



VILLA VRIJLAND

EXCLUSIEVE OUDERENZORG SINDS 1966



Kwaliteitsverslag

Villa Vrijland

2018

<b>1. Inleiding.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Profiel van de zorgorganisatie.....</b>	<b>3</b>
Aanbod .....	3
Doelgroep .....	4
Organogram.....	4
De organisatie en haar context .....	4
<b>3. Missie, visie en kernwaarden.....</b>	<b>4</b>
Missie.....	4
Visie .....	5
Onze kernwaarden .....	5
<b>4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....</b>	<b>5</b>
Cliëntenraad .....	6
Cliëntwaarderingsonderzoek .....	6
<b>5. Wonen en welzijn.....</b>	<b>6</b>
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. ....	6
Wooncomfort .....	7
Veiligheid.....	7
Vrijheid beperkende maatregelen: .....	7
Preventie acute ziekenhuisopname: .....	7
Mondzorg .....	7
Klachten.....	7
Incidenten.....	8
<b>6. Leren en werken aan kwaliteit.....</b>	<b>8</b>
Personeelssamenstelling .....	8
Medewerkers .....	8
De medezeggenschap.....	9
<b>7. Leiderschap, governance en management.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Informatie en hulpbronnen .....</b>	<b>9</b>
<b>9. De toekomst .....</b>	<b>10</b>
Wat we verder moeten ontwikkelen .....	10

**Bijlage: 1 cliëntwaarderingsonderzoek      2 feedback op dit kwaliteitsverslag door externe**

## **1. Inleiding**

Dit kwaliteitsjaarverslag is opgesteld en daarna vastgesteld door de Bestuurder van Villa Vrijland op 19 juni 2019.

Met deze kwaliteitsrapportage levert Villa Vrijland 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 geobjectiverde 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 is de huisvesting waar bewoners intramuraal wonen in een kleinschalige geclusterde woon-zorg voorziening. Villa Vrijland biedt in 2018 ruimte aan 13 bewoners. In Villa Vrijland 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 heeft sinds haar oprichting in september 2014 gewerkt met financiering vanuit een PGB structuur. Villa Vrijland werkt regionaal.

De kracht van Villa Vrijland is dat door haar kleinschaligheid bewoners 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 bewoners advies en zorg op maat krijgen.

De begeleiders en medewerkers van Villa Vrijland werken vanuit een laagdrempelige houding en staan naast de bewoners. Zij werken vraag- en mensgericht, houden rekening met de persoonlijke situatie en gaan uit van de kansen voor onze bewoners.

### **Aanbod**

De bewoner 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 streeft naar continue verbetering, zowel in de interne bedrijfsvoering als in de uitvoerende diensten en werkt vanuit het "plan-do-check-act" (PDCA) principe.

### Doelgroep

In 2016 waren 8 bewoners woonachtig in Villa Vrijland. In 2017 zijn er 5 appartementen bijgebouwd en in de loop van 2017 en 2018 is de capaciteit uitgebreid naar 13 bewoners.

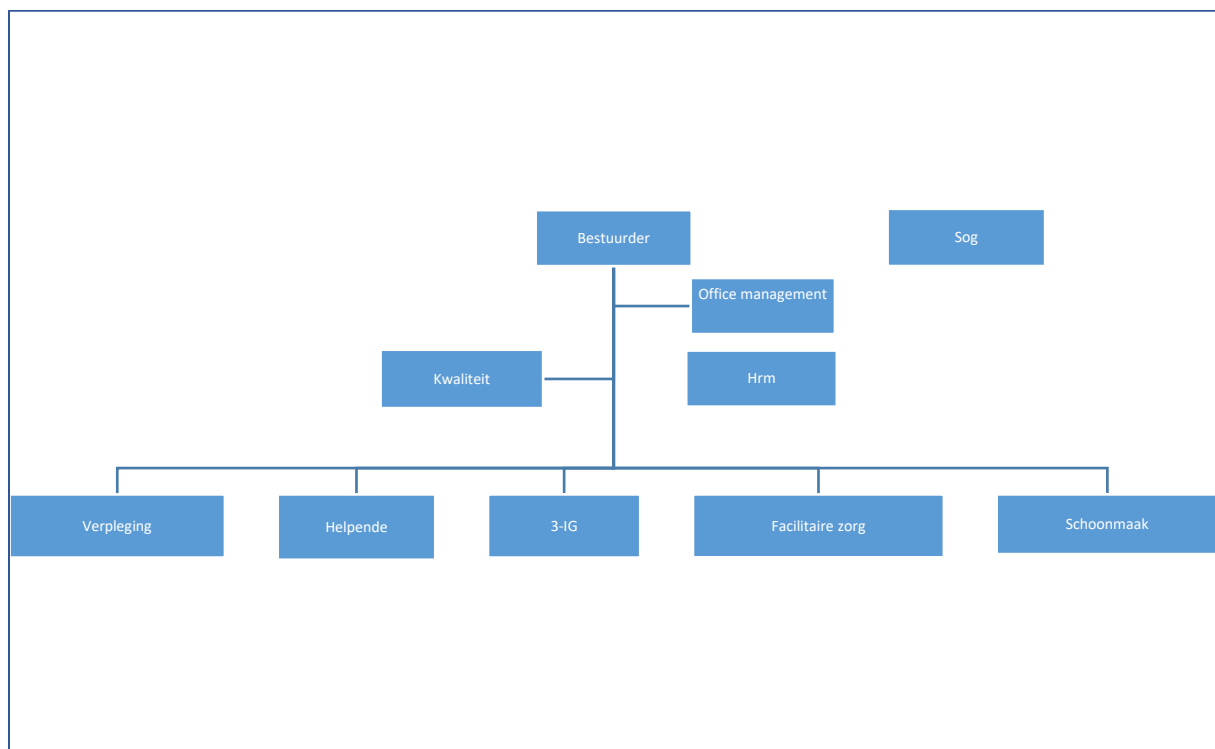
Onze doelgroep betreft bewoners met een gedifferentieerd aantal hulpverleningsvragen. Tot de doelgroepen van Villa Vrijland behoren bewoners met:

December 2018

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

### Organogram

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



### De organisatie en haar context

Villa Vrijland heeft de factoren die effect hebben op het beoogde resultaat van het bedrijfsbeheersysteem en haar prestaties geïnventariseerd. 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 2019 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 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 heel 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 bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
- Uniek zijn: de bewoner wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
- Autonomie: voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
- Zorgdoelen: iedere bewoner 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 de naaste(n) van de bewoners en wordt er 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 waarbij de bewoner, persoonlijk begeleider, familie en ook de specialist ouderengeneeskunde 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 deze kleinschalige particuliere woon-zorg unit is men niet verplicht om een formele cliëntenraad in te stellen. Wel werken we in de geest van de WMCZ d.m.v. van bewoners overleggen.

### **Cliëntwaarderingsonderzoek**

In 2018 heeft er een extern cliëntwaarderingsonderzoek plaats gevonden d.m.v. de QQ methode. De medewerkers en ketenpartners zijn hierin ook in meegenomen. De uitkomsten "het werken met kwaliteitskaarten" zijn vertaald in een plan van aanpak. Bijlage: *onderzoeksverslag*

## **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 zorgverleners sluiten aan bij de levensbeschouwing van de bewoners.

### **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 en Yoga bijeenkomsten door een yoga instructeur.

### **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. Zij werken 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.

### **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. Indien nodig wordt er gezocht naar alternatieven.

### **Medicatieveiligheid:**

- Bij alle bewoners hebben in 2018 twee keer per jaar een formele medicatiereview door plaats gevonden tijdens de MDO bespreking met specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast 1x per jaar met de apotheker waarbij ook de huisartsen betrokken worden.

### **Decubituspreventie:**

De verzorgenden en verpleegkundigen monitoren dagelijks op huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel bij alle bewoners. Bevindingen worden in CarePortal op bewonersniveau bijgehouden.

### **Vrijheid beperkende maatregelen:**

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

### **Preventie acute ziekenhuisopname:**

- Er hebben geen incidentele ongeplande ziekenhuisopnames in 2018 plaats gevonden.

### **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 de ECD geregistreerd.

### **Klachten**

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

Er zijn in 2018 geen formele klachten binnengekomen.

## Incidenten

Er zijn totaal 16 incidenten binnen gekomen, waarvan 11 valincidenten op de eigen kamer, 4 val incident in de openbare ruimte en 1 medicatie incident. In de appartementen zijn middelen aangebracht waardoor het valrisico in de eigen appartement verminderd is. In de openbare ruimtes is nu continu toezicht aanwezig.

## **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 2018 daarbij gebruik van:

- kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, nieuwsbrieven, professionele richtlijnen van Vilans en wet en regelgeving .
- uitkomsten QQ onderzoek bij bewoners, medewerkers en stakeholders
- uitkomsten van medewerkers tevredenheidsonderzoek **2018**
- 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](http://www.zorgvoorbeter.nl) kunnen medewerkers kennis vergaren en delen.
- interne audits

## Personeelssamenstelling

Naast de hierboven beschreven manier van leren en ontwikkelen, heeft Villa Vrijland een scholing- en opleidingsplan. 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.

## Medewerkers

Medewerkers inzet 2018:

Functie	Niveau	Totaal
Kwaliteitsmedewerker	5	0,22 fte
Verpleegkundige	4	0,81 fte
Verzorgende	3 IG	5,40 fte
Niveau	1 en 2	3,63 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, activiteitenbegeleiders, helpenden en zorgassistenten.



De overige functies bestaan uit HRM medewerker, specialist ouderengeneeskunde, kwaliteit/beleidsmedewerker, kok, interieurverzorgsters en een officemedewerker. Zie organogram.

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.

De dienstdoende Big geregistreerde verpleegkundige is zonodig binnen 30 minuten aanwezig, indien dit nodig blijkt te zijn.

### **De medezeggenschap**

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

Besproken (beleid-)onderwerpen op de team overleggen zijn onder meer:

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

## **7. Leiderschap, governance en management**

Professionele inbreng bij aansturen van de organisatie: De bestuurder heeft vanaf 1-1-2018 structureel overleg met de specialist ouderengeneeskunde, kwaliteitsmedewerker, officemanager en HRM. 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 eindverantwoordelijk voor de toepassing van het kwaliteitskader. Haar leiderschapsstijl en haar gedrag zijn ondersteunend aan 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 Villa Vrijland 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 alle gevallen de governance code toe te passen. 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
- QQ onderzoek
- 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**

- Verder implementeren van het KMS.VISION
- Oriëntatie op een ander ECD systeem
- Aandacht voor scholingen gericht op (veranderend gedrag bij) dementie