OVEREENKOMST PROTOCOLLEN VAN DE HORSTHOEVE

U tekent voor de protocollen in de bijlage

Versie september 2025

Protocol 1: Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

De AVG regelt, ter bescherming van uw privacy, wat er allemaal wel en niet mag met uw persoonsgegevens.

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.

Informatieplicht persoonsgegevens
De Horsthoeve legt uw persoonsgegevens vast en gebruikt deze met als doel 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 de Horsthoeve uw gegevens verwerkt op grond van een wettelijke plicht. 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 intakeformulier, begeleidingsplan, evaluatie en in Zilliz (het online cliëntendossier) voor rapportage.

De dagelijkse rapportage wordt gebruikt voor het verwerken van:

- Vooruitgang van de doelen van het begeleidingsplan;
- Het constateren of de dagindeling is verlopen zoals ingedeeld of gebruikelijk is. Het verloop van de dag wordt dus niet dagelijks opnieuw gerapporteerd, tenzij er bijzonderheden zijn.

2) Wij werken met Zilliz van Landmerc

Dit geeft de deelnemer en het zorgnetwerk (mits toestemming!) de mogelijkheid om onze rapportages, het begeleidingsplan en de evaluaties in te zien en met ons in een beveiligde omgeving te communiceren. Wij zien dan ook graag dat iedereen hier gebruik van maakt om het delen van informatie 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

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 verwerkersovereenkomst. Uw gegevens worden alleen gedeeld met derden (gemeente en 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 cliëntendossier van Landmerc), waarbij strenge beveiligingsmaatregelen gelden volgens de AVG. De toegang tot het cliëntdossier is met wachtwoorden beperkt tot begeleiders en een medewerker van de administratie (met wie wij een verwerkersovereenkomst hebben), die persoonlijk door de directie bevoegd zijn verklaard en contractueel aan geheimhouding zijn gebonden. Daarnaast werken wij samen met zorgcoöperatie Klaver4You. Zij zijn betrokken bij de administratieve afhandeling en facturatie voor deelnemers uit de gemeente Deventer. Voor wie dit van toepassing is, tekent een overeenkomst met Klaver4You en de Horsthoeve omtrent gegevensuitwisseling.

5) Eigendom en bewaartermijn van de gegevens

De gegevens over de zorg in het cliëntdossier Zilliz zijn en blijven eigendom van de desbetreffende persoon. 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 de 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 deelnemer (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 een handtekening met datum onder het protocollen formulier (zie bijlage).

7) Informatieplicht persoonsgegevens

Begeleiders van de Horsthoeve hebben inzicht in uw gegevens. Zij hebben allen, zoals de AVG dat voorschrijft, een privacy belofte ondertekend. De Horsthoeve legt uw persoonsgegevens vast en gebruikt deze met als doel 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 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 de Horsthoeve van u heeft, kunt u een schriftelijk verzoek tot inzage indienen. 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 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 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 de Horsthoeve verzamelde persoonsgegevens, neem dan contact op via:

- De Horsthoeve, 06 229 593 52, info@dehorsthoeve.nl

- Marie José Harink (administratie), 06 385 345 73, administratie@dehorsthoeve.nl

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 over de zaken van deelnemers en/of relaties van deelnemers van de Horsthoeve. 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 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 de Horsthoeve één verpleegkundige in dienst heeft, maar dat u bij medische voorvallen naar de huisarts zal worden doorverwezen.

Protocol 4: TOESTEMMING OVERLEG HULPVERLENERSNETWER EN SOCIAAL NETWERK

Hulpverleners van deelnemers blijven graag op de hoogte van het wel en wee van u. Hiertoe nemen zij zo nu en dan contact op met de Horsthoeve. Mocht er zich iets voordoen op de Horsthoeve dan is het voor de begeleiders belangrijk om te kunnen overleggen met uw hulpverleners. 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 toestemming geeft om hulpverleners op de hoogte te houden van uw wel en wee op de Horsthoeve en om op professionele basis overleg te mogen hebben met uw hulpverleners. Familie, ook buiten de wettelijk vertegenwoordiger, blijft ook graag op de hoogte. De Horsthoeve deelt alleen informatie met uw toestemming.

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/wekkerfunctie hebben.

1) Signaalfunctie en wekkerfunctie medicatie inname

In bepaalde situaties, in onderlinge overeenstemming met de mantelzorger, kan het voorkomen dat 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. Indien nodig helpen wij de deelnemer herinneren aan de inname van de medicatie (wekkerfunctie).

In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk om uw medicijnen in bewaringte 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.

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 mantelzorger/verantwoordelijke/familie. Ook is vastgesteld dat het meegeven van het juiste medicijn onder verantwoordelijkheid van de mantelzorger/familie valt. De Horsthoeve neemt geen medicatie in voorraad, bij uitzonderingen kan de medicatie opgeslagen worden in de afgesloten kluis op kantoor. Wij begrijpen dat het niet altijd mogelijk is om de medicatie te nemen op tijdstippen buiten de uren van de Horsthoeve op. Wanneer u medicatie gebruikt op de momenten dat u op de Horsthoeve bent, dient u ons hiervan op de hoogte te brengen.

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

- Het is verplicht voor deelnemers om een actueel medicijnenoverzicht aan de Horsthoeve beschikbaar stellen. Deze kunt u opvragen bij uw eigen apotheek.
- Iedere verandering van medicijnen dient u kenbaar te maken aan de Horsthoeve. U dient ons dan van een nieuw medicijnenoverzicht te voorzien.
- Voor zalf, druppels of vloeibare medicijnen maken we afzonderlijke afspraken. Als u als deelnemer tijdelijk een kuur krijgt, overleggen we met elkaar hoe we dit het beste kunnen doen. Wij kunnen hierin een signaleringsfunctie hebben.
- 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.
- Allergieën en handelingen die voor u risicovol kunnen zijn, dient u te melden voor of bij aanvang van de dagbesteding.
- Door de verscherpte regels door de toezichthouder (inspectie voor de gezondheidszorg) voldoet alleen een medicatieoverzicht door de **apotheek** verstrekt aan de deelnemer aan de norm. Op deze manier kunnen wij te allen tijde de juiste informatie verstrekken, mocht een deelnemer onverhoopt acute zorg van een arts nodig hebben.

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

De begeleiding 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.

2) Problemen met medicatie

Mocht iemand de medicatie zijn vergeten, dan melden wij dat via de mail of telefonisch aan de eerste contactpersoon/mantelzorger.

3) Medische handelingen

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

4) 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

5) Voeding

Heeft u voorgeschreven voeding, dan kunt u dit aangeven tijdens het intakegesprek of op een later moment bij een van de begeleiders. Dan kijken wij samen naar de mogelijkheden.

Protocol 6: GEDRAGSCODE

Op de Horsthoeve proberen we een veilige, open en goede sfeer te creëren voor onze deelnemers en medewerkers. **Agressie, ongewenste intimiteiten, diefstal en andere strafbare handelingen zijn verboden.** Helaas kan het gebeuren dat deelnemers, de zorgmanager en/of medewerkers er toch mee te maken krijgen. Indien er sprake is van ongewenst gedrag, dat te herleiden is uit ouderdomsverwarring of dementie, zal de Horsthoeve in eerste instantie trachten het gedrag te corrigeren.

Wanneer mensen intensief met elkaar omgaan is het nodig om afspraken te maken over deze omgang. Op deze manier worden verwachtingen, normen en waarden over ons gedrag voor iedereen duidelijk. Binnen de Horsthoeve zijn vijf gedragsrichtlijnen (waarden) gedefinieerd. Deze richtlijnen gelden voor de 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 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.

1) Melden

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

2) Wat doen we eraan

De betreffende persoon wordt aangesproken op zijn of haar gedrag en er wordt aangegeven wat de consequenties kunnen zijn. Er wordt dus altijd eerst gezocht naar de oorzaak en een oplossing voor dit gedrag. Ook wordt contact opgenomen 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 begeleiders het ongewenste gedrag niet worden voorkomen, dan wordt de overeenkomst per direct beëindigd. Bij strafbare feiten wordt de politie ingeschakeld.

3) Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand waar deelnemers, medewerkers, vrijwilligers of andere betrokkenen terechtkunnen in vertrouwen. Deze persoon is onafhankelijk, zodat je je vrij voelt om iets te bespreken wat niet goed gaat of als er iets vervelends is gebeurd. Uiteraard verwachten wij dat je altijd eerst naar de zorgmanager of andere begeleiders stapt als je ergens mee zit. Mocht je je hier niet prettig bij voelen, kun je bij onderstaand persoon terecht.

- De Horsthoeve heeft vanuit Vereniging Zorgboeren Overijssel een vertrouwenspersoon.
    - Naam: Ben Eikelboom
    - Telefoonnummer: 0625377642
    - Email: beneikelboom@gmail.com

4) Meldcode

- Wij werken volgens het stappenplan van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*;

MELDCODE* 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 een besluit. Is melden noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van:

- Acute onveiligheid
- Structurele onveiligheid

Is hulpverlenen of organiseren (ook) mogelijk?
Hulpverlenen 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 hulpverlenen op basis van één van deze punten niet mogelijk is, is melden bij Veilig Thuis noodzakelijk.

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.

1) De dagbesteding stopt wanneer:

- Een deelnemer dreigt weg te lopen, geen bewegingsvrijheid meer heeft en hier maatregelenvoor nodig zijn, omdat de deelnemer zich niet kan verplaatsen of bewegen zoals hij wil;
- Iemand geestelijk dermate in de war raakt en niet meer weet waar hij of zij is;
- 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;
- De deelnemer agressief wordt of niet meer kan voldoen aan de gedragsregels die wijhanteren.

Protocol 8: ACCEPTATIE VAN ALLEDAAGSE RISICO'S EN VEILIGHEID

De deelnemer/wettelijk vertegenwoordiger verklaart dat hij of zij akkoord gaat met het toestaan van alledaagse risico's van deelnemers, verbonden aan de activiteiten en impulsen die de Horsthoeve aanbiedt. Deze overeenkomst ontslaat de Horsthoeve 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 de Horsthoeve, deelnemer en zorgnetwerk en verwoord staan in het begeleidingsplan.

Indien er uit de activiteiten risico's zijn inbegrepen anders dan alledaagse risico's, 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 worden een risico-inventarisatie en een evaluatie uitgevoerd door STIGAS. Hierin wordt het veilig werken van de deelnemers, de werknemers en de vrijwilligers geanalyseerd. Incidenten worden geregistreerd op het FOBO (Formulier Bijna Ongevallen).

1) 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 aangedrevenmachines, tenzij ze bevoegd zijn en nadat zij hier instructies en uitleg bij hebben gekregen van de begeleiding;
- 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;
- 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, schoffels en tuingereedschap na gebruik schoonmaken en op dezelfde plek weerterughangen op de daarvoor bestemde haken;
- Geen ladders (rechtop) laten staan;
- Zet/leg harken zó neer dat je er niet op kunt gaan staan;
- Zwaai nooit met een schop, hooivork schep et cetera;
- Bij brand of ongelukken direct alarm slaan bij de begeleiding.

2) In geval van nood

De Horsthoeve heeft een calamiteitenplan. De zorgmanager en de begeleiders zijn in bezit van een BHV-diploma (bedrijfshulpverlening). Bij nood dient u altijd de instructies van de eerstverantwoordelijke bedrijfshulpverlener op te volgen. Bij noodgevallen, zoals brand, moeten alle deelnemers en begeleiders zich verzamelen in het theehuis op het terrein van de Horsthoeve, 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 Horsthoeve bevinden zich plattegronden van het gehele complex. Tevens zijn hier de (nood)uitgangen aangegeven.

3) Noodplan

- Bij de ingang van het atelier, bij het aanrecht en bij de uitgang van de 'rode ruimte' hangen noodplannen. Hierop staan belangrijke telefoonnummers 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 (uit het jaar 2024, goedgekeurd door het Oranje Kruis);
- De Horsthoeve heeft bij Interpolis de noodzakelijke verzekeringen lopen zoals bedrijfsaansprakelijkheid.

Protocol 9: HUIS EN HYGIËNEREGELS

De huisregels worden door iedereen die werkzaam is op en deelneemt aan de Horsthoeve 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 goed gevoel 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/of 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, overalls, 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 gastvrijuitzien;
   - Op de Horsthoeve worden de volgende soorten afval gescheiden: Papier/karton, glas, plastic, oud ijzer, GFT, restafval.

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: VOORSTELLEN, VERBETERPUNTEN EN KLACHTEN

Iedereen die bij ons 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 tevredenheidsonderzoek plaats en twee keer per jaar een inspraakmoment, waarin deelnemers en/of hun mantelzorgers 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 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 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. Voor de medewerkers streven we naar een prettige werkplek waarbij de werkzaamheden zoveel mogelijk aansluiten bij hun wensen en kwaliteiten. Op de Horsthoeve hechten we veel waarde aan 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.

1) Klachtenfunctionaris

- De Horsthoeve heeft vanuit Vereniging Zorgboeren Overijssel een klachtenfunctionaris.
    - Naam: Anne-Mieke ten. Brinke
    - Telefoonnummer: 0652546984
    - Email: info@tenbrinkezorgadvies.nl

Voor klachten verwijzen wij u naar ons klachtenformulier. Deze is te vinden in de 'Informatiebrochure' op de site en wordt meegegeven aan de deelnemer in de informatiemap.

Protocol 11: 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 en/of 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 filmopnames, denk hierbij aan foto's op de website en/of op sociale media. 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 12: AKKOORDVERKLARING INZAGE CLIËNTDOSSIER

Sinds 2014 heeft de Horsthoeve het kwaliteitszorgsysteem van Kleinschalige Zorg Salland (KZS). Ieder jaar moeten wij kunnen aantonen dat ons kwaliteitszorgsysteem voldoet aan de gestelde eisen. Periodiek vindt een audit plaats om te toetsen of de Horsthoeve nog steeds voldoet aan alle gesteldeeisen van KZS en Certificering Kwaliteitssysteem Landbouw en Zorg. Om deze controles te mogen uitvoeren is toestemming nodig van de deelnemers om inzage te verlenen in hun zorgdossier. Wij vragen altijd eerst om uw toestemming, als er een audit plaatsvindt.

Toestemming

Wanneer u de akkoordverklaring ondertekent, geeft u ons toestemming uw dossiergegevens ter inzage van het kwaliteitszorgsysteem aan de auditoren te overhandigen. Dit zullen wij op het moment dat een audit plaatsvindt aan u vragen.

ONDERTEKENING OVEREENKOMST PROTOCOLLEN BIJ DE CLIËNTEN INFORMATIE BROCHURE

Deelnemer en/of de vertegenwoordiger verklaart bij deze de overeenkomst van de Horsthoeve in goede orde te hebben ontvangen en alle informatie goed te hebben gelezen en begrepen.

Op deze bijlage tekent u voor ontvangst en dat u bekend bent met de inhoud van de overeenkomst van de Horsthoeve. U kunt indien gewenst een ingevuld en ondertekend exemplaar mee naar huis nemen. Het andere exemplaar blijft op de Horsthoeve in uw dossier, welke met begeleiding van de Horshoeve reeds is ingevuld.

Protocol 1: Persoonsgegevens -AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)	
– De wettelijk vertegenwoordiger mag mijn gegevens inzien en ondertekenen	Ja / Nee
Protocol 2: Geheimhoudingsplicht	
Protocol 3: Overeenkomst inlichten huisarts	
Protocol 4: Toestemming overleg hulpverlenersnetwerk en sociaal netwerk	
– De Horsthoeve mag informatie delen met het sociaalnetwerk en hulpverlenersnetwerk	Ja / Nee
– De Horsthoeve mag informatie delen met familieleden	Ja / Nee
Protocol 5: Medicatie en medisch handelen	
Protocol 6: Gedragscode	
Protocol 7: Dwang in zorg	
Protocol 8: Acceptatie van alledaagse risico's en veiligheid	
Protocol 9: Huis- en hygiëneregels	
Protocol 10: Voorstellen, verbeterpunten en klachten	
Protocol 11: Foto & Media [Beeld & Geluid]	
– Bezwaar beeld/geluid sociale media/website	Ja / Nee
– Bezwaar beeld krant/folder	Ja / Nee
– Bezwaar beeld/geluid overige media	Ja / Nee
Protocol 12: Akkoordverklaring inzage cliëntdossier	

Wij ontvangen graag een actuele medicatielijst.	
Beschikt u over een Wilsverklaring [niet reanimeren] dan ontvangen wij deze graag van u.	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon voor cliëntdossier	
Naam huisarts	

Ik heb deze overeenkomst gelezen en ga akkoord bovenstaande informatie

Datum	Datum
Naam deelnemer	Naam tekenbevoegde
Handtekening deelnemer en/of de vertegenwoordiger	Handtekening tekenbevoegde