Zorgboerderij ‘t Hamel

U vindt hier informatie over de zorgboerderij.

’t Hamel is aangesloten bij Kleinschalige Zorg Salland en bij de landelijke Federatie Landbouw en Zorg.

Om een duidelijk beeld te geven van hoe wij op de zorgboerderij werken hebben we de volgende informatie kaarten gemaakt:

- Wat kunt u van ons verwachten?
- Wie zijn wij en wat zijn onze taken?
- Onze huisregels
- Wat leggen we vast en hoe doen we dit?
- Veiligheid op ‘t Hamel
- Verbeterpunten, voorstellen en klachten
- Meldcode huiselijk geweld
- Kwaliteitsborging Kleinschalige Zorg Salland
- Werkwijze bij interne audits Kleinschalige Zorg Salland

Zorgboerderij ‘t Hamel | Hamelweg 12, 8131 RV Wijhe | Tel. 06-45162099 / 0570 523336

www.zorgboerderijhamel.nl *info@zorgboerderijhamel.nl*

Zorgboerderij ‘t Hamel

Missie en Visie

Wij willen ouderen met beperkingen zowel letterlijk als figuurlijk weer in beweging krijgen. Kenmerkend zijn de vaste begeleiders met een sterk inlevingsvermogen. Met daarbij een liefdevolle en zorgzame houding waardoor de oudere zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt.

Onze Kernkwaliteiten

Het begeleidingsteam van ‘t Hamel werkt vanuit grote betrokkenheid bij de medemens, in dit geval de groep ouderen die problemen ervaren in hun ouder worden, b.v. dementie, parkinson en hersenbeschadiging. Het ouder worden is een lastig proces waarbij je steeds meer dingen niet langer zelfstandig kan uitvoeren. Goed opgeleide groepswerkers geven leiding aan zorg op maat in een gemoedelijke en huiselijke sfeer met alledaagse activiteiten in de huishouding en op het erf. Hierbij spelen de natuurlijke omgeving en de dieren een belangrijke rol. Aanwezig zijn hond, katten, kippen, enkele schapen en twee ezels.

Onze producten en diensten

De dagbesteding voor ouderen vindt voornamelijk plaats in het tot een ruime huiskamer verbouwde achterhuis van de boerderij met vloerverwarming en houtkachel. Hier hebben huiselijke activiteiten plaats als koffiedrinken, voorbereiden warme maaltijd, het gezamenlijk eten, afwassen en andere dagelijkse herkenbare huiselijke activiteiten. Voor het rusten na het eten zijn twee rustruimtes en een aantal relaxfauteuils beschikbaar.

Naast deze binnenruimte is er buiten volop gelegenheid om lekker te zitten bij mooi weer, maar ook om mee te helpen met werkzaamheden als dieren voeren en verzorgen, schoffel- en veegwerkzaamheden, helpen met hout kloven of stapelen, helpen oogsten in de moestuin of boomgaard of andere incidentele klussen, maar ook om samen met iemand een wandeling te maken over het erf of in de mooie omgeving.

Tijdens huiselijke activiteiten worden de deelnemers gestimuleerd om mee te helpen waar mogelijk. Als deze prikkels in de juiste mate en op het passende niveau worden toegediend, voelen de mensen zich nuttig en gewaardeerd.

Regelmatig is er in de thuissituatie sprake van eenzaamheid en dus komt de vraag om contact met anderen ook voor op de zorgboerderij. Daarom wordt –indien mogelijk- regelmatig een activiteit met de hele groep of met een deel ervan gedaan, en wordt het samendoen met iemand anders en elkaar helpen gestimuleerd teneinde het onderling contact te bevorderen.

Tevens worden op gezette tijden activiteiten aangeboden die een beroep doen op de hersenen van dementerende ouderen teneinde het proces van achteruitgang enigszins te vertragen. Deelnemers worden uitgenodigd, individueel of in groepsverband, mee te denken bij het oplossen van puzzels, het maken van legpuzzels, het doen van quizjes, enz. Ook wordt er af en toe voorgelezen uit de krant of verhalen in het dialect.

Activiteiten die een stimulans geven tot bewegen (wandelen, gymoefeningen, dans, enz.) worden regelmatig aangeboden, omdat bewezen is dat beweging het dementeringsproces vertraagt. Het belangrijkste hulpmiddel hierbij is ons eigen enthousiasme en het zelf meedoen, waarbij een middenweg wordt gezocht tussen niet te moeilijk en niet te kinderachtig.

Wat kunt u van ons verwachten?

Zorgboerderij ‘t Hamel

Wie zijn wij en wat zijn onze taken?

‘t Hamel is een boerderij die gebouwd is in 1669 op een verhoging in het landschap. Sinds 2009 is de zorg voor ouderen de voornaamste bedrijfstak en is er geen sprake meer van agrarische activiteiten. Hobbymatig worden enkele dieren gehouden die enigszins functioneel zijn voor de zorg. Naast hond en katten, is zijn er kippen, schapen en ezels aanwezig.

In eerste instantie werd de zorgboerderij instantie gerund door Ans en sinds eind 2011 samen met partner Jan. Daarnaast zijn er enkele medewerkers in dienst en zijn er diverse mensen die op vrijwillige basis een aandeel leveren aan het bestaan en de kwaliteit van de zorgboerderij. Er zijn een aantal mensen die bijspringen in de zorg, maar ook komen mensen meehelpen aan het onderhoud van tuin, erf en gebouwen en zijn er vrijwilligsters die af en toe komen koken.

Met alle medewerkers en vrijwilligers in de zorg wordt jaarlijks een voortgangsgesprek gehouden. Daarnaast vindt er vier keer per jaar een overleg plaats met de (betaalde) medewerkers uit de zorg. Om de vaardigheden en de kennis op peil te houden en te ontwikkelen worden er jaarlijks thema-avonden en cursussen georganiseerd voor alle medewerkers in de zorg.

Medewerker	**Verantwoordelijk voor:**
Ans Rijpkema (eigenaar)	Leiding over dagelijkse zorg en begeleiding, aansturing medewerkers, vertegenwoordiging naar “buiten”, dossiervorming, contact met familie, cliëntbezetting
Jan Nijboer (eigenaar)	Leiding over faciliterende diensten, maaltijdverzorging, zorg voor erf, tuin, dieren en buitenactiviteiten, inkoop, administratie en boekhouding
Jessica Plette Gerni Strijdveen Agnes Booijink Marian Lankhorst	Ondersteuning bij dagelijkse zorg en activiteiten Bij afwezigheid van Ans leiding over dagelijkse zorg, inclusief toegang tot dossiers
Vrijwilligers voor:	Ondersteuning bij dagelijkse zorg en activiteiten Huishoudelijke hulp Onderhoud erf en gebouwen Tuinwerkzaamheden Koken
Stagiaires SPW/SPH	Ondersteuning bij dagelijkse zorg en activiteiten

Zorgboerderij ‘t Hamel

Onze huisregels

- We behandelen elkaar met respect
- We laten elkaar uitpraten en we luisteren naar elkaar
- Er wordt niet gevloekt, gescholden, of andere “schuttingtaal” gebruikt
- Niet iemand anders iets uit handen nemen, maar pas helpen als hij/zij daarom vraagt
- Altijd doorgeven en hulp halen als er iemand gevallen is of zich pijn heeft gedaan
- Foto’s, filmpjes e.d. mogen alleen worden gemaakt na toestemming van Ans of Jan én van desbetreffende personen
- Klachten of problemen bespreken we in eerste instantie met Ans of Jan
- Privacy en gedragscode zijn vastgelegd in de reglementen privacy en omgaan met agressie
- Contacten met deelnemers buiten ’t Hamel om vallen niet onder verantwoordelijkheid van ‘t Hamel
- Kruiwagens, schoppen en andere gebruikte gereedschappen schoongemaakt terugplaatsen op de daarvoor bestemde plek
- Er mag alleen na toestemming van Jan gebruik worden gemaakt van elektrisch gereedschap
- Alleen onder toezicht van de begeleiders mag er gebruik worden gemaakt van huishoudelijke apparaten
- Roken is alleen toegestaan onder de kapschuur of buiten
- Altijd handen wassen na het toiletbezoek en na het dieren voeren
- Op ‘t Hamel worden de volgende soorten afval gescheiden:
    - Papier/karton in de daarvoor bestemde dozen in de werkkast
    - Glas op de plank in de werkkast.
    - Blik, melkpakken, e.d. klein maken en in de grijze container
    - Plastic in de plastic zak in de werkkast
    - Oud ijzer in de kapschuur (kleine deur aan de noordkant)
    - GFT, eerst overleggen, er kan veel naar de dieren, overige in de groene container.
    - Restafval in de grijze container
    - Tuinafval op de composthoop

Zorgboerderij ‘t Hamel

Wat leggen we vast en hoe doen we dit?

Wat?	Hoe?
Samenwerkingsovereenkomst zorgboerderij-deelnemer	Hierin geeft de zorgvrager (PGB-houder, particulier of zorginstelling) opdracht aan de zorgboerderij om zorg te verlenen aan de cliënt. 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 cliënt 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 ’t Hamel 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 cliënt 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 cliënt is een recent apotheekoverzicht aanwezig waarin zijn beschreven alle medicijnen die de cliënt 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 eigenaren van de zorgboerderij, de cliënt 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 voortgangsgesprek 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.

Zorgboerderij ‘t Hamel

Veiligheid in onze organisatie

Procedure:

- RI&E: Jaarlijks wordt een risico-inventarisatie en –evaluatie uitgevoerd op ’t Hamel. Hieruit volgt iedere keer een Plan van Aanpak. Deze worden getoetst door een arbo-deskundige van STIGAS.
- Zoönosen-certificaat: In verband met het houden van schapen is ons bedrijf onder controle van de dierenarts, die jaarlijks toetst op de eisen die gesteld worden aan het zoönosen-vrij houden van de zorgboerderij. Hygiëne-eisen voor deelnemers, medewerkers en bezoekers hangen op de staldeur.
- Risico’s cliënten: Deelnemers doen slechts onder begeleiding werkzaamheden en werken niet met machines.
- Werkplaatsvoorschriften: Voor medewerkers hangt in de werkplaats een lijst met voorschriften teneinde een optimale veiligheid te waarborgen in het omgaan met machines en apparatuur.
- Ontruimingsplan: In alle vertrekken van de zorgboerderij is een plattegrond aanwezig waarop te zien is waar men zich bevindt en hoe men uit het gebouw kan komen in geval van noodsituaties. Minimaal jaarlijks wordt de ontruiming geoefend.
- Noodplan: Eveneens aanwezig in alle ruimtes is een lijst met hoe te handelen bij ongeval en brand.
- BHV: Beide eigenaren, de vaste vervangster en een van de vrijwilligers zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Jaarlijks gaan zij op herhaling.
- Aanwezigheidslijst: Op kantoor is een overzicht aanwezig van de bezetting per dag.
- Ongevallenregistratie: Van (bijna)ongevallen wordt een lijst bijgehouden met gebeurtenis, evaluatie en verbeteringsvoorstellen of uit te voeren acties.

Wie is verantwoordelijk?

- Voor alle aspecten betreffende veiligheid op ’t Hamel is Jan verantwoordelijk.

Zorgboerderij ‘t Hamel

Verbeterpunten, voorstellen en klachten

Jaarlijks vindt er een klanttevredenheidsonderzoek plaats en vier keer per jaar een huiskameroverleg waarin de 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 ’t Hamel. 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 ’t Hamel. 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 ’t Hamel 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.
De volgende stappen kunnen dan ondernomen worden:

Wat te doen bij een klacht:
Wanneer er een klacht is, kan gekozen worden uit de volgende mogelijkheden om hier iets mee te doen:

- Bespreek de klacht met Jan of Ans op een rustig tijdstip.
- Maak samen met familielid of begeleiders een afspraak met Jan of Ans om over de klacht te praten.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de zorgboerderij. (Loes van der Meer, tel. 0570-524034)
- Schrijf een brief naar de landelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
  - Naam, adres, telefoonnummer en evt. van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die heeft geholpen bij het maken van de brief;
  - Naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie een klacht wordt ingediend;
  - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht gaat;
  - De reden waarom er een klacht over is;
  - Een beschrijving over wat er al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Stuur de brief naar: Klachtencommissie Federatie Landbouw en Zorg, p/a postbus 54, 3780 BB Voorthuizen
De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat er wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij langskomt om meer informatie te vragen aan de “klager” en aan de zorgboerderij. Na een paar weken stuurt de klachtencommissie een bericht. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en de “klager” zouden kunnen verbeteren.
Meer informatie?
Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe een klacht opgelost kan worden en hoe de landelijke klachtencommissie werkt.

Zorgboerderij ‘t Hamel

Meldcode Huiselijk Geweld Zorgboerderij ‘t Hamel

Op Zorgboerderij ’t Hamel willen we mensen een veilige plek bieden.
Helaas zijn er in onze samenleving mensen, die 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 of haar kunnen. Negeer het niet!

Voor zorgverleners geldt een wettelijke verplichting om bij vermoedens van huiselijk geweld en/of mishandeling te handelen volgens de 5 stappen van de meldcode. Dit geldt ook voor medewerkers van Zorgboerderij ‘t Hamel. Deze meldcode laat zien hoe er gehandeld wordt indien er op de zorgboerderij vermoedens zijn van huiselijk geweld of mishandeling.

Stap 1. In kaart brengen van signalen:

Breng de signalen die een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling bevestigen of ontkrachten in kaart en leg deze vast. Leg ook (de uitkomsten van) de contacten over de signalen vast, evenals de stappen die worden gezet en de besluiten die worden genomen. Beschrijf de signalen feitelijk. 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 ontkracht. Leg diagnoses alleen vast als ze zijn gesteld door een bevoegde professional.

Alle gegevens betreffende de verslaglegging worden bewaard in de Medewerkersmap, achter: Meldcode, verslaglegging.

Stap 2. Collegiale consultatie:

Ben je werkzaam bij ‘t Hamel en heb je een vermoeden van huiselijk geweld of mishandeling, bespreek de signalen dan met een collega. Voor ‘t Hamel is Ans het eerste aanspreekpunt. Maak afspraken over wie de coördinatie op zich neemt en wie het gesprek voert. Vraag zo nodig, op basis van anonieme deelnemer gegevens, ook advies bij Veilig Thuis IJsselland.

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 en geef ook aan wanneer er signalen van derden afkomstig zijn*
- *Nodig de deelnemer uit om daarop te reageren*

Kom pas na deze reactie zo nodig met een interpretatie van de signalen en van wat je van de deelnemer 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 één van de betrokkenen ernstig in het geding zou kunnen komen, bespreek dit dan –in overleg met Ans- met Veilig Thuis IJsselland. Er zou dan besloten kunnen worden om af te zien van een gesprek met de deelnemer (en/of met wettelijk vertegenwoordigers).

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. Probeer duidelijk te krijgen wat er nodig is om dit geweld te stoppen.

Twijfel je over de aard, omvang of risico's van het geweld of over de vervolgstappen, raadpleeg dan altijd (opnieuw) Veilig Thuis IJsselland.

Stap 5. Beslissen tussen 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*
  Veilig Thuis IJsselland
- *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 kunt doen om je cliënt en de leden van zijn gezin tegen het (risico op) geweld te beschermen.*

Bespreek je keuze en/of (voornemen tot) melding met Ans. Zij is degene die hiervoor de eindverantwoordelijkheid draagt. Meld het liefst in overeenstemming met de betrokken personen. Van contact over de melding kun je alleen afzien als dit de veiligheid van iemand ernstig in het geding brengt en na overleg met Veilig Thuis IJsselland.

Bespreek de melding vooraf met de cliënt!

Nationaal alarmnummer
112

Veilig Thuis IJsselland
0800 – 2000
(gratis en 24/7 bereikbaar)

Informatie

Meer informatie over dit onderwerp is te vinden op de website:
www.vooreenveiligthuis.nl www.kadera.nl
www.meldcode.nl

Zorgboerderij ‘t Hamel

De kwaliteitsborging van Kleinschalige Zorg Salland

Een vrijwillig samenwerkingsverband

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 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.

Zorgboerderij ‘t Hamel

Werkwijze bij de interne audit

Inleiding

Een interne audit binnen het kwaliteits-kaartensysteem is geen inspectie. Een inspectie gaat ervan uit dat zaken niet in orde zijn. Een audit binnen het kwaliteitskaartensysteem gaat ervan uit dat een bedrijf of organisatie zijn werk goed doet. Het resultaat van de audit is een advies hoe zaken binnen de bedrijfsvoering verbeterd kunnen worden.

Een interne audit is gebaseerd op drie pijlers:

1. Welke onderwerpen komen aan bod;
2. Wat willen ‘we’ ermee bereiken; en
3. Hoe voeren ‘we’ de audit uit.

Welke onderwerpen komen aan bod

Het collectief overleg van KZS besluit welke onderwerpen aan bod zullen komen

- Voorbeeld: de aanwezige kwaliteitskaarten.

Wat willen ‘we’ ermee bereiken

Het collectief overleg van KZS besluit welke doelen worden gesteld.

Het doel van het voorbeeld is tweeledig:

- De kaarten moeten voor de opdrachtgevers voldoende geloofwaardig zijn; en
- De kaarten moeten de werkelijke bedrijfsvoering goed weergeven.

Hoe voeren ‘we’ de audit uit

Een bedrijf wordt bezocht door twee collega’s (de auditors). De audit vraagt van de auditors een gedegen voorbereiding en beheersing van de methodiek.

De methodiek toegepast in het voorbeeld:

a) De voorbereiding:
   - het bestuderen van de kwaliteitskaarten en
   - het formuleren van open vragen.

b) Het bedrijf dat wordt geaudit, wordt bezocht door twee collega’s die de audit uitvoeren.

c) De audit begint met een uitleg van de ondernemer van het bedrijf over de bedrijfsvoering, mogelijk in combinatie met een rondleiding.

d) Vervolgens stellen de auditors open vragen, net zo lang totdat zij alles weten wat zij willen weten. **In deze fase is discussie niet toegestaan**, want het gaat alleen over de mening van de ondernemer die de vragen beantwoordt.

e) De auditors nemen de tijd om hun mening kort en krachtig op papier te zetten. Dit gebeurt op volgens een standaardindeling:
   - Eerst de positieve punten en de zaken die naar mening van de auditors in orde zijn vermelden;
   - Vervolgens de punten vermelden die aandacht vragen;
   - De rapportage afronden met: ‘wij’ adviseren dit en dat te doen om die redenen.

f) De ondernemer die de vragen heeft beantwoord geeft zijn mening over de conclusies. Deze worden op het verslag genoteerd. **Er wordt nog steeds niet gediscussieerd.**

g) De drie betrokkenen ondertekenen het auditverslag.

h) Aan het eind is er ruimte voor discussie.