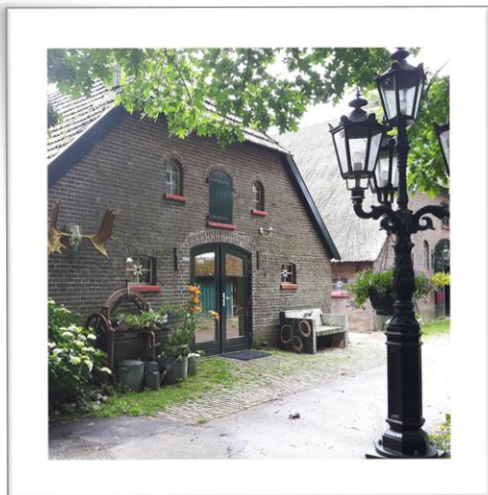


KWALITEITSKAARTEN



De Horsthoeve
Horstweg 15
8107 AA Broekland
Telefoon: 06 229 593 52
info@dehorsthoeve.nl
dehorsthoeve.nl

U vindt op deze kwaliteitskaarten allerlei informatie over ons bedrijf.

De kaarten zijn opgesteld binnen het samenwerkingsverband van Kleinschalige Zorg Salland

Aangesloten bij:

Kleinschalige Zorg Salland
info@kleinschaligezorgsalland.nl
kleinschaligezorgsalland.nl

Landelijke Federatie Landbouw en Zorg
federatie.landbouwzorg.nl
zorgboeren.nl



Inhoud

Kwaliteitsborging KZS | blz. 2-3

1. Onze Missie en Visie | kwaliteitskaart 1 | blz. 4
2. Wie zijn wij | kwaliteitskaart 2 | blz. 5
3. Huis- hygiëne en veiligheidsregels | kwaliteitskaart 3 | blz. 6-7
4. Veiligheid op de Horsthoeve | kwaliteitskaart 4 | blz. 8
5. Voorstellen, verbeterpunten en klachten | kwaliteitskaart 5 | blz. 9-10-11
6. Meldcode | kwaliteitskaart 6 | blz. 12-13
7. Privacyverklaring Persoonsgegevens | kwaliteitskaart 7 | blz. 14-15
Wat leggen we vast en hoe doen we dit? | blz. 16
Foto en Media | blz. 17

De Horsthoeve

Kwaliteitsborging KZS

Een vrijwillig samenwerkingsverband met Kleinschalige Zorg Salland

Kleinschalige Zorg Salland (KZS) is een samenwerkingsverband van een groep zelfstandige en bezielde 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.

De Horsthoeve

De individuele kwaliteitszorg van KZS

Iedere individueel bedrijf binnen KZS heeft specifieke kernkwaliteiten die het bestaansrecht vormen voor de zorg die wordt verleend. Deze kernkwaliteiten zijn vertaald in de activiteiten en diensten. Ze staan vermeld op de eerste kwaliteitskaart. Naast deze kaart bestaat het individuele deel van de kwaliteitszorg uit:

Kwaliteitskaarten

zijn aanwezig waarop alle belangrijke afspraken, huisregels, enz. staan vermeld. Deze zijn door alle betrokkenen in te zien;

Een journaal

wordt door iedere KZS-aanbieder bijgehouden. Hierin worden de relevante zaken, zoals verslagen, evaluaties, op- en aanmerkingen, afspraken, calamiteiten, etc. genoteerd.

De kwaliteitskaarten vertellen hoe er wordt gewerkt door de KZS-aanbieders. Het journaal is de belangrijke informatiebron voor een specifieke eis binnen ISO 9001: de jaarlijkse analyse van het functioneren van KZS en het benoemen van door te voeren verbeteringen voor het KZS in zijn geheel en de KZS-aanbieders.

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.

De Horsthoeve



Kwaliteitskaart 1

Missie en visie

Onze Kernkwaliteiten

De Horsthoeve biedt in een beschermde omgeving kleinschalige dagbesteding aan mensen met een Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) waaronder ook (jong) dementerenden. Beweging, creatief denken en doen én gezonde voeding zijn de uitgangspunten van de dagbesteding. Het 'landleven' geeft geborgenheid op basis van ontspanning, rust en persoonlijke aandacht.

Door haalbare doelen te stellen ontstaat er ruimte voor zelfontplooiing en versterking van het gevoel van eigenwaarde. 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.

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 zodat iedereen zichzelf mag en kan zijn. *Mogen zijn wie je bent!*

De Dagbesteding

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.

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

De Horsthoeve



Kwaliteitskaart 2

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, ZZP-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 ZZP-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 meditaties, en de keramieklussen door een ZZP-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.

De Horsthoeve



Kwaliteitskaart 3

Huis- hygiëne en veiligheidsregels

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.

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 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.

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.

De Horsthoeve

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.

Veiligheidsregels

zie Veiligheid op de Horsthoeve blz. 8

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

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.

De Horsthoeve



Kwaliteitskaart 4

Veiligheid op de Horsthoeve

Risico's:

De Horsthoeve heeft een atelier en een groot erf met daarop 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

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.

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.

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>

- o Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Patricia.
- o Maak met Patricia een afspraak om over de klacht te praten. Neem je partner of vertegenwoordigers mee.
- o Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Zorgboerderij. Dit is Loes van der Meer, tel. 0570-524034 Of
- o Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de Zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. De klachtenfunctionaris van de Horsthoeve is Marian Leferink kzsklachtenbemiddelaar@gmail.com

De vertrouwenscontactpersoon:

heeft een taak in het in stand houden of zelfs verbeteren van de omgangsvormen welke bijdragen aan het gevoel van veiligheid en vertrouwdheid voor iedereen op de Horsthoeve. Zij draagt zorg voor de eerste opvang van betrokkenen/slachtoffers bij een incident binnen de Zorgboerderij de Horsthoeve .

De Horsthoeve

De klachtenfunctionaris:

heeft de volgende taken: adviseren bij het indienen van een klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Als je er met Patricia, al of niet via de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwwzorg) 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
- 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 Landbouwwzorg

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

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

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.

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.

De Horsthoeve

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
- 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 <http://www.landbouwzorg.nl> staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

De Horsthoeve



Kwaliteitskaart 6

Meldcode

Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bij De Horsthoeve willen we mensen een veilige plek bieden om te zijn. Helaas zijn er in onze samenleving mensen, wie met huiselijk geweld en/of mishandeling in aanraking komen. Iedereen heeft een bepaalde verantwoordelijkheid hier alert op te zijn en de hulp te geven of in te schakelen binnen zijn/haar kunnen. Negeer het niet! Indien je vermoedens hebt dat er sprake is van geweld en/of mishandeling bij iemand, dan is deze meldcode een richtlijn hoe je hiermee om kan gaan en wat je kan doen. Er worden 5 stappen omschreven.

Stap 1, In kaart brengen van signalen:

Breng de signalen die een vermoeden van huiselijk geweld bevestiging of ontcrachten in kaart en leg deze vast. Op de site www.inveiligehanden.nl staan signaallijsten die je kunt raad plegen. Leg ook (de uitkomsten van) de contacten over de signalen vast, evenals de stappen die worden gezet en de besluiten die worden genomen. Ook de gegevens die de signalen weerspreken leg je vast. Beschrijf de signalen zo feitelijk mogelijk. Worden er hypothesen of veronderstellingen vastgelegd, geeft dit dan ook uitdrukkelijk aan en maak een vervolgaantekening als een hypothese of veronderstelling later wordt bevestigd of ontcracht. Leg diagnoses alleen vast als ze zijn gesteld door een bevoegde professional.

Stap 2, Collegiale consultatie:

Ben je werkzaam bij De Horsthoeve en heb je een vermoeden over huiselijk geweld of mishandeling, bespreek de signalen. Voor De Horsthoeve is Patricia het eerste aanspreekpunt. Vraag zo nodig, op basis van anonieme cliëntgegevens, ook advies aan het Steunpunt Huiselijk Geweld, of aan een deskundige op het terrein van letselduiding.

Stap 3, Gesprek met de deelnemer:

Ga in gesprek met de deelnemer of de wettelijk vertegenwoordigers van de deelnemer.

- Leg het doel van het gesprek uit
- Bespreek de signalen, dit wil zeggen, de feiten die je hebt waargenomen.
- Nodig de cliënt uit om daarop te reageren

Kom pas na deze reactie zo nodig met een interpretatie van de signalen en van wat je van de cliënt hebt gehoord. Worden de zorgen over de signalen door het gesprek niet weggenomen, dan zet je ook de volgende stappen.

Let op: Heb je concrete aanwijzingen dat door het voeren van het gesprek de veiligheid van een van de betrokkenen in het geding zou kunnen komen, dan kun je afzien van een gesprek met de cliënt (en/of met wettelijk vertegenwoordigers).

De Horsthoeve

Stap 4, Wegen van het geweld:

Weeg op basis van alle informatie die je in de eerste 3 stappen hebt verzameld, het risico op huiselijk geweld of mishandeling en schat eveneens de aard en de ernst van dit geweld in.

Twijfel je over de aard, omvang of risico's van het geweld of over de vervolgstappen, raadpleeg dan altijd (opnieuw) het Steunpunt Huiselijk Geweld

Stap 5, Beslissen

Zelf hulp organiseren of melden:

Zelf hulp organiseren

Meen je, op basis van stap 4, gelet op je competenties, je verantwoordelijkheden en je professionele grenzen, dat je iemand en zijn gezin redelijkerwijs voldoende kunt beschermen tegen het risico op huiselijk geweld of mishandeling:

- Organiseer dan de noodzakelijke hulp
- Volg de effecten van deze hulp
- Doe alsnog een melding als er signalen zijn dat het huiselijk geweld of mishandeling niet stopt of opnieuw begint

Melden

Kun je iemand en zijn gezin niet voldoende tegen het risico op geweld beschermen, of twijfel je daaraan:

- Meld je vermoeden dan bij het Advies en Meldpunt Kindermishandeling of bij het Steunpunt Huiselijk Geweld
- Sluit bij je melding zoveel mogelijk aan bij feiten en gebeurtenissen en geef duidelijk aan als de informatie die je meldt (ook) van anderen afkomstig is

Overleg wat je na de melding, binnen de gebruikelijke grenzen van je werkzaamheden, zelf kan doen om je cliënt en de leden van zijn gezin tegen het (risico op) geweld te beschermen.

Bespreek de melding vooraf met de cliënt!



Nationaal alarmnummer

112



Steunpunt Huiselijk Geweld

0900 126 26 26



Advies en Meldpunt Kindermishandeling

0900 123 123 0



Privacyverklaring Persoonsgegevens

Hoe gaat De Horsthoeve om met de persoonsgegevens van haar deelnemers

De Zorgboerderij waardeert het vertrouwen dat u in haar stelt en zal daarom uiterst zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Wij respecteren de privacy van onze deelnemers, [bezoekers en gebruikers] en dragen er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u aan ons verschaft wordt beschermd en vertrouwelijk wordt behandeld.

Privacyreglement:

De zorgboerderij begeleidt deelnemers. Om dit goed te kunnen doen zijn allerlei gegevens nodig van iedere deelnemer en wordt van elke deelnemer een individueel zorgdossier aangelegd. Hierin verwerken wij alle informatie die nodig kan zijn om iemand optimaal dagbesteding te bieden, te begeleiden en eventueel te bemiddelen.

Dit dossier is ten alle tijden in te zien voor de deelnemer zelf en uitsluitend voor de eindverantwoordelijke, de zorgboerin, die ook de zorgovereenkomst meegetekend heeft. We bewaren de zorgdossiers zolang dit wettelijk verplicht is.

Toestemming geven:

Er wordt geen informatie over deelnemers verstrekt aan anderen of ingewonnen bij anderen zonder toestemming van de deelnemer of zijn /haar wettelijke vertegenwoordigers. (Toestemmingsformulier/ evt andere afspraken die met u gemaakt zijn).

Wie heeft toegang tot het persoonsdossier:

Op de zorgboerderij worden de persoonlijke gegevens van de deelnemer in een daartoe geschikte afsluitbare kast zo bewaard dat onbevoegde derden hier geen toegang toe hebben. Ook maken wij gebruik van het Zorgsysteem Zilliz [cliëntendossier voor de kleinschalige zorg]

De zorgboerin heeft vastgelegd welke personen welke bevoegdheden hebben met betrekking tot het gebruik van de cliëntdossiers. Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor direct betrokken medewerkers van de Zorgboerderij. Bij het zorgsysteem Zilliz hebben alleen geautoriseerde personen toegang. Het betreft hier dus de begeleiders en de zorgboerin en de zorgadministratie.

De zorgboerin en eventueel bevoegde begeleiders en de zorgadministratie mogen de persoonsgegevens van de deelnemers in de dossiers inzien, wijzigen en nieuwe gegevens toevoegen.

Ook de controleurs van ons kwaliteitssysteem Landbouw en Zorg kunnen tijdens een controle van de Zorgboerderij inzage in dossiers krijgen. Hiervan wordt altijd melding gemaakt aan de betreffende deelnemer of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.

De Horsthoeve

Verstrekking aan derden

- In het kader van haar dienstverlening kan de Horsthoeve persoonsgegevens uitwisselen. De Horsthoeve kan voor de hiervoor genoemde doeleinden gebruik maken van diensten van derden. In het kader daarvan worden aan deze derden persoonsgegevens verstrekt. Deze derden mogen uw persoonsgegevens slechts verwerken voor de voornoemde doeleinden. Hiervoor hebben zij een verwerkersovereenkomst getekend.
- Tot slot kunnen uw persoonsgegevens verstrekt worden aan derden wanneer de Horsthoeve aan een wettelijke verplichting moet voldoen.
- Vanuit de Horsthoeve zullen wij uw gegevens niet verstrekken voor commerciële of goede doelen.

Partijen waaraan wij gegevens kunnen verstrekken wanneer noodzakelijk:

- Administratie;
- Gemeentes
- Zorginstellingen;
- ICT 'er/verwerker
- Zilliz [cliëntendossier voor de kleinschalige zorg]
- Boekhouder/ Accountant;

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

De Zorgboerderij neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met Patricia Vreugdenhil, info@dehorsthoeve.nl

Wat leggen we vast en hoe doen we dit?

Wat?	Hoe?
Samenwerkingsovereenkomst tussen de zorgboerderij en de deelnemer	Hierin geeft de zorgvrager (Gemeente, PGB-houder, particulier of zorginstelling) opdracht aan de zorgboerderij om zorg te verlenen aan de deelnemer. Afspraken worden vastgelegd over o.a. doel van het verblijf, aantal dagen, vervoer, begeleiding en financiering van de zorg.
Intakeformulier deelnemer	Het intakegesprek vindt plaats voordat de deelnemer daadwerkelijk wordt geplaatst. Aanwezig bij dit gesprek zijn de deelnemer met diens begeleider en een vertegenwoordiger van de zorgboerderij. Op het formulier worden de gegevens van de deelnemer ingevuld, o.a. de motivatie en verwachtingen, de ondersteuning en begeleiding die gewenst is. In dit gesprek worden tevens de visie en werkwijze van de Horsthoeve toegelicht.
Zorgplan deelnemer	In het zorgplan worden de doelen en afspraken over de wijze waarop hieraan gewerkt gaat worden vastgelegd.
Evaluaties deelnemer en afstemming met andere zorgaanbieders	Jaarlijks wordt een evaluatie gehouden met de deelnemer en een vertegenwoordiger of begeleider, waarin doelen, afspraken en werkwijze besproken worden. Indien van toepassing ook afgestemd met andere zorgaanbieders.
Medicijnoverzicht en niet reanimeren-verklaring deelnemer	Van iedere deelnemer is een recent apotheekoverzicht aanwezig waarin zijn beschreven alle medicijnen die de deelnemer gebruikt. Indien van toepassing is er een niet reanimeren-verklaring aanwezig
Dossier deelnemer	Alle bovenstaande formulieren worden gebundeld in het persoonlijke cliëntdossier. Toegang hiertoe is voorbehouden aan de eigenaar van de zorgboerderij, de deelnemer of diens vertegenwoordiger en de (betaalde) medewerkers.
Doorstroom-uitstroom Privacy Meldcode huiselijk geweld Omgaan met agressie	Deze documenten, waarin de procedures staan beschreven, worden meegegeven aan de deelnemers-familie tijdens de intake. Ook deze kwaliteitskaarten worden aan deelnemers en medewerkers meegegeven
Voortgangsgesprekken medewerkers	Jaarlijks wordt met iedere medewerker een functioneringsgesprek gevoerd, waarbij tevredenheid, wensen en verbeterpunten aan de orde worden gesteld.
Jaarverslag	In het jaarverslag vindt er een terugblik plaats op het afgelopen jaar en worden de doelen vastgelegd voor het komende jaar.

De Horsthoeve



Foto en media [ook een persoonsgegevens]

Het kan voorkomen dat op de Horsthoeve foto's en filmopnames worden gemaakt. Dit gebeurt tijdens de dagelijkse bezigheden of tijdens een activiteit en of en 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.

Gegevens inzien, aanpassen, verwijderen/ Rechten van deelnemers:

Deelnemers hebben recht op inzage, correctie wijziging, aanvulling en verwijdering van bepaalde persoonsgegevens in het eigen zorgdossier. Indien zij hier gebruik van wensen te maken kunnen zij (of de wettelijke vertegenwoordigers) dit zowel mondeling als schriftelijk aangeven bij de zorgboerin.

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.

Zorgboerderij de Horsthoeve is als volgt te bereiken:

Patricia Vreugdenhil

Postadres: Horstweg 15,8107 AA Broekland

Inschrijvingsnummer handelsregister Kamer van Koophandel: 05068089

Telefoon: 06 22 95 93 52

E-mailadres: info@dehorsthoeve.nl