



JAAERVERSLAG & KWALITEITSPLAN

2023 - 2024

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - DAGBELEVING



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding.....	4
Aanleiding.....	4
Missie, visie en kernwaarden.....	5
Strategische doelen	6
Organisatiestructuur	9
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
Wonen en Welzijn	11
Veiligheid.....	12
Leren en verbeteren van kwaliteit.....	17
Leiderschap en goed bestuur	19
Gebruik van hulpbronnen	25
Gebruik van informatie.	27
Doelstellingen en acties 2024	28



Voorwoord

Het integraal kwaliteitsverslag en plan is een belangrijk onderdeel van elke organisatie die streeft naar continue verbetering en kwaliteit. Het biedt inzicht in de prestaties van de Valckenborgh Zorggroep B.V. en geeft richting aan toekomstige verbeteringen. Het integraal kwaliteitsverslag is een gedetailleerd verslag dat alle aspecten van de organisatie omvat, zoals financiën, management, medewerkers, klanttevredenheid en processen. Het is gebaseerd op objectieve meetgegevens die door de organisatie worden verzameld. Op basis van het integraal kwaliteitsverslag wordt vervolgens een plan opgesteld om verdere verbeteringen te realiseren. Dit plan omvat meetbare doelstellingen en acties die genomen moeten worden om deze doelstellingen te bereiken.

Het opstellen van een integraal kwaliteitsverslag en plan vereist een grondige analyse van de organisatie en haar processen, evenals betrokkenheid van alle medewerkers. Toch kan het proces ook inspirerend zijn. Het biedt de kans om nieuwe ideeën te ontdekken, processen te optimaliseren en de prestaties van de organisatie te verbeteren. Het kan ook bijdragen aan een cultuur van transparantie en betrokkenheid, waarbij alle medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor de prestaties van de organisatie. Kortom, het integraal kwaliteitsverslag en plan is niet alleen een vereiste, maar biedt ook een geweldige kans om prestaties te verbeteren en medewerkers te betrekken. Laat u inspireren door dit proces en streven naar continue verbetering!

Marieke Habraken | Locatiemanager

Johan Valkenburg & Jeroen Valkenburg | Bestuurders





Inleiding

Zorgvilla Valckenborgh in het Brabantse dorp Heeze is een woonzorglocatie voor 18 bewoners en staat midden in het centrum, recht tegenover de St. Martinuskerk, op een ruim perceel van ca. 3000 vierkante meter. Valckenborgh biedt een veilige, vertrouwde en comfortabele woonomgeving met een sfeer die gekenmerkt wordt door respect, warmte en betrokkenheid. Tijdens het verblijf kunnen bewoners gebruikmaken van allerlei diensten, zoals het gemak van kapper, schoonheidsspecialist en pedicure aan huis, maar ook behandeling aan huis door bijvoorbeeld een fysiotherapeut, huisarts, etc. De markt, supermarkt en andere winkels liggen allemaal op steenworp afstand. Om de overgang vanuit de thuissituatie zo natuurlijk en aangenaam mogelijk te maken gaan we altijd in overleg om te kijken wat daarvoor nodig is. Valckenborgh levert zorg die aansluit bij de persoonlijke behoeften en waarden tot en met de laatste levensfase. Een uniek alternatief ten opzichte van de reguliere verpleeghuis - en (intensieve) thuiszorg. Valckenborgh biedt professionele en levensloopbestendige zorg aan bewoners zodra er sprake is van een somatisch en/of psychogeriatrisch gezondheidsprobleem. Onze medewerkers monitoren de gezondheid van bewoners en zorgen voor samenhang tussen de verschillende disciplines en (para)medici die daarbij ondersteunen. Zij waken ervoor dat het welbevinden van de bewoner centraal staat en hun zorg altijd is afgestemd op de wensen en voorkeuren van de bewoner.

Aanleiding

Het verslag over de kwaliteit van Valckenborgh is opgesteld naar aanleiding van het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg, dat vastgelegd is in het Wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit register geeft een overzicht van de afspraken tussen zorgaanbieders, bewoners en zorgverzekeraars over wat goede zorg inhoudt. Het vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

Het streven naar goede zorg betekent in gesprek gaan met cliënten, familie en andere zorgprofessionals over wat goede zorg precies inhoudt. Het kwaliteitskader stimuleert Valckenborgh en haar medewerkers om werkprocessen te verbeteren en innovatieve oplossingen te bedenken om kwaliteitsdoelen te behalen. Het draait om het leren van elkaar en om het streven naar veilige zorg met respect voor de waarden, wensen en behoeften van eenieder. Cijfers alleen zijn niet voldoende. Echte kwaliteit ontstaat pas wanneer er constant wordt geëvalueerd, geleerd en vervolgens acties worden ondernomen om te verbeteren.



Missie, visie en kernwaarden

Missie | waar staan we voor

Onze missie is dat we “alles doen voor een lach”. Net dat stapje extra zetten om een bewoner te verrassen, de mondhoek die omhoog gaat. Eigenlijk is een lach iets heel gewoons maar je zult er iets bijzonders voor moeten doen.

Visie | waar gaan we voor

De wens is dat bewoners op den duur zeggen dat zich niet thuis voelen maar thuis zijn.

Cultuur(kern)waarden

We vinden het belangrijk dat we een helder antwoord kunnen geven op de vragen “wie zijn we nou eigenlijk, waar staan we voor en waar gaan we voor”? Daarom zijn we intern de discussie aangegaan. We zijn vervolgens gekomen tot een krachtige set aan waarden die duidelijk onze cultuur definieert. Een set aan cultuurwaarden die we vastleggen in dit kwaliteitsplan wat tevens dient als een soort van manifest. Ze helpen ons in het maken van kleine maar ook grote beslissingen. Alles wat we doen moet congruent zijn aan onderstaande cultuurwaarden.

Passie

We merken aan alles dat onze medewerkers enthousiast en gedreven zijn. Liefde voor het vak ouderenzorg. Dit enthousiasme overbrengen op de bewoners is een van onze belangrijkste bestaansredenen.

Eigenheid

We vinden het heel belangrijk dat onze bewoners en medewerkers zichzelf durven en mogen zijn. Of je nu introvert bent of juist heel extravert het is de eigenheid die ons verbind.

Flexibel

Je werkt met mensen dus is flexibiliteit een noodzaak. Er is geen dag hetzelfde. Wenst u om 09.00 op te staan? Dan regelen we dat. Wilt u even naar de winkel? We lopen wel even mee. We streven naar een hoge bewonerstevredenheid en dan moet je, binnen bepaalde grenzen natuurlijk, flexibel zijn

Familie

Zorgvilla Valckenborgh is een familiebedrijf. We vinden het ontzettend belangrijk dat medewerkers zich hier thuis voelen en bewoners thuis zijn. “Alsof je een warm dekentje krijgt omgeslagen”.

Strategische doelen

Om onze missie en visie te realiseren, heeft Zorgvilla Valckenborgh een strategisch plan ontwikkeld dat bestaat uit vier Strategische doelen. Voor elk van deze strategische doelen definiëren en evalueren we jaarlijks diverse doelstellingen en acties. Deze doelstellingen zijn onderverdeeld per kwaliteitsthema (overeenkomstig met de thema's uit het kwaliteitskader). Hieronder zullen we de doelen en de evaluaties voor 2023 kort toelichten. De strategische doelen, de nieuwe doelstellingen en acties voor 2024 zullen op de laatste pagina's van dit document worden getoond.

Procesoptimalisatie

Procesoptimalisatie leidt tot betere kwaliteit, kortere doorlooptijden, meer efficiency, meer continuïteit met minder risico's en betere interne samenwerking.

Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	Terugkoppeling vanuit een medewerker welke het inwerkproces als niet prettig heeft ervaren. Zij heeft uiteindelijk de organisatie verlaten.
Kwaliteitsthema	Gebruik van hulpbronnen
Doelstelling 1.1 2023 Werkwijze	Nieuwe medewerkers ervaren een prettige inwerkperiode waarbij ze voldoende informatie ontvangen over de werkprocessen.
Actie 2023	1. de stappen van de inwerkprocedure concreter beschrijven
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT, bewoners
Definitief resultaat 2023	In de proeftijdgesprekken die afgelopen periode zijn gedaan, bleek dat medewerkers voldoende informatie hebben ontvangen. Doel behaald.

Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod

We spelen in op de toename en de diversiteit van de zorgvraag van onze bewoners en ouderen met een zorgvraag in de gemeente Heeze-Leende. De vraag naar onze zorg groeit en verandert naar inhoud en duur. We willen de zorg verder laten aansluiten op de veranderende wensen en behoeften.

Strategisch doel: Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod	
Aanleiding	Vereenzaming en vergrijzing binnen de gemeente
Kwaliteitsthema	Wonen en welzijn
Doelstelling 2.1 2023 Dagbeleving	Op 31-12-2023 maken minimaal 15 externe cliënten per dag gebruik van de Dagbeleving.
Actie 2023	Bekendheid genereren voor de Dagbeleving middels diverse kanalen.
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT, Zorgvragers in de gemeente, ketenpartners, bewoners en verwijzers
Definitief resultaat 2023	De Dagbeleving geniet geleidelijk aan meer bekendheid. Directe marketing naar eindgebruikers blijkt niet bijzonder effectief; ons succes hangt voornamelijk af van samenwerking met verwijzers en lokale overheden. We hebben inmiddels sterke relaties opgebouwd met deze partijen en zien een groeiend aantal deelnemers als gevolg daarvan.

Strategisch doel: Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod	
Aanleiding	Door de groei van de organisatie veranderen de behoeften van medewerkers en zijn de administratieve taken uitgebreid.
Kwaliteitsthema	Leiderschap, Governance en management
Doelstelling 2.2 2023 Focus	MT heeft meer ruimte om zich te focussen op tactische en strategische zaken zonder dat het impact heeft op de laagdrempeligheid naar medewerkers, bewoners en familie.
Actie 2023	Aandachtsvelder personeelsadministratie aanstellen
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT
Definitief resultaat 2023	In december 2023 is besloten om geen administratie ondersteuning aan te stellen, maar bepaalde processen te automatiseren, zoals het hybride roostersysteem Fastis en het on-boardingsproces in ANB NMBRS. Uitrol NMBRS vindt plaats in Q1 2024 en Fastis Eind Q1/begin Q2.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Het continu verbeteren van onze bestaande processen onder andere door het uitvoeren van procesevaluaties en audits.

Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Grote groep medewerkers boven de 45 jaar met een verhoogd risico op lichamelijke klachten.
Kwaliteitsthema	Gebruik van hulpbronnen
Doelstelling 3.1 2023 Duurzame inzetbaarheid	Verhoog binnen twee jaar de medewerkerstevredenheid met 2% en verlaag het ziekteverzuim met 0,5%, door de implementatie van goede ergonomische omstandigheden gericht op duurzame inzetbaarheid tot aan het pensioen
Actie 2023	1. De aandachtsvelders ergo volgen opleiding tot ergo-coach
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT
Definitief resultaat 2023	Inmiddels zijn we een jaar verder en zien wij de verzuimcijfers licht dalen. In 2024 willen wij deze trend voortzetten. Het doel wordt doorgezet naar 2024.

Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Uit het teamoverleg en gesprekken blijkt dat medewerkers meer uitdaging in hun werk zoeken.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 3.2 2023 kwaliteitsgebieden	Uit het MTO van 2022 blijkt dat medewerkers meer uitdaging hebben gevonden in hun werk.

Actie 2023	Kwaliteitsgroepje opheffen en omzetten naar aandachtsvelders
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT
Definitief resultaat 2023	Het kwaliteitsgroepje is op basis van verzoek van de medewerkers gehandhaafd, wel hebben diverse medewerkers een aandachtsgebied gekregen zoals ergo, wondzorg, etc.

Samenwerken in de keten

Wij willen een actieve rol als ketenpartner vervullen en daarnaast de relaties met ketenpartners versterken om de uitdagingen in de zorg samen aan te gaan.

Strategisch doel: samenwerken in de keten	
Aanleiding	Uitbereiding van het dienstenaanbod waardoor een goede samenwerking essentieel is voor de omzet en het imago.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 4.1 2023 Samenwerking in het team	Ketenpartners binnen het sociaaldomein beoordelen ons met minimaal een 7,5
Actie 2023	Samenwerkingsafspraken maken met de ketenpartners
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT, zorgvragers in de gemeente
Definitief resultaat 2023	Door de vele personeelwisselingen in het sociaal domein van gemeente Heeze was het niet mogelijk om een evaluatie uit te voeren. De evaluatie wordt in Q1 2024 uitgevoerd.

Duurzaam ondernemen

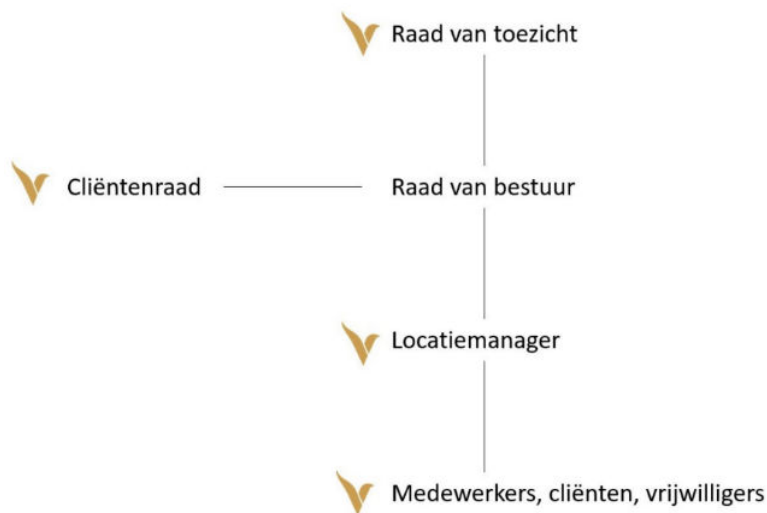
Duurzaam ondernemen betekent voor Zorgvilla Valckenborgh het streven naar efficiënt gebruik van middelen, het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het bevorderen van innovatie om tegemoet te komen aan de behoeften van huidige en toekomstige generaties zonder de mogelijkheden van toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen.

Strategisch doel: Duurzaam ondernemen	
Aanleiding	Toenemende eisen van stakeholders en milieuproblemen
Kwaliteitsthema	Gebruik van hulpbronnen
Doelstelling 5.1 2023 Milieu	Eind 2025 beschikt Zorgvilla Valckenborgh over het keurmerk, Milieuthermometer Zorg
Actie 2023	Verdiepen in de eisen van de milieubarometer
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT, zorgvragers in de gemeente
Definitief resultaat 2023	Het blijkt dat de organisatie al aan veel eisen van de milieuthermometer voldoet. Omdat het nog geen verplichting is om te certificeren, de administratieve lasten erg groot zijn en het voor de organisatie op dit moment geen meerwaarde heeft om te certificeren, hebben wij besloten ons eerst te focussen op andere processen, zoals doel 2.2 Focus.



Organisatiestructuur

Valckenborgh Zorggroep B.V. is een kleine en platte organisatie. De Zorgvilla is ingeschreven bij de kamer van koophandel onder de naam Valckenborgh Zorggroep met het KVK nummer: 17163728 en AGB code: 41783875





Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning houdt in dat de zorg en ondersteuning afgestemd worden op de behoeften van de individuele cliënt. Hierbij staat niet de ziekte of aandoening centraal, maar de persoon zelf. De cliënt wordt gezien als een uniek persoon met eigen wensen, behoeften, waarden en voorkeuren. De zorg en ondersteuning worden hierop afgestemd, zodat de cliënt de regie over zijn eigen leven kan behouden.

Hoe wordt persoonsgerichte zorg en ondersteuning toegepast?

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning wordt binnen Valckenborgh toegepast door goed te luisteren naar de cliënt en zijn wensen en behoeften serieus te nemen. In het kwaliteitskader wordt persoonsgerichte zorg omschreven aan de hand van 4 elementen:

- Compassie
- Uniek zijn
- Autonomie
- Samen beslissen

Uniek zijn

Elke cliënt is uniek en heeft zijn eigen verhaal. Door als zorgverlener interesse te tonen in de persoon achter de cliënt ontstaat er meer begrip en kan er beter afgestemd worden op de individuele behoeften. Dit vraagt om een open houding vanuit de zorgverlener, waarbij er ruimte is voor emoties en persoonlijke ervaringen.

Compassie

Goede communicatie en een empathische houding zijn onmisbaar bij persoonsgerichte zorg. Door het tonen van compassie wordt er een veilige sfeer gecreëerd waarin cliënten zich gehoord en begrepen voelen. Dit draagt bij aan het welzijn van de cliënt en kan het herstel bevorderen.

Autonomie

Bij persoonsgerichte zorg staat de cliënt centraal en wordt er rekening gehouden met de wensen en voorkeuren van de cliënt. Het stimuleren van autonomie draagt bij aan het gevoel van controle en zelfstandigheid bij de cliënt. In samenspraak met de cliënt kunnen keuzes gemaakt worden over bijvoorbeeld behandelingen en medicatie.

Samen beslissen

Een belangrijk onderdeel van persoonsgerichte zorg is het samen beslissen met de cliënt. Hierbij is er sprake van een actieve rol voor de cliënt in het behandelproces en wordt er gezamenlijk gezocht naar oplossingen die passend zijn voor de individuele situatie van de cliënt. Een goede communicatie tussen zorgverlener en cliënt is hierbij essentieel.

Conclusie

Persoonsgerichte zorg vraagt om een andere benadering van zorgverleners. Door aandacht te hebben voor het unieke verhaal en te communiceren met compassie, wordt er ruimte gecreëerd voor autonomie en samen beslissen met de cliënt. Dit draagt bij aan een betere kwaliteit van zorg en leven.



Wonen en Welzijn

Wonen en welzijn zijn van essentieel belang voor onze gezondheid en geluk. Bij Zorgvilla Valckenborgh richten we ons op het bieden van zorg en ondersteuning aan onze bewoners, met een focus op de thema's

- Zingeving
- Zinnvolle dagbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam en kleding
- Familie participatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort

Zingeving

Zingeving is een belangrijk aspect van ons leven en tegenwoordig steeds relevanter geworden. Bij Zorgvilla Valckenborgh streven we ernaar om onze bewoners te helpen hun leven zinvol te maken, ongeacht hun leeftijd of gezondheidssituatie. We moedigen hen aan om te blijven leren, nieuwe activiteiten te ontdekken en sociale contacten te onderhouden.

Zinnvolle dagbesteding

Een zinnvolle dagbesteding geeft invulling aan de dagelijkse routine van onze bewoners. We bieden verschillende activiteiten aan die aansluiten bij de interesses en capaciteiten van iedere bewoner. Denk bijvoorbeeld aan handwerken, schilderen of muziek maken. Ook organiseren we regelmatig uitstapjes naar musea, theater of andere culturele instellingen. Naast het programma wat we exclusief ontwikkelen voor bewoners van Zorgvilla Valckenborgh is er tevens een programma wat men kan volgen bij Dagbeleving Valckenborgh.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Een schoon en verzorgd lichaam is niet alleen belangrijk voor onze fysieke gezondheid, maar ook voor ons welzijn. Bij Zorgvilla Valckenborgh hebben we een team van professionals dat zich richt op persoonlijke verzorging. Onze bewoners worden geholpen met douchen, aankleden, kapper- en pedicurebehandelingen om zich goed te voelen over zichzelf.

Familieparticipatie & inzet vrijwilligers

Familie participatie is van groot belang bij het welzijn van onze bewoners. Het is belangrijk dat familieleden betrokken worden bij het leven in onze Zorgvilla. We nodigen familieleden uit om mee te denken over de zorgverlening aan hun naaste, maar ook om deel te nemen aan activiteiten of gewoon tijd door te brengen met hun naaste. De inzet van vrijwilligers heeft een grote meerwaarde voor het leven in onze Zorgvilla. Vrijwilligers bieden extra aandacht en persoonlijke begeleiding aan onze bewoners. Ze organiseren activiteiten of helpen bij het uitvoeren daarvan. De inzet van vrijwilligers draagt bij aan een goede sfeer in ons huis.

Wooncomfort

Wooncomfort is cruciaal voor het welzijn van onze bewoners. Bij Zorgvilla Valckenborgh hebben we appartementen die zijn ontworpen om comfortabel te zijn met voldoende ruimte voor persoonlijke bezittingen. Daarnaast beschikken wij over modern sanitair en passende meubels. Kortom, bij Zorgvilla Valckenborgh richten we ons op alle aspecten die leiden tot een gezonde levensstijl waarbij ieder individu gelukkig is en zich thuis voelt in onze villa.



Veiligheid

Veiligheid staat hoog in het vaandel bij Zorgvilla Valckenborgh. Het waarborgen van veiligheid voor zowel bewoners als medewerkers is van groot belang. Dit omvat niet alleen zorginhoudelijke veiligheid, zoals het naleven van professionele richtlijnen en standaarden, maar ook aspecten als gebouw- en brandveiligheid, voedselveiligheid en medewerkersveiligheid. Om optimale veiligheid te garanderen, houden we rekening met andere belangrijke waarden en stellen we de vraag centraal of eventuele maatregelen de persoonlijke vrijheid en het welzijn van de bewoner niet belemmeren, terwijl tegelijkertijd de persoonlijke veiligheid gegarandeerd kan worden en risico's tot een minimum kunnen worden beperkt.

Voor het maken van Risicoanalyses maken wij gebruik van SharePoint. Hierin voeren wij voor alle relevante processen een risicoanalyse uit. De processtappen en potentiële risico's worden ingevoerd, waarna ieder risico een risicoscore krijgt op basis van een risicomatrix (ernst x frequentie). Op basis hiervan bepalen wij of er vervolgacties nodig zijn, zoals oorzaakanalyses en het inplannen van verbetermaatregelen. De risico's kunnen op deze manier gevolgd worden in de tijd en jaren kunnen onderling worden vergeleken.

Binnen Zorgvilla Valckenborgh is veiligheid een integraal onderdeel en wordt voldaan aan de drie verplichte indicatoren basisveiligheid die opgenomen zijn in het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg. Deze omvatten Advance Care Planning (ACP), medicatiefouten bespreken in het team, en aandacht voor eten en drinken conform voedselvoorkeuren van de cliënt. Daarnaast kiest onze organisatie minimaal twee indicatoren uit zeven keuze-indicatoren. Wij hebben gekozen voor medicatiereview en continëntie.

Advance Care Planning

Reis in de tijd en anticipeer op wat nog komen gaat, dat is waar Advance Care Planning (ACP) voor staat. Ook wel bekend als 'vroegtijdige zorgplanning' of 'proactieve zorgplanning', dit proces omvat het doordachte vooruitdenken, plannen en organiseren van de zorg. Samen met de besluitvorming als gids, wordt proactieve zorgplanning een voortdurend en dynamisch proces van gesprekken over huidige en toekomstige levensdoelen. Het omvat alle keuzes die moeten worden genomen over welke zorg er nu en in de toekomst nodig is. Bij ACP-gesprekken moeten verschillende onderwerpen worden besproken, waaronder de inhoud van de tabel hieronder vermeld. Door deze vragen te stellen, kunnen weloverwogen beslissingen worden genomen over de toekomstige zorg.

Onderwerp: Advance Care Planning	# VV4 = 3	# VV5 = 10	# VV6 = 6
% Beleidsafspraken over behandeling rond het levenseinde vastgelegd	100%	100%	100%
% Wel of niet reanimeren	100%	100%	100%
% Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie	100%	100%	100%
% Wel of geen ziekenhuisopname	100%	100%	100%
% Anders			
% Er zijn geen afspraken vastgelegd in het zorgdossier	0%	0%	0%

Het aantal cliënten op de locatie waar tenminste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde is vastgelegd is: 19. Het totaal aantal cliënten op de locatie is 19. Het percentage is dus 100%

¹ <https://www.venvn.nl/media/uzplo2a/advance-care-planning-bij-kwetsbare-ouderen.pdf>

Medicatiefouten

De kunst van het voorschrijven van medicijnen ligt in de handen van de huisarts, de spil in dit medicatietafereel. De apotheek fungeert als hoeder van deze benodigde medicatie. Het team van Zorgvilla Valckenborgh is verantwoordelijk voor het soepel verlopen van het uitdeel en toedieningsproces. Om de werking van deze medicijnen op maat te evalueren, worden alle betrokken partijen bijeengebracht: de bewoner, zijn naasten, de apotheker en een contactverpleegkundige of verzorgende van de Zorgvilla. Dit alles gebeurt middels een doordacht medicatiebeleid dat een goed doordachte procedure beschrijft. Iedere shift is er een verzorgende IG of verpleegkundige op wacht die garant staat voor het klaarmaken en toedienen van het juiste dosis medicamenten. Om deze administratieve taak te vergemakkelijken worden de medicijnen in baxter weekrollen aangeleverd aan Zorgvilla Valckenborgh waarbij de apotheek een elektronisch aftekenlijst aanmaakt in ONS Medicatie. Eventuele medicatie-gerelateerde fouten worden geregistreerd met behulp van een incidentmelding (MIC Melding Incident cliënt). Hierbij wordt ook de wettelijke vertegenwoordiger betrokken om vervolgens verbeteringen te implementeren middels de MIB commissie. Tot slot dient er wekelijks een huisartsensite plaats te vinden waarbij aandacht wordt besteed aan het gebruik en effectiviteit van deze voorgeschreven medicijnen. Aldus is er een volledig patiëntvriendelijk systeem opgesteld waarbij elke stap zorgvuldig wordt uitgevoerd onder leiding en toezicht van verschillende professionals.

Zorgvilla Valckenborgh bestaat uit één locatie met drie afdelingsniveau. VV4, VV5 en VV6. Eén keer per kwartaal is er een multidisciplinair overleg geweest omtrent het thema medicatiefouten. Tijdens deze evaluatie van de medicatiefouten waren in 2023 de volgende functionarissen MIC commissie aanwezig: Locatiemanager, 2x verzorgende IG. En vervolgens een evaluatie met het team.

Onderwerp: bespreken medicatiefouten in team	# VV4 = 3	# VV5 = 10	# VV6 = 6
% afdelingen waar medicatiefouten tenminste 1x per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan	100%	100%	100%

Het management van Zorgvilla Valckenborgh stimuleert het melden van incidenten. Hierdoor is er al sinds het begin een hogere meldcultuur dan dat je over het algemeen ziet in een Zorginstelling.



Medicatiereview

Bij de intrede van iedere nieuwe bewoner wordt er door de huisarts en apotheek een medicatiereview uitgevoerd. Tevens wordt er jaarlijks ten minste één formeel medicatiereview uitgevoerd voor alle bewoners. Hierbij zijn zowel de huisarts als de specialist ouderengeneeskunde (SOG) en apotheker betrokken bij het Multidisciplinair overleg (MDO). De bevindingen worden vastgelegd in het Elektronisch cliëntendossier (ECD).

Onderwerp: medicatiereview	# VV4 = 3	# VV5 = 10	# VV6 = 6
% cliënten waarbij in het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de client verstrekt	100%	100%	100%
Bij alle nieuwe cliënten vind er een medicatiereview plaats			

Aandacht voor eten en drinken

In Valckenborgh is eten en drinken van groot belang voor alle bewoners. Het gaat hierbij niet alleen om het tegengaan van ondervoeding en overgewicht bij de cliënten, maar ook om het creëren van een gezellige sfeer tijdens de maaltijden en het genieten van het eten en drinken zelf. De focus ligt dus niet alleen op de noodzakelijke voedingsstoffen, maar ook op de beleving van de maaltijd. Een belangrijk aandachtspunt binnen deze zorginstelling, dat met zorg en aandacht wordt nagestreefd.

In de onderstaande tabel staat een overzicht per afdeling waarbij de voedselvoorkeuren in de afgelopen 6 maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.

Onderwerp: eten en drinken	# VV4 = 3	# VV5 = 10	# VV6 = 6
% waarmee de voorkeuren zijn besproken voor bepaald eten en drinken.	100%	100%	100%
% met voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm).	100%	100%	100%
% met voorkeuren zijn voor gewenste hulp bij eten en drinken.	100%	100%	100%
% waarmee de voorkeuren zijn besproken voor tijd en plaats van eten en drinken	100%	100%	100%
Eventuele andere afspraken			



Continentie

Incontinentie is een serieus gezondheidsprobleem dat de levenskwaliteit van mensen aanzienlijk kan verminderen. Met name in verpleeghuizen is het een veelvoorkomend probleem. Volgens onderzoek van LPZ is 57% van de cliënten daar urine-incontinent, en heeft 30% last van fecale incontinentie. Deze zorgwekkende cijfers benadrukken de noodzaak om te kijken naar gewoonten met betrekking tot toiletbezoeken, met als doel deze te behouden en zo het gebruik van incontinentiemateriaal te minimaliseren.

In onderstaande tabel staat er per indicatie (afdeling) of er een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgplan (uitgesplitst op afspraak).

Onderwerp: continentie	# VV4 = 3	# VV5 = 10	# VV6 = 6
% aanwezigheid van plannen rondom continentie	100%	100%	100%
% bewoners waar er sprake is van incontinentie	20%	80%	80%
Voorkeuren en gewoonten van de cliënt ten aanzien van toiletgang. % Vastgelegd in het dossier	100%	100%	100%
Manieren waarop cliënt ondersteund kan worden om de toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te (blijven) voeren % Vastgelegd in het dossier	100%	100%	100%
Benodigde hulp bij de toiletgang % Vastgelegd in het dossier	100%	100%	100%
Passend gebruik van incontinentiematerialen % Vastgelegd in het dossier	100%	100%	100%
Anders, % Vastgelegd in het dossier	%	%	%



Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit betreffende hoofdstuk richt zich op de wijze waarop onze medewerkers van Valckenborgh op een educatieve wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor bewoners, met behulp van de best beschikbare kennisbronnen zoals professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Het kwaliteitskader geeft zorgverleners en zorgorganisaties de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk continu samen te werken aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het leren en ontwikkelen is een essentiële voorwaarde om bewoners de best mogelijke zorg- en dienstverlening te bieden.

Het kwaliteitskader stelt dat continu werken aan verbetering van kwaliteit de norm is voor een goede organisatie. Daarbij hoort de openheid over bereikte resultaten. Vijf elementen worden genoemd:

1. Inzicht krijgen en bijsturen
2. Plannen maken
3. Evalueren en ontwikkelen
4. Leren van en in de praktijk
5. Leren van elkaar

Inzicht en bijsturen

Met betrekking tot deze elementen beschikt Valckenborgh over een op maat gemaakt kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) in SharePoint Online. Het KMS biedt een standaard set van tools die zeer geschikt zijn voor het implementeren van de ISO-norm, waaronder versiebeheer en een wiki-omgeving waarin alle processen kunnen worden opgeslagen. Het belangrijkste voordeel hiervan is dat iedere werknemer binnen de organisatie altijd en overal toegang heeft tot het KMS. Bovendien kunnen we lijsten maken voor het verbeterregister en medewerkers stimuleren suggesties in te dienen voor verbeteringen, waarvan automatisch een e-mail naar de kwaliteitsmedewerker wordt gestuurd. Op deze manier kan strategische besluitvorming doorwerken tot op operationeel niveau, waardoor medewerkers ervoor kunnen zorgen dat hun dagelijkse werkprocessen zo goed mogelijk worden uitgevoerd.

Plannen maken

Valckenborgh heeft een kwaliteitsplan conform de vereisten van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, dat is opgesteld op basis van feedback vanuit de Cliëntenraad, locatiemanager, verpleegkundigen en verzorgenden. Jaarlijks wordt er een kwaliteitsplan volgens dit kader opgesteld, waarin uitdagingen (doelen) worden geformuleerd die elk kwartaal in de kwaliteitscommissie worden besproken om voortgang en haalbaarheid te beoordelen.

Evalueren en ontwikkelen

Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op de vereisten zoals vastgesteld in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het verslag zal jaarlijks uiterlijk op 1 juli worden gepubliceerd op onze website en aangeboden worden aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Leren van elkaar

Er is regelmatig contact met collega zorgaanbieders welke zijn aangesloten bij branchevereniging SPOT. Daarnaast sparren we af en toe met managers van andere zorgorganisaties.

Tevens zijn we sinds 2023 een pilot locatie van Hertek. Met Hertek wisselen we kennis uit op het gebied van technologische ontwikkelingen. Met enige regelmaat komen andere zorgorganisaties bij ons kijken hoe de systemen werken.



Leren van en in de praktijk

Valckenborgh vindt het belangrijk om te blijven leren en ontwikkelen binnen haar organisatie en stimuleert daarom continue feedback tussen directie/locatiemanager enerzijds en medewerkers/bewoners/familie anderzijds. Er vinden regelmatig controlemomenten plaats waarbij directie/locatiemanager meedenken of vragen van medewerkers behandelen tijdens bijvoorbeeld een werkoverleg of pauze. Binnen Valckenborgh worden medewerkers actief betrokken bij invulling en organisatie van het werk, middels werkoverleggen of werkgroepjes die hun eigen ideeën kunnen aandragen om bij te dragen aan verbeteringen in kwaliteit. Daarnaast heeft Valckenborgh verschillende medewerkers met specifieke taken omtrent kwaliteit zoals locatiemanager, Contact Verpleegkundigen/verzorgenden een MIC-commissie (Meldingen Incidenten Cliënten), preventiemedewerker etc., die samenwerken met het team om leerprocessen te verbeteren binnen afdeling- of organisatieniveau.

Tot slot beschikt Valckenborgh over een scholingsplan dat jaarlijks wordt geactualiseerd om adequaat gekwalificeerde medewerkers te leveren voor verpleegtechnische handelingen, brandoefeningen of BHV (Bedrijfshulpverlening).

ISO-certificering

Hoewel Zorgvilla Valckenborgh niet wettelijk verplicht is tot certificering, heeft de organisatie vanaf het begin ervoor gekozen om zich wel te laten certificeren. Sinds de initiële certificering in 2021 tot en met de meest recente audit in 2023, zijn er geen tekortkomingen vastgesteld. De auditors hebben het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) dat Valckenborgh in samenwerking met haar partner PUUR ICT heeft ontwikkeld, uitdrukkelijk geprezen. Het is uitzonderlijk dat een organisatie de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus en kwaliteitsborging zo effectief implementeert in haar systemen.

NPS score

De NPS score staat voor de percentage cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie

Wat is het % cliënten dat de zorgorganisatie aanbeveelt? (score 8, 9 of 10)	100%
Zou u Zorgvilla Valckenborgh aanbevelen aan familie of vrienden (schaal van 0-10)?	9,4
NPS score	86
Totaal aantal bevraagde respondenten	14
Aantal respondenten op de NPS score vraag	14

Zorgkaart Nederland

De score op zorgkaart Nederland is een 9,6 met 4 respondenten in 2023. Hiermee is de score met 0.2 punten omhoog gegaan t.a.v. 2022





Leiderschap en goed bestuur

Zorgvilla Valckenborgh is geleid door twee bestuurders die tevens de functie van directeur vervullen. Het managementteam (MT) bestaat uit een locatiemanager en heeft een onderlinge verdeling van verantwoordelijkheden, verdeeld over operationele, financiële en zorgtaken. Het MT is nagenoeg dagelijks aanwezig en zal ook in 2024 zijn leiderschapsstijl voortzetten, waarbij "Management by wandering around" een passende benadering is die aansluit bij de kernwaarden van Zorgvilla Valckenborgh en tevens ondersteuning biedt aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het MT toetst de kwaliteit van zorg op de werkvloer via gesprekken met bewoners, cliëntenraad, medewerkers en familie, en door middel van het format van het kwaliteitsplan. Hierbij wordt bekeken of de zorg volgens de missie, visie en kernwaarden van de organisatie wordt geleverd. De bevindingen worden teruggekoppeld in verschillende overleggen, waaronder huisoverleg, MT-overleg, individuele werkoverleggen, team overleggen en vergaderingen met de cliëntenraad. Tijdens deze overleggen wordt besproken welke verbeteringen er nodig zijn en worden afspraken hierover vastgelegd in verslagen. Het MT monitort regelmatig resultaten en verbetermaatregelen en houdt zichzelf op de hoogte van interne en externe klachten, incidentenmeldingen, cliënttevredenheidsonderzoek, medewerkers tevredenheidsonderzoek, voorbereidingen op interne en externe audits en scholingen.



Personeelssamenstelling

Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg stelt de volgende uitgangspunten voor voldoende en bekwaam personeel:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis en vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Meetmoment 31/12/2023	Aantal medewerkers	FTE	Percentage
Dienstverband onbepaalde tijd (zorg)	23	14,2	65,71
Dienstverband bepaalde tijd (Zorg)	12	7,41	34,29
Niveau 1 gastvrouw	6	3,76	17,4
Niveau 2 Helpende (plus) + welzijn	6	4,93	5,71
Niveau 3 Verzorgende (IG)	13	8,03	37,14
Niveau 4 + 5 Verpleegkundige	5	3,09	14,29
Facilitair	2	1,23	5,71
Management	3	2,85	8,57
Totaal aantal medewerkers	35	23,89	100 %
Onderaannemers (ZZP'ers)	11	0,80	
Vrijwilligers	5		
Stagaires	1		
Totaal uren ziekte dagen 2023	974,73		
Totaal aantal contract uren 2023	39755,89		
Percentage ziek	2,45%		
Bewoners met een indicatie 4	3		16
Bewoners met een indicatie 5	10		52
Bewoners met een indicatie 6	6		32

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Valckenborgh voldoet aan de kaders van de tijdelijke normen wat betreft aandacht, aanwezigheid en toezicht:

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan en intake) zijn er 's ochtends 4 zorgverleners beschikbaar en 's avonds 3 zorgverleners om deze taken te verrichten.
- Tijdens de ochtend, dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is er iemand aanwezig om dit op te vangen
- Tijdens iedere dag en avonddienst (ook in het weekend) is er iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinnvolle dag-invulling van cliënten.

- Alle medewerkers die in direct contact zijn met de cliënten, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.

Specifieke kennis, vaardigheden

Valckenborgh voldoet aan de kaders van de tijdelijke normen wat betreft specifieke kennis en vaardigheden:

- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
- Er is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige aanwezig of binnen 30 minuten ter plaatse.
- De eigen huisarts of huisartsenpost tijdens de NAW is voor cliënten bereikbaar en oproepbaar.
- Er zijn aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals het opschalen van personeel en het invoeren van de huisarts of een specialist ouderengeneeskunde.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Valckenborgh voldoet aan de kaders van de tijdelijke normen wat betreft 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 omvang en aard hiervan leggen wij vast in het kwaliteitsplan. Cao-afspraken en eisen van de beroepsvereniging hierover worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV-er of contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg. Er zijn extra uren vrij gepland voor EVV taken.
- Er is een scholingsbeleid van zittende en aankomende zorgverleners dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt (op basis van de diverse onderdelen van het kwaliteitskader en nadrukkelijke aandacht voor omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde). Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en ontwikkeling aan de orde komen.

In het personeelsbeleid en de personeelssamenstelling binnen Zorgvilla Valckenborgh zijn de onderstaande pijlers leidend

- Medewerkers moeten zich thuis voelen en hebben naast de verzorgende taken ook echt tijd hebben voor de bewoners. Hierdoor is er meer dan voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar om doelmatige zorg aan onze cliënten te kunnen bieden.
- Juiste persoon op de juiste plek met een goede balans tussen cliëntvraag en medewerker aanbod.
- Duurzaam inzetbare medewerkers die in staat zijn op gezonde manier aan de vraag van de dienstverlening te voldoen.

Personeelsmix Zorgvilla Valckenborgh

Binnen de Zorgvilla zijn diverse deskundige zorgprofessionals werkzaam. De samenstelling van het personeel dat ingezet wordt bij een cliënt is afhankelijk van diens zorgvraag en behoeften. Voor alle noodzakelijke taken op het gebied van zorg is er altijd iemand beschikbaar die over de juiste kennis en vaardigheden bezit en bevoegd en bekwaam is. Gedurende de nacht is er één verzorgende IG

aanwezig, terwijl tevens een BIG-geregistreerde verpleegkundige beschikbaar is voor eventuele medische vraagstukken. Indien er sprake is van behoefte aan specialistische hulpverlening, kunnen behandelaars zoals een specialist ouderengeneeskunde, basisarts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, maatschappelijk werker, praktijkverpleegkundige of diëtist ingeschakeld worden. Het uitgangspunt is multidisciplinair werken, waarbij de zorgprofessionals gezamenlijk ondersteuning bieden aan de cliënt. Door onderlinge samenwerking wordt er gezorgd voor hoogwaardige zorg, waarbij elkaars expertise optimaal benut wordt en medewerkers leren van elkaar.

Bereikbaarheid

Zorgvilla Valckenborgh staat 24 uur per dag, 7 dagen per week tot uw beschikking. Er is ten alle tijde een zorgprofessional aanwezig en gedurende de nacht worden er actieve diensten verleend. Mocht de zorgverlener onverhoopt op enige obstakels stuiten, dan kan er direct contact worden opgenomen met onze verpleegkundige achterwacht die eveneens in de nachtelijke uren voor het team klaar staat. Daarnaast zijn ook één of beide bestuurders bereikbaar voor eventuele vragen of opmerkingen.

Werkplezier

Onze organisatie wordt gedreven door de inzet van onze medewerkers. Bij Valckenborgh staat het bevorderen van werkplezier hoog op de agenda om goed werkgeverschap te waarborgen. Alleen wanneer onze medewerkers floreren, kunnen wij ons doel behalen en ervoor zorgen dat onze cliënten met een glimlach worden bediend. Wij hechten grote waarde aan het luisteren naar onze medewerkers, om zo hun stem gehoord te laten worden. Onze werkcultuur stimuleert authenticiteit en creëert een gevoel van thuis binnen de Valckenborgh gemeenschap.

Professionele ontwikkeling medewerkers

De ontwikkeling van onze medewerkers vindt met name plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden, waarbij er aandacht wordt besteed aan het analyseren en oplossen van problemen. We hechten groot belang aan het koesteren van succesvolle aspecten en het aanpakken van minder succesvolle zaken. Feedback is hierbij een cruciaal onderdeel, waarbij we elkaar blijven aanspreken en verbeteren. Tijdens onze Persoonlijke Ontwikkel Gesprekken bespreken we verschillende relevante thema's, waaronder werkplezier, deskundigheid, samenwerking, initiatief tonen, werk-privébalans en de samenwerking met leidinggevenden. De afspraken en de voortgang worden regelmatig geëvalueerd door zowel de medewerker als de leidinggevende. In 2020 zijn we gestart met e-learning modules (scholing 365), waardoor onze medewerkers op een flexibele manier bevoegd en bekwaam blijven. Door zelf het moment van studeren te bepalen, ontstaat er een betere balans tussen werk en privé. Dit is een continue proces dat nauwlettend wordt gemonitord door ons management en getoetst wordt in de praktijk door onze praktijkleiders.



Werven

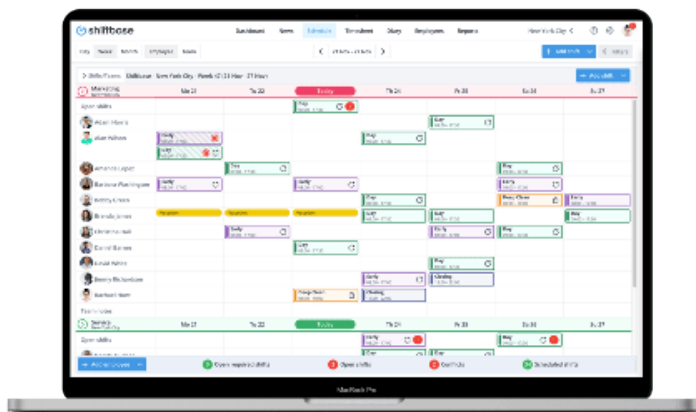
Tot op heden heeft Zorgvilla Valckenborgh nog geen uitdagingen ondervonden bij het aantrekken van medewerkers. Momenteel ligt de focus, nu we een solide en betrouwbaar team hebben gevormd, op het behouden van ons personeel. Het is onze intentie om te voorkomen dat bekwame professionals, die bekend zijn met onze bewoners, kernwaarden en werkwijze, ons verlaten. Naast reeds gekwalificeerde en ervaren medewerkers, zullen wij in 2024 ook actief leerlingen werven. Wij hebben reeds contact gelegd met het Summa College (zorg) te Eindhoven en twee interne mentoren opgeleid om de studenten intensief te kunnen begeleiden.

Verzuim

De intrinsieke motivatie van werknemers om deel te nemen aan werkzaamheden en betrokkenheid bij hun functie, hebben een aanzienlijke invloed op de duurzame inzetbaarheid en het algemene welzijn van medewerkers. Naast fysieke en psychologische gezondheid, kan ziekte ontstaan door gebrekkige werkomstandigheden, onvoldoende benutting van vaardigheden en kennis en afwijkende normen en waarden. Om deze reden bieden wij onze medewerkers de mogelijkheid om gebruik te maken van een bijdrage in de kosten van een fitnessabonnement of coach om zowel fysiek als mentaal fit te blijven. Door middel van regelmatig overleg met onze medewerkers over deze onderwerpen weten wij het dreigend verzuim tot het minimum te beperken. Mocht er toch sprake zijn van uitval, dan voert Valckenborgh samen met PM Verzuim een actief verzuimbeleid dat gericht is op het stimuleren van (langdurig) zieke werknemers om een optimale route naar werkherhvatting uit te stippelen en te volgen. Hierbij wordt gekeken naar wat nog wél mogelijk is tijdens ziekte en worden medewerkers gestimuleerd om zoveel mogelijk taken uit te blijven voeren, zelfs indien dit in een ondersteunende rol is. Het is immers belangrijk om contact te houden met collega's, op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen de organisatie en voor onze cliënten te blijven zorgen. Naast de continue ondersteuning van locatiemanagers en bestuurders, is er ook specifieke aandacht van casemanagers en bedrijfsartsen om acties gericht op re-integratie op te volgen. De locatiemanager is verantwoordelijk voor het beheer van het verzuim en in 2023 was het ziekteverzuim bij ons 3,77% waarvan 1,77 % langer dan 6 weken.

Planning/roostering

De locatiemanager plant de



Gebruik van hulpbronnen

Dit hoofdstuk behandelt het effectief en efficiënt inzetten van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met beschikbare financiële middelen

Cliënttevredenheid

Jaarlijks met ingang van 2020 voert TRIQS een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uit onder onze cliënten. Ook de waarderingen op Zorgkaart Nederland houden wij goed in de gaten. In 2023 heeft er geen CTO plaatsgevonden. Deze is doorgeschoven naar mei 2024.

Duurzaam

Zorgvilla Valckenborgh is sinds 1 oktober 2019 operationeel en is voorzien van zonnepanelen en duurzame installaties die de klassieke villa hebben omgevormd tot een "groene" Zorgvilla.

Technologische ontwikkelingen

Valckenborgh maakt gebruik van diverse technologische hulpbronnen, zoals ICT, one-device telefoons en tablets, domotica, en een elektronisch sluitsysteem op deuren. Bovendien wordt het elektronisch cliëntendossier ONS van NEDAP gebruikt, digitale medicatie aftekenlijsten van NEDAP, SharePoint voor digitaal kwaliteitsmanagement, en worden alle registraties - zoals klachten, incidenten, auditresultaten, leveranciersbeoordelingen, jaarplan en risicoanalyse - ook verwerkt in SharePoint. Valckenborgh biedt daarnaast een online leerplatform (SPOT LMS) voor medewerkers die e-learnings volgen. Voor het delen van gevoelige informatie hanteren wij BASTION en het plannen van de zorg zal in 2024 gaan plaatsvinden door een AI gestuurd hybride roostersysteem van Fastis. Daarnaast is Zorgvilla Valckenborgh een pilotlocatie van Hertek. Hertek is een leverancier van zorgdomotica en heeft ons gevraagd om binnen Valckenborgh de nieuwste ontwikkelingen te testen. Ze hebben ons gevraagd vanwege de korte lijntjes binnen het MT, de bereidwilligheid van medewerkers en onze kennis en belangstelling voor (zorg)technologieën

Materialen en middelen

In 2023 heeft er structureel onderhoud en keuring plaatsgevonden voor alle installaties, materialen, zorg- en hulpmiddelen. Hierdoor voldoen wij aan alle relevante wet- en regelgeving. Onze Zorgvilla is uitgerust met een modern brandmeldsysteem dat continue wordt gemonitord door onze speciaal opgeleide interne brandmeldingsmeester. Daarnaast beschikken wij over de nodige brandblussers en -slangen in huis. Al onze medewerkers zijn BHV geschoold en worden jaarlijks bijgeschoold.

Facilitaire zaken

Valckenborgh heeft vast huishoudelijk personeel in dienst voor het schoonhouden van de appartementen en de algemene ruimtes. Tevens is er een vaste chef-kok in dienst welke rekening houdt met de diëten en allergieën van de bewoners. Voor het schoonmaken van de ramen maken we gebruik van een glazenwassersbedrijf. De tuin wordt door de bestuurders in samenwerking met een vrijwilliger onderhouden. Valckenborgh biedt ruimte voor een kapper, pedicure, fysiotherapeut, ergotherapeut. Valckenborgh heeft vast huishoudelijk personeel in dienst voor het schoonhouden van de appartementen en gemeenschappelijke ruimtes.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

In 2023 hebben wij samengewerkt met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsovereenkomsten. De samenwerking met deze leveranciers en ketenpartners is geëvalueerd op basis van de gemaakte afspraken.



Gebruik van informatie.

Optimaal gebruik van informatie is essentieel voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg. Dit omvat niet alleen het actief inzetten van informatie over de middelen die worden ingezet, maar ook het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving. Het kwaliteitskader bevat hieromtrent de volgende thema's:

- Verzamelen en delen van informatie, waaronder cliëntoordelen
- Benutting en optimalisatie van bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie

Het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie

Het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie gebeurt veilig en effectief in onze Nedap-omgeving, waarbij we ons houden aan wettelijke privacy- en veiligheidseisen. Door op efficiënte wijze informatie te verzamelen tijdens het zorgproces kunnen we persoonsgerichte zorg en ondersteuning plannen en verbeteren. Jaarlijks m.u.v. 2023 verzamelen we zowel kwalitatieve als kwantitatieve cliëntervaringen via onderzoeksbureau TRIQS, dat de subjectief ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de cliënt meet, inclusief de Net Promotor Score (NPS). Als cliënten hiervoor toestemming verlenen plaatsen we deze informatie op Zorgkaart Nederland. De uitslagen worden nauwgezet geanalyseerd en er wordt een actieplan opgesteld in samenwerking met zorgprofessionals en indien nodig met externe partijen, zoals huisartsen.

Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen

Registraties die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg-, behandel- en ondersteuningsproces worden in ons Nedap-systeem geplaatst. Dit systeem is beschikbaar voor alle zorgprofessionals. Een van onze doelstellingen is het terugbrengen van de diverse applicaties welke er nodig zijn tijdens het werken in de Zorgvilla.

Openbaarheid en transparantie

Dit verslag 2023-24 is openbaar toegankelijk via onder meer de website van Valckenborgh en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland, waarmee we onze transparantie waarborgen.

Doelstellingen en acties 2024

Ten aanzien van voorgaande jaren zijn onze strategische doelen ongewijzigd. Onze jaardoelen daarentegen veranderen vanzelfsprekend wel. Per strategisch doel hebben we diverse doelstellingen voor 2024 welke weer zijn gekoppeld aan een kwaliteitsthema binnen dit plan.

Procesoptimalisatie

Procesoptimalisatie leidt tot betere kwaliteit, kortere doorlooptijden, meer efficiency, meer continuïteit met minder risico's en betere interne samenwerking.

Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	De behoefte aan efficiëntere werkprocessen zodat er meer tijd over blijft voor managementtaken heeft geleid tot het overwegen van het implementeren van een hybride roostersysteem.
Kwaliteitsthema	Gebruik van hulpbronnen
Doelstelling 1.1 2024 Werkwijze	Implementeer binnen 3 maanden een hybride roostersysteem met als doel de totale roostertijd met 50% te verminderen, door het gebruik van geautomatiseerde planningstools en flexibele werkopties, waarbij de effectiviteit wordt gemeten aan de hand van de tijd besteed aan roosterplanning en medewerkerstevredenheid.
Acties 2024 t.a.v. het doel Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties"	1. Voltooi de implementatie van de geselecteerde planningstool in Q1 2024 2. Binnen het tweede kwartaal van 2024, evalueer de effectiviteit van de geïmplementeerde planningstool

Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod

We spelen in op de toename en de diversiteit van de zorgvraag van onze bewoners en ouderen met een zorgvraag in de gemeente Heeze-Leende. De vraag naar onze zorg groeit en verandert naar inhoud en duur. We willen de zorg verder laten aansluiten op de veranderende wensen en behoeften.

Strategisch doel: Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod	
Aanleiding	Geïnspireerd door de positieve feedback op onze Dagbeleving en met het oog op het behoud van een gezonde onderneming, streven we ernaar om tegen 31-12-2024 dagelijks minstens 10 externe cliënten te verwelkomen op minimaal vier dagen per week en vergrijzing binnen de gemeente
Kwaliteitsthema	Wonen en welzijn
Doelstelling 2.1 2024 Dagbeleving	Realiseer tegen 31 december 2024 dat op minimaal vier verschillende dagen per week, elke dag ten minste 10 externe cliënten gebruikmaken van de Dagbeleving, gemeten door dagelijkse registratie en maandelijkse evaluaties.
Acties 2024 t.a.v. het doel Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties"	Verzamel en analyseer registratiegegevens

Strategisch doel: Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod	
Aanleiding	Door de groeiende vraag naar appartementen met de mogelijkheid voor zorg op afroep, en om te voldoen aan de specifieke behoeften van onze doelgroep, richten wij ons komend jaar op het verkrijgen van goedkeuring van de gemeente voor de bouw van deze appartementen op ons terrein. Dit initiatief maakt deel uit van onze strategie om een geïntegreerde 'Gouden Driehoek' van wonen, dagbesteding en thuiszorg te realiseren, om zo optimaal te kunnen inspelen op de huidige en toekomstige zorgbehoeften.
Kwaliteitsthema	Wonen en welzijn
Doelstelling 2.2 2024 Focus	Komend jaar richten wij ons op het verkrijgen van goedkeuring van de gemeente voor de bouw van appartementen op ons terrein, als onderdeel van onze strategie om de 'Gouden Driehoek' van wonen, dagbesteding en thuiszorg te realiseren.
Acties 2024 t.a.v. het doel Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties"	Indienen van een officiële aanvraag voor goedkeuring van de bouwplannen

Aantrekkelijk werkgeverschap

Het continu verbeteren van onze bestaande processen onder andere door het uitvoeren van procesevaluaties en audits.

Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Grote groep medewerkers boven de 45 jaar met een verhoogd risico op lichamelijke klachten.
Kwaliteitsthema	Personeelssamenstelling
Doelstelling 3.1 2024 kwaliteitsgebieden	Verhoog binnen twee jaar de medewerkerstevredenheid met 2% en verlaag het ziekteverzuim met 0,5%, door de implementatie van goede ergonomische omstandigheden gericht op duurzame inzetbaarheid tot aan het pensioen.
Acties 2024 t.a.v. het doel Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties"	Implementeer binnen 2024 een ergonomische audit



Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Omdat er in 2023 geen MTO is uitgevoerd, is het essentieel om in 2024 een grondige evaluatie van de medewerkerstevredenheid en -uitdagingen te ondernemen, om zo inzicht te krijgen in de huidige werkbeleving en eventuele verbeterpunten voor onze organisatie te identificeren.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 3.2 2024 Duurzame inzetbaarheid	Verbeter tegen het einde van 2024 de ervaring van medewerkers, met als doel dat minstens 75% van de medewerkers aangeeft meer uitdaging in hun werk te vinden, zoals gemeten in het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van 2024.
Acties 2024 t.a.v. het doel Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties"	1. Organiseer regelmatig interne workshops en kennisdelingssessies 2. Introduceer een 'Uitdaging van het jaar' programma.

Samenwerken in de keten

Wij willen een actieve rol als ketenpartner vervullen en daarnaast de relaties met ketenpartners versterken om de uitdagingen in de zorg samen aan te gaan.

Strategisch doel: samenwerken in de keten	
Aanleiding	Vanwege de ingrijpende wisseling van personeel binnen het sociaaldomein in 2023, die een effectieve beoordeling van onze samenwerking en dienstverlening bemoeilijkte, hebben we besloten om het verzamelen van feedback en het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken uit te stellen tot 2024.
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 4.1 2024 Samenwerking in het team	Streef ernaar dat ketenpartners binnen het sociaaldomein onze samenwerking en dienstverlening uiterlijk eind 2024 met minimaal een 7,5 beoordelen, door het verzamelen van feedback via jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken en het implementeren van verbeteracties op basis van deze feedback.
Acties 2024 t.a.v. het doel Omschrijving actie zie KMS "jaarplan acties"	Voer in 2024 een tevredenheidsonderzoek uit onder ketenpartners binnen het sociaaldomein

Duurzaam ondernemen

Duurzaam ondernemen betekend voor Zorgvilla Valckenborgh het streven naar efficiënt gebruik van middelen, het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het bevorderen van innovatie om tegemoet te komen aan de behoeften van huidige en toekomstige generaties zonder de mogelijkheden van toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen.

Strategisch doel: Duurzaam ondernemen	
Aanleiding	Naar aanleiding van een kennismaking in 2023 hebben we besloten om destijds niet voor certificering te gaan, aangezien we onze prioriteit legden bij andere belangrijke zaken. In de loop van 2024 zullen wij opnieuw kijken of wij moeten certificeren, eisen van stakeholders en milieuproblemen
Kwaliteitsthema	Leren en verbeteren
Doelstelling 5.1 2023 Milieu	Bereik eind 2025 de certificering van Zorgvilla Valckenborgh volgens de Milieuthermometer Zorg, door het implementeren van milieuvriendelijke praktijken en duurzaamheidsinitiatieven, en zorg te dragen voor voortdurende naleving en verbetering van milieuprestaties.
Acties 2024 t.a.v. het doel Omschrijving actie zie KMS “jaarplan acties”	Organiseer en plan een buurtbijeenkomst en dialoog Voer een grondig onderzoek uit naar de vereisten en richtlijnen voor certificering volgens de Milieuthermometer Zorg

