

## Welkom op de Horsthoeve

De overeenkomst komt tot stand na aanvaarding door de deelnemer van het aanbod van de zorgaanbieder zoals omschreven in deze overeenkomst, ten bewijze waarvan beide partijen de overeenkomst ondertekenen.

**De overeenkomst gaat in met ingang van (datum start dagbesteding).**

Mocht u nog vragen hebben dan horen wij ze graag.

### Zorgmanager

**Patricia Vreugdenhil**

### INHOUD *Versie 2022*

1) Brochure Informatie de Horsthoeve

2) Klachtenprocedure

3) Protocollen

- Protocol 1: Persoonsgegevens -AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
- Protocol 2: Geheimhoudingsplicht
- Protocol 3: Overeenkomst inlichten huisarts
- Protocol 4: Toestemming overleg hulpverlenersnetwerk en sociaal netwerk
- Protocol 5: Medicatie en Medisch handelen
- Protocol 6: Gedragscode
- Protocol 7: Dwang in zorg
- Protocol 8: Acceptatie van alledaagse risico's - veiligheid & In geval van nood
- Protocol 9: Huis en hygiëneregels
- Protocol 10: Agressie, ongewenste intimiteiten of strafbare handelingen
- Protocol 11: Voorstellen, Verbeterpunten en klachten
- Protocol 12: Foto & Media [Beeld & Geluid]
- Protocol 13: Akkoordverklaring

4) Formele informatie

- Wie zijn wij
- Kwaliteitsborging KZS
- Informatie Mantelzorgers
- Zilliz Cliëntdossier van Landmerc



#### **CONTACTGEGEVENS**

Patricia Vreugdenhil  
Horstweg 15  
8107 AA Broekland  
Tel: 0622959352  
Email: info@dehorsthoeve.nl  
Website: www.dehorsthoeve.nl

## **1. DEELNEMERS INFORMATIE BROCHURE**

### **BELEIDSVERKLARING ZORGBOERDERIJ DE HORSTHOEVE**

De manager van Zorgboerderij De Horsthoeve verklaart dat de organisatie, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, zoals vastgelegd in het handboek overeenkomen met de eisen van Kleinschalige Zorg Salland en Zorgboeren:

- a) Gestreefd wordt naar het opstellen van doelstellingen die Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden (SMART) zijn.
- b) Jaarlijks vindt er een interne beoordeling plaats opdat de doelstellingen van de planning gerealiseerd zijn. Dit kan zijn in de vorm van een AUDIT en jaarverslag. De algemene doelstellingen die als beleidshandvatten (beleidsplan) gelden voor zijn onderstaand weergegeven:

### **BELEID ZORGBOERDERIJ DE HORSTHOEVE**

#### **Missie, visie en meerwaarde**

#### **Voel je goed op de Horsthoeve**

De Horsthoeve is gelegen in het Sallandse Broekland. Broekland ligt centraal tussen Deventer-Raalte-Wijhe. Het erf wordt omgeven door oude eikenbomen, rododendrons en weidse velden. Een beschermde, rustgevende omgeving.

De Horsthoeve biedt dagbesteding aan mensen met dementie of een Niet-aangeboren hersenletsel. Of betreft personen die door een ongeval of een hersenaandoening behoefte hebben aan dagbesteding met de juiste persoonlijke aandacht en rust. Mensen met beginnend dementie (jong dementerende) behoren ook tot deze doelgroep.

De Horsthoeve biedt laagdrempelige activiteiten in een gemoedelijke sfeer. Kleinschaligheid, gesitueerd in een beschermde plattelandsomgeving en kwaliteit van de zorg staan garant voor een waardevolle dagbesteding. De begeleiding is erop gericht de deelnemers hun eigen grenzen te laten (ver)kennen en te verleggen. Dit doen we door ons te verdiepen in de mensen, te doorgronden wat er speelt en hierover samen te praten. Zonder werkdruk, in eigen tempo brengen de deelnemers de dag door. Dit kan zowel binnen als buiten. Het wel of niet actief willen zijn, is voor de deelnemer geheel vrijblijvend. Een dagje niets doen en genieten van het erf is natuurlijk ook prima.

### **Mogen zijn wie je bent!**

Mentale prikkeling, activering van lichaam en brein is goed voor ieder mens! Onze benadering maakt dat we open, flexibel en eerlijk naar onze deelnemers zijn. Door de kleinschaligheid en de verschillende vormen van NAH in de groep, is er veel herkenning en erkenning. Ruimte om ervaringen van lotgenoten uit te wisselen. Een luisterend oor, respect en waardering voor elkaar. Het belangrijkste is dat de deelnemers zich prettig voelen op de Horsthoeve en daardoor kunnen zijn wie ze zijn. Wij streven ernaar om de zelfredzaamheid op peil te houden. Zorgboerderij De Horsthoeve is ook afhankelijk van informatie vanuit de thuissituatie. Ieders medewerking is dus nodig en wordt zeer gewaardeerd.

### **Continuïteit**

De continuïteit van de Zorgboerderij wordt gewaarborgd door het continu leveren van de hoogst mogelijke (gecertificeerde) kwaliteit binnen de kaders van de missie van de Zorgboerderij.

### **DAGPROGRAMMA**

Een gedeelte van de boerderij is verbouwd tot dagbestedingsruimte waar de deelnemers kunstzinnig, creatief, muzikaal en culinair bezig kunnen zijn. De sfeer die deze ruimte uitstraalt is huiselijk en gemoedelijk en heeft een rustgevende werking wat als zeer prettig wordt ervaren. Voor diegenen die buiten willen zijn, is het goed vertoeven in de tuin, de moestuin of de boomgaard. Buiten schilderen in het theehuis is ook heerlijk! Door de hoge bomen en het weidse uitzicht, ademt het erf een oase van rust uit. Wij besteden dagelijks veel tijd aan beweging zoals wandelen en fietsen (ook op de duofiets). Op dinsdagochtend is er een mogelijkheid om te zwemmen bij Vital Center in Raalte. Ook is er een bijzondere ingerichte ruimte om te relaxen.

Iedere deelnemer beschikt over unieke vaardigheden, maar ook over zijn of haar persoonlijke "bagage". Vanuit onze missie en visie laten we bewust deelnemers participeren binnen de onderneming vanuit hun eigen kracht. Iedere deelnemer heeft zijn of haar uniek talent(en).

Het dagprogramma zal ook bijdragen aan vermindering van sociaal isolement van de betreffende deelnemer, of aan verlichting van de zorg thuis door mantelzorgers. Deelname aan het dagprogramma kan ook dienen ter overbrugging en het zo lang mogelijk uitstellen van langdurige opname in een intramurale voorziening.

### **WAT IS ER ZOAL TE DOEN**

- Schilderen, tekenen, mozaïek, glas-in-lood en keramieken in het atelier
- Buiten bezig zijn en genieten van de buitenlucht
- Wandelen en fietsen op de duo fiets
- Gezonde voeding en bewegen
- Kookgroep, onder begeleiding samen koken
- Muziek, zingen, dansen
- Seizoensgebonden activiteiten
- Gesprekken voeren 1 op 1 met een begeleider of in een kleine groep
- Sociale momenten; koffiedrinken en lunchen
- Paarden coaching

## **TOELATING TOT DE DAGBESTEDING**

Om aan de dagbesteding van Zorgboerderij De Horsthoeve deel te kunnen nemen moet aan ten minste de volgende voorwaarden voldaan worden:

- U beschikt over een geldige indicatiestelling voor de dagbesteding
- U heeft Niet-aangeboren hersenletsel of bent (jong) Dementeerde en/of u heeft een geestelijke (psychogeriatrische\*) beperkingen.
- U beschikt over voldoende zelfredzaamheid.
- Uw situatie leent zich voor groepsgerichte zorg.
- U houdt zich aan de afspraken genoemd in de “Deelnemers Informatie Brochure” van Zorgboerderij De Horsthoeve

\* Psychogeriatrische problematiek: verward- en/of vergeetachtigheid, beginnende tot matige dementie.

## **PERSOONLIJK ZORGPLAN**

Zodra er wordt gekozen voor dagbesteding op de Horsthoeve via de Gemeente [en/of Wlz] gaat de zorgmanager samen met de deelnemer en zijn wettelijk vertegenwoordiger in gesprek over de ondersteuningsvraag. Iedere partij mag zijn bijdrage leveren aan de inhoud van het zorgplan en gezamenlijk vindt de afstemming plaats tussen vraag en aanbod vanuit de ondersteuningsbehoefte, de visie van de organisatie en de financiering van zorg. De behoefte en welzijn van de deelnemer staan centraal.

Na dit gesprek maakt de zorgmanager een zorgplan (zorgovereenkomst) op en wordt er een persoonlijk dossier aangemaakt. De begeleidingsplannen worden helder geformuleerd in het zorgplan, zodat ze een duidelijk beeld geven van de specifieke hulpvraag van de deelnemer en hoe de ondersteuning geboden kan worden. Na het ontvangen van het persoonlijk zorgplan wordt dit door de deelnemer/wettelijk vertegenwoordiger en de zorgmanager/ of eerste begeleider ondertekend.

Alle medewerkers worden door de zorgmanager op de hoogte gesteld van de m.b.t uitgevoerde taken en relevante zaken in het dossier. Bij wijzigingen of toevoegingen in het dossier, zorgt de zorgmanager dat de medewerkers die daar belang bij hebben, hiervan op de hoogte gesteld worden.

Elk jaar wordt dit zorgplan geëvalueerd. [Bij Wmo 1x per jaar, bij Wlz 2x per jaar], mits er dringende wijzigingen zijn, dan vindt er nog een evaluatie plaats. Het zorgplan en de evaluaties worden afgestemd en bijgesteld volgens de PDCA-principe [Plan-Do-Check-Act].

Ook het evaluatieplan dient te worden ondertekend door de deelnemer/wettelijk vertegenwoordiger en de zorgmanager/ of eerste begeleider.

De zorgmanager, begeleiders en de administratie hebben toegang tot het cliëntdossier.

*Voor de medewerker administratie Zzp en voor het zorgsysteem Zilliz (het cliëntendossier voor de kleinschalige zorg) hebben wij een verwerkersovereenkomst.*

## **BETROKKENHEID NAASTBETROKKENEN**

De Zorgboerderij De Horsthoeve wil zowel de deelnemer als de naastbetrokkenen (ouder, partner, familielid of verzorgende) graag actief betrekken bij het bespreken van de ervaringen en de effecten op de deelnemers die naar Zorgboerderij De Horsthoeve komen. Wij denken dat dit voor alle betrokken partijen helpt om de best passende zorg te blijven leveren. Deze ervaringen en meningen over Zorgboerderij De Horsthoeve kunnen door het Resultaat Meet Systeem worden samengevat en getest. Dit doen we d.m.v. een tevredenheidsonderzoek en inspraakmomenten waarin de geboden zorg en het beleid van de Horsthoeve wordt besproken. Er worden wensen, behoeften, ideeën en tips verzameld om de Horsthoeve te blijven verbeteren.

## **INFORMATIEVOORZIENIG - HOE HOUDEN WIJ U OP DE HOOGTE**

Deelnemers en betrokkenen (mantelzorgers) worden op de volgende wijzen op de hoogte gehouden van actuele en algemene informatie.

- Via cliëntdossier ZilliZ van Landmerc, hier kunt u digitaal uw cliëntdossier inzien.
- Via telefoon of whatsapp [evt beeldbellen]
- Via de website

## **PERSOONLIJK EERSTE BEGELEIDER**

Iedere deelnemer heeft een eigen persoonlijk eerste begeleider. Zij werkt samen met alle begeleiders om te bepalen wat een deelnemer nodig heeft. De persoonlijk begeleider is voor de deelnemer en/of wettelijk vertegenwoordiger het eerste aanspreekpunt, zij helpt en ondersteunt waar dat nodig is. Met haar kan alles besproken worden, ook als u ergens niet uitkomt of ergens meezit.

## **MENINGSVERSCHIL**

Als iets niet duidelijk is, of u zit ergens mee, dan stellen wij het zeer op prijs dat u dit eerst met ons bespreekt, wij staan hier altijd voor open. Wij proberen samen met u tot een oplossing te komen. Mocht het zo zijn dat er toch een meningsverschil dan kunt u zich richten tot de vertrouwenspersoon van het collectief Kleinschalige Zorg Salland waar de Horsthoeve bij aangesloten is.

### **Klachtenprocedure**

Hoe te handelen bij klachten kunt u lezen in de bijlage "Klachtenprocedure".

## **WERKDAGEN - DAGBESTEDING**

Zorgboerderij De Horsthoeve is open op werkdagen van 09.00uur - 16.00uur

Met het dagprogramma beginnen we rond 10.00uur i.v.m. prikkels van het in en uitlopen, rekening houdend met de doelgroep. We drinken eerst gezamenlijk koffie en thee om zo rustig te kunnen beginnen aan de dagelijkse activiteiten. Van u wordt verwacht dat u zeker voor 9.45u aanwezig bent. Indien u wenst af te wijken van de tijden op de Zorgboerderij, dient u dit te overleggen met de zorgmanager/ of uw vaste begeleider.

## **VOOR AFMELDINGEN**

U dient zich bij de Zorgboerderij af te melden wanneer u niet kunt komen. De dagen dat u aanwezig bent op de Zorgboerderij zijn voor u gereserveerd. Mocht u onverwachts verhinderd of ziek zijn, meldt u dit dan zo spoedig mogelijk. Dit kan maximaal een week tot 24 uur van tevoren, hiervoor kunt u bellen op het volgende telefoonnummer: **06 22 95 93 52**

Voor afmelding dient u een gedegen reden te hebben. Te laat afmelden of zonder gedegen reden [geldige reden] ontslaat u niet van uw financiële verplichting naar Zorgboerderij De Horsthoeve.

- Voor ziekmeldingen kunt u bellen tussen 9.00 uur – 9.30 uur. Liefs 24 uur van tevoren, maar uiteraard begrijpen wij dat dit niet altijd mogelijk is.
- Bent u langer dan een week ziek, houdt ons dan op de hoogte

Indien u voor langere tijd (langer dan 2 á 3 weken) afwezig bent door ziekte of om andere redenen, wordt er in overleg met de zorgmanager gekeken of het verstandig is om u (tijdelijk) uit te schrijven bij de dagbesteding. Dit is nodig om te voorkomen dat er plaatsen bezet worden gehouden door deelnemers die hier geen gebruik van maken.

## **TAXI - VERVOER**

**De Gemeente geeft de indicatie af en de Horsthoeve regelt het vervoer.**

- Voor vragen of klachten aangaande de taxi of wanneer de taxi om 10.00 uur nog niet is gekomen om u op te halen, neem dan contact op met de Horsthoeve
- U dient zich ook voor de taxi af te melden wanneer u niet kunt komen. Dit kan maximaal een week van tevoren tot 24 uur van tevoren.

**Deelnemers met een indicatie zonder vervoer:**

U regelt zelf het vervoer en bent hiervoor verantwoordelijk. De Zorgboerderij kan en zal dan geen rol hebben in het regelen van het vervoer. Indien u ziek bent, bent u zelf gehouden het vervoer af te zeggen en de Zorgboerderij hierover in te lichten.

Overleg over vervoer is altijd mogelijk, neem dan contact op met de zorgmanager, zij helpt u graag.

## **ALGEMENER VOORWAARDEN**

Omdat we op de Zorgboerderij elke dag met een grote groep deelnemers aanwezig zijn en onze deelnemers kwetsbare mensen zijn, moeten we een aantal spelregels hanteren. Deze regels hebben enerzijds te maken met normale omgangsvormen en goed fatsoen. Ze hebben anderzijds te maken met verplichtingen waar wij ons als Zorgboerderij formeel aan moeten en willen houden.

1. **Rookbeleid** Het is op de Zorgboerderij alleen toegestaan buiten bij het terras te roken, (mits hier geen andere deelnemers zitten die er last van hebben). Het is verboden bij de schuren en stallen te roken.

2. **Eigendommen** U bent zelfverantwoordelijk voor uw eigendommen. De Zorgboerderij is niet aansprakelijk voor verlies, bevuiling, beschadiging of ongeschikt worden voor gebruik van uw eigendommen. Gevonden voorwerpen worden verzameld in een hiervoor gereserveerde mand. Persoonlijke eigendommen worden in principe niet door de begeleiding in bewaring genomen. Om te voorkomen dat losse hulpmiddelen en kleding stukken zoekraken is het wenselijk om deze te voorzien van uw naam.

## 2. Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg

[versie 2022]

### Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de Horsthoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de Horsthoeve of een medewerker van de Horsthoeve. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

#### **Stap 1: bespreek de klacht met Patricia, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.**

De Horsthoeve heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze staat op de website van de Horsthoeve. <https://www.dehorsthoeve.nl/klachtenreglement>

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Patricia.
- Maak met Patricia een afspraak om over de klacht te praten. Neem je partner of vertegenwoordigers mee.
- Bespreek de klacht met de vertrouwenspersoon van de Horsthoeve. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. De vertrouwenspersoon van de Horsthoeve is mevrouw Loes van der Meer en zij is bereikbaar tel. 0570-524034

Als je er met Patricia, al of niet via de vertrouwenspersoon niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

#### **Stap 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg**

Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie: <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.  
Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de Horsthoeve en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur je brief naar:  
Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.  
Klachtencommissie Landbouw en Zorg  
Postbus 245,  
6700 AE Wageningen  
of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de Horsthoeve of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de Horsthoeve. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de Horsthoeve en jij zouden kunnen verbeteren.

Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

### **Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg**

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:

<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de Horsthoeve en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur je brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwzorg  
Postbus 245,  
6700 AE Wageningen  
Of e-mail: [info@iar.nl](mailto:info@iar.nl)

- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.

Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

### **Wil je meer informatie?**

Op [www.landbouwzorg.nl](http://www.landbouwzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.



**VOOR DE VOLGENDE PROTOCOLLEN DIENT U VOOR INSTEMMING TE TEKENEN IN DE BIJLAGE!**

### **Protocol 1: WET BESCHERMING PERSOONSgegevens (Wbp)**

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) regelt, ter bescherming van uw privacy, wat er allemaal wel en niet mag met uw persoonsgegevens.

#### **Informatieplicht persoonsgegevens**

Zorgboerderij De Horsthoeve legt uw persoonsgegevens vast en gebruikt deze met als doel een optimale zorg aan te bieden. Wanneer er persoonsgegevens doorgestuurd worden naar externe partijen, wordt u hiervan op de hoogte gebracht, dit alles, conform de geldende informatieplicht. Uitzondering op de informatieplicht is de situatie waarin Zorgboerderij De Horsthoeve uw gegevens verwerkt op grond van een wettelijke plicht. De Zorgboerderij de Horsthoeve neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

#### **1) Verwerking van de gegevens**

De gegevens worden verwerkt in een zo nauwkeurig mogelijk opgestelde dagindeling. Deze indeling behelst niet alleen de agenda van activiteiten, maar ook de wijze waarop begeleiding nodig is en welke bijzondere inspanningen van de persoon of de begeleiding nodig zijn om de dag op een zo stabiel mogelijke wijze te laten verlopen.

De dagelijkse rapportage wordt gebruikt voor het verwerken van:

- Vooruitgang van de doelen van het zorgplan
- Het constateren of de dagindeling is verlopen zoals deze beschreven is en zo niet, welke afwijkingen zijn geconstateerd. Het verloop van de dag wordt dus niet dagelijks opnieuw gerapporteerd.
- Bij structurele afwijkingen van het verloop van een dag wordt een evaluatie uitgevoerd die op schrift wordt gesteld. Deze evaluatie wijst aan, welke aanpassingen in de dagindeling worden toegepast.

#### **2) Wij werken met Zilliz van Landmerc**

Dit geeft de deelnemer en het zorgnetwerk (mits toestemming!) de mogelijkheid om onze rapportages, het zorgplan en de agenda in te zien en met ons in een beveiligde omgeving te communiceren. Wij zien dan ook graag dat iedereen hier gebruik van gaat maken om informatie delen veilig te houden. De codes voor het gebruik van Zilliz zijn bij ons op te vragen. Op deze manier kunnen we volgens de richtlijnen van de AVG veilig met elkaar communiceren. U kunt gebruik maken van de mail-omgeving.

### **3) Wij verschaffen uw gegevens niet**

Zorgboerderij de Horsthoeve zal uw persoonlijke gegevens (alleen NAW-gegevens) uitsluitend aan een erkend taxibedrijf ter beschikking stellen. Met hen hebben wij, zoals de AVG voorschrijft, een verwerkerovereenkomst. Uw gegevens worden alleen gedeeld met derden (gemeente, andere betrokken zorgverleners), mits u hiervoor toestemming heeft gegeven. Onze werknemers en door ons ingeschakelde derden zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren.

### **4) Waar worden uw gegevens opgeslagen?**

Wij slaan uw gegevens op in het zorgdossier en in Zilliz (elektronisch cliëntdossier van Landmerc), waarbij strenge beveiligingsmaatregelen gelden volgens de AVG. De toegang tot cliëntdossier is met wachtwoorden beperkt tot begeleiders, die persoonlijk door de directie bevoegd zijn verklaard en contractueel aan geheimhouding zijn gebonden.

### **5) Eigendom en bewaartermijn van de gegevens**

De gegevens met betrekking tot de zorg in het cliëntdossier Zilliz zijn en blijven eigendom van de persoon in kwestie. Wij bewaren de gegevens tot 5 jaar nadat de cliënt uit zorg is. Bij het beëindigen van onze zorg leggen wij aan de persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger de vraag voor of de gegevens dienen te worden vernietigd of te worden overgedragen aan een andere zorginstelling, waar persoon in kwestie zorg geniet.

### **6) Schriftelijk akkoord van persoon in kwestie of wettelijk vertegenwoordiger**

Omdat de Zorg op persoonlijke informatie van de persoon in kwestie is gebaseerd, vragen wij van elke nieuwe cliënt in de zorg (of de eerste contactpersoon die namens de deelnemer mag spreken) een schriftelijk akkoord voor deze behandelwijze. Wij informeren tenminste met bovenstaande informatie, maar daarnaast ook in een persoonlijk gesprek. De bevestiging van het akkoord is per deelnemer zichtbaar door middel van een handtekening met datum onder het protocollen formulier.

### **7) Informatieplicht persoonsgegevens**

Begeleiders van de zorgboerderij hebben inzicht in uw gegevens. Zij hebben allen, zoals de AVG dat voorschrijft, een privacy belofte ondertekend.

Zorgboerderij de Horsthoeve legt uw persoonsgegevens vast en gebruikt deze met als doel een optimale zorg aan te bieden. Wanneer er persoonsgegevens doorgestuurd worden naar externe partijen, wordt u hiervan op de hoogte gebracht, dit alles, conform de geldende informatieplicht. Uitzondering op de informatieplicht is de situatie waarin Zorgboerderij de Horsthoeve uw gegevens verwerkt op grond van een wettelijke plicht.

## **8) Recht op inzage en correctie persoonsgegevens**

Indien u inzicht wenst in de gegevens die Zorgboerderij de Horsthoeve van u heeft, kunt u een schriftelijk verzoek tot inzage indienen. Zorgboerderij de Horsthoeve zal dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen de wettelijk vastgestelde termijn van vier weken, schriftelijk antwoord geven.

In het onwaarschijnlijke geval dat uw gegevens niet correct blijken te zijn, is Zorgboerderij de Horsthoeve verplicht uw gegevens te corrigeren. In het geval dat dit in het belang van de vervolging van strafbare feiten noodzakelijk blijkt, kan inzage in uw persoonsgegevens geweigerd worden door Zorgboerderij de Horsthoeve, om zo de rechten van anderen te beschermen.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, of indien u meer informatie wenst over de beveiliging van door Zorgboerderij de Horsthoeve verzamelde persoonsgegevens, neem dan contact met Zorgboerderij de Horsthoeve op via

Patricia Vreugdenhil, 06 229 593 52, [info@dehorsthoeve.nl](mailto:info@dehorsthoeve.nl)

Marie Jose Harink, 06 385 345 73, [administratie@dehorsthoeve.nl](mailto:administratie@dehorsthoeve.nl)

### **Wijziging in deze privacyverklaring**

Wanneer onze dienstverlening wijzigt of de wetgeving verandert, moeten wij natuurlijk ook de privacyverklaring aanpassen. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn. Wij zullen ons best doen belangrijke wijzigingen ook apart aan te kondigen.

### **Protocol 2: GEHEIMHOUDINGSPLICHT**

Het is de medewerkers /vrijwilligers/ ZZP-ers van de Horsthoeve verboden, hetzij gedurende de dienstbetrekking, hetzij na beëindiging hiervan, op enigerlei wijze aan derden gegevens of bijzonderheden bekend te maken of mededelingen te doen met betrekking tot de zaken van deelnemer en/of relaties van deelnemers van de Horsthoeve en de Zorgboerin zelve.

De zorgbegeleiders, zzp-ers, stagiaires en vrijwilligers ondertekenen het formulier geheimhoudingsplicht.

### **Protocol 3: OVEREENKOMST INLICHTEN HUISARTS**

U dient als deelnemer uw huisarts, en desgewenst andere hulpdiensten, ervan op de hoogte te stellen dat u bent gestart met de dagbesteding op Zorgboerderij de Horsthoeve. Tevens dient u de huisarts, en desgewenst andere hulpdiensten, van wijzigingen op de hoogte te stellen (bijvoorbeeld dat de dagen zijn veranderd of uitgebreid). Ook is het goed te vermelden dat Zorgboerderij de Horsthoeve één verpleegkundige in dienst heeft, maar dat u bij medische voorvallen naar de huisarts zal worden doorverwezen

## **Protocol 4: TOESTEMMING OVERLEG HULPVERLEENERSNETWER EN SOCIAAL NETWERK**

Hulpverleners van deelnemers blijven graag op de hoogte van het wel en wee van u als hun deelnemer. Hiertoe nemen zij zo nu en dan contact op met de zorgmanager van Zorgboerderij De Horsthoeve. Mocht er zich iets voordoen op de Zorgboerderij dan is het voor de zorgmanager belangrijk te kunnen overleggen met uw hulpverleners. Zorgboerderij De Horsthoeve maakt, met uw toestemming, gebruik van uw sociaal netwerk en hulpverlenersnetwerk om zo de zorgbehoefte goed in beeld te brengen en u de zorg te kunnen bieden die bij u past en waar u recht op heeft.

Het is dus van belang dat u hierbij toestemming geeft om hulpverleners op de hoogte te houden van uw wel en wee op de Zorgboerderij en om op professionele basis overleg te mogen hebben met uw hulpverleners.

## **Protocol 5: MEDICATIE EN MEDISCH HANDELEN**

In het kader van de regie over uw eigen leven zijn wij een voorstander van het zelf beheren van de medicatie. Wij zullen dan ook geen medicatie toedienen. Wij zijn hier ook niet bevoegd voor. Wij kunnen wel een signaalfunctie hebben. In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk om uw medicijnen in bewaring te geven. Een medewerker zal uw medicijnen dan tijdelijk opslaan in een afgesloten locker en u er op een later tijdstip aan herinneren. U kunt dan zelfstandig uw medicijnen innemen. Medicatie wordt veilig bewaard conform het bewaaradvies van de apotheek. Daarbij worden ook de algemene hygiënerichtlijnen in acht genomen.

Tijdens de intake wordt er altijd kortgesloten met het bestaande zorgnetwerk en de betreffende deelnemer dat medicatie die zij gebruiken in de ochtend en de avond ingenomen worden, in de thuissituatie.

Medicatie op de Zorgboerderij: Zorg dat uw medicijnen zijn voorzien van naam, datum en tijd van inname. Bijvoorbeeld door middel van 'Baxterzakjes'. U blijft als deelnemer/zorgnetwerk te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de correcte inname van uw medicijnen.

1. Het is zeer wenselijk en raadzaam dat deelnemers een actueel medicijnenoverzicht aan zorgboerderij de Horsthoeve beschikbaar stellen. Deze kunt u opvragen bij u eigen apotheek.
2. Iedere verandering van medicijnen dient u kenbaar te maken aan zorgboerderij de Horsthoeve. U dient ons dan van een nieuw medicijnenoverzicht te voorzien.
3. Voor zalf, druppels of vloeibare medicijnen maken we afzonderlijke afspraken. Als u als deelnemer tijdelijk een kuur krijgt, overleggen we even met elkaar hoe we dit het beste kunnen doen. Wij kunnen hierin een signaleringsfunctie te hebben.
4. De meeste deelnemers krijgen uitsluitend thuis medicijnen. Toch dienen wij ook daarvan een actueel medicijnenoverzicht in ons bezit te hebben, om goed te kunnen reageren mochten er calamiteiten zijn waarvoor we hulpdiensten moeten inschakelen. Op die manier kunnen wij de hulpdiensten het beste informeren en kan de nodige zorg het snelst ingezet worden.
5. Allergieën en handelingen die voor u risicovol kunnen zijn, dient u te melden voor of bij aanvang dagbesteding.
6. Door de verscherpte regels door de toezichthouder (inspectie voor de gezondheidszorg) volstaat alleen een medicatieoverzicht door de apotheek verstrekt aan de deelnemer voldoet aan de norm. Op deze manier kunnen wij te allen tijde de juiste informatie verstrekken, mocht een deelnemer onverhoopt acute hulp van een arts nodig hebben.

## **Deelnemers met een aantoonbaar tekort aan zelfredzaamheid bij medicijngebruik**

Wanneer Zorgboerderij de Horsthoeve en zorgnetwerk overeenkomen dat een deelnemer onmogelijk in staat is om zelf verantwoord en om tijdig medicijnen tot zich te nemen wordt een nieuwe individuele overeenkomst gesloten, geheel op de bijzondere situatie in kwestie afgestemd. Dit is alleen toegestaan als medicatie in een baxterzakje zit. Indien zich er fouten/calamiteiten voordoen met medicatie bij de deelnemer zullen wij hiervan een melding maken volgens de richtlijn Veilig incidenten melden.

### **Signaalfunctie medicatie inname**

In bepaalde situaties - in onderlinge overeenstemming met de mantelzorg kan het voorkomen dat Zorgboerderij de Horsthoeve erop toe moet zien dat de deelnemer zijn medicatie inneemt. De signaalfunctie behelst het observeren van de eigen inname van de medicatie van de deelnemer en indien nodig het helpen herinneren aan de inname.

Om taakbelasting voor de medewerker te voorkomen en risico's hierin zoveel mogelijk uit te sluiten is in de overeenkomst vastgesteld dat medicatie vooraf en na de dagbesteding aan de deelnemer wordt gegeven en onder verantwoordelijkheid valt van de mantelzorg /verantwoordelijke /familie. Ook is vastgesteld dat het meegeven van het juiste medicijn onder verantwoordelijkheid van de mantelzorg/familie valt. Zorgboerderij de Horsthoeve neemt geen medicatie in voorraad, bij uitzonderingen kan de medicatie opgeslagen worden in de afgesloten kluis op kantoor.

Voordat wordt besloten of de deelnemer aan zijn inname herinnerd moet worden, zal de mantelzorg/familie uit zichzelf aangeven dat deelnemer niet in staat is om de medicatie goed te beheren. Gezien de signaalfunctie die medewerkers hier hebben is een aftekenlijst niet nodig.

*De verpleegkundige zorgt voor de identificatie en adequate en overzichtelijke archivering van alle te bewaren documenten en registraties omtrent medicatie. Alle gegevens die worden verzameld naar aanleiding van registratie ten behoeve van het kwaliteitssysteem worden minimaal drie jaar bewaard.*

### **Problemen Medicatie**

#### **Hoe wordt er gehandeld als er zich vragen over en/of problemen met medicatie voordoen?**

Mocht iemand de medicatie zijn vergeten, dan melden wij dat via de mail of telefonisch aan de eerste contactpersoon/mantelzorg. Indien mogelijk melden wij dit ook op OZO-verbindzorg. Of de Arts wordt geïnformeerd.

### **Medische handelingen**

Op Zorgboerderij De Horsthoeve verrichten wij geen medische handelingen. Bij medische voorvallen kunnen wij een beroep doen op de thuiszorg (Carinova) en OZO Verbinding Zorg en/of uw huisarts. Bij nood bellen wij 112

### **Reanimatie**

U bepaalt – wellicht in overleg met uw naaste – of u, als dit aan de orde is, gereanimeerd wilt worden. Indien u een wilsverklaring heeft opgesteld, verzoeken wij u dit aan ons kenbaar te maken

### **Voeding**

Heeft u voorgeschreven voeding, dan kunt u dit aangeven bij de Zorgmanager of eerste begeleider. Wij houden rekening met voorgeschreven voeding

## **Protocol 6: GEDRAGSCODE**

Wanneer mensen intensief met elkaar omgaan is het nodig afspraken te maken over deze omgang. Op deze manier worden verwachtingen, normen en waarden met betrekking tot ons gedrag voor iedereen duidelijk. Binnen Zorgboerderij De Horsthoeve zijn vijf gedragsrichtlijnen (waarden) gedefinieerd. Deze richtlijnen gelden voor manager, medewerkers, vrijwilligers, (stagiaires), deelnemers en bezoekers en moeten worden gevolgd volgens de in Nederland algemeen geldende normen en waarden:

1. Respecteer elkaars privacy
2. Benader elkaar met respect
3. Laat eenieder in zijn/haar waarde
4. Communiceer helder
5. Vermijd aanstootgevend gedrag

Eenieder die actief is binnen Zorgboerderij De Horsthoeve dient zich in lijn met deze normen en waarden te gedragen. Wanneer gedragingen niet passen binnen deze gedragscode zullen hier specifieke consequenties aan verbonden worden door de zorgmanager.

## **Protocol 7: DWANG IN ZORG**

Op de Horsthoeve wordt professionele zorg alleen op vrijwillige basis gegeven. Dus alleen als de deelnemer ermee instemt én tijdens de uitvoering geen tekenen van verzet toont.

### **Wanneer stopt de dagbesteding**

- Wanneer iemand geestelijk dermate in de war raakt en niet meer weet waar hij of zij is;
- Wanneer een deelnemer dreigt weg te lopen, geen bewegingsvrijheid meer heeft en hier maatregelen voor nodig zijn, omdat de deelnemer zich niet kan verplaatsen of bewegen zoals hij wil;
- De deelnemer niet meer de zorg wil die hem of haar wordt geboden;
- Doelen niet meer haalbaar zijn;
- De veiligheid van de deelnemer of anderen wordt bedreigd,
- Het gedrag van de deelnemer zo hinderlijk is dat het agressie van anderen oproept;
- Wanneer deelnemers agressief worden of niet meer kunnen voldoen aan de gedragsregels die wij hanteren.

## **Protocol 8: ACCEPTATIE VAN ALLEDAAGSE RISICO'S- VEILIGHEID**

De deelnemer c.q. verantwoordelijk vertegenwoordiger van het zorgnetwerk verklaren dat zij akkoord gaan met het toestaan van alledaagse risico's van deelnemers, verbonden aan de activiteiten en impulsen die de Zorgboerderij aanbiedt. Deze overeenkomst ontslaat de Zorgboerderij niet van de verplichting om een veilige omgeving te bieden, maar doelt op het risico van vallen bij een wandeling en het gebruik van eenvoudige hulpmiddelen bij het uitvoeren van dagactiviteiten, zoals die bekend zijn bij Zorgboerderij, deelnemer en zorgnetwerk en verwoord staan in het zorgplan.

Indien er uit de activiteiten risico's zijn inbegrepen anders dan alle daagse risico's dan maken wij daarmee met de deelnemer en diens contactpersoon aparte schriftelijke afspraken. De Horsthoeve heeft een atelier en een groot erf met daarop o.a. een boomgaard een bloementuin en een moestuin aanwezig. De deelnemers kunnen deelnemen aan de atelieractiviteiten of buiten op het erf tuinieren. De tuinwerkzaamheden beperken zich tot schoffelen, harken en vegen onder begeleiding van ondersteuners. In het atelier worden onder begeleiding creatieve activiteiten gedaan. Gevaarlijke of chemische stoffen worden niet gebruikt. Periodiek wordt een risico-inventarisatie en evaluatie uitgevoerd door STIGAS. Hierin wordt het veilig werken van de deelnemers, werknemers en de vrijwilligers geanalyseerd. Incidenten worden geregistreerd op het FOBO (Formulier Bijna Ongevallen).

### **Veiligheidsvoorschriften:**

- Altijd in overleg met de begeleiding buiten aan het werk gaan.
- De deelnemers werken niet zonder toestemming/toezicht in de werkplaats
- Verboden voor deelnemers zijn alle elektrische gereedschappen of motorisch aangedreven machines, tenzij ze bevoegd zijn en nadat ze hier instructies en uitleg bij hebben gekregen.
- Stekkers van elektrische gereedschappen na de werkzaamheden altijd uit het stopcontact halen
- Alleen onder toezicht van de begeleiders mag er gebruik worden gemaakt van huishoudelijke apparaten. Stekkers van elektrische apparaten na gebruik uit het stopcontact halen
- Bij beschadiging, hoe klein ook, melden bij de zorgleiding.
- Leg, zet of hang wat je gebruikt hebt aan gereedschap op dezelfde plek weer terug. Harken, bezems en schoffels en tuingereedschap na gebruik schoonmaken en op dezelfde plek weer terughangen op de daarvoor bestemde haken.
- Geen ladders (rechttop) laten staan
- Zet/leg harken zó neer dat je er niet op kunt gaan staan
- Zwaai nooit met een schop, hooivork schep enz.
- Bij brand of ongelukken direct alarm slaan bij de begeleiding.

### **In geval van nood**

Zorgboerderij De Horsthoeve heeft een calamiteitenplan. De zorgmanager en de begeleiders zijn in bezit van een BHV-diploma (Bedrijfs-Hulp Verlening). Bij nood volg dan altijd de instructies van de eerstverantwoordelijke BHV-er op. Bij noodgevallen, zoals brand, moeten alle deelnemers en begeleiders zich verzamelen in het theehuis op het terrein van de Zorgboerderij, in uiterste gevallen gaan we naar de paardenweide. Deze centrale plaats is uiterst belangrijk, omdat anders niet bepaald kan worden of iedereen in veiligheid is. In de Zorgboerderij bevinden zich plattegronden van het gehele complex. Tevens zijn hier de (nood)uitgangen aangegeven.

### **Noodplan:**

- Bij de ingang van het atelier hangt een noodplan. Hierop staan belangrijke tel. nummers en hoe te handelen bij ongevallen. [Volg altijd de aanwijzingen van de bedrijfshulpverleners.]
- In geval van nood, bel 112.
- Jaarlijks controleert Morrenhof Brandpreventie de brandveiligheid. Eens per jaar wordt een ontruimingsoefening gedaan.
- Bij de ingang hangt een EHBO-koffer volgens BHV norm 2011.
- De Horsthoeve heeft bij Interpolis de noodzakelijke verzekeringen lopen zoals bedrijfsaansprakelijkheid.

## **Protocol 9: HUIS EN HYGIËNEREGELS**

De gedragscode wordt door iedereen die werkzaam is op de Horsthoeve ondertekend en nagestreefd. De huisregels worden door de deelnemers en de vrijwilligers ondertekend en nagestreefd.

### **1) Sociale omgang:**

- Respect hebben voor elkaar is belangrijk. Gelijkwaardigheid is onze vuistregel zodat iedereen op de Horsthoeve zich goed voelt. Alle aanwezigen gaan op een prettige, sociale en behulpzame manier met elkaar om. Vloeken, schelden of het gebruiken van schuttingstaal is niet toegestaan.
- Openheid als er iets aan de hand is of als iets niet duidelijk is. Alles is op te lossen zolang het bespreekbaar is
- Contacten buiten de Horsthoeve om vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de Horsthoeve.
- Voor de begeleiding is het de taak om sturing te geven, mee te helpen en enthousiasme over te brengen aan de deelnemers zodat deze met plezier en met een goedgevoel de dagbesteding beleven. De lunch is op de Horsthoeve een belangrijk sociaal moment. We beginnen met eten en drinken tot iedereen aan tafel zit. We helpen elkaar waar nodig en blijven aan tafel zitten tot iedereen uitgegeten is. Naar behoefte is er een moment van stilte voor en na de lunch.
- Binnen roken is niet toegestaan. Drugs en alcoholische dranken mogen niet worden gebruikt.
- Foto's, filmpjes e.d. mogen alleen worden gemaakt na toestemming van de vaste begeleiders én van desbetreffende personen.

### **2) Hygiëneregels**

- Handen wassen na toiletgang en voor de pauzes.
- Melden als het toilet bevuild is of als het toiletpapier op is.
- Geen vieze laarzen, overals, jassen en handschoenen in de gezamenlijke ruimte.
- Als de omstandigheden hierom vragen, is het dragen van bedrijfskleding (overall, laarzen) verplicht.
- Laarzen dienen schoon teruggezet/gehangen te worden. Deze kunnen worden schoongemaakt naast het atelier bij de daarvoor geschikte kranen en met de daarvoor bestemde borstels.
- Kruiwagens, schoppen en andere gebruikte gereedschappen schoongemaakt terugplaatsen op de daarvoor bestemde plek.

### **3) Algemene regels**

- Afval hoort niet op de grond. Het erf en de ruimtes voor de dagbesteding moeten er netjes en gastvrij uitzien.
- Op de Horsthoeve worden de volgende soorten afval gescheiden:
  - Papier/karton
  - Glas
  - Plastic in de oranje containers
  - Oud ijzer
  - GFT op de composthoop
  - Restafval in de grijze container

### **4) Verder**

- Vragen als iets niet duidelijk is.
- Geen actie ondernemen als de consequenties niet te overzien zijn.
- We gaan uit van de mogelijkheden van de deelnemers, maar zien ook de valkuilen.
- Veiligheid en vertrouwen zijn belangrijk.



## **Protocol 10: AGRESSIE, ONGEWENSTE INTIMITEITEN OF STRAFBARE HANDELINGEN**

Op de zorgboerderij proberen we een veilige, open en goede sfeer te creëren voor onze deelnemers en medewerkers. In de huisregels is daarom opgenomen dat agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen verboden zijn. Helaas kan het gebeuren dat deelnemers, zorgmanager en medewerkers er toch mee te maken krijgen. Het is daarom belangrijk om hierover afspraken te maken, om vervelende situaties op een goede manier te kunnen oplossen.

Indien er sprake is van ongewenst gedrag, dat te herleiden is uit ouderdomsverwarring of dementie zal de Zorgboerderij in eerste instantie trachten het gedrag te corrigeren.

### **Melden**

Het is belangrijk om (verbale) agressie, ongewenste intimiteiten of een strafbare handeling meteen te melden aan de zorgmanager of begeleider. Wanneer er melding is gemaakt, kan de zorgboerderij actie ondernemen. De zorgmanager legt de melding vast, alsmede de genomen maatregelen. Indien het een cliënt betreft zal dit in eerste aanleg in een aanpassing in het zorgplan gebeuren, conform de richtlijnen

### **Wat doen we eraan**

De betreffende persoon wordt aangesproken op zijn of haar gedrag en wordt aangegeven wat de consequenties kunnen zijn. Er wordt dus altijd eerst gezocht naar de oorzaak en een oplossing voor dit gedrag. Tevens kan er contact worden gezocht met de mantelzorgers of andere hulpverleners bij het zoeken naar een oplossing. Blijft een deelnemer het ongewenste gedrag houden en kan met hulp, een afsprakenlijst of waarschuwingen van de zorgboerderij het ongewenste gedrag niet worden voorkomen, dan wordt de overeenkomst wordt per direct beëindigd. Bij strafbare feiten wordt de politie ingeschakeld.

### **Procedure omtrent agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen vastgelegd in de Gedragscode:**

- In de Gedragscode staat dat diefstal (seksuele) agressie en (ongewenste) intimiteiten verboden zijn.
- Privacy en gedragscode zijn vastgelegd in de reglementen privacy en omgaan met agressie en de gedragscode.
- De Horsthoeve heeft als vertrouwenspersoon mevrouw Loes van der Meer en zij is bereikbaar tel. 0570-524034
- Daarnaast werken wij volgens het stappenplan van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. \*
- De Horsthoeve is aangesloten bij de overkoepelende geschillencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg.

## MELDCODE\*

### Het stappenplan van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Een professional doorloopt de stappen van de meldcode als hij of zij vermoedens heeft van huiselijk geweld of kindermishandeling. Het gaat hierbij niet alleen om vermoedens van fysiek geweld, maar ook om vermoedens van psychisch of seksueel geweld en vermoedens van verwaarlozing.

#### *De 5 stappen:*

**Stap 1:** In kaart brengen van signalen.

**Stap 2:** Overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van Veilig thuis (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling).

**Stap 3:** Gesprek met de betrokkene(n).

**Stap 4:** Wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. Heb ik op basis van stap 1 t/m 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling? Heb ik een vermoeden van acute of structurele onveiligheid?

**Stap 5:** Neem 2 beslissingen:

Is melden noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van

- acute
- of structurele onveiligheid.

Is hulpverlening of organiseren (ook) mogelijk?

Hulpverlening is mogelijk als:

- De professional in staat is om effectieve/passende hulp te bieden of te organiseren.
- De betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp.
- De hulp leidt tot duurzame veiligheid.

Indien hulpverlening op basis van één van deze punten niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

### **Protocol 11: Voorstellen, verbeterpunten en klachten**

Iedereen die bij ons de dagbesteding heeft of bij ons werkt, komt op ideeën voor verbeteringen of veranderingen. Deze willen we graag horen. Het kan ook gebeuren dat je een klacht hebt over de Horsthoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld of bejegend wordt.

Jaarlijks vindt er een klanttevredenheidsonderzoek plaats en vier keer per jaar een huiskamer-overleg waarin deelnemers kunnen aangeven wat goed gaat en wat verbeterd kan worden.

Daarnaast is er een klachtenregeling die van toepassing is op klachten van of namens deelnemers en medewerkers van Zorgboerderij de Horsthoeve. Deze klachtenregeling heeft tot doel

- A. Recht te doen aan de individuele klager door een procedure voor behandeling van klachten aan te bieden.
- B. Het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg door Zorgboerderij de Horsthoeve. En het leveren van een bijdrage aan goede arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers

Voorop staat het streven dat de dagbesteding en de begeleiding de deelnemer verder helpt en aansluit bij diens wensen en mogelijkheden. En voor de medewerkers streven we naar een prettige werkplek waarbij de werkzaamheden zoveel mogelijk aansluiten bij hun wensen en kwaliteiten.

Op Zorgboerderij de Horsthoeve streven we naar openheid. Dat betekent ook dat er ruimte is voor aanmerkingen, kritiek of klachten waarbij er eerst naar oplossingen wordt gezocht. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of medewerker zich ontevreden voelt over de manier waarop hij/zij behandeld wordt.

Voor klachten, vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris verwijzen wij u naar ons klachtenformulier.

### **Protocol 12: FOTO & MEDIA [Beeld & Geluid]**

Het kan voorkomen dat op de Horsthoeve foto's en filmopnames worden gemaakt. Dit gebeurt tijdens de dagelijkse bezigheden of tijdens een activiteiten of een uitstapjes. Wij nemen alleen foto's en filmopnames wanneer daarvoor toestemming is gegeven door de deelnemer zelf of door de wettelijk verantwoordelijke van de deelnemer.

Daarnaast vragen wij toestemming voor het publiceren van foto's en filmopname, denk hierbij aan foto's op de website en/of op facebook. Tenslotte vragen wij toestemming voor het verstrekken van foto's en filmopnames aan derden, denk hierbij aan het gebruiken van foto's in onze folder, nieuwsberichten en het meegeven van foto's aan deelnemers.

- Wij gaan zorgvuldig te werk bij de verspreiding van de informatie en houden rekening met ieders privacy.

### **Protocol 13: AKKOORDVERKLARING INZAGE CLIËNTDOSSIER**

Sinds 2014 heeft de Horsthoeve het kwaliteitssystem van Kleinschalige Zorg Salland (KZS)

Ieder jaar moeten wij kunnen aantonen dat ons Kwaliteitssystem voldoet aan de gestelde eisen. Periodiek vindt er een audit plaats om te toetsen of de Horsthoeve nog steeds voldoet aan alle gestelde eisen van KZS en Certificering Kwaliteitssystem Landbouw en Zorg

Om deze controles te mogen uitvoeren is toestemming nodig van de cliënten om inzage te verlenen in hun zorgdossier. Wij vragen altijd eerst om uw toestemming, als er een audit plaats vindt.

#### **Toestemming**

Wanneer u deze akkoordverklaring ondertekent, geeft u ons toestemming uw dossiergegevens ter inzage aan de auditoren van het kwaliteitssystem te overhandigen.

# FORMELE INFORMATIE



## 1) Wie zijn wij

De Horsthoeve is gelegen in het Sallandse Broekland. Broekland ligt centraal tussen Deventer-Raalte-Wijhe. Het erf wordt omgeven door oude eikenbomen, rododendrons en weidse velden. Een beschermde, rustgevende omgeving.

Patricia Vreugdenhil heeft in 2004 de boerderij gekocht met het idee deze plek te delen met anderen. Om dit te verwezenlijken is een groot gedeelte van de boerderij verbouwd tot atelier en dagbestedingsruimte voor mensen met dementie en een niet-aangeboren hersenletsel

Patricia is het eerste aanspreekpunt en eindverantwoordelijke van de dagbesteding. Ze geeft leiding aan de medewerkers. Daarnaast is zij ook eindverantwoordelijk voor het initiëren, ontwikkelen, implementeren en evalueren van het beleid, inclusief de financiële aspecten en het bewaken van de kwaliteit van het functioneren van de Horsthoeve. Op de Horsthoeve zit een zorgbestemming. Patricia heeft de opleiding Hotelschool gedaan en heeft de SVH-verklaring Sociale Hygiëne, Communicatie en PR, Cursus NAH, Cursus Vertrouwenspersoon, en ook is ze sinds 2021 Paardencoach[hbo].

Naast Patricia zijn er vaste medewerkers in dienst, ZP-ers en mensen die op vrijwillige basis een aandeel leveren aan het bestaan en de kwaliteit van De Horsthoeve heeft professionele medewerkers in dienst, allemaal met ervaring en verschillende zorgachtergronden en competenties. Zij zijn verantwoordelijk voor het begeleiden van de deelnemers, de uitvoering en het ontwikkelen van de activiteiten. Daarbij krijgen ze ondersteuning van ZP-ers, BBL-ers, stagiaires en vrijwilligers. Samen zorgen ze ervoor dat de deelnemer een doelgerichte, actieve en creatieve dag heeft. De professionele medewerkers zijn er verantwoordelijk voor dat iedere deelnemers actuele doelen heeft. Deze worden jaarlijks aangepast en bijgesteld. De rapportages zijn doelgericht en SMART. Bij afwezigheid van Patricia is er een vaste medewerker die haar taken overneemt.

Met alle medewerkers wordt jaarlijks een functioneringsgesprek gehouden. Met de vrijwilligers jaarlijks een voortgangsgesprek. We streven ernaar om regelmaat een overleg te plannen met de medewerkers die in loondienst zijn. Om de vaardigheden en de kennis van onze medewerkers op peil te houden en te ontwikkelen worden er jaarlijks thema-avonden en cursussen georganiseerd voor alle medewerkers.

## Stichting Vrienden van de Horsthoeve

De stichting Vrienden van De Horsthoeve, is ontstaan vanuit de wens dat de echte en gepaste aandacht die gegeven wordt aan de deelnemers van De Horsthoeve en hun mantelzorgers kan blijven bestaan. Echte, gepaste aandacht kan in de ogen van de stichting alleen gegeven worden wanneer de kleinschalige dagbesteding niet in het geding komt.

De Horsthoeve staat voor kwaliteit. Kwaliteit uit zich in aandacht-op-maat maar ook in kwalitatief goede materialen waar de deelnemers mee kunnen werken. De bijzondere activiteiten die De Horsthoeve biedt, waaronder schilderles van een kunstenaar, de mogelijkheid tot aangepast sporten en klankschaal meditatie, en de keramieklessen door een ZP-er zijn uniek en waardevol voor de deelnemer.

De stichting wil dat de kwaliteit en de aandacht-op-maat van De Horsthoeve te allen tijde geboden kan worden.



## 2) Kwaliteitsborging KZS

### Een vrijwillig samenwerkingsverband met Kleinschalige Zorg Salland

Kleinschalige Zorg Salland (KZS) is een samenwerkingsverband van een groep zelfstandige en bezield ondernemers, die kleinschalige zorg aanbieden. Zowel de activiteiten als de doelgroepen van deze zorgaanbieders zijn divers. Wat hen samenbindt is hun visie: de deelnemer staat centraal, problemen pak je aan, je bent open in wat je doet en je werkt samen waar dat nuttig en efficiënt is.

### Het kwaliteitszorgsysteem van KZS

De KZS-aanbieders zijn trots op hun, bedrijven, activiteiten en onderscheiden zich door vrijwillige gebondenheid. Ze tonen dat ze goed bezig zijn via een zorgsysteem dat op ISO 9001 is gebaseerd. Hun systeem bestaat uit twee delen:

#### Het overkoepelende deel

Dat voor alle KZS-aanbieders gelijk is. Dit deel bevat de afspraken over o.a. het gezamenlijk naar buiten treden, contact met mantelzorgers en het registreren van gegevens van de KZS-deelnemers, etc.;

#### Het individuele deel

Bevat afspraken die specifiek zijn voor iedere KZS-aanbieder. Dit deel bestaat uit omschrijvingen van de werkwijzen in grote lijn, de huisregels van iedere KZS-aanbieder, veiligheidsinstructies, wat te doen bij calamiteiten, enz. Iedere KZS-aanbieder heeft zijn eigen beschrijvingen opgesteld en alle beschrijvingen van de KZS-aanbieders samen vormen dit deel van het kwaliteitszorgsysteem van KZS.

De beschrijving van het overkoepelende deel ziet u in de volgende alinea's en de individuele richtlijnen staan op kwaliteitskaarten die bij de KZS-aanbieders door alle betrokkenen in te zien zijn.

### De overkoepelende kwaliteitszorg van KZS

#### Het collectief overleg

Staat centraal in het kwaliteitszorgsysteem. Dit is de vergadering waarbij in principe vertegenwoordigers van alle betrokken KZS-aanbieders aanwezig zijn en waarin alle belangrijke afspraken m.b.t. kwaliteitszorg worden gemaakt.

#### De notulen van het collectief overleg

Bevatten alle afspraken die op het gebied van kwaliteitszorg door de KZS-aanbieders worden gemaakt. Deze notulen vormen naast deze beschrijving en de aanwezige kwaliteitskaarten het enige document waarin afspraken over kwaliteitszorg zijn vastgelegd.

#### De vertegenwoordiger kwaliteitszorg

Is één van de KZS-aanbieders en neemt het voortouw bij de borging van kwaliteit.

## Het borgen van de kwaliteitszorg van KZS

KZS maakt gebruik van twee typen audits om de kwaliteit van de KZS-aanbieders te borgen:

### De interne audit

Waarbij de KZS-aanbieders periodiek bij elkaar in de keuken kijken. Deze audits worden door vertegenwoordiger kwaliteitszorg georganiseerd en zijn de kracht van KZS; onderdelen van het werk worden geanalyseerd en besproken. Het collectief overleg bepaalt welke onderwerpen de aandacht krijgen. Deze kruisbestuiving levert een basis voor door te voeren verbeteringen.

### De tweede partij audit

Waarbij externen die belang hebben bij de zorg de gelegenheid krijgen de KZS-aanbieders te bezoeken en het kwaliteitssysteem te beoordelen. Deze audits worden door de vertegenwoordiger kwaliteitszorg georganiseerd. De bezoekers maken tijdens het bezoek een definitief auditverslag, dat door de bezoekers en de betrokken KZS-aanbieders aan het eind van het bezoek wordt ondertekend.

## 3) Informatie Mantelzorgers

Dementie en/of NAH is behalve voor de deelnemer, ook voor de mantelzorger [familie, vrienden en kennissen] ingrijpend. Het besluit om iemand aan te melden voor dagbesteding is [soms] behoorlijk heftig.

Op de Horsthoeve vinden we het ontzettend belangrijk dat de familieleden/mantelzorgers en medewerkers samenwerken in de zorg voor de persoon met dementie en/of NAH. De medewerkers van de Horsthoeve zijn immer professionals op het gebied van zorg voor mensen met dementie en/of NAH, maar het zijn de mantelzorgers die weten hoe de bewoner het beste behandeld en verzorgd willen worden.

Daarom worden mantelzorgers actief bij de zorg betrokken.

Dit gebeurt op verschillende manieren:

- De Horsthoeve werkt met het zorgleefplan, dat samen met de mantelzorgers wordt opgesteld. In dit zorgleefplan worden de wensen, behoeften en voorkeuren van de persoon met dementie en/ of NAH doorgesproken. Samen met de mantelzorger worden de doelen afgesproken voor de zorg en het welzijn van de deelnemer.
- Naast betrokkenheid van de mantelzorgers bij de zorg van naaste wil de Horsthoeve mantelzorgers betrekken bij de algemene zorg en het beleid van de Horsthoeve. Hiervoor organiseert de Horsthoeve inpraakmomenten\*, waarin de geboden zorg en het beleid van de Horsthoeve wordt besproken. Ook worden wensen, behoeften. Ideeën en tips verzameld om de Horsthoeve te blijven verbeteren.
- Een keer per jaar wordt de landelijke CQ-index, een vragenlijst over de deelnemerstevredenheid afgenomen. De resultaten van deze vragenlijst zetten we om in verbeterpunten.

## Dwang in de zorg: Wet zorg en dwang

**De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie).**

### Van Bopz naar Wet zorg en dwang

Tot 1 januari 2020 vielen gedwongen opnames en gedwongen zorg voor mensen met dementie of met een verstandelijke beperking onder de Wet Bopz. Die wet is primair gericht op psychiatrische behandelingen in een psychiatrisch ziekenhuis.

De nieuwe Wet zorg en dwang sluit beter aan bij de zorg voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking, waardoor mensen die hun wil niet meer kunnen uiten beter beschermd worden.

Tegelijk met de Wzd is de Wet verplichte ggz in werking getreden. Die wet gaat over verplichte zorg en opname in de geestelijke gezondheidszorg.

---

## Dagbesteding op vrijwillige basis

**De zorg die op de Horsthoeve wordt geboden is in alle opzichten op vrijwillige basis.**

Op de Horsthoeve wordt professionele zorg alleen op vrijwillige basis gegeven. Dus alleen als de deelnemer ermee instemt én tijdens de uitvoering geen tekenen van verzet toont.

### Zorgdossier

Op de Horsthoeve wordt gewerkt met doelen. Kan een deelnemer niet meer aan zijn/haar doel voldoen, dan wordt zijn doel afgesloten met "niet haalbaar". Bij "niet haalbaar" wordt besproken of de Horsthoeve nog de juiste plek is voor desbetreffende deelnemer.

### **Wanneer stopt de dagbesteding**

- Wanneer iemand geestelijk dermate in de war raakt en niet meer weet waar hij of zij is;
- Wanneer een deelnemer dreigt weg te lopen, geen bewegingsvrijheid meer heeft en hier maatregelen voor nodig zijn, omdat de deelnemer zich niet kan verplaatsen of bewegen zoals hij wil;
- De deelnemer niet meer de zorg wil die hem of haar wordt geboden;
- Doelen niet meer haalbaar zijn;
- De veiligheid van de deelnemer of anderen wordt bedreigd,
- Het gedrag van de deelnemer zo hinderlijk is dat het agressie van anderen oproept.;
- Wanneer deelnemers agressief worden of niet meer kunnen voldoen aan de gedragsregels die wij hanteren

*[Alle deelnemers hebben inzage in hun eigen zorgdossier. De dagrapportages in ZilliZ zijn slechts toegankelijk voor de desbetreffende deelnemer/mantelzorger.]*

---

### Meningsverschil

Mocht het zo zijn dat er toch een meningsverschil ontstaat wanneer zorg of de begeleiding wel of niet onder dwang heeft plaatsgevonden dan kan de deelnemer/mantelzorger zich richten tot de vertrouwenspersoon van het collectief Kleinschalige Zorg Salland waar de Horsthoeve bij is aangesloten. Naam en telefoonnummer van deze vertrouwenspersoon staat vermeld in de informatiemap, die alle deelnemers van de Horsthoeve bij aanvang ontvangen

\* Klachtenreglement voor cliënten van zorgbedrijven aangesloten bij KZS