



*Boslaan 14
7231 DH Warnsveld*

Kwaliteitsplan 2024

Datum

Oktober 2023

Documentnaam

Kwaliteitsplan 2024

Versie

DEF

Auteur: Mw. M. (Marieke) Willems

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding.....	3
2. Analyse van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen	3
3. Missie en visie	6
3.1 Missie.....	6
3.2 Visie	6
4. Kernwaarden.....	7
5. Verbeterprojecten.....	8
5.1 Plan-Do-Check-Act.....	8
5.2 Verbetering	8

1. Inleiding

Dit beleidsplan beschrijft de koers die Villa “De Bouwkamp” het aankomende jaar wil varen. Het is een dynamisch plan en zet voor het komende jaar de grote lijnen uit.

2. Analyse van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen

Voor het opstellen van het Kwaliteitsplan 2024 van Villa “De Bouwkamp” is gestart met het actualiseren van de SWOT-analyse. Tijdens deze analyse is gekeken naar de huidige kansen en bedreigingen uit de markt en sterktes en zwaktes van de organisatie. Door inzicht te krijgen in de externe omgeving en de eigen organisatie vormt de analyse het vertrekpunt voor het opzetten van het beleid. Daarnaast geeft het richting aan de verbeterpunten die de aankomende periode opgepakt kunnen worden.

Analyse

Financiering: Villa “De Bouwkamp” heeft in 2023 definitief afscheid genomen van de PGB financiering. Wegens de vele administratieve werkzaamheden en vaak het lange wachten op het uitkeren van de PGB gelden via de SVB is Villa “De Bouwkamp” zoekende geweest naar een andere financieringsvorm. Villa “De Bouwkamp” is in 2023 aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg, voor borging van kwaliteit, lerende netwerken en een stabiele financiering van de zorggelden. Via Boer en Zorg levert Villa De Bouwkamp nu een Volledig Pakket Thuis voor haar cliënten. De financiële risico's zijn door deze overstap verminderd: Villa de Bouwkamp is hiermee niet meer afhankelijk van andere instanties voor hun financiering, waarmee “Financiering” van een risico naar een interne sterkte is gegaan. In 2024 gaat deze werkwijze onverminderd door.

In 2022 is de Wet Toetreding Zorgaanbieders (WTZA) ingaan. Villa de Bouwkamp is met een beperkt aantal medewerkers en cliënten te klein om daar onder te vallen. Villa de Bouwkamp is daarnaast geen “verzorgingshuis” maar een huis waar cliënten zelfstandig wonen waarbij zorg naar behoefte geleverd wordt.

Indien Villa de Bouwkamp zou groeien in omvang zou dit betekenen dat zij aan de specifieke voorschriften uit deze wetgeving zou moeten voldoen, wat gevolgen zou kunnen hebben voor de aanvraag van bepaalde verplichte vergunningen. Dergelijke ontwikkelingen dienen nauwkeurig gevolgd te worden, Villa de Bouwkamp doet dit onder andere door zich te laten informeren door o.a. Coöperatie Boer en Zorg, accountantsbureau Westerveld en Vossers (Ronald Stokman), ETL Dales en de Branchevereniging Kleinschalige Zorg. De aansluiting bij de branchevereniging en bij Coöperatie Boer en Zorg is belangrijk voor de informatievoorziening voor Villa de Bouwkamp. Bij een bepaald aantal medewerkers valt Villa de Bouwkamp onder bepaalde regelingen die invloed kunnen hebben op de organisatie. Villa de Bouwkamp laat zich regelmatig informeren en zorgt ervoor aangesloten te blijven bij de juiste informatiebronnen.

In 2022 is Villa de Bouwkamp wederom gecertificeerd conform kwaliteitskeurmerk HKZ. Zij kwam glansrijk door deze certificering en heeft zo aantoonbaar gemaakt dat zij niet alleen kwaliteit van zorg levert maar ook beleidsmatig goed bezig is en haar management en bedrijfsvoering op orde heeft. In december 2023 staat de opvolging van de HKZ Audit gepland, tevens ook in 2024.

Op dit moment zijn er veel organisaties in de regio die een soortgelijke dienstverlening aanbieden als Villa de Bouwkamp. Het aanbod van ouderen die zorgbehoevend zijn is echter dermate hoog dat dit op dit moment niet zou leiden tot een verslechterde concurrentiepositie. Villa de Bouwkamp heeft contact gelegd met collega-huizen met als doel samenwerking op te starten, kennis te verbreden en het zorgniveau te verbeteren.

Het onderscheidend vermogen van Villa de Bouwkamp komt onder andere tot uiting in haar huiselijke sfeer, de kleinschaligheid. Het is het oudste huis in de omgeving, heeft daardoor een authentieke sfeer, maar hierdoor zijn moderne oplossingen met betrekking tot bijvoorbeeld mobiliteit (lift) geen optie zijn. Door interne oplossingen op maat te bieden aan cliënten is dit tot op heden geen probleem. Iedere cliënt heeft een eigen zelfstandige en ruime unit voorzien van slaap-, woon- en badkamer, wat onderscheidend is ten opzichte van andere soortgelijke huizen.

Het aanbod potentiële cliënten is voorlopig hoog, er wordt demografisch gezien een piek verwacht in 2040. De zorgbehoefte van de cliënten wordt wel zwaarder doordat ouderen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Dit past echter wel binnen het huidige zorgniveau. Villa "De Bouwkamp" heeft goed in beeld wat haar mogelijkheden zijn en zorgt ervoor dat cliënten binnen dit kader passen. Door stabiliteit te bieden aan haar cliëntenbestand en de focus te leggen op de zelfstandigheid zorgt zij ervoor dat mensen langdurig in staat zijn hier te wonen op een prettige manier. De zorg is gericht op cliënt, en Villa "De Bouwkamp" focust specifiek op het bieden van persoonlijke zorg, waardoor de kwaliteit van de geboden zorg hoog is. Er zijn heldere voorwaarden beschreven waardoor de kaders waarbinnen de zorg op het gewenste niveau geleverd kan worden duidelijk zijn voor cliënten en familie. Om de mogelijkheden van de cliënten af te kunnen blijven stemmen op het zorgkader van Villa de Bouwkamp is er regelmatig overleg met een Specialist Ouderengeneeskunde.

Ondanks dat er voldoende aanbod van cliënten wordt verwacht is nieuwe aanwas niet vanzelfsprekend en richt Villa "De Bouwkamp" zich op bekendheid van het huis in de omgeving door o.a. externe communicatie in te zetten, waaronder een eigen website en het onderhouden van social media accounts op bijvoorbeeld Facebook Instagram en LinkedIn. Villa "De Bouwkamp" heeft een reclamebord aan de weg geplaatst om haar bekendheid te vergoten. In 2024 gaat het richten op bekendheid verder door, de social media sites worden uitgebreid met voorstel rondes van medewerkers en zelfs een aantal cliënten hebben aangegeven hieraan mee te willen werken door een stukje te willen plaatsen op de Social Media sites.

Van medewerkers bij Villa de Bouwkamp wordt verwacht dat zij zeer zelfstandig kunnen werken. Het managen van de zorgverlening komt overeen met het runnen van een groot huishouden: medewerkers moeten prioriteiten kunnen stellen, zelfverzekerd zijn, oplossingsgericht werken en situaties goed kunnen inschatten. Het huidige medewerkersbestand voldoet daaraan. Dit is mede het gevolg van een aangescherpte selectieprocedure van medewerkers: doordat Villa de Bouwkamp goed in beeld heeft wat de gewenste competenties zijn is zij in staat geschikte medewerkers aan te trekken. Ook de selectieprocedure is gericht op een persoonlijke aanpak en mee laten lopen in de dagelijkse werkzaamheden is altijd een eerste meetpunt om te beoordelen of een eventuele nieuwe medewerker binnen het zorgkader van Villa "De Bouwkamp" past. Toch is het voor Villa "De Bouwkamp" niet altijd eenvoudig om personeel aan te trekken: momenteel (eind 2023) is de bezetting van medewerkers op orde, dit is ook de verwachting voor 2024, aangezien er een stabiele groep medewerkers is ontstaan. Er zijn ook wederom contacten met scholen gelegd om in een vroeg stadium in contact te kunnen komen met eventuele nieuwe aanwas. Stagiaires zijn er voldoende, dit is ook de verwachting in 2024.

Villa de Bouwkamp hecht een grote waarde aan een goede werksfeer voor haar personeel: het is een informele, platte organisatie en zij ziet dit als een pluspunt. Uitgangspunt is dat het huis moet voelen als een thuis, zowel voor medewerkers als voor de cliënten. Het informele karakter wordt doorgevoerd in de communicatie en komt bijvoorbeeld ook naar voren in geplaatste vacatures.

Villa de Bouwkamp scoort goed bij inspecties van Gezondheidszorg, deze worden niet gezien als een "extern risico", eerder als een kans om het zorgniveau verder te verbeteren op basis van de best beschikbare kennis.

Marieke Willems is in 2021 mede-eigenaar geworden van Villa de Bouwkamp. Zij voert zelfstandig de dagelijkse leiding over het huis, Alfred Zwolle zal op termijn steeds minder betrokken zijn bij de bedrijfsvoering, waarmee een steeds individuelere positie voor Marieke ontstaat. In 2024 wordt er een verdere opzet gemaakt in het geheel zelfstandig verder gaan met Villa "De Bouwkamp" Of dit met betrekking tot de vervanging van Marieke een risico is, is overwogen: indien zij (tijdelijk) niet in staat zal zijn de werkzaamheden uit te kunnen voeren is externe kennis in te huren. Met betrekking tot de zorgverlening werkt het personeel zelfstandig en het directe risico voor cliënten op korte termijn is zeer laag. Voor langere termijncontinuïteit kan externe deskundigheid ingehuurd worden.

	Gunstig	Ongunstig
Intern	<u>Sterktes:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Betrokken - Verantwoordelijk - Team - Enthousiasme - Rust - Thuisgevoel - Kleinschalig - Focus op zelfstandigheid cliënt - Financieringsvorm - Geïnfomeerd 	<u>Zwaktes:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Naamsbekendheid
Extern	<u>Kansen:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Uitstraling villa - Onderscheidend vermogen tonen - Bekendheid in omgeving - Demografische ontwikkeling - Persoonlijke zorgverlening 	<u>Risico's:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid zorgpersoneel

Tabel 1: SWOT-analyse

3. Missie en visie

De missie en visie van Villa “De Bouwkamp” zijn bepalend voor de richting van de organisatie. Het bestaansrecht en het toekomstbeeld dragen bij aan het bepalen van het beleid, de doelstellingen en de strategie van de organisatie.

3.1 Missie

Onze missie beschrijft de permanente opdracht van Villa “De Bouwkamp”, oftewel waarom wij bestaan. Dit is als volgt verwoord:

Villa “De Bouwkamp” biedt ondersteuning aan ouderen die is gericht op een optimale kwaliteit van leven met behoud van de eigenheid en zelfstandigheid. Dit wordt bereikt door een samenhangend aanbod van woongelegenheid, zorg en welzijnsvoorzieningen welke passen binnen de levensstijl van de cliënt en waarbij de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie voert.

3.2 Visie

Bij Villa “De Bouwkamp” staat het welbevinden van zowel cliënt als medewerker centraal. Voor ons is het van belang dat de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie voert. Wij kunnen het oorspronkelijke ‘thuis’ niet vervangen, maar de cliënt wel de warmte en geborgenheid ‘zoals thuis’ geven.

Villa “De Bouwkamp” is er voor ouderen die moeite hebben om de regie over hun dagelijkse leven te handhaven. Door het kleinschalige karakter van de villa zijn wij in staat een ongedwongen en huiselijke sfeer te creëren waarin cliënten zoveel mogelijk de levensstijl en zelfstandigheid kunnen behouden.

4. Kernwaarden

Bovenstaande missie en visie worden gevoed door een aantal kernwaarden die specifiek van toepassing zijn voor Villa “De Bouwkamp”. De kernwaarden geven aan waar de organisatie voor staat. Villa “De Bouwkamp” vindt de kernwaarden zoals in het vorige beleidsplan beschreven ook passend voor aankomende periode. Wel is hier de kernwaarde ‘kleinschalig’ aan toegevoegd. De kernwaarden zijn en blijven ook in 2024 als volgt:

❖ *Klantgericht*

We vinden een open en duidelijke communicatie belangrijk en we doen wat we zeggen.

We stellen ons open en uitnodigend op, we nemen de cliënt serieus en gaan uit van mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Medewerkers zijn zodanig deskundig dat zij de zorgverlening aan kunnen passen aan de zorgbehoefte van de cliënt waarbij het uitgangspunt is dat de cliënt zo prettig mogelijk zelfstandig kan blijven wonen.

❖ *Betrokken*

We voelen ons persoonlijk betrokken bij de cliënt en haar familie en onze medewerkers. We willen er voor zorgen dat iedereen zich thuis voelt bij Villa de Bouwkamp.

❖ *Verantwoordelijk*

Vanuit onze persoonlijke betrokkenheid voelen wij ons verantwoordelijk voor het gezamenlijke proces.

❖ *Kwaliteit*

We streven ernaar dat cliënten een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven ervaren binnen de mogelijkheden van hun beperkingen. Dit doen we op de afgesproken deskundige wijze in een voor de cliënt veilige omgeving.

❖ *Collegiaal*

We zijn open, eerlijk en flexibel en we voelen ons verantwoordelijk voor elkaar.

❖ *Kleinschalig*

De kleinschaligheid van Villa “De Bouwkamp” geeft cliënten de kans zo veel mogelijk de levensstijl en zelfstandigheid te behouden. Hierdoor kunnen wij de warmte en geborgenheid van een ‘thuis’ geven.

5. Verbeterprojecten

5.1 Plan-Do-Check-Act

Bij het beheren van de organisatie en haar beleid wordt gebruik gemaakt van de ‘Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA-cyclus)’. Met behulp van deze cyclus kan Villa “De Bouwkamp” bewerkstelligen dat haar organisatie over voldoende middelen beschikt en op toereikende wijze wordt beheerd. Daarnaast draagt het bij aan het vastleggen van verbeterkansen en opvolging hiervan.

De PDCA-cyclus is als volgt opgebouwd:

- ❖ De stap ‘planning’ omvat het vaststellen van doelstellingen van het managementsysteem en de middelen die nodig zijn om te kunnen voldoen aan de eisen die aan de organisatie worden gesteld, het beleid van de organisatie en te kunnen anticiperen op vastgestelde risico’s en kansen.
- ❖ De stap ‘beheersing’ betreft het uitvoeren van de werkzaamheden op een beheerste manier die vooraf is voorzien en gedurende het werk te monitoren is.
- ❖ De stap ‘borging’ omvat het monitoren en meten van processen ten opzichte van beleid, doelstellingen, eisen en geplande activiteiten. Het betreft tevens het rapporteren van de resultaten.
- ❖ De stap ‘verbetering’ omvat het waar nodig actie ondernemen om prestaties te verbeteren en daarmee de stakeholdertevredenheid te verhogen.

5.2 Verbetering

Op basis van de SWOT-analyse, missie, visie en kernwaarden worden de beleidsprioriteiten voor het komende jaar 2024 bepaald. Deze beleidsprioriteiten worden ook wel ‘verbeterprojecten’ genoemd. Verbeteren omvat het waar nodig actie ondernemen om prestaties te verbeteren en daarmee de tevredenheid van zowel de cliënten als de medewerkers te verhogen. De verbeterprojecten waar Villa “De Bouwkamp” zich de aankomende periode op wil focussen, zijn weergegeven in een projectplan en opgevolgd door directie en desbetreffende medewerkers.