

Kwaliteitsplan Villa Vrijland 2023-2024



Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarplan van Villa Vrijland. Een plan dat wij zien als een 'dynamisch' document; een document dat in het planjaar periodiek wordt geëvalueerd en – waar nodig – wordt bijgesteld om het actueel te houden. Het kwaliteitsplan laat zien waar wij staan als het gaat om kwaliteit van zorg en welke accenten wij voor de komende periode leggen om onze kwaliteit verder te verbeteren.

Wij willen voldoen aan de kwaliteitseisen, die de inspectie voor de Volksgezondheid en jeugd eist. Hiervoor nemen we het kwaliteitskader Verzorging en Verpleging als uitgangspunt. De blijvende uitdaging hierbij is een goede balans te houden tussen huiselijkheid en wensen van onze bewoners enerzijds en de eisen van genoemde inspectie.

Samenbouwen aan kwaliteit, de klantbeloftes en resultaten van het jaar 2023 vormen een belangrijke leidraad bij het opstellen van dit kwaliteitsplan en de hierin benoemde speer- en verbeterpunten. In 2023 zijn wij gestart met de voorbereiding om het kwaliteitskeurmerk kwaliteit@ te behalen. De primaire processen en borging van verbeteringen zullen in 2024 de volle aandacht hebben. Met de aanstelling van een kwaliteitsverpleegkundige, zal er extra aandacht voor de PDCA-cyclus van de processen en de borging van de kwaliteitsverbeteringen zijn.

Wij zijn trots op onze gedreven medewerkers en hun professionaliteit en betrokkenheid die dagelijks bijdragen aan de goede kwaliteit van leven die wij nastreven voor onze bewoners.

Wij zien in vertrouwen uit naar een mooi en zorgzaam 2024

Monique Hemmink
Directeur & Oprichter Villa Vrijland

Inhoud

Inleiding	2
1: Profiel Villa Vrijland	4
Visie op zorg en kernwaarden van Villa Vrijland.....	4
Doelgroep	4
2: Personeelssamenstelling	5
Personeelsformatie 2024.....	5
3: Kwaliteitskader Villa Vrijland	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en welzijn	7
3.2 Wonen en welzijn	9
3.3 Veiligheid	12
3.4 Leren en werken aan kwaliteit	14
3.5 Leiderschap, governance en management.....	15
3.6 Personeelssamenstelling	16
3.7 Gebruik van hulpbronnen.....	17
3.8 Gebruik van informatie.....	18
Afsluiting door de bestuurder	19

1: Profiel Villa Vrijland

Visie op zorg en kernwaarden van Villa Vrijland

Villa Vrijland wil een veilige, stijlvolle - en warme woonomgeving zijn voor kwetsbare ouderen. Ze wil zodanige zorg en diensten bieden, dat dit 'als een warme jas' past bij de individuele behoeften en wensen. Dit alles met als oogmerk een prettig en comfortabel leven, waar ouderen hun leefstijl kunnen volgen en waar zij zo weinig mogelijk hinder ondervinden van hun ziekte en/of beperking.

Bovenstaande maken wij waar, door vanuit het principe kleinschalige zorg te werken. Door het kleinschalige karakter hebben de medewerkers nog voldoende tijd om echte aandacht aan de bewoners te kunnen geven. Zij zijn continu beschikbaar als bewoners hen nodig hebben.

De zorg is persoonlijk van aard en houdt daarmee het hoge professionele karakter in stand. Er is aandacht voor de persoonlijke leefstijl en deze is bepalend voor de invulling van de individuele zorg- en dienstverlening.

Het wonen in Villa Vrijland dient comfortabel te zijn. De appartementen zijn van alle gemakken voorzien. Bovendien is er altijd direct verbinding met 'buiten'. Dit door dat er een ruim balkon/dakterras is gerealiseerd of een directe toegang tot de tuin door openslaande terrasdeuren.

Villa Vrijland is een comfortabele woonplek, waar bewoners niet meer hoeven te verhuizen. Het voorzieningenniveau op zorg- en dienstverleningsgebied is uitgebreid en van hoog niveau: alle functies waarvoor bewoners worden geïndiceerd kunnen worden geboden. Wij streven ernaar dat een bewoner bij ons kan blijven tot het einde.

Om bovenstaande te realiseren hanteren wij de volgende klantbeloften:

- Hier voel ik mij thuis
- Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
- Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
- Ik krijg passende zorg en ondersteuning
- Ik eet en drink naar wens
- Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
- Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
- Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
- De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
- De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

Doelgroep

Villa Vrijland biedt particuliere ouderenzorg in een luxe jaren '30 villa. De 13 beschikbare ruime appartementen hebben luxe eigen sanitair en een ruim eigen balkon of terras. Villa Vrijland biedt exclusieve zorg aan ouderen met een PG-problematiek en/of somatische problematiek, ouderen die niet meer in staat zijn de volledige eigen regie over hun dagelijkse leven te voeren.

De doelgroep bestaat uit ouderen met cognitieve en/of fysieke beperkingen. De leeftijd van de bewoners varieert. Alle bewoners zijn geïndiceerd door het CIZ (Centrum Indicatie Zorg). De zorgzwaarte is bij voorkeur een ZZP 5 en ZZP 6. Binnen Villa Vrijland kunnen in totaal 13 ouderen wonen, die op de een of andere wijze zorg, begeleiding en een veilige leefomgeving behoeven. Ook is

het mogelijk om als echtpaar woonachtig te zijn binnen Zorgvilla Vrijland, mits beide een indicatie hebben.

Villa Vrijland is aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg (CBZ), de zorg wordt in natura geleverd door middel van volledig pakket thuis (VPT). De bewoners betalen voor het wonen de woon-/servicekosten. Hierdoor betalen de bewoners de lage eigen bijdrage bij het CAK.

2: Personeelssamenstelling

Binnen Villa Vrijland streven we continu naar een adequate personeelssamenstelling waarbij veilige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg geborgd wordt.

Villa Vrijland hanteert de volgende normen t.a.v. personeel:

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (bijv. bij palliatieve fase) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag en avond is er toezicht in de huiskamer aanwezig om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden.
- In iedere dienst is er een verzorgende IG en/of verpleegkundige aanwezig om samen met de welzijnsmedewerkster inhoud te geven aan de aandacht, zingeving/zinvolle dagbesteding aan de individuele/groeps- bewoner te geven. De medewerkers worden hiervoor ingeroosterd. De inhoud van de activiteiten is afhankelijk van de gemoedstoestanden van de bewoners. De professional geeft hier inhoud aan.
- De BIG geregistreerde verpleegkundige is binnen 30 minuten aanwezig, indien dit nodig blijkt te zijn

In onderstaand tabel is aangegeven van hoeveel medewerkers/fte in 2024 is uitgegaan:

Personeelsformatie 2024

Team Villa Vrijland Medewerkers inzet 2023: 21987,55 uur / Totale formatie : 13,57 Fte

Functie	Niveau	Uren totaal/ Fte:
Verpleegkundige (niv.4) met verpleegkundige teamleider	4	2485,45 uur - 1,32 fte
Verzorgende IG (niv. 3)	3	7651,25 uur – 4,0 fte
Helpende niv. 2+ en niv. 2	2	7755,00 uur – 4,14 fte
Facilitair: schoonmaak en koken	2	4368 uur – 2,33 fte
kwaliteitsmederker	6	0,33 fte
Technische ondersteuning/ict	4	0,25 fte
Leerlingen/stagiaires	3	511,30 – 0,30 fte

Hoteldienst: De interieur medewerker draagt zorg voor het schoonhouden van het appartement en sanitaire ruimte, opmaken van het bed van de bewoner en schoonmaak algemene ruimten.

Alle persoonsgebonden was is uitbesteed aan een professionele wasserij.

Op- en afroep personeelsleden

HR-manager		Zo nodig
Kwaliteit adviseur	Structureel	4x per jaar
Verpleeghuisarts (SOG)		Zo nodig
Pedicure	Medisch	1 x 7 weken
Kapper	Ervaring	1 x per 2 weken
Ergotherapeut	Medisch	Zo nodig
Psycholoog	Medisch	Zo nodig
Fysiotherapie	Medisch	Zo nodig
Wondverpleegkundige	Medisch	Zo nodig
Dietist	Medisch	Zo nodig
Muziektherapeut	Op verzoek	Bij activiteiten
Massage	Op verzoek	Zo nodig

3: Kwaliteitskader Villa Vrijland

3.1 Persoonsgerichte zorg en welzijn

Introductie persoonsgerichte zorg

In het kwaliteitskader gaat het bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Het doel is om de kwaliteit van leven van de bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Binnen de relatie tussen bewoner, zorgverleners en zorgorganisatie komt dit optimaal tot zijn recht. Dit leidt tot de volgende uitgangspunten:

1. Persoonlijke zorg en samenspraak. Goede afspraken en een goede samenwerking liggen vast in een zorgleefplan.
2. De zorg wordt geleverd vanuit vier thema's: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen¹
3. De zorg- en dienstverlening heeft een multidisciplinair karakter;

Persoonlijke zorg en samenspraak

Wij hechten eraan om de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat te maken. Dat wil zeggen dat iedere bewoner kan rekenen op een zorgleefplan dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend wordt afgestemd op de actuele noodzaak. Hierna lichten we per thema toe wat iedere bewoner mag verwachten en welke eigenschappen de medewerkers hebben.

De vier onderscheidende thema's zijn als vaste onderdelen opgenomen in "ONS ". Hierop wordt met regelmaat gerapporteerd door de PB'er. Goede afspraken en een goede samenwerking liggen vast in een zorgleefplan. Iedere bewoner beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (ZLP), waarin in ieder geval is opgenomen: risico-inventarisatie, medicatie, dieet, primaire hulpvraag, eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten. Deze wordt uiterlijk na zes weken na opname volledig definitief. Dit plan wordt doorlopend aangepast aan de zich telkens veranderende situaties en behoeften van haar bewoners.

Persoonsgerichte zorg gespecificeerd

Bewoners met psychosociale problematiek:

Als het gaat om psychosociale problematiek, is Villa Vrijland in staat om effectieve begeleiding te geven, gericht op de specifieke problemen van de bewoner. Het kan hierbij gaan om begeleiding bij rouwprocessen, depressieve verschijnselen, eenzaamheidsproblematiek etc.

Door veel tijd en aandacht te besteden aan deze bewoners vanuit specifieke kennis en kunde op dit gebied, wordt hen een thuis geboden, waar, ook de omgeving bijdraagt aan herstel.

Bewoners met psychogeriatrische problematiek

Bewoners met psychogeriatrische problematiek hebben vaak te kampen met een afbrokkelend geheugen, oriëntatieproblematiek en moeite om zich thuis staande te houden. Door bijv. het

¹ Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.
Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase.
Zorgdoelen: Iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

omdraaien van het dag nachtritme en ondervoeding, maar ook het voortdurend aanknopingspunten zoeken bij de realiteit, doet dit een onevenredig zwaar beroep op de mantelzorg.

Door een huiselijke omgeving, het bieden van een goede dag structuur en voortdurende aandacht en activiteiten, waarin de medewerker zich verplaatst in de leefwereld, bloeien onze bewoners vaak op en laten verbaal en non-verbaal zien dat zij ontspannen zijn en zich thuis voelen.

Doordat er vaak sprake is van onomkeerbare problematiek is Villa Vrijland gericht op huiselijkheid en veiligheid, om de bewoner in alle situaties een goede opvang te bieden

Bewoners met een gemengde problematiek

Vanuit een holistisch mensvisie waarbij lichaam, psyché en omgeving onlosmakelijk met elkaar verbonden is, is er meestal geen sprake van problemen op maar één van bovengenoemde gebieden. Vaak is er sprake van mengproblematiek, met daaruit voortvloeiend een soms complexe mix van zorgbehoeften. Als er door bijv. complexe zorgproblemen de bewoner in een terminale fase terecht komt, zijn wij in staat om palliatieve zorg te geven.

Exclusiecriteria

Alleen als er sprake is van dermate gedragsproblematiek, dat andere bewoners hier ondanks onze interventies langdurig hinder van ondervinden, moeten er soms keuzes gemaakt worden om de bewoner te begeleiden naar een andere zorgsetting. Wij doen onze uiterste best om genoemde gedragsproblematiek in aanvaardbare banen te leiden. Er wordt binnen Zorgvilla Vrijland geen leeftijds criterium gehanteerd.

Samenwerking tussen disciplines

Onze bewoners maken gebruik van de huisarts in Hof van Twente. Voor complexe problematiek kunnen we een beroep doen op de specialist oudergeneeskunde, die in overleg met de huisarts een effectieve behandeling geeft om genoemde problemen te verbeteren/ verzachten.

De huisarts is verantwoordelijk voor de behandeling. Indien nodig betrekken we andere disciplines bij het behandelen van de bewoner zoals de ergotherapie, specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut en psycholoog. Voor de mondzorg wordt een tandarts geconsulteerd. De behandeling zal altijd afgestemd worden met de bewoner en/of diens wettelijk vertegenwoordiger. Voorop staat de kwaliteit van leven.

Specifieke verbeterpunten en projecten:

- *Verbeteren dossiervoering, volledigheid zorgleefplannen en handhaving termijnen*
- *Gespecialiseerde zorg: aanbieden: mondzorg op locatie in eigen vertrouwde omgeving, door mondhygiënist op locatie. Samenwerking met mondhygiënist en tandarts*
- *Overstap naar roosteren in ONS - Aftekenen medicatie in ONS in samenwerking met apotheek dit i.p.v. Medichcek*
- *Evaluatie ONS Nedap en verder door ontwikkelen ONS*

3.2 Wonen en welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan.

In het kwaliteitskader gaat het bij wonen en welzijn over vijf thema's die leidend zijn bij kwaliteitsverbetering:

Zingeving

Zinvolle tijdsbesteding

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Wooncomfort

Naast goede zorg en ondersteuning, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk, vinden wij wonen en welzijn belangrijk voor onze bewoners. We streven ernaar dat de wensen en verlangens van de bewoners zoveel mogelijk kunnen worden waargemaakt. Omgaan met beperkingen van bewoners zien wij liever als een uitdaging dan als een beperking. Hierna lichten we per thema toe wat iedere bewoner mag verwachten en welke eigenschappen de medewerkers hebben.

Zingeving

De zorgverleners besteden aandacht en tijd aan specifieke levensvragen zoals gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase? Geestelijke verzorging is bereikbaar voor bewoners, hun naaste(n) en medewerkers, passend bij hun levensbeschouwing. De geestelijke verzorger is aangesloten bij de verschillende kerken. Bewoners kunnen hier een beroep doen, afhankelijk van hun geloofsovertuiging. Tevens kunnen we gebruik maken van de geestelijke verzorger welke voor de verpleeghuizen in de regio werkt.

Zinvolle tijdsbesteding

Bij aanvang van de zorg wordt er bij de bewoner geïnventariseerd op welke wijze de bewoner zijn leven wil inrichten en waar de wensen en voorkeuren omtrent activiteiten en daginvulling liggen. Op basis hiervan worden samen met de bewoners doelen en acties opgesteld en vastgelegd in het zorgleefplan.

Er is dagelijks een gedifferentieerd activiteiten aanbod (groepsgewijs en individueel) gedurende de dag. Bewoners worden dagelijks gestimuleerd om zoveel mogelijk te bewegen. Tevens wordt er 1 x per week zit-gymnastiek en 1x per maand zit-dans voor de bewoners georganiseerd door de fysiotherapeut. Professionals zijn aanwezig om de activiteiten te begeleiden. Er wordt bij de tijdsbesteding rekening gehouden met de individuele wensen van de bewoners en hun behoefte aan ondersteuning en zorg. De activiteiten worden hierop afgestemd. Er is aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de bewoner het leven de moeite waard maken. Medewerkers zijn op de hoogte van de individuele wensen. De activiteiten en ervaringen worden via familienet gedeeld met de families/betrokkenen.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De zorgverlener geeft de bewoner naar eigen wens en behoefte en in overleg met de naaste(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze). De wensen en de ADL zorg zijn opgenomen in het zorgplan, zodat alle medewerkers weten wat de wensen en de noodzakelijke handelingen van de

bewoners zijn en hier ook naar handelen. 1 x per 14 dagen komt de kapper om de haren volledig te verzorgen, knippen en te kappen. Elke zeven weken komt de medisch pedicure voor de voetverzorging.

Familieparticipatie: Ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en over de afbakening van de inzet van vrijwilligers

Villa Vrijland geeft naaste(n) en andere betrokkenen uit het sociale netwerk (familienet) van de cliënt de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren. In overleg worden de taken van de familie vastgesteld en opgenomen in het zorgleefplan.

Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

In een huiskamergesprek, worden de wensen geïnventariseerd van de bewoners t.a.v. tafelschikking, activiteiten, gastvrijheid, maaltijden en schoonmaak. Deze wensen worden regelmatig geëvalueerd met de bewoners.

Villa Vrijland ligt in Goor, dicht bij het centrum. De inrichting van de algemene ruimten is enerzijds gericht op gezelligheid, anderzijds op veilig en herkenbaar wonen. De ruimten zijn gelegen aan de straatzijde om zo zoveel mogelijk deel uit te maken van de maatschappij en de daarbij behorende reuring.

Er is voldoende ruimte voor een inrichting waarbij men zo weinig mogelijk afstand hoeft te doen van dierbare eigendommen. Daarnaast is er voldoende ruimte voor het bieden van optimale verzorging, verpleging en begeleiding van de bewoners en ontvangst van gasten.

Er zijn 3 huiskamers die individueel afgesloten kunnen worden, zodat bezoek privacy ervaart als ze vader of moeder komen bezoeken. De bewoners kunnen elkaar ontmoeten en gezamenlijk bijvoorbeeld de maaltijd kunnen gebruiken of gezamenlijk activiteiten kunnen ondernemen. Tevens is er een 'warme' en 'koude' keuken: Warme keuken is voor de bereidingen van de warme maaltijden en de koude keuken is voor koffie/thee en de lunch.

Hotel voorzieningen

De hoteldienst bestaat uit de volgende diensten:

Het verzorgen van de maaltijden.

Onze medewerkers zorgen ervoor dat de bewoners eten wat ze wensen, net als thuis. Hierbij wordt rekening gehouden met diëten en speciale voeding. Wij betrekken de boodschappen van lokale ondernemers zoals: slager, kaas, warme bakker en de lokale supermarkt.

Wanneer de bewoners bezoek ontvangen is ook het bezoek van harte welkom (na reservering) aan de apart gedekte tafel mee te eten of, indien gewenst, in het appartement van de bewoner. Bij het klaarmaken van de maaltijden wordt er volgens de vigerende hygiënenormen HACCP gewerkt.

Was verzorging

Kleding en linnengoed wordt in Villa Vrijland uitbesteed aan de wasserij. Het wasgoed wordt volgens etiket behandeld.

Huishoudelijke verzorging

Er is een huishoudschema, waarbij de appartementen (minimaal 1x per week) en de algemene ruimten (6x per week) worden schoongemaakt. Sanitair wordt dagelijks gereinigd. Medewerkers worden op de hoogte gehouden van de hygiënenormen. Hier wordt ook op getoetst middels

aftekenlijsten en controles. Villa Vrijland is in 2023 gestart met schoonmaak middels een professioneel schoonmaakbedrijf, om de continuïteit nog beter te borgen.

Kapper, schoonheidsspecialiste, pedicure, manicure

Er zijn met vaste bedrijven afspraken gemaakt. Deze kosten worden betaald vanuit Zorgvilla Vrijland.

Vervoer

Als het vervoer binnen de grenzen van Goor plaatsvindt, wordt er gebruik gemaakt van de regio-taxi, bewoners hebben hiervoor een taxikaart. Als een bewoner naar het ziekenhuis moet voor controle wordt er gezorgd voor begeleiding tegen vergoeding, indien familie verhinderd is.

Specifieke verbeteracties en projecten:

- *In 2024 worden maaltijden geëvalueerd.*
- *Een vaste nachtdienst- wakker nachtdienst wordt geïntroduceerd en geëvalueerd*
- *Wasserij evalueren*
- *Aandacht voor duurzaamheid, inventariseren van mogelijkheden*

3.3 Veiligheid

In het kwaliteitskader gaat het bij veiligheid om het borgen van de basisveiligheid. Voor de basisveiligheid wordt jaarlijks de vragenlijst risico-indicatoren gebruikt en aangeleverd bij Zorg Instituut Nederland (Nza) de Desan.

Onze medewerkers zijn erop getraind om hun werkzaamheden rustig en zorgvuldig te verrichten. Daarnaast wordt bij de werving en aanstelling van medewerkers gecontroleerd op de juiste diploma's en wordt een V.O.G. gevraagd.

Om de zorg goed te laten verlopen werken we met de protocollen die in Q-link via Vilans en zippnet ter beschikking worden gesteld. Toch blijft het mensenwerk. Er kunnen zich (bijna) incidenten voordoen. Wij vragen van onze medewerkers dit te melden op een formulier 'Melding incidenten bewoners'.

Ander punt van aandacht voor de MIC commissie is ontoelaatbaar gedrag van naasten en medewerkers. Hiertoe hanteren we het protocol melding huiselijk geweld.

Medicatieveiligheid

Bij alle bewoners wordt een keer per jaar een formele medicatiereview door de apotheker en verpleegkundige gedaan in een apart overleg. Laatstgenoemde neemt hierover zonnodig contact op met de huisarts. Tijden het jaarlijks MDO overleg word de medicatie door de specialist oudergeneeskunde middels de medicatielijst besproken met de bewoner en/of diens 1^e contactpersoon.

Medicatiefouten worden d.m.v. een MIC-formulier in ONS (elektronisch clientendossier) door de verzorgenden/VP geregistreerd. De MIC-commissie verzameld deze registraties, analyseert ze en bespreekt ze in de teamvergadering. Indien, nodig ondernemen zij ook actie. Zij geven ook de bestuurder en kwaliteitsverpleegkundige advies op basis van de MIC-incidenten.

Omgaan met MIC-meldingen Melding incidenten

Er is een MIC-commissie ingesteld bestaande uit de kwaliteitsverpleegkundige en een medewerker die toezien op de juiste uitvoering van de MIC-meldingen en voorwaarden scheidt zodat medewerkers kunnen leren en verbeteren door de fouten die ze maken. De MIC-analyses worden in werkoverleggen besproken.

Decubituspreventie

In het zorgplan van de individuele bewoner wordt de behandeling ter voorkoming van decubitus gedocumenteerd en besproken met het team.

Vrijheidsbeperekende maatregelen (WZD):

Binnen Villa Vrijland worden er op dit moment geen vrijheids beperekende maatregelen toegepast. Uitgangspunt is: de te verlenen zorg binnen Zorgvilla Vrijland is op basis van vrijwilligheid.

Minimaal moeten de volgende veldnormen op korte termijn worden geïmplementeerd.

- Registreren in het online aanmeldregister
- Zorg wordt verleend op basis van vrijwilligheid
- Er is een zorgverantwoordelijke zorgverlener (PB'er) die kundig is om onvrijwillige zorg te voorkomen en indien nodig verantwoord toe te passen (aandachtsvelder)
- Registreren onvrijwillige zorg in het "ONS" zorgleefplan
- Zorgen voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de (on)vrijwillige zorg.

Voorkomen onnodige ziekenhuisopnamen

Er is inzichtelijk hoe vaak cliënten in het ziekenhuis worden opgenomen. De reden van opname wordt geregistreerd in het individuele cliëntdossier.

Infectiepreventie:

Infectiepreventie en antibioticaresistentie zijn belangrijke thema's in de veiligheid en kwaliteit van zorg. Villa Vrijland werkt vanuit de richtlijn LCHV; Deze richtlijn geeft een overzicht van de hygiëne-eisen waar verpleeghuizen en woonzorgcentra aan moeten voldoen. De richtlijn is afgestemd met de Werkgroep Infectiepreventie (WIP Werkgroep Infectiepreventie).

Advance care planning

Binnen Villa Vrijland wordt er in het MDO besproken met de bewoner welke zorg gewenst is rondom het levenseinde. Het besluit tot wel of niet reanimeren is een vast onderdeel van het zorgleefplan en wordt na bespreking altijd genoteerd in het zorgdossier van de bewoner.

Algemene Verordening Gegevensbescherming/ Beleid AVG:

Villa Vrijland beschikt over een privacyverklaring welke vermeld staat op de website

Specifieke verbeterpunten en projecten:

- *De nieuwe functie en rol van kwaliteitsverpleegkundige wordt in 2024 specifiek uitgewerkt in kwaliteitsbeleid*
- *Verder optimaliseren MIC-commissie, de borging van de ingezette verbeteracties vindt plaats door de kwaliteitsverpleegkundige. Er komt inzicht in het aantal MIC-meldingen per categorie, de doorlooptijd en het percentage afgeronde MIC-meldingen en uitgevoerde verbetermaatregelen.*
- *Borgen van het ingezette MIC-beleid bij de medewerkers*
- *Infectiepreventiebeleid wordt verder uitgewerkt en een planning gemaakt voor de verbeterpunten. Borging van de ingezette verbeteracties vindt plaats middels audits voor de kwaliteitsverpleegkundige*

3.4 leren en werken aan kwaliteit

Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is voor ons de norm. Dit doen we op verschillende manieren en we leggen de bevindingen vast. Deze staan ter beschikking van bewoners, naasten, medewerkers en stakeholders. Hiermee beogen we transparantie en hierdoor leggen we op een natuurlijke manier verantwoording af. Het is dan ook vanzelfsprekend dat dit kwaliteitsplan en het later op te stellen kwaliteitsverslag kan worden opgevraagd. In overeenstemming met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheiden we vijf elementen die het leren en werken aan kwaliteit bevorderen: Kwaliteitsmanagementsysteem, Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, Jaarlijks kwaliteitsverslag, Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners, deel uitmaken van een lerend netwerk. Middels coöperatie Boer en Zorg en Welzijn in de Zorg (kwaliteit @)

Villa Vrijland staat voor een goede kwaliteit van leven en wonen, service en zorgverlening, met daarbij de voorwaarde dat we geen bureaucratische organisatie willen worden. In 2023 zijn 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. In 2023 is Villa Vrijland toegelaten als lid van kwaliteit @, in 2024 zal het worden behaald.

Via het kennisplein: www.zorgvoorbeter.nl & waardigheid en trots, zorgacademie kunnen medewerkers kennis vergaren en delen.

Specifieke verbeteracties en projecten:

- *Behalen kwaliteitskeurmerk kwaliteit @*
- *Uitvoeren verbeterpunten voortkomend uit de zelfevaluatie en audit van kwaliteit@*
- *Het toezien op de uitvoering van onderhavig kwaliteitsplan, de monitoring en verslaggeving moet beter geborgd worden.*
- *Doorontwikkelen borging PDCA, hierin heeft kwaliteitsverpleegkundige een rol.*
- *Doorontwikkelen kwaliteitshandboek Qlink*
- *Inzet van de kwaliteitsverpleegkundige, om de leer- en verbetercultuur c.q. de kwaliteitscyclus in het team te verbeteren.*

3.5 Leiderschap, governance en management

Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. Een gedragen visie op kwaliteit vormt de basis voor het constant werken aan kwaliteit binnen de gehele organisatie. Er is 1 bestuurder, deze wordt ondersteunt door de kwaliteitsverpleegkundige en laat zich adviseren door andere disciplines. De functie van kwaliteitsverpleegkundige is relatief nieuw, deze functie is in 2023 geïntroduceerd. De bestuurder loopt met regelmaat mee op de werkvloer om zo goed te weten wat er in het primaire proces op de werkvloer leeft. Binnen het team zijn aandachtsvelders benoemt waarmee de bestuurder korte lijnen heeft om snel zonodig te kunnen schakelen.

Villa Vrijland is kleinschalig, er zijn daarom geen officiële adviesorganen. Ieder jaar heeft Villa Vrijland een overleg gepland met de bewoners en/of diens vertegenwoordigers. Bewoners en/of diens vertegenwoordigers brengen op deze overleggen hun bespreekpunten in. Deze punten worden vervolgens ook binnen Villa Vrijland besproken en, indien nodig, teruggekoppeld aan de bewoner/diens vertegenwoordiger. Informeel is er bijna dagelijks contact tussen familie en de medewerkers. De Raad van Toezicht en cliëntenraad bij Villa Vrijland is georganiseerd via Coöperatie Boer en Zorg..

Er is sprake van een besturingsfilosofie, die in het kort is te kenmerken als betrokken en bevlogen, waarbij het welbevinden van bewoners en het voldoen aan wettelijke eisen van groot belang zijn.

3.6 Personeelssamenstelling

Deskundig personeel binnen Zorgvilla Vrijland

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderkent dat zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel er geen goede zorg geleverd kan worden. Investeren in een adequate personeelsformatie en effectieve planning van scholing essentieel is om de vereiste kwaliteit te kunnen leveren.

Naast een goede reflectie op de balans tussen de aard van de te verlenen zorg en de personeelssamenstelling, is een aantal kaders benoemd in het Kwaliteitskader:

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht;
2. Specifieke kennis, vaardigheden;
3. Reflectie, leren en ontwikkelen.

Wij vragen een professionele houding van onze medewerkers. Deze professionele houding zal zichtbaar zijn door vakgerichte kennis, een grote mate aan empathie, een natuurlijk gevoel voor gastvrijheid, efficiëntie en flexibiliteit. Villa Vrijland kent een platte organisatiestructuur. Binnen onze zorgvilla zijn medewerkers actief op het gebied van verzorging en verpleging, huishoudelijke werkzaamheden, activiteiten, het bereiden van de maaltijden en het technisch onderhoud.

Oprichter en bestuurder Monique is eindverantwoordelijk binnen de Zorgvilla.

Villa Vrijland heeft continuïteit en herkenbaarheid hoog in haar vaandel staan. Daarom beperkt Villa Vrijland de inzet van uitzendkrachten of ZZP'ers. Wij werken bij voorkeur met een vast team van gezichten voor deze kwetsbare doelgroep werkzaam binnen Villa Vrijland.

De bewoner ziet dus altijd de bekende gezichten en de professionele medewerker kent de bewoner en zijn of haar gewoontes, wensen en behoeften. Dat geeft rust en regelmaat hetgeen voor ouderen met een psychogeriatrische problematiek van wezenlijk belang is. Het vaste team draagt zorg voor alle dagelijkse activiteiten zoals de persoonlijke verzorging, de maaltijdvoorziening, activiteiten, schoonmaak, etc.

De medewerkers worden selecteert op professionaliteit, vriendelijkheid en behulpzaamheid. Het is voor hen een uitdaging om het de bewoners naar de zin te maken. Doordat er wordt gewerkt met een klein vast team zijn de medewerkers goed op elkaar ingespeeld. Dit komt de continuïteit van de geboden zorg ten goede.

Reflectie, leren en ontwikkelen:

- Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De in te zetten scholingen zijn verwoord in het strategisch opleidingsplan.
- Er is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk. Dit is opgenomen in het opleidingsplan;
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als persoonlijk begeleider deel te nemen aan multidisciplinair overleg;
- Een deel van de scholing en deskundigheidsbevordering besteedt aandacht aan methodisch en multidisciplinair werken;
- Het scholingsbeleid voor zittende en aankomende zorgverleners versterkt hun vakbekwaamheid aantoonbaar en er wordt nadrukkelijke aandacht besteed aan omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde;
- In de jaargesprekken komen kennis-, competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde. Er vinden teamreflectie en intervisie bijeenkomsten plaats in de vorm van casuïstiek bespreking.

Specifieke verbeteracties en projecten:

- *Eerste kwartaal 2024 zal er een nieuw opleidingsplan beschikbaar zijn*
- *BHV*
- *Via de academie van boer & zorg kunnen er verschillende scholingen worden gevolgd*
- *Er vinden uitwisselingen met enkele medewerkers en een andere zorgvilla plaats*

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Een effectieve inzet van zogeheten hulpbronnen moet de kwaliteit van zorg faciliteren. Naast de randvoorwaarden in voorgaande hoofdstukken aangegeven met betrekking tot personeelssamenstelling en governance, gaat het hierbij om belangrijke hulpbronnen als gebouwde omgeving, ICT en technologie, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen. Villa Vrijland beperkt zich in dit onderdeel tot het benoemen van onze stakeholders en het melden van nieuwe ontwikkelingen c.q. initiatieven vanuit het perspectief van het kwaliteitsplan, en welke niet in andere hoofdstukken al zijn meegenomen.

Client niveau: Villa Vrijland beschikt o.a. over een ruime dwaaltuin, waarin ouderen met pg-problemen vrij kunnen rondlopen zonder te verdwalen. Bewoners die rolstoel gebonden zijn kunnen ook goed gebruik maken van de tuin middels verharde paden en grote terrassen.

Organisatieniveau: zijn er samenwerkingsrelaties waardoor de zorg beter georganiseerd kan worden, o.a. met de apotheker, KenniZ t.b.v. deskundigheidsbevordering.

De belangrijkste interne stakeholders zijn onze medewerkers en onze bewoners.

Onze externe stakeholders zijn:

- Coöperatie Boer en Zorg
- Ziektekostenverzekering (ZvW)
- CIZ
- Apotheker
- KenniZ
- Huisartsen
- Gemeente
- Omliggende zorginstellingen

Onze interne stakeholders zijn:

- Bewoners
- Familie
- Medewerkers
- Vrijwilligers

Specifieke verbeterpunten en acties:

- *Per 1-1-2024 wordt het dienstroostersysteem aangepast, het continue rooster wordt ingevoerd*
- *Vorbereiding en invoering van digitaal aftekenen medicatie in 'ONS' vindt in 2024 plaats*

3.8 Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel het ondersteunen van inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg.

Verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren

De resultaten, verwerkt in stuurinformatie draagt bij om verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen handelen. Voorbeelden hiervan zijn decubitusscores en de resultaten op de MIC-meldingen. Een belangrijke informatiebron voor kwaliteitsverbetering zijn de resultaten van cliëntwaarderingen. Om de mening van de bewoner op te halen worden diverse instrumenten en methoden gebruikt: huiskamergesprekken, Zorgkaart Nederland, Klantbeoordelingen via kwaliteit@ en focus methodiek.

Leren van incidenten

Het melden van incidenten binnen Villa Vrijland wordt nog onvoldoende gezien als leermoment zodat de zorg aan de bewoner zo optimaal mogelijk verloopt. In 2024 zal een start worden gemaakt met het uitzetten van acties om tot een meer open meldcultuur te komen. En medewerkers mee te nemen in het lerende element van het melden incidenten.

Openbaarheid en transparantie

Het kwaliteitsplan wordt in de teamvergaderingen besproken met de medewerkers. Als vast agendapunt van de teamvergaderingen Verzorging en verpleging zijn de punten uit het kwaliteitskader opgenomen. Hieruit voortkomende verbeterpunten worden in het kwaliteitsverslag opgenomen.

Specifieke verbeterpunten en projecten:

- *Verbeteren inbedding 'leren van incidenten' en aanscherping als het gaat om de rol van de medewerkers bij het meedenken, monitoren en opvolgen van verbetermaatregelen.*
- *Effectievere inzet van het instrument 'cliëntwaarderingen'.*

Afsluiting door de bestuurder

Dit kwaliteitsplan is eind 2023 geschreven en besproken met bewoners, medewerkers en familie. Het geeft een beeld van wat we beogen met Villa Vrijland en het kader waarin wij willen werken. De veldnormen van het kwaliteitskader zijn erin verwoord en de wettelijke verplichting waar wij ons aan moeten en willen houden. Maar vooral de visie en missie die wij met dit mooie initiatief beogen. Met dit kwaliteitsplan heb ik u meegenomen in alle processen binnen Zorgvilla Vrijland. Het geeft een mooi beeld hoe wij willen werken met elkaar en wij hopen op deze wijze elkaar scherp te houden op de belangrijke missie voor onze bewoners: Een comfortabel woonzorgverblijf binnen een kleinschalige en warme huiselijke opzet.

Als directeur/eigenaar van Zorgvilla Vrijland wil ik u dan ook vragen om samen scherp te blijven op de beloften zie wij hierboven doen. Immers alleen met feedback, kunnen wij blijvende optimale zorg, service en wonen verlenen binnen Zorgvilla Vrijland.

Bij deze hoop ik u volledig geïnformeerd te hebben. Wilt u meer weten, neem gerust contact met ons op.

Mede namens het team van Villa Vrijland,

Monique Hemmink