

Kwaliteitsverslag Villa Vrijland 2022

Inleiding

Terugkijkend op het afgelopen jaar, kunnen we met trots stellen dat Villa Vrijland haar visie heeft waargemaakt: het bieden van kwaliteit op het gebied van zorg en wonen. Als zorgvilla hebben we ons ingezet om een warme en vertrouwde thuisomgeving te creëren, waar bewoners zich veilig voelen te midden van een groene omgeving, met zorg altijd binnen handbereik.

In ons streven naar kwaliteit hebben we ook oog gehad voor de dagelijkse behoeften van onze bewoners. Verse maaltijden zijn een belangrijk onderdeel geworden van het zorgaanbod, waarbij we rekening houden met individuele dieetwensen en smaakvoorkeuren. Daarnaast besteden we veel aandacht aan het welzijn van onze bewoners, waarbij persoonlijke aandacht centraal staat. Door te luisteren naar de wensen en behoeften van bewoners proberen wij het leven in Villa Vrijland zo aangenaam mogelijk te maken.

Om dit alles te kunnen realiseren, hebben we kunnen rekenen op een team van goed geschoolde en bekwame medewerkers met een zorghart. Zij hebben zich dag in dag uit ingezet om de beste zorg en ondersteuning te bieden aan onze bewoners. Hun professionaliteit en betrokkenheid hebben bijgedragen aan de goede kwaliteit van leven die we nastreven.

Een bijzondere toevoeging aan Villa Vrijland is de realisatie van onze prachtige dwaaltuin. Deze tuin biedt onze bewoners niet alleen de mogelijkheid om buiten te genieten van de natuur, maar ook om te dwalen en te ontdekken. Het stimuleren van beweging en het creëren van een rustgevende omgeving is van groot belang voor het welzijn van onze bewoners, en de dwaaltuin draagt hier zeker aan bij.

Ons doel voor het komende jaar is toe te treden tot kwaliteit@. Dit is een belangrijke kwaliteitsmethodiek om de basisveiligheid volgens professionele standaarden op orde te hebben en de 10 klantbeloften binnen de Villa te waarborgen. We streven ernaar om ons te blijven onderscheiden en het vertrouwen van onze bewoners en hun families te versterken. Met toewijding en focus op excellentie zullen we ons inzetten om Villa Vrijland als een toonaangevende zorgvilla te positioneren. Wij staan open voor voortdurende verbetering en groei.

In dit kwaliteitsverslag reflecteren wij op de behaalde resultaten uit ons kwaliteitsplan 2021 en de voortgang op verschillende thema's. We zijn dankbaar voor het vertrouwen dat onze bewoners en hun families in ons stellen en we zijn vastbesloten om ons te blijven inzetten voor het leveren van de beste zorg en het bieden van een fijne woonomgeving.

Monique Hemmink

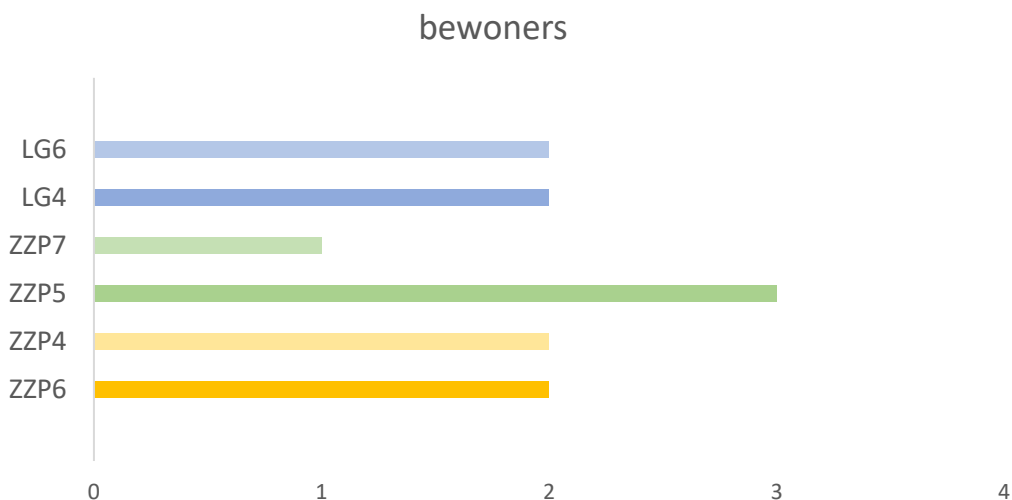
1. Profiel van Villa Vrijland

Villa Vrijland biedt veilig wonen met exclusieve zorg in een kleinschalige geclusterde woon-zorg voorziening voor kwetsbare ouderen in het centrum van Goor. In Villa Vrijland verlenen wij zorg en aandacht aan bewoners die past bij hun levensfase. Van persoonlijke verzorging en verpleging tot begeleiding. Een warm thuis, waarbij zorg en begeleiding wordt verleend door een groep vaste medewerkers, hierdoor kunnen bewoners en medewerkers een vertrouwensband opbouwen. De begeleiders en medewerkers van Villa Vrijland werken vanuit een laagdrempelige houding en staan naast de bewoners. De kleinschaligheid zorgt ervoor dat wij de bewoners en hun naasten goed kennen, er is veel aandacht voor wensen en (veranderende) behoeften en waar nodig wordt daarop de zorg en ondersteuning aan gepast. Bewoners ervaren nabijheid, vertrouwen en begrip. Het wonen in Villa Vrijland dient comfortabel te zijn. De appartementen zijn van alle gemakken voorzien. Bovendien is er altijd direct verbinding met 'buiten'. De villa kenmerkt zich door kwalitatief grote en zonnige appartementen en heeft een prachtige dwaaltuin voor de bewoners. De zorgzwaarte is bij voorkeur een ZZP 5 en ZZP 6. Het kan voorkomen dat ook bewoners met een LG6 woonachtig zijn binnen Zorgvilla Vrijland. Er wordt in dit geval altijd gekeken naar de zorgwensen en of de bewoner met diens woonwensen past binnen de groep. Binnen Villa Vrijland kunnen in totaal 13 ouderen wonen

Samenvatting in getallen

Bewoners

In 2022 had Villa Vrijland 12 bewoners met de volgende zorgzwaarte (verdeling december 2022), zie figuur 1:



Figuur 1 verdeling aantal bewoners naar zorgzwaarte

Medewerkers

Juist in een tijd waarin veel van medewerkers wordt gevraagd vindt Villa Vrijland het belangrijk om in contact te blijven met onze medewerkers. Villa Vrijland heeft te maken gehad met een hoog verzuim, dit heeft door de schaalgrootte van de organisatie grote impact op het personeel en de bewoners. Er worden waar nodig diensten opgevuld door ZZP krachten. Er is door de bestuurder voortdurend aandacht voor de werk/ privé balans. Op piekmomenten en wanneer de zorg zwaarder wordt worden er extra medewerkers ingezet. Er wordt gemonitord op het aantal te werken uren en om

overschrijding van het aantal contracturen te bespreken, voldoende pauzes tijdens werkuren. Medewerkers hebben een wekelijkse vaste vrije dag en mogen een extra vrije dag aanvragen zonder dan dit ten koste gaat van het aantal verlofuren.

Medewerkers

aantal medewerkers in dienst	21
fte gemiddeld	12,8
% tijdelijke overeenkomst	14,3
aantal vrijwilligers	2
PNIL/ZZP fte gemiddeld	0,17
% ingezette PNIL/ZZP	1,30%
Stagiaires fte gemiddeld	0,23
aantal stagiaires	5
verzuim	7,50%

Kwalificatieniveau zorgverleners

Niveau 1	6,2%
Niveau 2	34,2%
Niveau 3	48,0%
Niveau 4	13,2%
Niveau 5	0,0%
leerlingen	1,8%

2. Bestuur en medezeggenschap

Het dagelijks bestuur van Villa Vrijland is in handen van Monique Hemmink, zij is als bestuurder verantwoordelijk voor de dagelijkse algemene gang van zaken, het personeelsbeleid, relatiebeheer, vastgoed en de financiën.

Aansluiten coöperatie boer en Zorg- nieuw kwaliteitsmanagementsysteem

In 2022 heeft Villa Vrijland zich aangesloten bij de coöperatie Boer en Zorg. De zorg ondernemers die zijn aangesloten bij coöperatie boer en zorg borgen hun kwaliteit aantoonbaar met een kwaliteitskeurmerk. Met deze overstap is villa Vrijland ook niet verdergegaan met de realisatie-voorbereiding van de HKZ-certificering. In 2023 worden de voorbereidingen getroffen om het kwaliteitskeurmerk kwaliteit@ te behalen. Uit de keuze tussen verschillende keurmerken is kwaliteit@ het keurmerk dat het beste aansluit bij de missie en visie van Villa Vrijland. De kwaliteitsmethodiek van kwaliteit@ is pragmatisch en gebaseerd op klantbeloften. Door dagelijks inhoud en sturing te geven aan de klantbeloften ontstaat er kwaliteit in de organisatie. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is vertaald in de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@. Door te werken met deze methodiek wordt voldaan aan de gestelde uitgangspunten in het Kwaliteitskader, inclusief het lerend netwerk.

De coöperatie Boer en Zorg verzorgt voor de bij haar aangesloten zorgondernemers de verantwoording over de geleverde zorg naar gemeenten en zorgkantoren. Voor Villa Vrijland betekent dit dat zij zorg in Natura leveren aan bewoners met een volledig pakket thuis (VPT). In 2022 heeft Villa Vrijland het werkproces heringericht voor het VPT.

Familienet

Het betrekken van familie en de inzet van vrijwilligers is van grote waarde. In 2022 hebben familieleden toegang gekregen tot familienet. Zorgmedewerkers delen berichten en foto's via de persoonlijke pagina zo is familie en naasten goed op de hoogte van belangrijke en mooie momenten in het dagelijks leven van hun dierbare.

Bewoner tevredenheid/ familiegesprekken

Om na te gaan of de zorg die wordt geleverd binnen Villa Vrijland ook als veilig en goed wordt ervaren is het belangrijk om dit na te gaan. Een bewoner tevredenheid onderzoek is daarbij een onmisbaar instrument. Twee keer per jaar vindt er een familiegesprek plaats. Daarnaast kent de villa een ideeënbus waarin ook verbeter ideeën kunnen worden ingediend. Tijdens het familiegesprek in december 2022 gaven familieleden aan dat zij het zouden waarderen dat familie en bewoners weer meer rondom de stamtafel in de woonkamer te vinden zouden zijn.



Wij zijn zeer tevreden over Villa Vrijland de zorg is erg goed, er is altijd tijd voor begeleiding of een praatje. Ook worden er leuke dingen georganiseerd voor de inwoners o.a. bloemschikken, sinterklaascadeautjes, livemuziek middag en ga zo maar door. Wij als kinderen vinden het ook super dat er ook medische hulp aanwezig is die direct reageren kan indien nodig. Al met al een aanrader, mijn moeder heeft het er erg naar haar zin terwijl ze er verschrikkelijk tegenop zag. Villa Vrijland heeft ook een geweldige mooie tuin waar men ook lekker buiten kan zitten.

Zorgkaart Nederland, maart 2022

3. Resultaten

Villa Vrijland kent een organisatiecultuur waarin voortdurend aandacht is voor leren-en ontwikkelen, gedreven door de stem van de bewoner. Wij vinden het belangrijk om goed inzicht te hebben in de resultaten van ons handelen.

3.1 Kwaliteit

Zorgkaart Nederland

Op zorgkaart Nederland kan een bewoner of mantelzorger onze zorg een waardering geven. De gemiddelde score voor Villa Vrijland was een 9.6. Een heel mooi cijfer!



Kwaliteitsindicatoren IGJ

Voor 2022 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid en minimaal twee keuze indicatoren (zie tabel, hierin is ook een vergelijking met 2021 opgenomen). De verplichte indicatoren zijn: Advance Care Planning (ACP), medicatiefouten en aandacht voor eten en drinken. Villa Vrijland heeft daarnaast de volgende keuze-indicatoren gemeten: decubitus prevalentie en continentie. Deze zorgindicatoren zijn belangrijk, want ze zeggen iets over de kwaliteit van zorg op verschillende aspecten. Hierdoor is er meer focus op alle onderwerpen in deze meting:

- Advance care planning: Bij 100% van onze bewoners hebben we de wensen rond de laatste levensfase besproken en vastgelegd.
- Medicatiefouten: Het multidisciplinair bespreken van medicatiefouten in de teams.
- Aandacht voor voeding: We bespreken de voorkeuren voor eten en drinken en de benodigde hulp en leggen dit vast in het zorgplan. Dit is bij 100% van de bewoners gebeurd.
- Decubitus: het gemiddeld percentage bewoners (prevalentie) met decubitus categorie 2 of hoger, dit betrof 7.7% van de bewoners. Het gaat hier om 1 bewoner
- Continentie: Bij 69.2 % van de bewoners zijn in het zorgplan afspraken gemaakt over de toiletgang, met vooral aandacht voor het voorkomen van incontinentie.

Indicatoren		Verslagjaar 2021	Verslagjaar 2022
Advanced Care Planning	Percentage cliënten waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier	100%	100%
Bespreken medicatiefouten in het team	Aantal afdelingen waar medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair worden besproken op basis van gedane meldingen	100%	100%
Aandacht voor eten en drinken: voedselvoorkeuren cliënt	Percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier	100%	100%
Decubitus	Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger	Niet aangeleverd	7.7%
Continentie	Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.	46.2%	69.2%

Op de verplicht aan te leveren indicatoren scoort de villa 100%, een hele goede score. Er is 1 bewoner geweest met decubitus (score 2 of hoger). Het beleid rondom het vastleggen van de plannen voor zorg rondom de toiletgang is aangescherpt in 2022. Het percentage cliënten waarbij een plan is voor zorg rondom toiletgang is gestegen van 46.2% naar 69.2%.

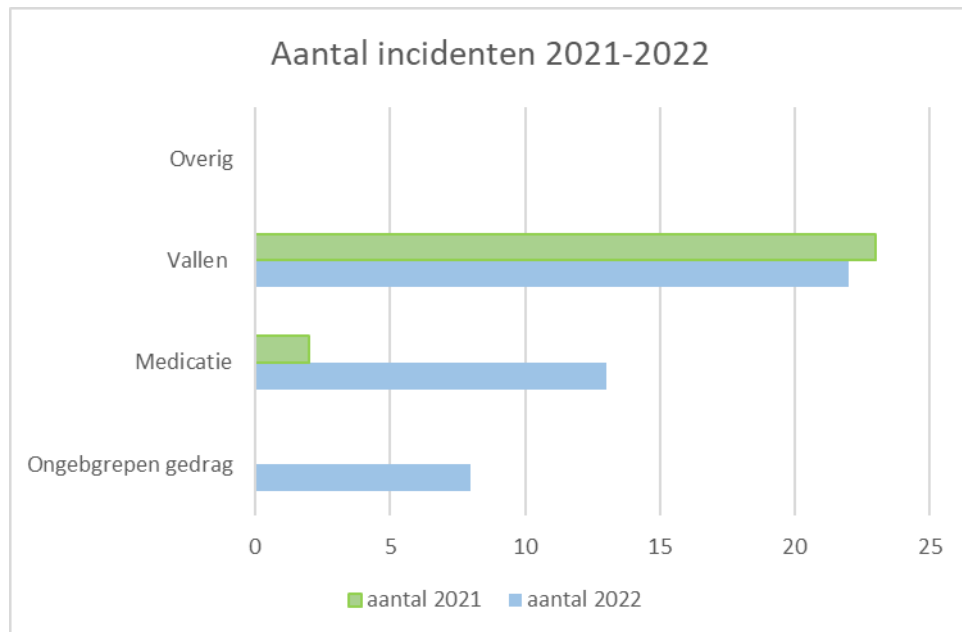
Incidenten 2022 en analyse

In 2022 zijn in totaal 43 incidenten gemeld door het personeel van Zorgvilla Vrijland. Een stijging van 18 meldingen t.o.v. 2021. Dit geeft aan dat de meldingsbereidheid is vergroot, dit betekent dat de cultuur en veiligheid om te melden vergroot is. De toename is vooral zichtbaar in de meldingen medicatie en onbegrepen gedrag.

Veruit de meeste incidenten binnen Villa Vrijland betreffen valincidenten. De valincidenten zijn veelal bij 1 bewoner gebeurd, deze bewoner is bekend met valgevaarlijkheid.

De sub-oorzaak in medicatie incidenten ligt vooral in medicatie die niet gegeven is. Dit heeft vaak te maken met losse medicatie die tijdelijk van aard is en niet in de baxter zit. VIG-ers en verpleegkundigen krijgen media 2023 wederom een scholing waar ook vooral aandacht is voor medicatie.

Onbegrepen gedrag komt voor bij 1 bewoner, sub-oorzaak het ziektebeeld. Voor aanpassingen in de benadering is de huisarts en SO benaderd. Hierna zijn persoonlijke aanpassingen in het dagritme van de bewoner gedaan, meer momenten per dag naar buiten. In de tuin is in 2022 een hok met 3 kippen gerealiseerd, deze zorgen veel afleiding en een positieve wending op het gedrag. Aangevuld met daglichtlampen. De daglichtlampen zorgen er vooral in de wintermaanden voor voldoende licht wat een goede uitwerking heeft gedrag. Deze worden door andere bewoners ook gebruikt in de wintermaanden, wat zorgt voor voldoende aanmaak van vitamine d. Er is een robotpoes aangeschaft die zorgt voor de nodige afleiding, bewoners praten, borstelen en aaien de poes.



De meeste valincidenten hebben te maken met de somatische- dan wel psychogeriatrische achteruitgang van de bewoners; vaak van de overgang naar vitaal/mobiel naar minder mobiel. De bewoner is zich in mindere mate bewust van eigen beperkingen, dit vergroot het valrisico. Het continue observeren van de bewoner en op tijd de juiste hulpmiddelen inschakelen heeft onze aandacht. Alle hulpmiddelen zijn inmiddels op maat aangepast. De fysiotherapeut en de ergotherapeut zijn hier adviserend en uitvoerend in (in overleg met de bewoner, familie of 1e contactpersoon en de persoonlijk begeleider).

De meeste valincidenten hadden in 2021 te maken met toezicht. Door het toezicht in de huiskamers te vergroten, is het aantal valincidenten in de huiskamers sterk gedaald.

Bespreking van de incidenten vindt plaats in de werkbijeenkomsten, collegiale overdrachten en MDO's. Naar aanleiding van de analyse incidenten 2021 zijn in 2022 verschillende acties uitgezet:

- Aantal collega's hebben de theatervoorstelling "Dag Mama" bijgewoond. Bevindingen over onbegrepen gedrag en dementie zijn gedeeld met het team.
- Scholing op gebied van medicatieveiligheid, staat gepland voor mei 2023
- Aanpassingen en vervanging van persoonlijke hulpmiddelen zoals rolstoel aanpassing douchestoel op maat en aanschaf van passieve en actieve tillift.
- Bed sensoren (WZD-goedkeuring) voor signaleren van valincidenten
- Inzet van de ergotherapeut en fysiotherapeut, 1 x per maand.
- Inzet en advies door kwaliteitsadviseur om continuïteit, sturing en analyse van de MIC te borgen.
- Verkeersspiegel geplaatst op de hoek van 2 gangen, ter voorkoming van botsingen.

Klachten.

Villa Vrijland wil een lerende organisatie zijn. Door te leren van klachten kunnen we de kwaliteit van onze zorg steeds verder verbeteren. In 2022 zijn er geen klachten ingediend. Er hebben ook geen calamiteiten plaatsgevonden.

Mondzorg is een verplicht onderdeel in ieder zorgplan en wordt meegenomen in de risicosignalering die voor ieder MDO nagelopen wordt. Al onze bewoners hebben in 2022 een bezoek aan de tandarts gebracht.

3.2 Ontwikkelingen huisvesting

Villa Vrijland heeft voor de aanbouw een positief advies van de Gemeente ontvangen, streven is om met de bouw van 7 extra appartementen te starten eind 2024.

3.3 Applicaties

Villa Vrijland werkt met het zorgdossier ONS van Nedap. ONS is in 2022 opnieuw ingericht volgens de kaders en normen die coöperatie Boer & zorg heeft meegegeven. Voorafgaand aan deze aanpassingen is het gehele team van Villa Vrijland getraind.

3.4 Duurzaamheid

Als zorgvilla zorgen wij niet alleen voor het welzijn van onze bewoners, maar ook voor het welzijn van onze planeet. Duurzaamheid is onderdeel van onze dagelijkse processen en geïntegreerd in ons beleid.

Villa Vrijland heeft geïnvesteerd in verschillende duurzame technologieën. Zo hebben we warmtepomp drogers, waterontharders en duurzame kraankoppen geïnstalleerd om het water- en energieverbruik te verminderen. Ook hebben we gekozen voor spaarlampen en hoogwaardige isolatie om het energie verbruik te verminderen.

Duurzaamheid betekent voor ons niet alleen het verminderen van onze impact op het milieu. Wij ondersteunen de lokale economie door dagelijks te kiezen voor verse lokale producten. Zo genieten onze bewoners van gezonde maaltijden en dragen we ons steuntje bij aan het verminderen van de voedselkilometers. Sinds kort zijn wij gestart met een eigen moestuin en kweken de bewoners ook eigen groenten en fruit.

Bij Villa Vrijland geloven we dat duurzaamheid niet alleen een verantwoordelijkheid is, maar ook een kans om te innoveren en te verbeteren. Wij blijven ons inzetten om onze ecologische voetafdruk te verminderen en een bijdrage te leveren aan een gezondere planeet.

4. Leren en ontwikkelen: team-en persoonlijke ontwikkeltraject

Villa Vrijland wil een cultuur en omgeving scheppen waarin iedereen kan blijven leren, onlosmakelijk verbonden met vakmanschap en eigenaarschap.

In november 2022 is het team- en persoonlijke ontwikkeltraject onder begeleiding van een externe coach gestart. In dit traject is de focus gelegd op drie kernwaarden van de villa: vertrouwen, veiligheid en klantvriendelijkheid/gastvrijheid.

De kernwaarden zijn op persoonlijk niveau (persoonlijke ontwikkeling) en op samenwerkingsniveau door het hele team naar passende normen vertaald, bij deze normen horen concrete doelen met acties. Dit traject heeft o.a. bijgedragen aan:

- Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en groei: het zien van elkaars kwaliteiten en deze benutten;
- Zorgen voor bewoners en elkaar;
- Rolverduidelijking van de teamleden;
- Focus op zaken die goed gaan en vertalen verbeterpunten naar initiatieven die bijdragen aan kwaliteit van zorg en persoonlijke groei;

Verder uitwerking van het traject vindt in 2023 plaats op basis van twee pijlers: verdieping en verbreding. De uitwerking vindt plaats in verschillende thema sessies. Voor 2023 zijn de volgende thema's geagendeerd:

1. Verdieping met o.a.:
 - aandacht voor waarden en normen, samenwerking (vertrouwens) casuïstiek, Creatieve sessie, 5-sterren zorg
2. Verbreding met sessies met o.a.: communicatie onderling, gastvrijheid en beleving, efficiënter werken, energiemanagement & mentale vitaliteit, teambuilding (fysiek).

Naast deze ontwikkelingen zijn ook verschillende procesafspraken over structuur, planning, inwerken, autonomie en continuïteit gemaakt. De voortgang op deze afspraken vindt plaats in de functioneringsgesprekken (persoonlijke doelen en ontwikkeling) en de teamoverleggen.

Wij blijven het traject monitoren, evalueren en aanpassen op basis van de behoeften en feedback van zowel het team als de bewoners en hun families.

Scholingen en trainingen

In 2022 is het scholingsplan (2020-2022) uitgevoerd en afgerond volgens planning, alle medewerkers zijn geschoold op voorbehouden en risicovolle handelingen.

In 2022 hebben alle medewerkers direct betrokken in de zorg een training rapporteren volgens de SOAP methodiek gevolgd. Deze training draag bij aan het effectiever en zorgvuldiger rapporteren in de dossiers.