



VILLA VRIJLAND

EXCLUSIEVE OUDERENZORG SINDS 1966



Kwaliteitsverslag

Villa Vrijland

2017

1. Inleiding.....	3
2. Profiel van de zorgorganisatie.....	3
Aanbod	3
Doelgroep	4
Organogram.....	4
De organisatie en haar context	4
3. Missie, visie en kernwaarden.....	4
Missie.....	4
Visie	5
Onze kernwaarden	5
4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	5
Cliëntenraad	6
Cliëntwaarderingsonderzoek	6
5. Wonen en welzijn.....	6
Zingeving: aandacht en ondersteuning van levensvragen	6
Zinvolle dagbesteding: aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de bewoner het leven de moeite waard maken.....	6
Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding; aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging.	6
Familieparticipatie: ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en over de afbakening van de inzet van vrijwilligers.	7
Wooncomfort	7
Veiligheid.....	7
Vrijheid beperkende maatregelen:	7
Preventie acute ziekenhuisopname:	8
Mondzorg	8
Klachten.....	8
Incidenten.....	8
6. Leren en werken aan kwaliteit.....	8
Personeelssamenstelling	9
Medewerkers	9
De medezeggenschap.....	9
7. Leiderschap, governance en management.....	10
8. Informatie en hulpbronnen	10
9. De toekomst	11
Wat we verder moeten ontwikkelen	11

1. Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag is opgesteld door de Kwaliteitsmedewerker van Villa Vrijland en daarna vastgesteld door de Bestuurder van Villa Vrijland Zorgland op 16 april 2018.

Met deze kwaliteitsrapportage levert Villa Vrijland Zorgland een overzicht van de kwaliteit die geleverd wordt, onder de verantwoording van de Bestuurder. Dit rapport heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg valt. Het bevat een geobjectiveerde weergave van de kwaliteit die gerealiseerd wordt voor cliënten, alsmede een weergave van belangrijke voorwaarden zoals betrokken en vakbekwame medewerkers.

2. Profiel van de zorgorganisatie

Villa Vrijland Zorgland is de huisvesting waar bewoners intramuraal wonen in een kleinschalige geclusterde woon-zorg voorziening. Villa Vrijland biedt in 2018 ruimte aan 13 bewoners in (2017: 8 bewoners). Villa Vrijland Zorgland is een relatief kleine zorgaanbieder waar, mede door de platte structuur, korte lijnen worden gehanteerd. Er zijn veel factoren die van invloed zijn op de huidige turbulente markt. Een kleine organisatie met gespecialiseerde medewerkers die een pakket producten en diensten levert, kan in een aantal opzichten complexer zijn dan een grote organisatie met een beperkt en identiek assortiment standaard producten.

In deze stand-alone organisatie is de bestuurder verantwoordelijk voor de dagelijkse algemene gang van zaken, P&O, innovatie, relatiebeheer, vastgoed, in- en uithuizing en financiële zaken.

Villa Vrijland Zorgland heeft sinds haar oprichting in oktober 2015 gewerkt met financiering vanuit een PGB structuur. Villa Vrijland werkt regionaal.

De kracht van Villa Vrijland Zorgland is dat door haar kleinschaligheid cliënten zich thuis voelen. Ze hebben met weinig verschillende medewerkers te maken, waardoor zij een vertrouwensband met elkaar kunnen opbouwen. Er is expertise aanwezig vanuit verschillende disciplines waardoor de cliënt advies en zorg op maat krijgt.

De begeleiders en medewerkers van Villa Vrijland Zorgland werken vanuit een laagdrempelige houding en staan naast de cliënt, in plaats van daarboven, zonder daarbij aan gezagsverhouding in te leveren. Wij werken vraag- en mensgericht, we houden rekening met de persoonlijke situatie en gaan uit van de kansen voor onze cliëntèle.

Aanbod

De cliënt huurt bij Villa Vrijland een appartement en koopt zorg in via Persoons Gebonden Budget.

Villa Vrijland biedt de volgende functies:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Individuele begeleiding
- Groepsbegeleiding (dagopvang)
- Behandeling (inhuur)

Villa Vrijland Zorgland streeft naar continu verbeteren, zowel in de interne bedrijfsvoering als in de uitvoerende diensten. De wijze van continu verbeteren van Villa Vrijland Zorgland werkt vanuit het “plan-do-check-act” principe.

Doelgroep

In 2017 waren 8 cliënten woonachtig in Villa Vrijland Zorgland. In 2018 zal de capaciteit uitbreiden tot 13 bewoners. (Er zijn 5 appartementen in 2017 bijgebouwd)

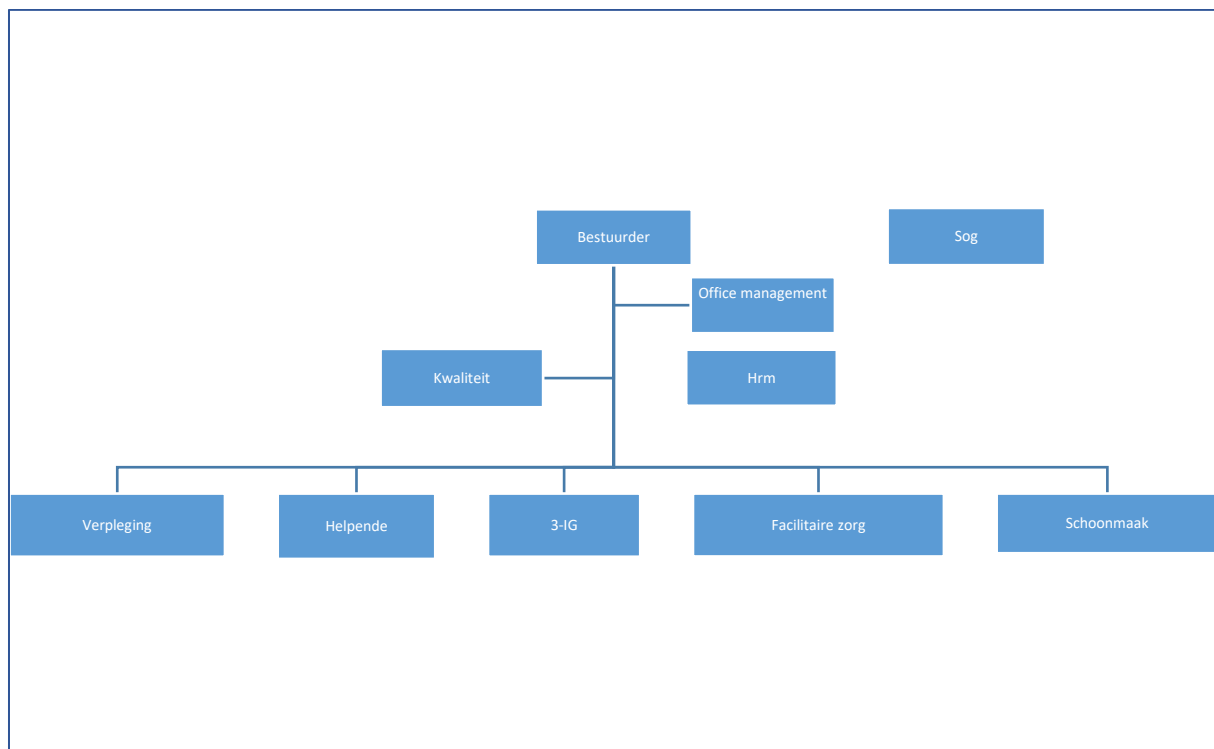
Onze doelgroep betreft cliënten met een gedifferentieerd aantal hulpverleningsvragen. Tot de doelgroepen cliënten van Villa Vrijland Zorgland horen:

December 2017

Doelgroep: verblijf	Aantal	ZZP	
Somatische problematiek	2	1 x LG 6 1 x8 v&v	
Psychosociale problematiek	2	4 V&V	
Psychogeriatrische problematiek	3	5 V&V	
Mengbeeld	1	7 V&V	

Organogram

De organisatie- en management structuur is vastgelegd in onderstaand organogram.



De organisatie en haar context

Villa Vrijland Zorgland heeft de factoren geïnventariseerd die effect hebben op het beoogde resultaat van het bedrijfsbeheersysteem en haar prestaties. Hierbij is onderscheid gemaakt in risico's en kansen in externe en interne oriëntatie. Tevens zijn de verwachtingen van de stakeholders opgenomen en deze zullen in juli 2018 geëvalueerd worden.

3. Missie, visie en kernwaarden

Missie

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 handicap. Villa Vrijland moet een plek zijn, waar bewoners niet meer hoeven te verhuizen. Tevens moeten de bewoners maximaal voordeel hebben van onze inzet en minimaal te maken krijgen met bureaucratie.

Visie

Om de missie te verwezenlijken wil Villa Vrijland Zorgland een organisatie zijn die:

- door de kleinschaligheid en platte organisatie efficiënt kan werken
- de bewoners een echt “thuis” biedt
- persoonsgericht werkt en de afgesproken kwaliteit levert
- veilig en bewust, vanuit betrokkenheid handelt
- de medewerkers uitdagend werk biedt in een ondernemende en innovatieve organisatie

Door het kleinschalige karakter hebben de medewerkers 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 maar verliest daarmee niet haar hoog professionele karakter. Er is aandacht voor de persoonlijke leefstijl en deze is bepalend voor de invulling van de individuele zorg- en dienstverlening. Veiligheid staat voorop. Dit is in héél Villa Vrijland terug te vinden.

De medewerkers selecteren we op professionaliteit, vriendelijkheid en behulpzaamheid. Het is voor hen een uitdaging om de bewoners een prettige leefomgeving te bieden.

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.

Onze kernwaarden

- Individuele benadering, persoonsgericht
- Zorg op maat
- Klantvriendelijkheid
- Veiligheid
- Vertrouwen
- Huiselijkheid

4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Villa Vrijland werken wij met een elektronisch zorgdossier: CarePortal waarin het Zorgleefplan van de bewoner is opgenomen. Het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie vindt plaats in CarePortal op een veilige en effectieve wijze. De (Wettelijke) vastgestelde privacy- en veiligheidseisen (AVG) worden hierbij gevolgd. In het Zorgleefplan zijn compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen opgenomen.

- Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
- Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
- Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
- Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning in het Zorgleefplan. Tevens zijn de

afspraken over zorg rondom het levenseinde ook bekend bij mijn naaste(n) en worden met mij op regelmatige basis geëvalueerd.

Iedere bewoner heeft een Persoonlijke Begeleider (Niveau 3 IG of verpleegkundige), die deze thema's samen met de bewoner en diens familie volgt en registreert in CarePortal. Alle levensdomeinen zijn het uitgangspunt bij ons Zorgleefplan met als doel om uiteindelijk een bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn binnen Villa Vrijland.

Tevens beschikt iedere bewoner binnen 24 uur over een voorlopig Zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten) dat uiterlijk zes weken na opname definitief wordt.

Twee keer per jaar vindt er een MDO plaats waarin de bewoner, P.B-er, familie en ook de Ouderen Geneeskundige bij aanwezig is.

Cliëntenraad

1 x per 6 weken vindt er een bewonersoverleg plaats, waar bewoners mee kunnen praten over het beleid van Villa Vrijland en tevens hun wensen kenbaar kunnen maken. Uitkomsten worden vertaald in een afsprakenlijstje waarin de PDCA wordt gehanteerd.

In 2018 groeit het aantal bewoners tot 13 en zal er een formele cliëntenraad geïnstalleerd worden.

Cliëntwaarderingsonderzoek

In 2017 heeft er een intern cliëntwaarderingsonderzoek plaats gevonden d.m.v. de Focus methode. De uitkomsten hiervan zijn vertaald in een plan van aanpak. Bijlage: *leef-wensensonderzoek 2017*.

In 2018 zal de cliëntwaarderingsonderzoek door een extern bureau worden uitgevoerd: Bureau Alert. Zij gebruikt hiervoor de QQ methode. Ook de medewerkers en ketenpartners worden hierin meegenomen.

5. Wonen en welzijn

Zingeving: aandacht en ondersteuning van levensvragen

De zorgverleners besteden aandacht en tijd aan specifieke levensvragen zoals gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase? De PB-er en Geestelijke Verzorging is bereikbaar voor bewoners, hun naaste(n) en medewerkers, passend bij hun levensbeschouwing.

Zinvolle dagbesteding: aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de bewoner het leven de moeite waard maken.

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 voor de bewoners georganiseerd door de fysiotherapeut

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding; aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging.

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).

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 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 care portal. De zorgverleners zijn dan op de hoogte van de taakverdeling.

Vrijwilligers worden ingezet in de dagbesteding. Over het algemeen werken zij samen met een professionele medewerker

Wooncomfort

In een huiskamergesprek, waar de bestuurder bij aanwezig is, worden de wensen geïnventariseerd van de bewoners t.a.v. de inrichting van het huis en de omgeving (tuin), bejegening, gastvrijheid, maaltijden en schoonmaak.. Deze wensen worden tevens regelmatig geëvalueerd met de bewoners.

De **participatie** mogelijkheden worden bijgehouden in het persoonlijk Zorgleefplan. Ook de betrokkenheid van de familieleden en hun participatie activiteiten.

Veiligheid

Villa Vrijland garandeert de basisveiligheid: In ons kwaliteitshandboek zijn de relevante professionele standaarden en richtlijnen opgenomen. Medewerkers zijn zich bewust van de veiligheidsrisico's. Door deze als vast onderdeel op de agenda van de teamvergaderingen te bespreken proberen zij de risico's te verminderen. Het gaat met name om:

- Medicatieveiligheid
- Decubituspreventie
- Vrijheid beperkende maatregelen
- Preventie van acute ziekenhuisopname

Basis Veiligheid:

- De medewerkers rapporteren dagelijks in CarePortal .
- Er worden bij Villa Vrijland geen vrijheid beperkende maatregelen toegepast.

Medicatieveiligheid:

- Bij alle bewoners hebben in 2017 twee keer per jaar een formele medicatiereview door de apotheker en verpleeghuisarts plaats gevonden tijdens de MDO bespreking.
- In 2017 zijn er twee medicatiefouten via het MIC formulier binnengekomen. **Oorzaak:** vergeten te geven **Aktie:** dubbel check is ingevoerd per 3-3-2017 **Effect:** deze fout is niet meer voorgekomen in 2017

Decubituspreventie:

De verzorgenden en verpleegkundigen monitoren met regelmaat op huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg, incontinentie/letsel bij alle bedlegerige of immobiele cliënten. Bevindingen worden in CarePortal op bewonersniveau bijgehouden.

Indien er wel sprake is van Prevalentie decubitus categorie 2, 3 en 4, wordt naast dat het gedocumenteerd wordt op bewonersniveau, ook een agendapunt voor de teamvergaderingen.

Vrijheid beperkende maatregelen:

- Binnen Villa Vrijland wordt op geen enkele wijze vrijheid beperkende maatregelen toegepast. Indien dit bij nood wel moet gaan gebeuren zal er naar alternatieven gezocht

worden. Indien men hier niet uit komt zal toestemming aan de IGJ gevraagd worden voor het inzetten van vrijheid beperkende maatregelen, omkleed met goede redenen.

Preventie acute ziekenhuisopname:

- Er hebben geen Incidentele ongeplande ziekenhuisopnames in 2017 plaats gevonden.
- Indien dat wel gebeurt bijv. bij vallen, heupfractuur, luchtweginfectie/urine-infectie, delier, cva, onbegrepen gedrag etc., zal er registratie en analyse plaats vinden en opgestuurd worden naar de SEH.

Mondzorg

- De bewoners behouden bij opname hun eigen tandarts. Het eerste tandartsbezoek vindt na opname plaats binnen 4 weken. Zij geven verdere instructies voor mondzorg aan de verzorgenden door. Deze wordt in CarePortal geregistreerd.

Klachten

Er is een klachtenfunctionaris aangesteld in 2017 conform de WKKGZ. Tevens hebben we ons aangesloten bij een landelijke geschillencommissie.

Er zijn in 2017 geen formele klachten binnengekomen.

Incidenten

Er zijn totaal 14 incidenten binnengekomen, waarvan 11 valincidenten op de eigen kamer, 1 val incident in de openbare ruimte en 2 medicatie incidenten. In de appartementen zijn middelen aangebracht waardoor het valrisico in de eigen appartement verminderd is. De oorzaak van de medicatie incidenten was gelegen in het ontbreken van de dubbelcheck. Alle incidenten zijn naar tevredenheid opgelost volgens de PDCA cyclus.

6. Leren en werken aan kwaliteit

De medewerkers en bestuurder proberen op een lerende wijze zorg te dragen voor optimale zorg voor bewoners.

Zij maakten in 2017 daarbij gebruik van:

- kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, nieuwsbrieven, professionele richtlijnen van Vilans en wet en regelgeving .
- uitkomsten leef-wensen onderzoek bij bewoners
- uitkomsten van medewerkers tevredenheidsonderzoek **2017**
- kennis vanuit een landelijk Lerend netwerk: "Kenniz"
- samen leren= teamreflectie
- de verbeterpunten uit het kwaliteitsplan
- het kwaliteitsverslag, wat kan volgend jaar beter
- via het kennisplein: www.zorgvoorbeter.nl kunnen medewerkers kennis vergaren en delen.
- interne audits

Bij "thuiszorg Maartje" zijn afspraken gemaakt om wederzijds kennis te delen in de vorm van meelopen in de praktijk. Hiervoor is een planning gemaakt zodat alle medewerkers van Villa Vrijland in het jaar 2017 hiermee ervaring kunnen opdoen. De ervaringen zullen tijdens teamvergaderingen uitgewisseld worden. Verbeter en leerpunten zullen geregistreerd gaan worden in de CP maatregelen, waarin de PDCA cyclus is opgenomen.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Naast de hierboven beschreven manier van leren en ontwikkelen, heeft Villa Vrijland een scholing- en opleidingsplan. Dit is een matrix dat laat zien welke bevoegd- en bekwaamheden per functie er nodig zijn voor de organisatie.

Medewerkers mogen ten alle tijden een opleiding/cursus/bijstelling volgen, mits dit een terechte toevoeging aan bevoegd- of bekwaamheden is voor Villa Vrijland.

Daarnaast organiseert Villa Vrijland regelmatig bijstellingen, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheidsrisico's en communicatie bij verschillende soorten beperkingen. Bijv. diabetici.

Medewerkers

De onderlinge verhoudingen van alle personeelsleden volgt hieronder.

Dagelijkse Medewerkers inzet 2017:

Functie	Niveau	Dagelijks	weekend
Verpleegkundige	5	0,2 fte	0,2 fte
Dagbesteding	3 en 4	0,6 fte	0.6 fte
Verzorging 3 +	3 en 4	3 fte	3 fte
Zorg assistent	1 en 2	2 fte	1.5 fte

De medewerkers stimuleren de bewoner om zijn/haar zelfstandigheid en welbevinden te optimaliseren. Medewerkers rapporteren in CarePortal op cliëntniveau. De aansturing vindt plaats door de bestuurder.

Het verzorgingsteam bestaat uit verpleegkundigen, verzorgenden, activiteitenbegeleiding, helpenden en zorgassistenten.

De facilitaire functies bestaan uit HRM medewerker, ouderengeneeskundige, kwaliteit/beleidsmedewerker, kok, interieurverzorgsters en een officemedewerker. De verhoudingen zijn in het organogram opgenomen.

Alle functies die de Organisatie heeft, staan beschreven in functieprofielen in CarePortal onder HRM. In de functieprofielen staan verantwoordelijkheden & bevoegdheden, plaats in de organisatie, takenpakket en zijn de functie-eisen opgenomen.

Villa Vrijland heeft een samenwerkingscontract met thuiszorg "Maartje". De Big geregistreerde verpleegkundige is binnen 30 minuten aanwezig, indien dit nodig blijkt te zijn.

De medezeggenschap

De medezeggenschap van het personeel binnen Stichting Villa Vrijland is georganiseerd door middel van personeelsbijeenkomsten en teamvergaderingen, waarin de medewerkers alles kunnen aangeven en bespreken. Er wordt een open communicatie cultuur nagestreefd. Per vergadering staat een bepaald onderwerp centraal. Dit kan een themagericht onderwerp (verdieping in bijv. ziektebeeld) zijn of situationeel gericht onderwerp (analyse van bijv. incident). Bij teamvergaderingen is de bestuurder altijd aanwezig.

Besproken (beleid-)onderwerpen op de personeelsvergaderingen en teamvergadering zijn onder meer:

- Casuïstiek bespreking (in aanwezigheid orthopedagoog/GZ psycholoog)
- Teamprocessen/kwaliteit en innovatie
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek/cliënt tevredenheidsonderzoek
- Incident meldingen/klachtenregeling
- Werkdruk/arbeidsomstandigheden
- Teamreflectie (vast onderdeel van de agenda)

Verbeterpunten:

- In- door- en uitstroomcijfers wordt momenteel niet bijgehouden
- Ratio personele kosten versus opbrengsten is momenteel nog niet geanalyseerd. Zullen gemonitord worden in 2018 en in het kwaliteitsverslag over 2018 meegenomen worden.

7. Leiderschap, governance en management

Professionele inbreng bij aansturen van de organisatie: De bestuurder heeft vanaf 1-1-2017 structureel overleg met de verpleeghuisarts, ergo therapeut en verpleegkundige (zie notulen). De bestuurder loopt met regelmaat mee op de werkvloer om zo goed te weten wat er in het primaire proces op de werkvloer leeft.

De Bestuurder is eindverantwoordelijke voor de toepassing van het kwaliteitskader. Haar leiderschapstijl en haar gedrag zijn ondersteunend naar de uitvoering van het kwaliteitskader. 1 x per 6 weken vindt er een monitoring van het kwaliteitskader en haar doelstellingen plaats.

De bestuurder stimuleert het gebruik maken van digitale platforms zoals Zicht op Zorg. Door de kleinschaligheid van Villa Vrijland kiest het bestuur voor deze vorm, omdat binnen Villa Vrijland men werkt met een mix team bestaande uit verschillende professies. De verschillende professies brengen hun beleidsadviezen uit tijdens de teamoverleggen. Deze worden vastgelegd in de notulen.

De organisatie tracht in 6 van de 7 principes de governance code toe te passen. Het is een stand-alone organisatie met een eigen bestuurders filosofie en werkwijze, zie hierboven omschreven. De aansturing en de facilitering voor de kwaliteit vindt plaats door de betrokken bestuurder.

Taakverantwoordelijkheden zijn vastgelegd in de functiebeschrijvingen.

8. Informatie en hulpbronnen

- Kwaliteitsplan
- Client-medewerkers en ketenpartners onderzoek
- Nieuwsbrieven
- Kwaliteitskader
- Verslag wordt bij een externe partner: "KENNIZ" neer gelegd ter beoordeling, daarna vindt er een evaluatie plaats, verbeterpunten worden in het volgend kwaliteitsplan 2018/2019 opgenomen.

9. De toekomst

Villa Vrijland is trots op haar kleinschaligheid, op haar expertise en op haar flexibele manier van werken. Zij is vooral trots op het feit dat zij, ondanks haar kleinschaligheid, kan concurreren met de grotere aanbieders in de regio. Dit blijkt uit de continuïteit van nieuwe aanmeldingen.

Wat we verder moeten ontwikkelen

- Dialoog wordt door ketenpartners gedaan, maar hoe kan Villa Vrijland dit in de toekomst doen, zodat op cliënt niveau, teamniveau, organisatieniveau dit goed beschreven kan worden? En het kwaliteitsverslag ter beoordeling aangeboden worden.
- Een goed en praktisch werkend Kwaliteit Management Systeem, zodat alle medewerkers op een gebruiksvriendelijke wijze bij de noodzakelijke documenten en formulieren kunnen komen.
- Een methodiek ontwikkelen waarin zichtbaar wordt op welke wijze de bewoners van ons beter worden van ons KMS.
- Medezeggenschap van bewoners formaliseren in de cliëntenraad.