan voor de bezoeker.

Proefperiode

Iedere bezoeker start met een proefperiode van één maand. Deze periode biedt de bezoeker de ruimte om te ervaren of de dagbesteding aansluit bij zijn of haar wensen,

behoeften en mogelijkheden. Tegelijkertijd krijgt de begeleiding de gelegenheid om te beoordelen of de juiste ondersteuning geboden kan worden en of de zorgvraag binnen de mogelijkheden van de organisatie past. Dit wordt beoordeeld naar aanleiding van de in- en exclusieve criteria (zie punt 3.6).

Aan het einde van de proefperiode vindt een evaluatiegesprek plaats tussen coördinator dagbesteding en de bezoeker, waarin gezamenlijk wordt besloten over een eventueel vervolg. Indien nodig is er altijd een mogelijkheid om de proefperiode te verlengen. Indien dagbesteding niet passend is wordt er gezocht naar een andere daginvulling.

Wanneer dagbesteding wordt voortgezet, wordt door bezoeker of eerste contactpersoon altijd een zorg- en dienstverleningsovereenkomst getekend (zie bijlage 2).

Trajectplan

Binnen 8 weken nadat er een nieuwe bezoeker met een WMO-indicatie is gestart op dagbesteding De Scharrelboerderij wordt er een trajectplan opgesteld. In dit trajectplan worden de volgende dingen vastgelegd:

- Persoonlijke gegevens: deze vult coördinator dagbesteding in.
- Situatieschets: deze komt tot stand door een kennismakingsgesprek tussen de bezoeker en zijn/haar eerste contactpersoon (in de meeste gevallen is dit partner of een van de kinderen) en de coördinator dagbesteding.
- Hulpvraag: deze levert de Gemeente Oss altijd aan bij het afgeven van de WMO-indicatie. Dit is de hulpvraag die de bezoeker bij de Gemeente Oss heeft gesteld.
- Doelen: samen met de bezoeker, de eerste contactpersoon en de coördinator dagbesteding worden er doelen vastgesteld om de bezoeker zo goed mogelijk te ondersteunen bij zijn of haar hulpvraag.
- Activiteiten: coördinator dagbesteding en begeleiding zorgen dat er passende activiteiten worden bedacht bij de doelen van de bezoeker.
- Evalueren: in het trajectplan staat ook beschreven wie, wanneer evalueert of de hulpvraag, doelen en activiteiten nog passend zijn voor de bezoeker.

Wanneer het trajectplan compleet is, wordt deze doorgestuurd naar de afdeling WMO van de Gemeente Oss.

Evaluatie

Bij bijzonderheden over de bezoeker rapporteren de begeleiders dit in het cliëntdossier. Daarnaast maken zij iedere twee maanden een uitgebreide rapportage over de bezoeker naar aanleiding van de doelen in het zorgplan.

Wanneer er opvallendheden of zorgen zijn rondom de bezoeker, dan worden deze besproken met het team en door coördinator dagbesteding gedeeld met eerste contactpersoon en casemanager/wijkverpleegkundige.

Tijdens ieder teamoverleg (1x per 8 weken) worden de bezoekers besproken door het gehele team dagbesteding. Er wordt dan geëvalueerd op het zorgplan, de doelen, of de activiteiten nog passend zijn en of er bijzonderheden zijn. Mochten hier acties uit

voortkomen, dan worden deze door de coördinator dagbesteding besproken met eerste contactpersoon en casemanager/wijkverpleegkundige.

Daarnaast vindt er voor bezoekers met een WMO-indicatie jaarlijks, en voor bezoekers met een WLZ-indicatie halfjaarlijks een evaluatie plaats door coördinator dagbesteding. Er wordt dan ook geëvalueerd op het zorgplan, de doelen, of de activiteiten nog passend zijn en of er bijzonderheden zijn. Deze evaluatie wordt opgeslagen in het elektronisch cliëntdossier. Mochten hier acties uit voortkomen, dan worden deze door de coördinator dagbesteding besproken met eerste contactpersoon en casemanager/wijkverpleegkundige.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Elke twee jaar voert De Scharrelboerderij een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Hiermee krijgen zij inzicht in hoe bezoekers de dienstverlening ervaren. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de kwaliteit van zorg en ondersteuning continu te verbeteren en beter aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van de bezoekers.

2.2. Activiteiten

Op dagbesteding De Scharrelboerderij wordt er gewerkt met een tweemaandelijks activiteitenplanning. Hier staat per week op beschreven welke creatieve-, sportieve- en muzikale activiteit er die week staat gepland. Ook staat er een keer per week een uitgebreide lunch op het programma, wordt er gefietst met de duofiets en vinden er gezamenlijke activiteiten met de kinderopvang plaats. Deze zijn allemaal terug te lezen op de activiteitenplanning.

Om onze doelen vanuit de visie te behalen, organiseren we regelmatig gezamenlijke activiteiten tussen de kinderopvang en de dagbesteding. Om ervoor te zorgen dat dit op een veilige manier gebeurt, zijn er de volgende afspraken:

- Het meedoen van activiteiten tussen kinderopvang en dagbesteding is altijd vrijblijvend voor zowel kinderen als bezoekers.
- Zodra een kind de stamgroep verlaat om een activiteit te doen op een andere groep, is dit altijd in aanwezigheid van een pedagogisch professional.
- Zodra kinderen of bezoekers hun stamgroep verlaten om naar een andere groep te gaan, is dit altijd in overleg met de 'andere' doelgroep.
- Er worden alleen foto's gemaakt wanneer vanuit alle betrokkenen toestemming is gegeven.
- Eventuele flesjes en/of hapjes worden altijd bereid door de pedagogisch professional die werkzaam is op de groep van het kind.
- Het geven van een flesje en/of hapje door een bezoeker aan een kind, gebeurt altijd in het bijzijn van een pedagogisch professional of begeleider dagbesteding.
- Bij het geven van een flesje en/of hapje aan een kind zitten de bezoekers van de dagbesteding altijd in een stoel met goede ondersteuning.
- De bezoekers van de dagbesteding gaan niet lopen/dragen met kinderen.
- Alle personeelsleden, stagiaires en vrijwilligers op De Scharrelboerderij zijn in het bezit van een VOG en gekoppeld aan het personenregister.

- Begeleiding van de dagbesteding bepaalt wie op een veilige wijze een kind een fles of hapje kan geven.

2.3. Beschikbaar en deskundig personeel

Dagelijks komen er maximaal 14 bezoekers naar dagbesteding De Scharrelboerderij. Zij zijn aanwezig van 10.00 tot 16.00 uur en worden opgehaald en thuisgebracht door medewerkers en vrijwilligers van De Scharrelboerderij. Het streven is de aanwezigheid van dagelijks minimaal twee zorgprofessionals en een vrijwilliger of stagiaire. Dit zijn op verlof- of vakantiedagen na altijd vaste gezichten voor de bezoekers. Er zijn ook collega's van de kinderopvang die graag op de dagbesteding willen werken. Zij vormen samen de invalpool wanneer vaste medewerkers ziek of met verlof zijn.

Alle personeelsleden die werken op dagbesteding De Scharrelboerderij hebben een zorg gerelateerde opleiding van minimaal MBO-niveau 4 en zijn in het bezit van een geldig EHBO-certificaat (soms aangevuld met een BHV-certificaat). Zij zijn allen bekwaam om te werken met de doelgroep ouderen. In het opleidingsplan van De Scharrelboerderij staat beschreven wat er aan scholing wordt gedaan.

Alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires van De Scharrelboerderij hebben een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) en zijn gekoppeld aan de organisatie via persoonsregister. Alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hebben een contract getekend bij De Scharrelboerderij en voor stagiaires is er een uitgebreid stageprotocol dagbesteding aanwezig.

Voor nieuwe collega's is er een handboek personeel waarin alle regels en procedures met betrekking tot gedrag, veiligheid, verzuim, verlof, arbeidsvoorwaarden en meer staan beschreven.

Iedere werkdag om 9.15 uur wordt samen met de begeleiding, vrijwilligers en stagiaires van die dag kort de bezoekers en hun bijzonderheden doorgenomen en worden er afspraken gemaakt met betrekking tot activiteiten, eten en wiens verantwoordelijkheid dat is.

Coördinator dagbesteding

Binnen De Scharrelboerderij vervult de coördinator dagbesteding een centrale en coördinerende rol. De coördinator is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers, bezoekers en andere betrokkenen binnen de dagbesteding. Vanuit deze positie zorgt de coördinator ervoor dat de dagelijkse gang van zaken soepel verloopt, activiteiten op elkaar zijn afgestemd en dat er wordt gewerkt volgens de geldende richtlijnen op het gebied van kwaliteit, veiligheid en gezondheid.

Werving en selectie

Om ons team van vaste medewerkers en invallers op een hoog niveau te houden, hanteren wij een zorgvuldig werving- en selectieproces. Wij richten ons op kandidaten die niet alleen de juiste opleidingen en ervaring hebben, maar ook passen bij onze visie op zorg en begeleiding. Daarnaast is er een uitgebreid inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

Onze selectie bestaat uit:

- een duidelijke functieomschrijving met werkzaamheden en profiel;
- een sollicitatieprocedure inclusief kennismakingsgesprek en meeloop dag;
- een proeftijd waarin wij samen kijken of de sollicitant goed aansluit bij het team en de werkzaamheden.

Door dit proces zorgen wij ervoor dat ons team deskundig, betrokken en stabiel is, wat bijdraagt aan een veilige en vertrouwde omgeving voor onze bezoekers.

2.4. Gesprekken rondom functioneren

De directie van De Scharrelboerderij begeleidt medewerkers door middel van coaching op de werkvloer. Onderwerpen zoals werkzaamheden, samenwerking, kwaliteit van de opvang, welzijn en eventuele knelpunten worden besproken wanneer daar aanleiding voor is. Op deze wijze wordt de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt en worden medewerkers ondersteund in hun professionele ontwikkeling. Van deze gesprekken wordt een gespreksverslag gemaakt, dat wordt gedeeld met de betreffende medewerker.

Daarnaast vindt jaarlijks een functioneringsgesprek plaats. Tijdens dit gesprek wordt naast eerdergenoemde onderwerpen ook aandacht besteed aan het functioneren, ontwikkeling, scholingsbehoeften en eventuele toekomstwensen van de medewerker. Van een functioneringsgesprek wordt een verslag gemaakt, dat wordt gedeeld met de betreffende medewerker.

Als tijdens een gesprek afspraken worden gemaakt, wordt een vervolgesprek gepland om de voortgang en uitvoering van deze afspraken te evalueren.

2.5. Zorglogistiek

De coördinator dagbesteding zorgt voor een vloeiende instroom, doorstroom en uitstroom van bezoekers. Dit gaat als volgt:

- Instroom
Nieuwe bezoekers worden aangemeld door de gemeente, zorgorganisatie of door mantelzorger.
 - Wanneer er een indicatie aanwezig is (WMO of WLZ), of iemand besluit op particuliere basis te komen, dan komt bezoeker samen met in de meeste gevallen een familielid langs voor een kennismaking en rondleiding met coördinator dagbesteding.
 - Wanneer bezoeker daadwerkelijk start, volgt een intakegesprek waarin alle belangrijke zaken zoals diëten, hulpmiddelen, toiletgang, medicatie enzovoort worden besproken.
 - Er wordt altijd gestart met een maand, wanneer dagbesteding van beide kanten passend is, dan wordt gezamenlijk afgesproken dat het bezoek aan De Scharrelboerderij definitief wordt. Op dat moment tekent de bezoeker de zorgovereenkomst.

- Doorstroom

Wanneer blijkt dat dagbesteding niet meer passend is (zie document in- en exclusieve criteria) dan gaat coördinator dagbesteding in gesprek met bezoeker, eerste contactpersoon en casemanager/ wijkverpleegkundige om te kijken wat er nodig is om dagbesteding weer passend te krijgen.

- Het kan zijn dat er andere activiteiten nodig zijn, meer ondersteuning, een andere dag, een extra dag of anders.
- In sommige gevallen is een MDO nodig, dit wordt dan georganiseerd door betrokken zorgorganisatie, De Scharrelboerderij sluit dan aan.
- Wanneer blijkt dat dagbesteding op De Scharrelboerderij niet meer passend is, dan wordt er samen met de bezoeker (mits de bezoeker in staat is om hierin zelf mee te beslissen/overleggen), de eerste contactpersoon en indien deze betrokken is de wijkverpleegkundige/casemanager, gekeken welke ondersteuningsbehoefte de bezoeker heeft. Op het moment dat er besloten wordt dat een opname in een verpleeghuis de beste ondersteuning kan bieden, zorgt De Scharrelboerderij ervoor dat dagbesteding wordt doorgezet. Soms in samenwerking met de betrokken zorgorganisatie. Er wordt in ieder geval alles aan gedaan om familie te helpen het vol te houden tot opname.

- Uitstroom

Bezoekers van De Scharrelboerderij stromen om drie redenen uit.

- Weerstand (de bezoeker wil niet (meer) gaan)
In overleg met de bezoeker, eerste contactpersoon en casemanager/ wijkverpleegkundige wordt dagbesteding stopgezet. Eigenlijk altijd per direct.
- Opname
Er volgt een overdracht aan de zorgorganisatie voor een passende plek, bij acute opname is de overdracht soms achteraf. Er wordt in overleg met bezoeker (indien mogelijk) en eerste contactpersoon een afscheid gepland op de dagbesteding, in sommige gevallen is er geen afscheid om verwarring te voorkomen. Na twee weken neemt coördinator dagbesteding nog een keer contact op met eerste contactpersoon om te vragen hoe het gaat.
- Overlijden
Na berichtgeving wordt dagbesteding per direct afgesloten en alle betrokken organisaties en begeleiders ingelicht. Coördinator dagbesteding neemt contact op met familie om te condoleren en namens De Scharrelboerderij wordt een sympathieboekje geregeld. Het is een bewuste keuze om niet naar het officiële afscheid toe te gaan.

2.6. Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer

Als werkzaamheden worden uitgevoerd door een onderaannemer, worden de wederzijdse verantwoordelijkheden, bevoegdheden en kwaliteitseisen vooraf afgestemd. De directie van De Scharrelboerderij onderhoudt rechtstreeks contact met de onderaannemer en ziet erop toe dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de gemaakte afspraken en de

geldende wet- en regelgeving. Eventuele bijzonderheden, klachten of afwijkingen worden besproken en indien nodig worden aanvullende afspraken gemaakt.

2.7. Inkoop

De Scharrelboerderij koopt producten en diensten in bij leveranciers die aantoonbaar voldoen aan de gestelde kwaliteits-, veiligheids- en wettelijke eisen. Leveranciers worden geselecteerd op basis van deskundigheid, betrouwbaarheid, prijs-kwaliteitverhouding en continuïteit van dienstverlening en, waar mogelijk, lokale of regionale aanwezigheid. Bij de selectie en inzet van leveranciers worden ook de relevante risico's en kansen, zoals beschreven in paragraaf 1.5 betrokken en beoordeeld op mogelijke gevolgen voor de kwaliteit, veiligheid, privacy en continuïteit van de dienstverlening. Afspraken worden vastgelegd in offertes, overeenkomsten of contracten. Leveranciers worden periodiek geëvalueerd door de directie op basis van prestaties, klachten, ervaringen en eventuele risico's die zich hebben voorgedaan. Waar nodig neemt de directie corrigerende of preventieve maatregelen.

2.8. Werkomgeving

Op dagbesteding De Scharrelboerderij is een knusse huiskamer op de boerderij ingericht en bij mooi weer is er ook de mogelijkheid om buiten te zitten. Genieten van het prachtige uitzicht over de weilanden. Bezoekers kunnen meedoen aan activiteiten of lekker zitten en genieten van de omgeving, de bedrijvigheid, de dieren en de mensen. Het boeren leven staat centraal op De Scharrelboerderij. De moestuin, het erf en de verschillende dieren moedigen het werken met de handen en het bewegen in de buitenlucht aan.

Op De Scharrelboerderij wordt rekening gehouden met de toegankelijkheid van de bezoekers. Denk hierbij aan veiligheid, hygiëne, rollatorgebruik en indeling. Zo vind je er bijvoorbeeld:

- een nostalgisch ingerichte huiskamer met een grote tafel en fauteuils om te rusten
- een keuken om maaltijden te bereiden of ander lekkers klaar te maken
- een badkamer met ruime toilet en douche
- een biljartkamer
- een rustkamer
- een kinderdagverblijf, peuterspeelzaal en buitenschoolse opvang waar we samen veel activiteiten mee doen
- veel gezellige zitjes op het erf om tijdens het wandelen of activiteiten even uit te rusten
- een gezamenlijke binnen én buitenruimte voor activiteiten of een hapje eten
- een ruime schuur met mogelijkheden voor workshops en activiteiten
- de moestuin; verschillende groente- en fruitsoorten om te zaaien, verzorgen, oogsten en smullen
- een grote weide waar schapen grazen
- een kleine dierenweide waar geiten, kippen, pony's en eenden lopen
- knuffeldieren zoals konijnen, cavia's, poezen en soms ook kuikentjes
- een wekje met scharrelvarkentjes

Hieronder hebben we de voor ons belangrijkste grote risico's beschreven met daarbij wat wij eraan doen om dit risico te voorkomen en hoe wij handelen als zich onverhoopt een ongeval of ongewenste situatie voordoet.

Grote risico's en maatregelen in het algemeen:

- Elektriciteit
Alle stopcontacten op de dagbesteding zijn gaard, in de huiskamer zijn alle stopcontacten zelfs kindvriendelijk. Daarnaast voorkomen wij zoveel als mogelijk de aanwezigheid van losse snoeren en maken wij gebruik van kabelgoten. Elektrische apparaten worden alleen door onze bezoekers gebruikt onder toezicht van een begeleider.
- Struikelen en vallen
Om te voorkomen dat bezoekers en begeleiders struikelen of vallen creëren we een open leefruimte waarbij vaste meubels niet in het looppad of centraal in de ruimte staan. Rollators die niet nodig zijn in de huiskamer, worden weggezet in de hal. We maken geen gebruik van kleden. Natte plekken op de vloer maken we direct droog of we gebruiken een bordje waarop benoemd staat dat de vloer nat is. Onze locatie bevat drempels en ons terrein buiten is niet overal even vlak. Tijdens de intake van nieuwe bezoekers wordt altijd besproken dat onze locatie niet geschikt is voor bezoekers die niet goed meer ter been zijn of rolstoelafhankelijk.
- Weglopen/vermissing
Op dagbesteding De Scharrelboerderij mogen bezoekers zelfstandig naar buiten en binnen. Begeleiders hebben vanuit de huiskamer voldoende zicht op het erf. Het gehele erf is voorzien van hekwerk met op de toegangspoort een veiligheidsknop. Hierdoor is het zelfstandig openen van de toegangspoort door de meeste bezoekers onmogelijk. Op De Scharrelboerderij is de afspraak gemaakt dat álle personen deze toegangspoort altijd dicht maken. Verder is er veel sociale controle op het erf en zal er spoedig alarm worden geslagen wanneer een bezoeker verdwaald rondloopt of toch de toegangspoort verlaat. Alle bezoekers op de dagbesteding zijn volwassen. Het is onmogelijk om hen de toegang tot buiten en hun zelfstandigheid hierin te ontnemen. Tijdens de intake wordt met mantelzorgers besproken of bezoeker bekend is met wegllopen of dwalen. Indien dat het geval is wordt met begeleiding afgesproken extra toezicht te houden op deze bezoeker wanneer deze zelfstandig buiten is.
- Roken
Op De Scharrelboerderij is er een plek aangewezen voor bezoekers om te roken. Deze plek is bewust buiten de toegangspoort omdat er niet gerookt mag worden bij de kinderopvang. De rookplek is te bereiken via de voordeur. Daar staat een bankje met een asbak. Met alle bezoekers is duidelijk de afspraak gemaakt op het bankje een sigaret te roken en daarna weer naar binnen te gaan. Vanuit de huiskamer en gang is goed zicht op de rookplek.
- Ongeval met Scharrelbus of -auto
Alle bezoekers van De Scharrelboerderij worden in de ochtend opgehaald en einde middag thuisgebracht met de Scharrelbus of -auto. Alle personen (begeleiders en vrijwilligers) die rijden zijn in het bezit van een geldig rijbewijs. De bussen zijn verzekerd, inclusief inzittendenverzekering en De Scharrelboerderij heeft een ongevallenverzekering. Bezoekers worden altijd vervoerd met een gordel om. Bezoekers mogen niet

zelfstandig in- en uit de bus of auto stappen. Iedereen blijft zitten totdat de begeleider de deur openmaakt en de bezoekers helpt in- of uitstappen (met behulp van een campertrap met twee treden).

Grote risico's per ruimte:

Huiskamer

- Vallen in kelder

In de huiskamer zit een deur waarachter een kelder zit. Deze is te bereiken met drie traptreden. De deur van de kelder staat nooit open en wij geven bezoekers nooit aanleiding om in de kelder te komen.

- Medicijnen of chemische middelen

Op De Scharrelboerderij wordt alleen paracetamol bewaard (in medicatiekluis), verder is er geen medicatie aanwezig. Medicatie wordt alleen aangereikt, niet toegediend. Op De Scharrelboerderij worden chemische middelen in de originele verpakking, gescheiden van eten en drinken, bewaard.

- Verbranden

Hete dranken zoals thee drinken we uitsluitend aan tafel, zowel bezoekers als begeleiders lopen hier niet mee rond. We schenken thee uit een theepot en vullen het glas niet rechtstreeks uit de quooker. De quooker wordt alleen gebruikt door onze bezoekers onder toezicht van een begeleider. In de keuken maken we gebruik van een inductiekookplaat, hierop is het risico op verbranden zo goed als volledig uitgesloten.

- Verslikking/verstikking

Op De Scharrelboerderij hebben we naast koffie/thee met wat lekkers en fruit ook een uitgebreide lunch. Het kan dus voorkomen dat een bezoeker zich verslikt in eten. Alle personeelsleden op De Scharrelboerderij hebben een EHBO diploma. Wanneer er bezoekers komen die bekend zijn met verslikingsgevaar dan zitten deze tijdens eetmomenten naast een begeleider.

Badkamer

- Vallen

Het toilet in de badkamer is voorzien van toiletbeugels waardoor bezoekers extra ondersteuning hebben bij het gaan zitten en staan.

Buitenruimte en knuffelschuur

- Verdrinken

De sloot voor De Scharrelboerderij staat bijna altijd droog. Wanneer bij extreme regenval water in de sloot komt te staan wordt dit verwijderd. In de dierenren, achter het hekwerk, is een eendenvijver. Bezoekers komen nooit in de dierenren.

- Verbranden in de zon

Wanneer de zon fel is zitten bezoekers niet in de directe zon, maar onder de veranda. Bezoekers worden ingesmeerd met zonnebrand factor 50 en krijgen indien nodig een petje aangeboden.

- Beet of ziekte door contact met dieren

Wanneer een bezoeker wordt gebeten door een dier dan wordt deze wond verzorgd door een begeleider. Alle personeelsleden van De Scharrelboerderij hebben een EHBO diploma en weten wat zij moeten doen. Op De Scharrelboerderij is een 'bijtprotocol

dieren'. Er wordt bij een beet of ziekte door contact met dieren volgens de werkwijze van dit protocol gehandeld.

De Scharrelboerderij heeft een zoonosen keurmerk van de Gezondheidsdienst. Dit betekent dat zij voldoen aan de eisen van het GD keurmerk zoonosen. Zoonosen zijn infecties die van dieren op mensen worden overgedragen. Het keurmerkbordje met keurmerkzegels hangt op het erf op de muur van de knuffelschuur. Twee keer per jaar komt de dierenarts op De Scharrelboerderij. Hij controleert dan of alle dieren gezond zijn en voorziet ze van de juiste kuren en entingen. Hierdoor is ziekte door contact met dieren eigenlijk uitgesloten.

2.9. Onderhoud van materiaal en apparatuur

Dagbesteding De Scharrelboerderij beschikt over een materialenlijst. Op deze lijst wordt per materiaal of apparaat vastgelegd wie de leverancier is, aankoopdatum, onderhoudsbehoefte, onderhoudsfrequentie, verantwoordelijke en datum van het laatst uitgevoerde onderhoud.

Voor alle materialen en apparatuur waarvoor onderhoud vereist is, wordt onderhoud uitgevoerd volgens de door de leverancier voorgeschreven richtlijnen of volgens intern vastgestelde afspraken.

Jaarlijks wordt de materialenlijst gecontroleerd en geëvalueerd, of het voorgeschreven onderhoud tijdig en volledig is uitgevoerd, of de registratie nog actueel en volledig is, of vervanging, aanpassing of uitbreiding van materialen en apparatuur noodzakelijk is en of verbeteringen in het beheer- en onderhoudsproces gewenst zijn.

Zie: document Materialenlijst dagbesteding De Scharrelboerderij.

2.10. Opleidingsplan

Om de kwaliteit van de dagbesteding te waarborgen, wordt continu geïnvesteerd in de ontwikkeling van medewerkers. Al het personeel beschikt over de benodigde opleidingen en cursussen en wordt gestimuleerd om kennis en vaardigheden up-to-date te houden. Hoe dit gebeurt, staat beschreven in het opleidingsplan van De Scharrelboerderij.

Zie: document Opleidingsplan De Scharrelboerderij.

2.11. Meldcode

Wij vinden het belangrijk dat bezoekers zich veilig voelen en dat signalen van huiselijk geweld, mishandeling, ouderenmishandeling, ontspoorde mantelzorg en grensoverschrijdend gedrag tijdig worden herkend en opgepakt. Daarom werken wij volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. De volledige werkwijze, verantwoordelijkheden en meldprocedures zijn vastgelegd in de Meldcode van De Scharrelboerderij. Deze meldcode vormt een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeleid en ondersteunt ons in het bieden van veilige en verantwoorde zorg en begeleiding.

Zie: Protocol Meldcode De Scharrelboerderij

2.12. Handboek personeel

De Scharrelboerderij werkt met diverse (beleids)plannen, protocollen, werkinstructies, formulieren en werkafspraken. Deze zijn gebundeld in een handboek. Het handboek ondersteunt medewerkers bij het uitvoeren van hun werkzaamheden en draagt bij aan een veilige, professionele en eenduidige werkwijze. Het handboek maakt integraal onderdeel uit van ons kwaliteitsbeleid en wordt periodiek geëvalueerd en geactualiseerd.

Zie: Handboek personeel

2.13. Administratieve organisatie & interne controle (AO&IC)

De Scharrelboerderij beschikt over een duidelijke administratieve organisatie en een systeem van interne controle om de kwaliteit, veiligheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Door het vastleggen van verantwoordelijkheden, werkprocessen en controlemaatregelen zorgen wij ervoor dat de zorg- en bedrijfsvoering transparant, doelmatig en rechtmatig worden uitgevoerd.

Organisatiestructuur en verantwoordelijkheden

Binnen de organisatie zijn taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden als volgt verdeeld:

- Directie: eindverantwoordelijk voor beleid, kwaliteit, financiën en externe relaties.
- Coördinator dagbesteding: verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing, cliëntadministratie, kwaliteit van zorg en begeleiding en eerste aanspreekpunt voor cliënten, bezoekers en mantelzorgers.
- Begeleiders: verantwoordelijk voor de uitvoering van zorg en begeleiding, rapportages en dossiervorming.

Binnen de mogelijkheden van een kleinschalige organisatie wordt functiescheiding toegepast. Registratie van aanwezigheid, facturatie en financiële controle worden waar mogelijk door verschillende functionarissen uitgevoerd. Als volledige functiescheiding niet mogelijk is, vindt aanvullende controle plaats door de directie.

Financiële administratie

De directie is verantwoordelijk voor de financiële administratie. Declaraties worden maandelijks opgesteld op basis van geregistreerde aanwezigheid en gecontroleerd op aansluiting met indicaties, zorgtoewijzingen en daadwerkelijk geleverde zorg. Afwijkingen worden onderzocht en gecorrigeerd voordat declaratie plaatsvindt.

Inkoop vindt in principe plaats door de directie. Kleine uitgaven ten behoeve van activiteiten of maaltijden kunnen door begeleiders worden gedaan en worden gedeclareerd via het werknemersloket. Betalingen verlopen bij voorkeur via de bank; eventuele kasbetalingen worden door de directie geregistreerd en gecontroleerd.

Cliëntenadministratie en WLZ-rechtmatigheid

De cliëntenadministratie waarborgt een volledige, juiste, veilige en controleerbare registratie van cliëntgegevens en zorgverlening. De volgende onderdelen worden vastgelegd in het cliëntregistratiesysteem:

- Aanmelding en intake;
- Overeenkomsten en toestemmingen;
- Indicaties, beschikkingen en zorgtoewijzingen;
- Aanwezigheid en dagregistraties;
- Rapportages;
- Evaluaties van zorgplannen;
- Incidenten, klachten en meldingen.

Indicaties en zorgtoewijzingen worden bij aanvang van de zorg gecontroleerd. Wijzigingen in cliëntgegevens, indicaties of zorglevering worden vastgelegd in het cliëntdossier. Declaraties worden uitsluitend gebaseerd op daadwerkelijk geleverde en geregistreerde zorg.

De Scharrelboerderij zorgt ervoor dat cliëntgegevens, indicaties, zorgtoewijzingen, aanwezigheid en declaraties volledig herleidbaar zijn naar de bronregistratie en de verantwoordelijke medewerker.

Personeelsadministratie

De directie draagt zorg voor een correcte en actuele personeelsadministratie. Hieronder vallen werving en selectie, arbeidsovereenkomsten, urenregistratie, scholing en functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Voor alle medewerkers is een geldige VOG verplicht. Medewerkers zijn gekoppeld aan het Personenregister Kinderopvang waardoor continue screening plaatsvindt. Bekwaamheid en deskundigheid worden geborgd door middel van scholing, evaluaties en een jaarlijks opleidingsplan.

Materiële organisatie en veiligheid

De Scharrelboerderij draagt zorg voor een veilige omgeving voor cliënten, medewerkers en bezoekers. Dit omvat het beheer van gebouwen, dieren en materialen, uitvoering van de RI&E, BHV-organisatie, EHBO, informatiebeveiliging en naleving van de AVG.

Digitale cliëntdossiers zijn beveiligd met wachtwoorden en toegangsrechten. Het privacybeleid is gepubliceerd op de website van De Scharrelboerderij.

Interne controle

Het doel van interne controle is het voorkomen van fouten en misbruik en het waarborgen van betrouwbare informatie en rechtmatige zorgverlening.

Proces	Controlemaatregel	Frequentie	Verantwoordelijk
Financiële administratie	Bank/kas	Wekelijks	Directie
	Facturen (steekproef)	Maandelijks	Directie
Cliëntdossiers	Volledigheid	Automatisch	Digitale systeem
	Volledigheid (steekproef)	Maandelijks	Coördinator DB
	Dagregistratie	Wekelijks	Coördinator DB
WLZ-administratie	Geldigheid indicaties en zorgtoewijzingen	Maandelijks	Coördinator DB
	Indicatie en registratie	Maandelijks	Coördinator DB
	Declaraties	Maandelijks	Directie
Certificering	Audit HKZ	Jaarlijks	Kiwa Nederland
Personeelsadministratie	VOG-screening	Continue	Justis
	Urenregistratie	Wekelijks	Directie
	Opleidingsplan	Jaarlijks	Directie
Veiligheid	Gebouwen, dieren, materiaal	Continue	Directie en begeleiding
	Arbo en RI&E	Jaarlijks	Directie, beleidsmw. en preventiemw.
	BHV	Jaarlijks	Team BHV
	Ontruimen	Tweejaarlijks	Directie
	EHBO en BHV certificering	Tweejaarlijks	Directie
	AVG en informatie-beveiliging	Continue	Directie en FK-IT (ICT)

Kwaliteitsverbetering en risicobeheersing

De Scharrelboerderij werkt volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). Uitkomsten van interne controles, audits, cliënttevredenheidsonderzoeken, klachten, incidentmeldingen en evaluaties worden periodiek besproken binnen het managementoverleg. Op basis hiervan worden verbetermaatregelen vastgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd.

Jaarlijks voert de directie een risicoanalyse uit op het gebied van kwaliteit van zorg, veiligheid, personeel, financiën, continuïteit van zorg en informatiebeveiliging. Indien nodig worden aanvullende beheersmaatregelen vastgesteld en geïmplementeerd.

3. De bezoeker

3.1. Informatievoorziening aan de bezoeker

De Scharrelboerderij hecht veel waarde aan een goede en transparante informatievoorziening aan bezoekers en hun mantelzorgers. Een persoonlijke kennismaking en zorgvuldige informatie draagt bij aan passende verwachtingen, veiligheid en een prettige samenwerking.

Voorafgaand aan de start van de dagbesteding vindt altijd een persoonlijke rondleiding en kennismaking plaats. Tijdens deze kennismaking krijgen de bezoeker en mantelzorger(s) de gelegenheid om de locatie te bekijken, kennis te maken met mede-bezoekers en begeleiders en vragen te stellen. De coördinator dagbesteding verstrekt tijdens dit gesprek alle relevante informatie over de werkwijze, mogelijkheden en praktische zaken binnen dagbesteding De Scharrelboerderij.

Bij de start van de dagbesteding ontvangt de eerste contactpersoon, en waar mogelijk ook de bezoeker zelf, het document *'Praktische informatie dagbesteding De Scharrelboerderij'*. Dit document bevat onder andere informatie over:

- Bereikbaarheid en contactgegevens;
- Openingstijden en openingdagen;
- Afmeldprocedures;
- Visie en missie van De Scharrelboerderij;
- Kosten en eventuele financiële afspraken;
- Vervoersmogelijkheden;
- Verwijzingen naar relevante documenten, zoals het kwaliteitsbeleid (inclusief de uitsluitingscriteria), het protocol incidenten en de klachtenregeling.

De Scharrelboerderij zorgt ervoor dat bezoekers en hun contactpersoon tijdig worden geïnformeerd over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening. Op deze wijze wordt geborgd dat bezoekers en hun contactpersoon beschikken over de informatie die nodig is om weloverwogen keuzes te maken en actief betrokken te zijn bij de zorg en ondersteuning.

3.2. Zorgplan en risicoanalyse bezoeker

De hulpvraag, doelen en activiteiten worden door de coördinator dagbesteding vastgelegd in een digitaal zorgplan voor de bezoeker. Begeleiders van de dagbesteding bieden op basis hiervan passende activiteiten aan.

Voor iedere bezoeker wordt een risico-inventarisatie gemaakt. Hierin staan alle mogelijke risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van de bezoeker beschreven.

Ieder half jaar wordt zowel het zorgplan als de risico-inventarisatie geëvalueerd door begeleiding en/of coördinator dagbesteding. Wijzigingen in het zorgplan worden altijd gecommuniceerd met bezoeker en contactpersoon en verwerkt in een nieuw zorgplan. Wanneer er wijzigingen zijn in de risico-inventarisatie wordt de risico-inventarisatie hierop aangepast en de wijziging in een lijst eronder bijgehouden. Mochten hier acties uit voortkomen, dan worden deze door de coördinator dagbesteding besproken met begeleiding, eerste contactpersoon en casemanager/wijkverpleegkundige.

3.3. Clientveiligheid

Op dagbesteding De Scharrelboerderij staat de veiligheid en het welzijn van de bezoekers centraal. Dit gebeurt op de volgende manieren:

- Deskundige begeleiding
Alle begeleiders van de dagbesteding zijn opgeleid in het begeleiden van ouderen. Zij zijn getraind in het signaleren van risico's, het toepassen van preventieve maatregelen en het rustig en adequaat handelen bij incidenten. De Scharrelboerderij heeft een opleidingsplan waarin staat beschreven hoe begeleiders hun kennis en vaardigheden blijven ontwikkelen.
- Persoonlijke zorg op maat
Dagbesteding De Scharrelboerderij werkt samen met familieleden, mantelzorgers, wijkverpleging en andere zorgprofessionals om een goede afstemming te waarborgen. De zorg wordt uitgevoerd en ondersteund volgens de afspraken in het zorgplan van de bezoeker.
- Signalering en rapportage
Op De Scharrelboerderij worden rapportages over gedrag, gezondheid en welzijn gedaan. Veranderingen worden besproken met begeleiding van de dagbesteding en met de eerste contactpersoon en casemanager/wijkverpleegkundige. Incidenten worden geregistreerd, geëvalueerd en het beleid wordt geactualiseerd.
- Respect en vertrouwen
Veiligheid is meer dan fysieke bescherming; het gaat ook om een gevoel van geborgenheid. Op De Scharrelboerderij heerst een warme en open sfeer waarin bezoekers zich gezien, gehoord en gerespecteerd voelen. Zelfredzaamheid wordt gestimuleerd, maar er is altijd een professional in de buurt om te helpen.

Door de aard van onze locatie (boerderij, dieren, buitenactiviteiten) en de doelgroep (vaak kwetsbare ouderen) zijn er verschillende risico's op het gebied van cliëntveiligheid. Hieronder de voornaamste risico's:

- Valgevaar (binnen en buiten)
De Scharrelboerderij heeft een oneffen terrein, gras, stallen, opstapjes en drempels. Deze vergroten de kans op struikelen of vallen, zeker bij bezoekers die gebruikmaken van een rollator of minder mobiel zijn. Maatregelen:
 - Het erf is overzichtelijk ingericht met verharding en voldoende rustpunten.
 - Binnenruimtes zijn drempelvrij of voorzien van oprijplaten.
 - Rollators en rolstoelen worden zowel buitenshuis als binnenshuis waar mogelijk opzij gezet (buiten looproutes).
 - Personeelsleden zijn getraind om signalen van verminderde mobiliteit vroegtijdig te herkennen.
- Hygiënerisico's bij contact met dieren
Op De Scharrelboerderij zijn veel verschillende hobbydieren. Deze brengen risico op overdracht van bacteriën of parasieten met zich mee. Maatregelen:

- Er gelden hygiëneprotocolen rondom diercontact.
 - Er zijn op meerdere plekken handwas- en desinfectiemogelijkheden aanwezig.
 - Dierenverblijven worden meerdere keren per week schoongemaakt en gecontroleerd.
 - Dieren worden twee keer per jaar medisch nagekeken door de dierenarts en voorzien van de juiste kuren en entingen.
 - De Scharrelboerderij voert jaarlijks de zoönose check uit en heeft al vanaf 2020 het GD Keurmerk Zoonosen.
- Agressie of grensoverschrijdend gedrag (tussen bezoekers of van dieren)
Door groepssamenstelling of onvoorspelbare situaties kunnen er spanningen of misverstanden ontstaan. Maatregelen:
- Personeelsleden zijn geschoold in het herkennen en de-escaleren van spanningen.
 - Er is altijd toezicht aanwezig bij groepsactiviteiten.
 - Er zijn duidelijke afspraken over omgangsvormen (huisregels).
 - Dieren worden benaderd onder begeleiding en met respect voor hun gedrag.
 - Personeelsleden zijn bekend met de meldcode, weten hoe te handelen en vragen eventueel advies aan de aandachtsfunctionaris op locatie.
- Verwarring of desoriëntatie (bij bezoekers met cognitieve beperkingen)
De ruime opzet van het terrein van De Scharrelboerderij kan verwarrend zijn voor mensen met geheugenproblemen of dementie. Maatregelen:
- Vanuit de huiskamer van de dagbesteding hebben personeelsleden overal toezicht op het erf.
 - Het erf is voorzien van poorten met een driepuntssluiting. Dit slot is lastiger te openen en het kost meer tijd om deze te openen, waardoor het risico op onbedoeld weglopen wordt verminderd.

Clïëntveiligheid, incidenten en calamiteiten zijn vaste agendapunten in het teamoverleg dagbesteding. De meldcode is een vast agendapunt tijdens het teamoverleg voor het gehele personeel. Ook worden signalen van bezoekers en mantelzorgers serieus genomen en meegenomen in het verbeteren van de zorg. Naar aanleiding hiervan wordt geëvalueerd tijdens de diverse overlegmomenten en waar nodig het beleid aangepast. Jaarlijks is er ook een cliënttevredenheidsonderzoek onder de bezoekers.

3.4. Gezondheid

Handhygiëne

We doen ontzettend veel met onze handen. Een goede handhygiëne is dan ook ontzettend belangrijk. Bezoekers en begeleiders met lange nagels, sieraden of (gel)nagellak dragen plastic handschoenen tijdens het bereiden van eten en het ondersteunen van de toiletgang. Alle bezoekers en begeleiders wassen hun handen met zeep en water:

- Na het (helpen bij) toiletgebruik.
- Na het bezoek aan de dieren.
- Voor het (helpen bij) eten.
- Voor het bereiden van eten.

- Na het in contact komen met lichaamsvocht zoals snot, wondvocht of bloed.
- Na contact met vuile was, afval of de afvalcontainer.
- Bij zichtbaar vieze handen.
- Bij verkoudheid (niezen, hoesten of snot).

Bij het handen wassen gebruiken we vloeibare zeep en wrijven onze handen minimaal 10 seconden goed over elkaar.

Persoonlijke hygiëne

Op De Scharrelboerderij vinden we persoonlijke hygiëne ontzettend belangrijk. Onze begeleiders en vrijwilligers:

- Dragen kleding volgens afspraken met werkgever.
- Dragen lang haar opgestoken of in een staart.
- Dragen geen sieraden zoals (trouw)ringen, armbanden en/of horloges aan handen, polsen of onderarmen.
- Zorgen ervoor dat smartphones en tablets niet in aanraking komen met eten en drinken.
- Dragen plastic handschoenen wanneer zij een wondje hebben op pols en/of handen.
- Wanneer een begeleider (gel)nagellak heeft worden plastic handschoenen gedragen tijdens voedselbereiding en het helpen tijdens toiletgang.

Voeding

De Scharrelboerderij hanteert een voedingsbeleid waarin de uitgangspunten en werkwijzen rondom gezonde voeding, voedselveiligheid en individuele voedingsafspraken zijn vastgelegd.

Zie: Voedingsbeleid De Scharrelboerderij

Bij het bereiden en nuttigen van voedsel en drinken wordt gehouden aan de wettelijke regels die zijn opgenomen binnen de Warenwet. Op deze manier wordt het risico op besmetting of voedselvergiftiging beperkt.

- Boodschappen die zijn binnengekomen bergen we direct op de juiste plek op.
- Open producten voorzien wij van een datum.
- Gekoelde producten bewaren wij in de koelkast bij een temperatuur die ligt tussen de 4 en 7 graden Celsius.
- Bij producten volgen wij de bewaar- en bereidingsadviezen op de verpakking.
- Wij verhitten rauwe ingrediënten tot minimaal 75 graden in de kern.
- Restjes eten gooien wij weg en bieden wij niet opnieuw aan.
- Vleeswaren gaan na twee dagen te zijn geopend in de prullenbak of naar de dieren.
- Fruit en groenten worden grondig onder stromend water gewassen voor gebruik.
- Wij gooien gekoelde producten, die langer dan 3 kwartier buiten de koelkast zijn geweest, weg.
- Wij gebruiken tangen, lepels of vorken voor het aanraken van eten en drinken.

Ziekte

Wij zijn van mening dat wanneer bezoekers ziek zijn, ze het beste thuis kunnen blijven. Bij twijfel is er contact met de coördinator dagbesteding. Samen wordt bekeken of het verstandig is om naar de dagbesteding te komen.

Wanneer een bezoeker ziek wordt tijdens dagbesteding, dan worden de volgende stappen ondernomen:

1. De zieke bezoeker wordt apart gehouden om te voorkomen dat anderen ook ziek worden.
2. Wanneer nodig wordt medische hulp ingeschakeld.
3. Begeleiding brengt contactpersoon op de hoogte wat er aan de hand is. Ook wordt overlegd of/hoe de zieke bezoeker naar huis gaat.
4. Alles waar de zieke persoon mee in aanraking is geweest, wordt goed schoongemaakt om te voorkomen dat anderen ook ziek worden.
5. Eventueel braaksel, urine of ontlasting wordt opgeruimd. De begeleider draagt hierbij wegwerphandschoenen en er wordt gebruik gemaakt van papieren handdoeken of wc-papier om vast materiaal zo veel mogelijk op te ruimen. Aansluitend wordt het gebied grondig met water en (desinfectie)zeep gereinigd en worden ramen en deuren geopend om te ventileren en de geur te verdrijven.

Textiel

Handdoeken, theedoeken en vaatdoeken worden na gebruik gewassen op 60 graden.

Allergieën en intoleranties

Wij verzoeken mantelzorgers om eventuele allergieën en/of intoleranties van bezoekers te melden. Dan houden wij hier rekening mee. Als een bezoeker op de dagbesteding een allergische reactie vertoont overleggen wij met de mantelzorger hoe te handelen.

Gezond binnenklimaat

Het binnenmilieu is de leefomgeving binnen in een gebouw. Voor een gezond binnenmilieu zijn de volgende factoren van belang: luchtverversing, temperatuur, vochtbalans en de kwaliteit van de (binnen)lucht. Wij nemen de onderstaande maatregelen in acht om de luchtkwaliteit binnen goed op peil te houden:

- er wordt voldoende geventileerd. Ventilatie is het proces waarbij 'verse' lucht van buiten naar binnen wordt toegevoerd en gebruikte lucht van binnen naar buiten wordt afgevoerd. Vooral bij infectieziekten die via in de lucht zwevende kleine druppeltjes worden overgedragen is een goede ventilatie belangrijk om verspreiding van de ziekte tegen te gaan. Daarnaast is ventilatie ook belangrijk voor het afvoeren van hinderlijke geuren en anderszins schadelijke stoffen.
- wanneer er iets mis is met de verwarming wordt dit direct gemeld bij de leidinggevende. Deze neemt direct maatregelen om eventuele problemen te verhelpen.
- Bij zomerse warme dagen zijn de volgende maatregelen van toepassing:
 - plan geen intensieve bewegingsactiviteiten
 - ventileer en lucht 's avonds en 's nachts het gebouw, de ramen zijn voorzien van ventilatieroosters

- zorg voor dwars ventilatie als er geventileerd wordt (het openen van ramen tegenover elkaar). Let wel op de eisen rondom de brandveiligheid van het gebouw
- op de dagbesteding is een airco aanwezig

Gezond buitenklimaat

- Wanneer bezoekers en begeleiders buiten zijn wordt de buitenruimte altijd gecheckt op de aanwezigheid van ongedierte, brandnetels, uitwerpselen van dieren, (zwerf)afval en andere zaken die een risico vormen voor de veiligheid en daarmee ook de gezondheid van bezoekers. Is er iets niet in orde dan verhelpen wij dit direct of nemen meteen maatregelen om ervoor te zorgen dat de gezondheid van bezoekers niet in gevaar komt.
- Tekenbeten worden voorkomen door het gras laag te houden. Het gras op De Scharrelboerderij wordt wekelijks (en soms zelfs vaker) gemaaid. Als we toch een teek op de huid van een bezoeker vinden, verwijderen wij deze zo snel mogelijk met behulp van een tekenpincet.
- Wespen en bijen veroorzaken nare en pijnlijke steken. Wanneer een bezoeker door een bij of wesp gestoken wordt, verwijderen wij direct de angel en zuigen het gif uit. Daarna leggen we eventueel een coldpack op het wondje ter verkoeling en verzachting van de pijn. Wij kunnen ook Azaron of Prikweg op de plek smeren. Soms treedt na een wespen- of bijensteek een heftige allergische reactie op (zwellings, ernstige benauwdheid, verwardheid en/of bewusteloosheid). Wij zijn hier alert op en waarschuwen in dat geval de mantelzorger en in ernstige gevallen ook een arts en/of ambulance.
- Wanneer de zon fel is zitten bezoekers niet in de directe zon, maar onder de veranda. Bezoekers worden ingesmeerd met zonnebrand factor 50 en krijgen indien nodig een petje aangeboden. Daarnaast wordt gezorgd voor extra drinken. Dit alles om de kans op uitdroging of een zonnesteek te voorkomen.
- Bij aanhoudende hitte blijven bezoekers overdag binnen in de huiskamer waar de airco aan staat. Ook binnen wordt gezorgd voor extra drinken om uitdroging te voorkomen.

3.5. Brandveiligheid

De Scharrelboerderij heeft een omgevingsvergunning voor het brandveilig gebruik van het kinderdagverblijf in combinatie met dagbesteding voor ouderen. De brandweer voert frequent controles uit op de brandveiligheid van het gebouw en de bijgebouwen.

Hieronder beschrijven wij de veiligheidsrisico's en maatregelen die wij hebben genomen met betrekking tot de brandveiligheid van De Scharrelboerderij. Uiteraard doen wij er alles aan om een brand te voorkomen.

- Op De Scharrelboerderij is een uitgebreid ontruimingsplan dat bekend is bij alle personeelsleden.
- Op dagbesteding De Scharrelboerderij is in de huiskamer een brandblusser aanwezig en in de hal hangt een rookmelder.
- De brandblusser wordt vrijgehouden van obstakels die de toegankelijkheid kan belemmeren en wordt volgens de wettelijke eis periodiek gecontroleerd en gekeurd.
- Ieder jaar is er op De Scharrelboerderij een ontruimingsoefening zodat begeleiders en bezoekers weten wat zij moeten doen bij een (indicatie) van brand.

- Op De Scharrelboerderij is de preventiemedewerker verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van de RI&E, signaleert veiligheid- en gezondheidsrisico's en zorgt dat EHBO en BHV geregeld is op locatie.
- Alle personeelsleden van De Scharrelboerderij zijn in het bezit van een geldig (kinder) EHBO-certificaat.
- Op De Scharrelboerderij zijn meer dan voldoende personeelsleden in het bezit van een BHV-certificaat.
- Herhalingstrainingen voor EHBO en BHV vinden tweejaarlijks op locatie plaats.
- Gangpaden en nooduitgangen zijn altijd goed doorgaanbaar. Eventuele obstakels worden direct verwijderd.
- De nooduitgangen zijn altijd van binnenuit te openen met een draaiknop. De deuren op de vluchtroute zijn nooit op slot.
- Er is geen vloerbedekking en er liggen geen kleden op de grond.
- De inloopmat ligt vast en kan niet omkrullen.
- Alle gebruikersruimten zijn goed verlicht.
- Alle elektrische bedrading is goed beschermd.
- Alle stopcontacten zijn geaard.
- De meterkast is vrij van brandbare spullen en goed te bereiken.
- Het afval is opgeslagen in goed af te sluiten containers.
- In beide bussen en in de auto is een brandblusser, EHBO-doos en lifehammer aanwezig.

3.6. Privacy

Op dagbesteding De Scharrelboerderij wordt de privacy van de bezoekers geborgd door:

- persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.
- gegevens worden opgeslagen in een beveiligd cliëntvolgsysteem, er zijn geen papieren dossiers of documenten aanwezig.
- alleen medewerkers met een functionele rol hebben toegang tot persoonsgegevens van bezoekers.
- vrijwilligers en stagiaires krijgen uitsluitend toegang tot informatie die zij nodig hebben voor hun taken.
- alle begeleiders, vrijwilligers en stagiaires ondertekenen bij indiensttreding een geheimhoudingsverklaring.
- verzorgende handelingen worden op de badkamer met gesloten deur verricht.
- informatie over iemands gezondheid of thuissituatie wordt, niet hoorbaar voor anderen, alleen besproken met betrokkenen en/of begeleiding.
- de visie van De Scharrelboerderij is: waar iedereen er toe doet!
- in de huisregels van De Scharrelboerderij staat beschreven dat iedereen (zowel teamleden, bezoekers en kinderen) respectvol met elkaar omgaat.
- groeps- en individuele rapportages, eventueel met foto's, worden via het beveiligd clientvolgsysteem verstuurd.
- er worden geen foto's of video's op social media geplaatst zonder toestemming.

4. Leren en verbeteren

4.1. Clientervaringen

Binnen dagbesteding De Scharrelboerderij staat de ervaring van de cliënt centraal. Het is belangrijk om structureel inzicht te krijgen in hoe bezoekers en hun mantelzorgers de dienstverlening ervaren en waar verbeterkansen liggen. Hiervoor wordt het volgende gedaan:

- Op de dagbesteding wordt tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan worden zorgvuldig geanalyseerd door de directie en daarna besproken binnen het team tijdens het eerstvolgende teamoverleg. Op basis van deze bevindingen worden, waar nodig, verbeteracties uitgevoerd. De uitkomsten en de daaropvolgende verbetermaatregelen worden daarna teruggekoppeld aan cliënten en hun mantelzorgers, zodat zichtbaar wordt dat hun mening daadwerkelijk bijdraagt aan kwaliteitsverbetering.
- Ook vindt er ieder half jaar een evaluatiegesprek plaats tussen coördinator dagbesteding en mantelzorger. Coördinator dagbesteding zorgt dat deze (meestal telefonische) gesprekken plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie wordt het zorgplan, de dagbesteding en de gestelde doelen besproken. Tijdens deze gesprekken wordt gezamenlijk gekeken of de ondersteuning nog aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt en of aanpassingen noodzakelijk zijn. Mochten er aanpassingen nodig zijn, dan zorgt coördinator dagbesteding ervoor dat deze aanpassingen in het zorgplan komen te staan en dat de begeleiding op de hoogte wordt gebracht.
- Verder is coördinator dagbesteding alle dagen van de week telefonisch, per e-mail of via WhatsApp bereikbaar voor vragen of overleg. Hierdoor kunnen signalen snel worden opgepakt en wordt continuïteit en maatwerk in de zorg gewaarborgd.

Door deze structurele en toegankelijke manier van evalueren en communiceren wordt gezorgd voor de tevredenheid van cliënten en mantelzorgers, en kan er tijdig ingespeeld worden op veranderingen en/of nieuwe behoeften.

4.2. Inspraak en medezeggenschap

De Scharrelboerderij vindt het belangrijk dat bezoekers en hun vertegenwoordigers actief betrokken zijn bij de invulling en kwaliteit van de dagbesteding. Door goed te luisteren naar ervaringen, wensen en ideeën blijft dagbesteding De Scharrelboerderij aansluiten bij de behoeften van de bezoekers en wordt de dienstverlening continu verbeterd.

Inspraak vindt op verschillende manieren plaats. Tijdens de dagbesteding voeren begeleiders regelmatig gesprekken met bezoekers over activiteiten, de sfeer binnen de groep, maaltijden en persoonlijke wensen. Daarnaast worden bezoekers betrokken bij de keuze en invulling van activiteiten.

Met bezoekers en/of hun eerste contactpersonen worden periodiek evaluatiegesprekken gevoerd. Ook wordt iedere twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om

ervaringen en verbeterpunten in kaart te brengen. Naast deze formele momenten is er veel persoonlijk contact met bezoekers en contactpersoon. Ook wordt er jaarlijks een mantelzorgweek georganiseerd, waarbij extra aandacht wordt besteed aan ontmoeting, waardering en het ophalen van ervaringen.

De ontvangen signalen, ideeën, complimenten en verbeterpunten van zowel de bezoekers als hun contactpersoon worden besproken tijdens het teamoverleg dagbesteding, dat acht keer per jaar plaatsvindt. Ook de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden tijdens het teamoverleg besproken. Op deze wijze draagt inspraak en medezeggenschap bij aan het continu leren en verbeteren van de kwaliteit van de dagbesteding.

4.3. Signalen

Binnen dagbesteding De Scharrelboerderij wordt transparant en lerend omgegaan met signalen, incidenten, calamiteiten en klachten. Deze worden gezien als kansen om de kwaliteit van dagbesteding verder te verbeteren. Hiervoor wordt het volgende gedaan:

- Registratie en opvolging
Incidenten en klachten worden door de begeleiding van de dagbesteding direct gemeld bij de coördinator. Bij een incident zorgt de begeleiding ervoor dat het incidentenformulier zorgvuldig wordt ingevuld. De coördinator dagbesteding pakt het incident of de klacht op en beoordeelt de melding. Deze bespreekt de situatie met de betrokkenen en registreert de bevindingen. Waar nodig wordt melding gedaan bij de toezichthouder of IGJ. Indien nodig worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.
- Analyse en evaluatie
De geregistreerde meldingen worden tijdens ieder deelteamoverleg met team dagbesteding besproken en geëvalueerd. Indien er verbeteracties worden genomen, worden deze ook besproken. Eventuele verbeteracties worden door coördinator dagbesteding juist gedocumenteerd in de betreffende beleidsstukken.

Door deze aanpak blijft iedereen (personeelsleden en directie) voortdurend op de hoogte van actuele signalen uit de praktijk. Daarnaast is de coördinator dagbesteding laagdrempelig bereikbaar voor vragen of meldingen, waardoor zaken snel worden opgepakt. Op deze manier wordt gezorgd dat analyses actueel blijven en dat verbetermaatregelen tijdig worden opgepakt, geïmplementeerd en geëvalueerd.

4.4. Ervaringen van medewerkers

De Scharrelboerderij hecht grote waarde aan de kennis, deskundigheid en ervaring van alle personeelsleden. De kwaliteit van dagbesteding hangt direct samen met de professionele ontwikkeling en betrokkenheid van het team. Hiervoor wordt het volgende gedaan:

- Om de kwaliteit te waarborgen en continu te verbeteren, is er op De Scharrelboerderij een opleidingsplan waarin is vastgelegd hoe alle personeelsleden (zowel van de kinderopvang als van de dagbesteding) worden ondersteund in hun ontwikkeling. In dit

plan staat beschreven welke opleidingen, cursussen en bijscholingen worden aangeboden om te voldoen aan de wettelijke vereisten en om de kwaliteit verder te versterken. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks door de directie nagelopen op actualiteit en waar nodig aangepast.

- Daarnaast vinden er meerdere keren per jaar (deel)teamoverleggen plaats en naar behoefte scholingsmomenten waarin actuele thema's, beleidsonderwerpen en praktijkervaringen worden besproken. Op deze manier wordt kennis gedeeld en leren medewerkers van elkaar, wat bijdraagt aan een professionele en lerende organisatiecultuur.
- Wanneer een nieuwe collega start op De Scharrelboerderij wordt deze zorgvuldig ingewerkt. Er is een inwerkplan en daarnaast wordt deze nieuwe collega de eerste week volledig boventallig gepland. Er wordt een 'maatje' toegewezen welke de nieuwe collega helemaal wegwijs maakt in de organisatie.
- De Scharrelboerderij voert tweejaarlijks een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uit om inzicht te krijgen in de tevredenheid, betrokkenheid en werkbeleving van de personeelsleden. Het is belangrijk om te weten hoe personeelsleden hun werk ervaren en welke verbeterpunten zij zien. De resultaten van het onderzoek worden tijdens een overleg teambreed besproken. Verbeterpunten worden direct opgepakt.

Door deze aanpak wordt gewaarborgd dat alle personeelsleden van De Scharrelboerderij vakbekwaam, gemotiveerd en voorzien van de juiste middelen zijn om de best mogelijke opvang en begeleiding te bieden.

4.5. Protocol incidenten en calamiteiten

Binnen De Scharrelboerderij vinden wij het belangrijk dat incidenten en calamiteiten op een zorgvuldige, transparante en lerende wijze worden behandeld. Het tijdig signaleren, melden, registreren, evalueren en opvolgen van incidenten draagt bij aan de veiligheid en kwaliteit van onze dagbesteding en het welzijn van onze bezoekers.

De werkwijze rondom incidenten en calamiteiten, inclusief verantwoordelijkheden, meldprocedures, communicatie met bezoekers en mantelzorgers en eventuele meldingen aan toezichthoudende instanties, is uitgebreid vastgelegd in 'Protocol incidenten De Scharrelboerderij'. Medewerkers handelen conform dit protocol. Het protocol vormt een integraal onderdeel van ons kwaliteitsbeleid en ondersteunt ons streven naar continue verbetering van de zorg- en dienstverlening.

Zie: Protocol incidenten De Scharrelboerderij

4.6. Klachtenregeling

De Scharrelboerderij hecht veel waarde aan de ervaringen, opmerkingen en signalen van bezoekers en mantelzorgers. Klachten zien wij als een belangrijke bron van informatie om



de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken en verder te verbeteren. Daarom stimuleren wij een open cultuur waarin onvrede bespreekbaar is en serieus wordt genomen.

De werkwijze voor het melden, behandelen en afhandelen van klachten is vastgelegd in de klachtenregeling van De Scharrelboerderij. Hierin zijn zowel de interne als de externe klachtenprocedure beschreven. Medewerkers handelen volgens deze regeling, waarbij wordt gestreefd naar een zorgvuldige, transparante en tijdige afhandeling van iedere klacht.

Zie: Klachtenregeling dagbesteding De Scharrelboerderij



Bijlage 1

Intakeformulier dagbesteding

Gegevens bezoeker

Naam

Adres

Postcode en woonplaats

Geboortedatum

BSN-nummer

Indicatie WMO / WLZ / Particulier

Vervoer

Startdatum

Dag

Gegevens contactpersoon

Naam

Relatie

Telefoonnummer

E-mail adres

Evt. extra e-mailadres

Zorgorganisatie

Naam

Casemanager

Eigen bijdrage

IBAN-nummer

Thuisituatie

KOV	
ONS	
Zilliz	
Factuur	
Lijsten	
Protocol	
WMO? Trajectplan.	
Zorgplan en risico- inv	
Zorgovereenkomst	
Nieuwsbrief	
Klokjes iPad zetten	
Casemanager	

Bijzonderheden / Hulpmiddelen / Incontinentie

Medicatieoverzicht / allergieën / diëten / intoleranties

Doelen

1. Behoud van functioneren / beperken van achteruitgang
2. Behoud van zelfredzaamheid / zelfstandig wonen
3. Ontlasting van de mantelzorger

Reanimeren

Wanneer de wens is om niet te reanimeren, zijn wij wettelijk verplicht om een schriftelijke wilsverklaring met handtekening in ons dossier te hebben. Bij wilsonbekwaamheid mag deze verklaring worden ondertekend door de wettelijk vertegenwoordiger.

Bezoeker wil gereanimeerd worden JA / NEE (wilsverklaring in dossier!)

Meldcode

Wij zijn wettelijk verplicht om te werken met de meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling. Wij zijn alert op signalen van onveiligheid en gaan hier zorgvuldig mee om. Besproken? JA / NEE

Toestemming

Foto's delen op sociale media (Facebook en Instagram) JA / NEE

WachtlIJst

Extra dag? JA / NEE Voorkeursdag(en):

Evalueren

Na 1 maand (proefperiode):

Vervolgens wordt ieder half jaar bekeken of alles nog naar wens verloopt en of de vraag en het aanbod nog passend is.

Bijlage 2

ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST DAGBESTEDING

Contractpartijen

De Scharrelboerderij, Huizenbeemdweg 53, 5345 HL, Oss
KvK-nummer: 77992628
Hierna te noemen: Zorgaanbieder

en

<NAW-gegevens>

Geboortedatum: <geboortedatum>

Hierna te noemen: Bezoeker

Doel van de overeenkomst

Deze overeenkomst heeft betrekking op deelname aan dagbesteding aangeboden door Zorgaanbieder. De dagbesteding is gericht op:

- Behoud van zelfredzaamheid/zelfstandig wonen
- Behoud van functioneren/beperken van achteruitgang
- Ontlasting van de mantelzorger

De geboden ondersteuning betreft geen medische behandeling of verpleging.

Omschrijving van de dagbesteding

Activiteiten kunnen onder andere bestaan uit:

- Creatieve, muzikale en sociale activiteiten
- Bewegen en wandelen
- Gezamenlijke maaltijden
- Lichte werkzaamheden en activering

Zorgaanbieder behoudt zich het recht voor het activiteitenaanbod aan te passen wanneer dit nodig is.

Werkwijze dagbesteding

Praktische informatie over o.a. bereikbaarheid, afmelden bij ziekte/afwezigheid, vakanties, opzegtermijn en vervoer zijn vastgelegd in het document 'praktische informatie dagbesteding', dat vooraf wordt verstrekt aan eerste contactpersoon.

De documenten 'kwaliteitsbeleid', 'incidentenprotocol' en 'klachtenregeling WMO en Wkkgz' zijn te raadplegen via de website: www.descharrelboerderij.nl

Door deze zorgovereenkomst te ondertekenen verklaart u dat u kennis hebt genomen van deze documenten en hiermee instemt.

Privacy en persoonsgegevens

Zorgaanbieder verwerkt persoonsgegevens van bezoeker voor het uitvoeren van deze overeenkomst, het leveren van dagbesteding en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Zorgaanbieder gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonsgegevens en handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).



De uitgebreide privacyverklaring, waarin staat welke gegevens worden verwerkt, met welk doel en welke rechten de deelnemer heeft, is te raadplegen via: www.descharrelboerderij.nl
Door deze zorgovereenkomst te ondertekenen verklaart u dat u kennis hebt genomen van de privacyverklaring en hiermee instemt.

Aansprakelijkheid

Deelnemer neemt vrijwillig deel aan activiteiten. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor:

- Verlies of schade aan persoonlijke eigendommen
- Schade door het niet opvolgen van instructies of huisregels

Zorgaanbieder heeft een aansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden beëindigd:

- Met 1 maand opzegtermijn
- Bij stoppen indicatie/financiering
- Wanneer dagbesteding niet meer passend of veilig is
- In overleg tussen partijen

Ondertekening

Datum:

Zorgaanbieder

Bezoeker/eerste contactpersoon