KWALITEITSVERSLAG 2020

VALCKENBORGH

ZORGVILLA - HEEZE

Wonen onder de vleugels van zorg en aandacht.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Inhoud

04 - Voorwoord
05 - Inleiding
06 - Aanleiding
07 - Missie, visie en kernwaarden
08 - Strategische doelen
09 - Organisatie
10 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
12 - Wonen en welzijn
15- Veiligheid
16 - Advance care planning
17 - Medicatie veiligheid
18 - Aandacht voor eten en drinken
19 - Decubitus
20 - Continentie
21 - Leren en verbeteren van kwaliteit
23 - Leiderschap en goed bestuur
24 - Personeelssamenstelling
30 - Gebruik van hulpbronnen
32 - Gebruik van informati

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Voorwoord

Vanaf januari 2017 werken we in heel Nederland aan goede zorg in het verpleeghuis op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In het land zijn er inmiddels diverse initiatieven ontstaan die op een andere manier zorg en ondersteuning bieden aan mensen die aangewezen zijn op verpleeghuiszorg. Ook wij als Zorgvilla Valckenborgh bieden met onze kleinschalige woonzorgvoorziening een alternatief voor het verpleeghuis. Het is om die reden dat het Kwaliteitsinstituut vindt dat het Kwaliteitskader ook van toepassing is op onze organisatie. In dit verslag is beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering in Zorgvilla Valckenborgh. Het verslag blikt terug op 2020 en vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsplan voor 2021.

Zorgvilla Valckenborgh is geopend op 01 oktober 2019. Voor het jaar 2019 werden we vrijgesteld voor het opstellen van een kwaliteitsverslag, dit wordt dus onze eerste verslagjaar. Nu 2020 voorbij is, kunnen we spreken van een enerverende periode die, ook door de komst van het Covid-19 virus, veel tijd en inzet heeft gevraagd. Desondanks heeft deze periode ook evenredig veel energie opgeleverd.

ZORGVILLA VALCKENBORGH

MARIEKE HABRAKEN
JOHAN VALKENBURG
JEROEN VALKENBURG

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

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 gebruik maken van allerlei diensten, zoals het gemak van een fysiotherapeut, huisarts en pedicure aan huis. De kapper, 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.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Aanleiding

samen leren en verbeteren.

Het kwaliteitsverslag van Valckenborgh is geschreven naar aanleiding van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, de kwaliteitsstandaard in het Wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, bewoners en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording. De ondertitel van het nieuwe Kwaliteitskader is: samen leren en verbeteren. Dat is de basis voor betere kwaliteit met de mens als vertrekpunt. Werken aan goede zorg betekent met bewoners, familie en met andere zorgprofessionals in gesprek gaan over wat goede zorg betekent. Het kwaliteitskader stimuleert Valckenborgh en haar medewerkers om werkprocessen te verbeteren en slimme oplossingen te bedenken om kwaliteit te realiseren. Leren van elkaar. Werken aan veilige zorg met respect voor ieders waarden, wensen en behoeften. Want cijfers alleen zeggen niet zoveel. Kwaliteit ontstaat pas als je steeds terugkijkt of je het goede hebt gedaan, daarvan leert en vervolgens verbeteracties onderneemt.

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 voelden ons enige tijd geleden genoodzaakt om een helder antwoord te geven op de vragen wie zijn we nou eigenlijk, waar staan we voor en waar gaan we voor? Om hier een helder antwoord op te geven zijn we intern, samen met de medewerkers, de discussie aangegaan. We zijn gekomen tot een krachtige set aan woorden die duidelijk onze cultuur definieert. Een set aan woorden die we vastleggen in dit kwaliteitsplan wat tevens dient als een soort van manifest. De cultuurwaarden helpen ons sindsdien 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. Ik vind de kraan te laag, oké dan zetten we er dadelijk toch een nieuwe op. 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”. We hebben ook familietradities. Al jaren eten we op zaterdag ochtend om 11.00 uur een stukje vlaai met de familie. Een traditie die we nu nog steeds in de Zorgvilla erin houden.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Strategische doelen

Om onze missie en visie waar te kunnen maken,
heeft Zorgvilla Valckenborgh een strategische koers
uitgezet die bestaat uit vier doelen:

PROCESOPTIMALISATIE

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

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.

AANTREKKELIJK WERKGEVERSSCHAP

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

SAMENWERKEN IN DE KETEN

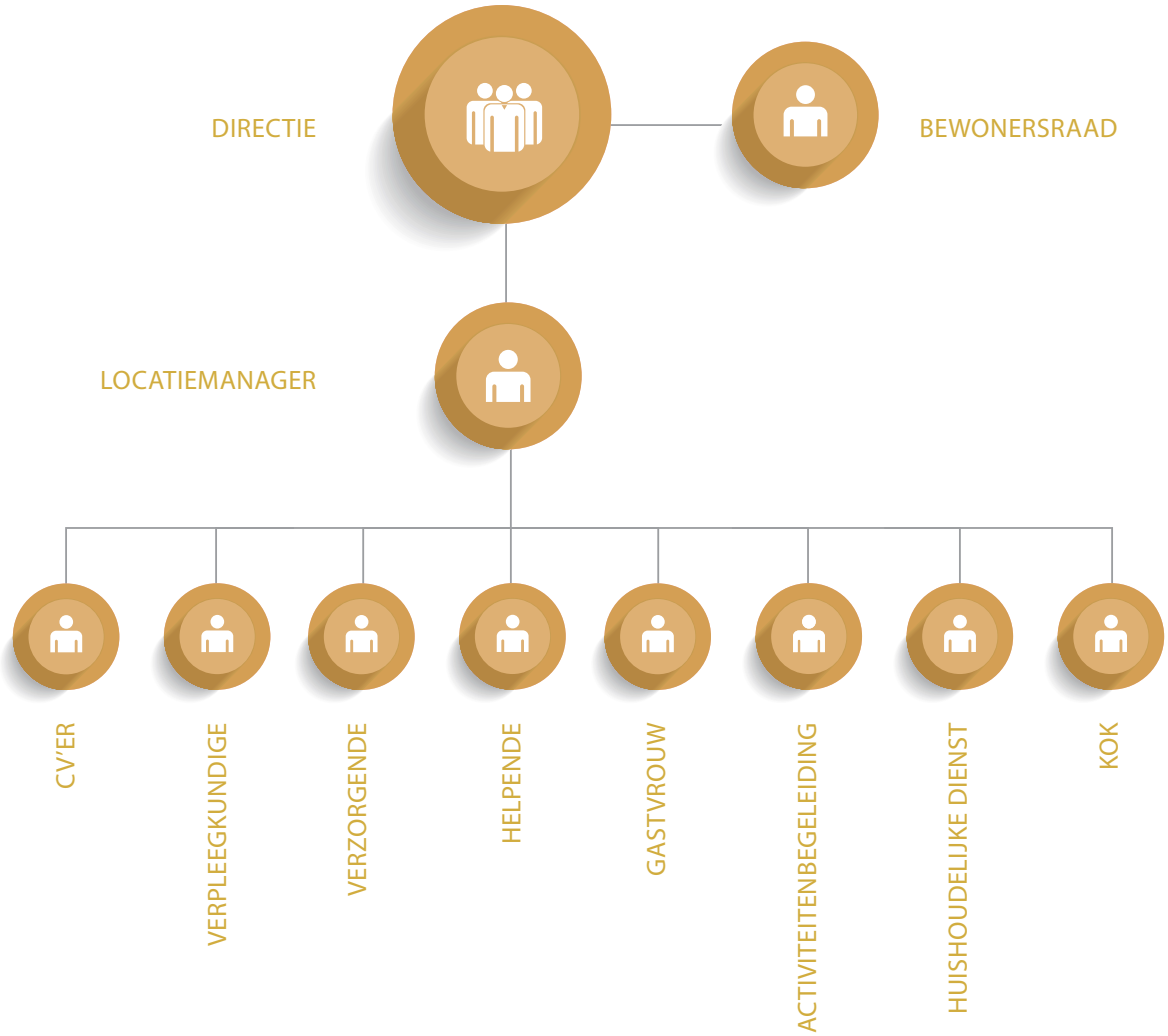
Wij willen een actieve rol als ketenpartner vervullen en daarnaast de relaties met ketenpartners versterken om de uitdagingen in de zorg samen aan te gaan.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Organisatie

kleine
en platte
organisatie.

Zorgvilla Valckenborgh 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



Wonen onder de vleugels van zorg en aandacht.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De persoonsgerichte zorg en ondersteuning is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als patiënt of bewoner, maar als mens. Centraal staat de vraag: wat heeft de bewoner nodig om zich gezond en gelukkig te voelen?

Persoonsgerichte zorg is één van de pijlers van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Maar wat verstaan we daar nu precies onder? In het kwaliteitskader wordt persoonsgerichte zorg omschreven aan de hand van 4 elementen:

1. COMPASSIE: de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.

Als medewerker krijg je bijna automatisch een band met de bewoner. Met de één klikt het natuurlijk beter dan met de ander, maar door een professionele en open houding leren de medewerkers de bewoners goed kennen. Er wordt betekenisvol contact gemaakt en de bejegening is daarop aangepast. Tevens hebben de medewerkers contact met familieleden van de bewoners. Voor de zorginhoudelijke vragen is de contactverzorgende het aanspreekpunt voor de familie. Medewerkers van Valckenborgh hebben oprecht tijd voor de bewoners.

2. 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.

Met iedere bewoner bespreekt de contactverzorgende van de Zorgvilla uitgebreid de persoonlijke wensen en behoeften. Wat is het leefritme en wat zijn de gewoontes. De bewoner stelt samen met de contactverzorgende, binnen 24 uur na het inhuizen, een persoonlijk zorgleefplan (ZLP) op. In dit plan wordt duidelijk wat de bewoner zelf kan en wil doen, welke rol een eventuele mantelzorger heeft en waar Valckenborgh helpt en/of zorg overneemt. Een voorbeeld hiervan is het beheren van medicatie. Met behulp van de vragenlijst Beheer Eigen Medicatie wordt met de bewoner besproken en afgesproken welke medicatie wordt gebruikt en welke rol de bewoner en Valckenborgh bij het beheer en gebruik van de medicatie hebben. Ook worden er afspraken gemaakt over de wensen en behoeften omtrent de laatste levensfase en het reanimatiebeleid. Binnen 6 weken moet er een definitief ZLP gereed zijn. Alle bewoners krijgen

activiteiten aangeboden, die passend zijn bij de wensen en interesses.

WE NOEMEN EEN AANTAL VOORBEELDEN:

• Een bewoonster speelt graag piano. Wij zorgen voor de piano en zij regelmatig voor de muziek.
• Een aantal bewoners zijn gek op de muziek van Andre Rieu. We zijn daarom met een klein groepje naar de bioscoopvoorstelling van Andre Rieu geweest.
• Er is iemand die graag dingen maakt en verzorgt. Wij laten hem met veel plezier de konijnen en kippen verzorgen. Ook hebben we diverse bouwpakketten aangeschaft en helpt deze persoon ons met klusjes.
• Er is ook een bewoner die liever niet "teveel" doet. We doen deze persoon een plezier met een gesprek en een kopje koffie .

3. AUTONOMIE: voor bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.

Tijdens periodieke evaluatiegesprekken kunnen naasten de belangen van een bewoner aankaarten als de bewoner dat niet meer zelf kan. Bewoners die nog zelf hun belangen kunnen bespreken, kunnen aanwezig zijn bij deze evaluatiegesprekken. Wensen van de bewoner betreffende het einde van het leven worden besproken met de familie en de huisarts. We beseffen dat dementie een progressieve en palliatieve aandoening is, dat de mens met dementie steeds zorgafhankelijker maakt. We willen niet zozeer de autonomie van de bewoner herbevestigen of herstellen, maar wel zorgen dat er een betekenisvolle relatie ontstaat, een zorgzame betrekking. Wij vatten daarom eigen regie op als niet gedwongen worden en als ruimte voor eigenheid. Wij willen een nieuw thuis bieden. Een thuis waar de bewoner geborgenheid ervaart en zich gezien en gehoord voelt. Samen vormen we een woon- en leefgemeenschap, waarbij ook de verzorgenden gezien worden als "familie".

4. ZORGDOELEN: iedere bewoner heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning;

Binnen Valckenborgh worden de zorgafspraken voor de individuele bewoners vastgelegd in het bewonerdossier. Voordat iemand bij ons komt wonen, wordt deze informatie in het medewerkersportaal met iedereen gedeeld zodat iedereen zich kan voorbereiden op de komst van een nieuwe bewoner. We vragen (indien aanwezig) een overdracht van de thuiszorg. Ook deze wordt ter beschikking gesteld aan de medewerkers. De afspraken die zijn vastgelegd, worden verwerkt ons Elektronisch bewonersdossier (ECD) wat ontwikkeld is door NEDAP.

Als iemand in de Zorgvilla woont, wordt de informatie samen met de familie of contactpersoon verder aangevuld met een levensgeschiedenis, zoals omschreven onder 'uniek zijn'. Aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen en zorgafspraken verwoord in het zorgplan. De familie verzorgt (zo nodig) de verhuizing van de medische gegevens van de eigen huisarts naar de nieuwe huisarts. Wij zijn niet verbonden aan een specifieke praktijk. Bewoners mogen dus zelf de huisarts kiezen. De huisarts regelt de juiste registratie van de medicatie. Als de familie akkoord gaat, wordt de medicatie opgenomen in NCARE, ons digitale medicatiesysteem. Hierin wordt de medicatie afgetekend en besteld. De medicatie komt van de service apotheek Heeze. De huisarts is ons eerste aanspreekpunt als er gezondheidsproblemen zijn bij onze bewoners. Als het nodig is wordt in overleg een behandelaar ingeschakeld, zoals een specialist ouderengeneeskunde, geriater , ouderenpsychiater of psycholoog. De huisarts kan deze zelf consulteren of schrijft daar een verwijzing voor. Wekelijks komt er een huisarts op visite evenals een fysiotherapeut. Ook de pedicure en de kapper komen op afspraak in huis.

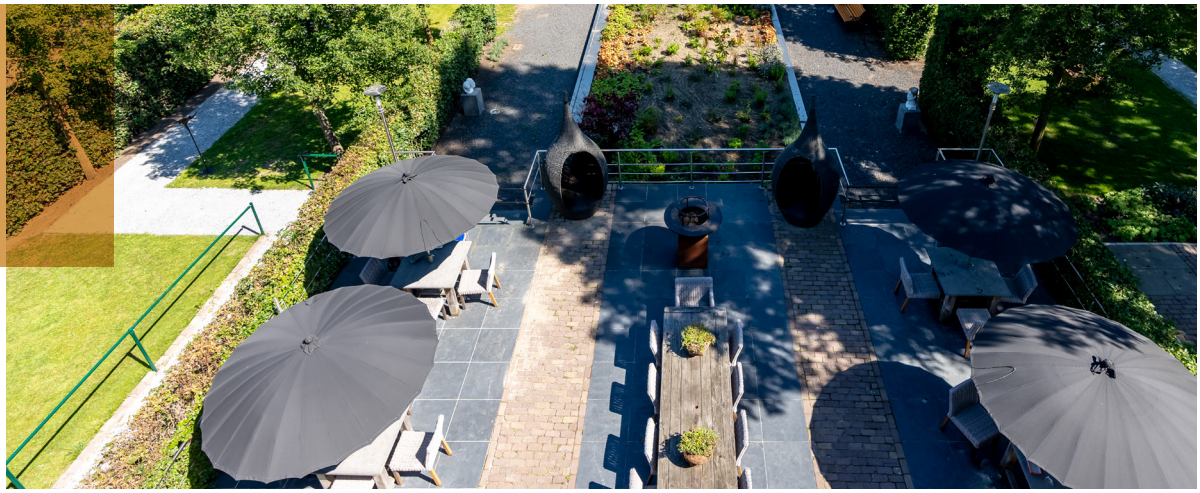
VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Wonen en welzijn

Valckenborgh biedt een gastvrije, uitnodigende en luxe woon- en leefomgeving die past bij de wensen en mogelijkheden van de bewoner. Deze richt zelf zijn leven in, met ondersteuning van familie en mantelzorgers. Daar waar dit niet mogelijk is, biedt Valckenborgh professionele ondersteuning.

Het onderwerp wonen en welzijn gaat over de mate waarin de zorgverleners van Valckenborgh in hun zorg- en dienstverlening oog hebben gehad voor optimale levenskwaliteit en het welzijn van bewoners en hun naaste(n). Hierbij is de woon- en leefomgeving van groot belang voor de kwaliteit van leven. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving
2. Zinvolle dagbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam en kleding
4. Familie participatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort



ZINGEVING

Zingeving gaat over de betekenis die we aan gebeurtenissen geven. Wat je leven écht de moeite waard maakt. Het kan gaan om alledaagse zingeving, zoals het vieren van een verjaardag. Expliciete zingeving gaat over levensvragen zoals wat maakt het leven de moeite waard om geleefd te worden. Of om het idee dat ouderen het gevoel hebben nog te kunnen bijdragen aan de maatschappij. Wat we bij Valckenborgh belangrijk vinden is dat er interventies moeten zijn die een zinvolle dagbesteding bieden voor de ouderen die hier behoefte aan hebben. Dit kan onder andere bereikt worden door de bewoners aan te spreken op hun passie of hun werkverleden of door de bewoners een rol te geven en te stimuleren tot meedoen. De verpleegkundigen en verzorgenden met coördinerende taken hebben aandacht voor de bewoners en hun specifieke vragen waarbij indien nodig de juiste disciplines worden ingeschakeld. Indien bewoners het als wenselijk ervaren behoort geestelijke verzorging tot de mogelijkheden.

ZINVOLLE DAGBESTEDING

Tijdens de kennismaking en het opmaken van een zorgleefplan is een belangrijk onderwerp het vastleggen van de wensen, behoeften, voorkeuren, eventuele hobby's, etc. Op basis hiervan zijn samen met de bewoner (of vertegenwoordiger) doelen en acties opgesteld. Dagelijks kunnen de bewoners deelnemen aan gemeenschappelijke dagbesteding en wordt er ook veel aandacht besteed aan individuele interesses.

Ouderen en bewegen, hier valt ontzettend veel te behalen als we kijken naar de voordelen voor de gezondheid. Niet alleen lichamelijk, maar ook geestelijk kan dit veel positieve effecten hebben. Door meer te bewegen, hebben ouderen minder last van beperkingen in het dagelijks leven. Bij Valckenborgh wordt er veel aandacht besteed aan beweging. We hebben een wellness ruimte met een hometrainer, gewichtjes en massagestoel. Daarnaast organiseren we activiteiten zoals fit en fun, bewegingslessen, wandelingen en muziektherapie. De 3000m2 grote tuin is vrij toegankelijk voor alle bewoners en biedt veel privacy. In de tuin bevinden zich een kruidentuin, insectenhotel, ren met kippen en konijnen, Koi-vijver, pluktuin en een groot aantal kunstwerken welke de zintuigen prikkelen. Naast het fysiek actief zijn, organiseren we ook veel op het gebied van muziek en kunst zoals diverse solo voorstellingen, en optredens van een koor. Tevens zijn er een reeks lezingen gehouden door een kunsthistorica over kunst van de 17e tot de 21e eeuw. Overige vormen van dagbesteding in 2020 zijn o.a.: Bingo, wellness, zomermarkt, lunchconcerten in Frits Philips muziekcentrum, galerie- bezoek, kunsttentoonstelling met werken van eenbewoner, kerstshow Oogenlust. bloemschikken, thema avonden, bioscoopbezoek en nog veel meer.

SCHOON EN VERZORGD LICHAAM PLUS VERZORGDE KLEDING

Zorgvilla Valckenborgh gaat ervan uit dat iedereen er verzorgd uit wil zien. Het is daarom belangrijk dat er dagelijks aandacht is voor de persoonlijke verzorging en de kleding van de bewoner. De bewoners of vertegenwoordiger worden in de gelegenheid gesteld om aan te geven wat de wensen en behoeften zijn t.a.v. bijvoorbeeld het wassen, douchen, haar, make-up, en toiletgang. Dit wordt vastgelegd in het zorgleefplan. Ook wanneer de bewoner niet (meer) in staat is, de zelfzorg (deels) uit te voeren, wordt dit vastgelegd. Elke dag wordt aan de hand van het zorgplan adl-zorg verleend bij de bewoner. De medewerkers hebben bij de zorg aandacht voor de afspraken welke zijn gemaakt voor wat betreft een schoon en verzorgd uiterlijk van de bewoner.

FAMILIEPARTICIPATIE

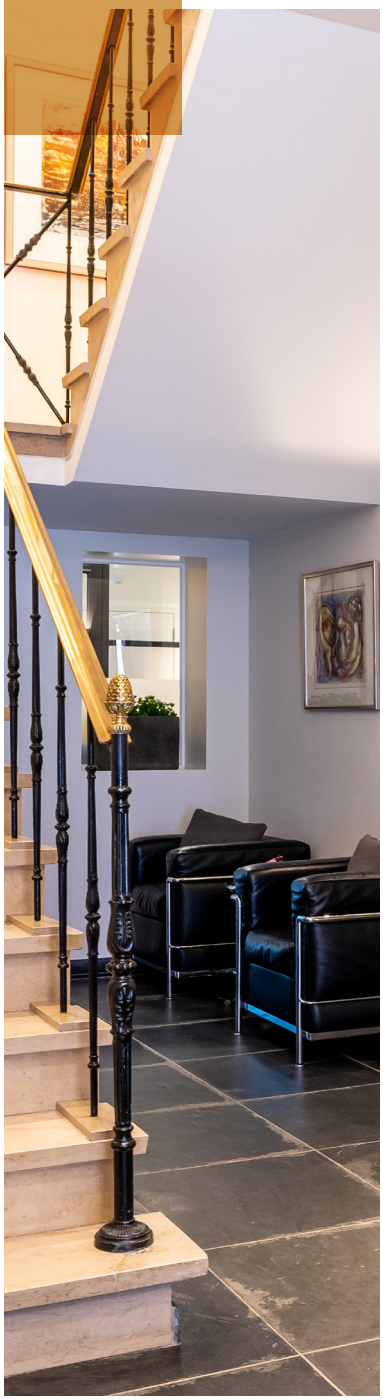
Een van de kernwaarden van Valckenborgh is familie. Deze familie en andere mensen in het sociaal netwerk zijn een onlosmakelijk onderdeel van het wonen bij Valckenborgh. Het is belangrijk dat familieleden zelf een bijdrage leveren aan het welbevinden

van hun naaste. Effectieve familieparticipatie bestaat uit een samenspel tussen medewerker, de bewoner en familieleden wat leidt tot een betere kwaliteit van leven voor de bewoner, doordat er meer tijd en aandacht is voor de bewoner. Familieparticipatie kan bij Valckenborgh variëren van het bezoeken van een familielid tot het meedoen aan activiteiten (hulp bij de maaltijden, het ondernemen van activiteiten met de bewoner en soms ook met een groepje bewoners). Valckenborgh betrekt de familie bij de zorg, informeren hen, bieden ondersteuning en stemmen zaken met hen af middels o.a. het digitale platvorm CAREN.

WOONCOMFORT

Alle bewoners beschikken over een ruime studio met eigen badkamer. De studio's en badkamers beschikken over vloerverwarming (ook om te koelen) en een gebalanceerd luchtbehandelingssysteem. Tevens hebben de studio's, die zijn gesitueerd op het zuiden en westen, een eigen screen tegen de zon. Elke studio is voorzien van vitrage, plafondverlichting en een televisie. Daarnaast heeft de bewoner de vrijheid om de studio naar eigen inzicht in te richten, mits dit een goede zorgverlening niet in de weg staat. De studio's inclusief de gezamenlijke ruimtes worden minimaal 5x per week schoongemaakt. Op de begane grond zijn nog een aantal gemeenschappelijke ruimtes welke bijdragen aan het wooncomfort zoals een leeskamer, spreekkamer, woonkamer, eetkamer en keuken. Tevens kunnen alle bewoners gebruikmaken van de ruime tuin.

Er wordt gezorgd voor een veilige omgeving voor de bewoner. De bewoner kan aangeven wat hij/zij lekker vindt o.b.v. (dieet)wensen van de bewoner wordt een menu samengesteld en kan men 's avonds genieten van een in eigen keuken vers bereid diner.



Veiligheid

Veiligheid voor onze bewoners en medewerkers is van groot belang en heeft binnen Valckenborgh een hoge prioriteit. Hierbij gaat het niet alleen om de zorginhoudelijke veiligheid zoals het werken volgens professionele richtlijnen en standaarden maar ook o.a. om gebouw- en brandveiligheid, voedselveiligheid en medewerkersveiligheid. In de Zorgvilla streven we naar optimale veiligheid die in balans is met andere belangrijke waarden. Hierbij staat steeds de vraag centraal of bij de te treffen maatregelen de persoonlijke vrijheid en het welzijn van de bewoner niet worden belemmerd en aan de andere kant de persoonlijke veiligheid gegarandeerd kan worden en aanwezige risico's tot een minimum kunnen worden beperkt.

Risico- en contextanalyses maken wij in Q-safe. In Q-safe kunnen wij voor alle relevante processen een analyse uitvoeren. Wij voeren de processtappen en de daarbij potentiële risico's in. Ieder risico krijgt aan de hand van een risicomatrix (ernst x frequentie) een risicoscore. Op basis van deze risicoscore bepalen wij of er een vervolgactie nodig is. Dit bestaat uit een oorzaakanalyse en het inplannen van verbetermaatregelen. De risico's kunnen in de tijd gevolgd worden en jaren kunnen met elkaar vergeleken worden.

De drie verplichte indicatoren basisveiligheid zoals opgenomen in het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg zijn:

1. Advance Care Planning (ACP): "gezamelijke afspraken rondom het levenseinde".
2. Medicatiefouten: "Bespreken medicatiefouten in het team"
3. Aandacht voor eten en drinken: "voedselvoorkeuren bewoner"

Daarnaast moeten er minimaal twee indicatoren gekozen worden uit de zeven keuze-indicatoren. Zorgvilla Valckenborgh haar keuze is gevallen op:

4. Decubituspreventie: "decubitus"
5. Continentie: "continentie

De 5 indicatoren zijn geintegreerd in bestaande werkprocessen en worden hierna verder toegelicht.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Advance Care Planning

Advance care planning (ACP), ook wel 'vroegtijdige zorgplanning' en 'proactieve zorgplanning' genoemd, is "het proces van vooruit denken, plannen en organiseren. Met gezamenlijke besluitvorming als leidraad is proactieve zorgplanning een continu en dynamisch proces van gesprekken over huidige en toekomstige levensdoelen en keuzes en welke zorg daar nu en in de toekomst bij past" (1)

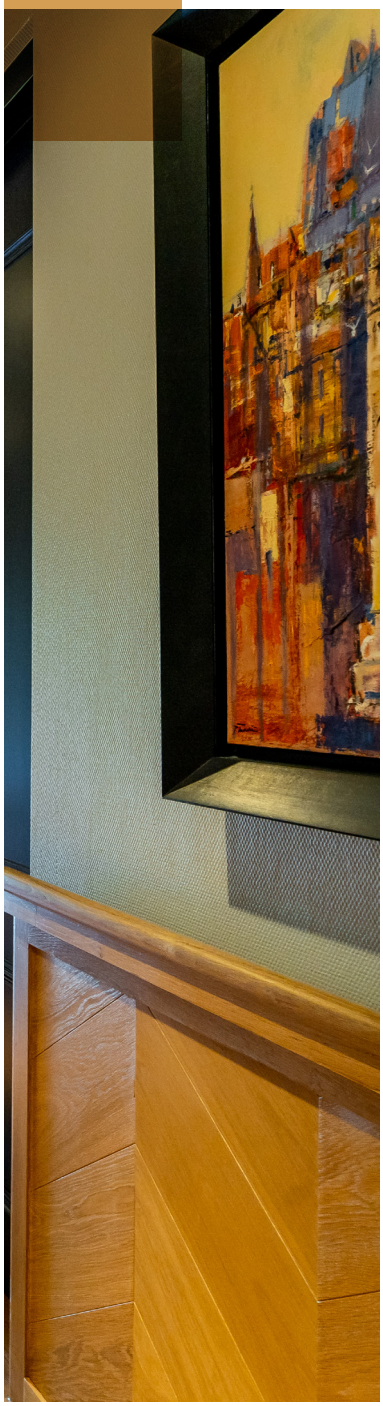
De onderstaande onderwerpen dienen te worden besproken tijdens advance care planning gesprekken. Belangrijk om te weten wat er voor iemand toe doet. Op basis daarvan kunnen keuzes gemaakt worden omtrent toekomstige zorg. De huisarts is hoofdbehandelaar en bespreekt de wensen, doelen en voorkeuren voor medische zorg en behandelingen rond het levenseinde en legt dit vast.

In onderstaande tabel staat het aantal bewoners waarbij de beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd zijn in het elektronisch dossier.

1) https://www.venvn.nl/media/uzplzo2a/advance-care-planning-bij-kwetsbare-ouderen.pdf\

	# ZZP4 = 10	# ZZP5 = 7	# ZZP6 = 4
1. Voor hoeveel bewoners zijn beleidsafspraken rondom ACP vastgelegt in het dossier	10	7	4
2. Wel of niet reanimeren	9	5	4
3. Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen	3	5	3
4. Wel of geen ziekenhuisopname	3	5	3
5. Anders	nvt	nvt	nvt
6. Er zijn geen afspraken vastgelegd in het zorgdossier	1	2	0

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE



Medicatieveiligheid

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Zorgvilla Valckenborgh is verantwoordelijk voor het gereedmaken/uitzetten en eventueel toedienen van medicatie. De huisarts evalueert de werking van de medicijnen. Dit doet hij in samenspraak met de bewoner, diens familie, de apotheker en de contactverpleegkundige/-verzorgende van de Zorgvilla. De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is beschreven in het medicatiebeleid. In iedere dienst is een verzorgende IG of verpleegkundige aanwezig die voor gereedmaken en toedienen verantwoordelijk is. De Zorgvilla krijgt de medicijnen per giftmoment in zakjes (baxterrollen) aangeleverd van de apotheek. De apotheek is verantwoordelijk voor een elektronisch aftekenlijst in ons programma Ncare. Medicatiefouten worden in een incidentmelding (MIC, Melding Incident bewoner) geregistreerd en besproken met wettelijk vertegenwoordiger en meegenomen in de MIC-commissie welke daaropvolgend verbeteracties kan uitzetten. Eens per week is er een huisartsenvisite waar ook het medicatiegebruik aan de orde komt.

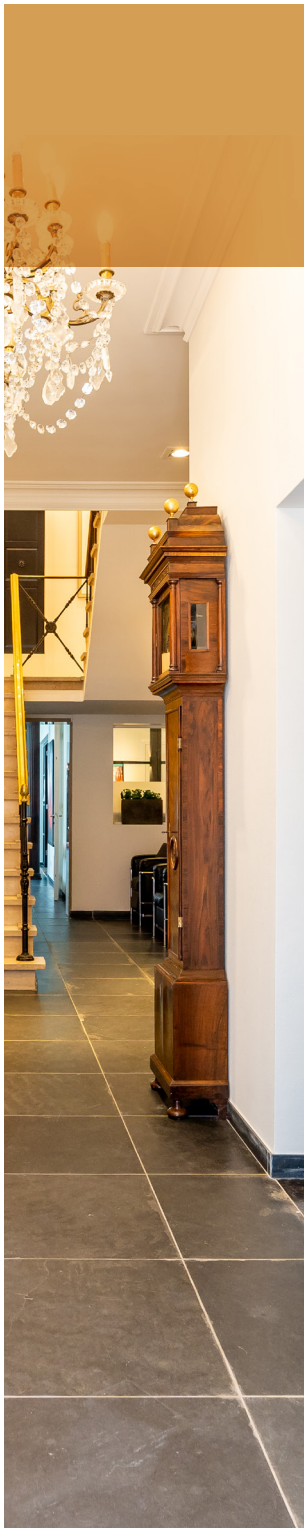
Bij iedere nieuwe bewoner voeren huisarts en apotheek een medicatiereview uit. Daarnaast vindt er minimaal éénmaal per jaar een formele medicatiereview plaats voor alle bewoners. De huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SOG) en apotheker zijn bij een MDO betrokken. De resultaten worden vastgelegd in het electronics dossier.

Zorgvilla Valckenborgh bestaat uit één locatie. In de onderstaande tabel ziet u of er tenminste één keer per kwartaal een multidisciplinair overleg is geweest omtrent het thema medicatiefouten. Tijdens deze besprekingen in 2020 waren de volgende functionarissen aanwezig: Volledige team en apart met de MIC commissie welke bestaat uit: Locatiemanager, 2x verzorgende IG.

	# ZZP4 = 10	# ZZP5 = 7	# ZZP6 = 4
1. Het aantal medicatiefouten	14	37	17
2. Eén keer per kwartaal multidiciplinair besproken	ja	ja	ja
Indien ja, met welke functionarissen	MIC commissie	MIC commissie	MIC commissie

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Aandacht voor eten en drinken.



Eten en drinken is voor alle bewoners in Valckenborgh een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de client maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden.

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

	# ZZP4 = 10	# ZZP5 = 7	# ZZP6 = 4
1. Het aantal bewoners waarmee de voorkeuren zijn besproken voor bepaald eten en drinken	10	7	4
2. Het aantal bewoeners waarmee de voorkeuren zijn besproken omtrent het aanbieden van eten en drinken	10	7	4
3. Het aantal bewoners waarmee de voorkeuren zijn besproken voor gewenste hulp bij eten en drinken	10	7	4
4. Het aantal bewoners waarmee de voorkeuren zijn besproken voor tijd en plaats van eten en drinken	10	7	4

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Decubitus

Voor alle bewoners wordt huid(letsel) (evenals bijv. voedingstoestand, mondzorg, pijn, valrisico en incontinentie) gemonitord d.m.v. risicosignalering. Daarnaast zijn er in Valckenborgh verpleegkundigen werkzaam zijn met aandachtsgebied wondzorg. Bij wondzorg type 3 en 4 wordt een gespecialiseerde wondverpleegkundige ingeschakeld.

In onderstaande tabel een overzicht van het aantal bewoners waarbij decubitus categorie 2 of hoger is geconstateerd.

	# ZZP4 = 10	# ZZP5 = 7	# ZZP6 = 4
1. # clienten met decubitus categorie 2,3 of 4	1	0	1
2. # clienten waar decubitus intern is ontstaan	0	0	0
Casuïstiekbespreking decubitus op afdeling			
1. Op de afdeling heeft casuïstiekbespreking plaatsgevonden plaatsgevonden. (1=ja, 0=nee, 99=niet van toepassing)	1	99	1
2. Op de afdeling kwam decubitus categorie 2 of hoger voor (1=ja, 0=nee)	1	0	1

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Continentie

Incontinentie is een omvangrijk gezondheidsprobleem dat vaak leidt tot een afname in de kwaliteit van leven van mensen. Incontinentie komt relatief vaak voor in verpleeghuizen. Urine-incontinentie komt voor bij 57% van de bewoners., enige vorm van fecale incontinentie bij 30% van de bewoners (bron: LPZ). Deze kwaliteitsindicator gaat in op de gewoonten van mensen m.b.t. de toiletgangen in hoeverre personen die gewoonten kunnen behouden, zodat minder snel overgegaan hoeft te worden op bijvoorbeeld incontinentiemateriaal.

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

	# ZZP4 = 10	# ZZP5 = 7	# ZZP6 = 4
1. Voorkeuren en gewoonten van de bewoner t.a.v. toiletgang	10	7	4
2. Manieren waarop bewoner ondersteund kan worden om de toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te (blijven) voeren	10	7	4
3. Benodigde hulp bij de toiletgang	10	7	4
4. Passend gebruik van incontinentiemateriaal	10	7	4
Anders	nvt	nvt	nvt

Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop onze medewerkers en Valckenborgh op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor bewoners, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.
Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit het kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.
Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om bewoners een goede zorg- en dienstverlening aan te bieden en te geven.
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. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

Valckenborgh beschikt over het conform ISO-schema 9001:2015 gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van LENS Businesssoftware. Tevens voldoet dit kwaliteitsmanagementsysteem wat betreft de informatiebeveiliging aan de NEN 7510 norm. In de applicatie Q-base maken we kwaliteitsregistraties, plannen en coördineren we acties, beheren we de werklast en maken we analyses. In 2021 staat er een interne en externe audit op de planning.

KWALITEITSPLAN

Valckenborgh heeft een kwaliteitsplan volgens de vereisten van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit plan is opgesteld op basis van input vanuit de Bewonersraad, locatiemanager en medewerkers. Jaarlijks wordt er een kwaliteitsplan conform het kwaliteitskader verpleeghuiszorg opgesteld. Daarin worden uitdagingen (doelen) opgenomen waarvan de voortgang en haalbaarheid elk kwartaal wordt besproken in de kwaliteitscommissie.

KWALITEITSVERSLAG

Het kwaliteitsverslag is opgesteld op basis van de gestelde eisen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit verslag zal jaarlijks uiterlijk

op 1 juli worden gepubliceerd op de website en aangeboden worden aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland. Het eerste verslagjaar van Valckenborgh is 2020.

CONTINU WERKEN IN DE PRAKTIJK AAN VERBETEREN DOOR ZORGVERLENERS

De directie en de locatiemanager zijn dagelijks op de locatie aanwezig. Er wordt met medewerkers, bewoners en familie gesproken, overlegd en er vinden controlemomenten plaats. De medewerkers hebben de mogelijkheid/ de kans om vragen te stellen. Dit gebeurt zowel op de werkvloer, tijdens koffiepauzes als wanneer de directie aanschuift bij een werkoverleg. Op al deze manieren worden medewerkers op de hoogte gehouden van beleidsvoering en krijgt de directie feedback. Binnen Valckenborgh worden de medewerkers betrokken bij de invulling en organisatie van het werk. Enerzijds d.m.v. het werkoverleg anderzijds door werkgroepjes. Deze betrokkenheid en eigen inbreng wordt als zeer prettig ervaren. Daarnaast zijn er verschillende medewerkers met een speciale rol met betrekking tot kwaliteit. Denk hierbij aan de locatiemanager, CV-ers, MIC-commissie, preventiemedewerker Deze hebben een duidelijke rol in het samen met het team te leren en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Valckenborgh heeft een scholingsplan. Dit plan behelst de jaarlijkse scholingen zoals de verpleegtechnische handelingen, brandoefeningen en BHV. In 2019 is ook extra aandacht besteed aan het ECD (elektronische bewonersdossier) en er is in 2020 gestart met een E-learning-omgeving. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgleefplan ligt bij de CV-er. De functie CV-er is ingevoerd om de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen en Valckenborgh als werkgever aantrekkelijker te maken (loopbaanperspectief).

NPS SCORE

De NPS score staat voor de percentage bewoners/bewonersvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie

Wat is het % bewoners dat de zorgorganisatie aanbeveelt? (score 8, 9 of 10)	93%
Zou u Zorgvilla Valckenborgh aanbevelen aan familie of vrienden (schaal van 0-10)?	8,47
NPS score	36
Totaal aantal bevraagde respondenten	16
Aantal respondenten op de NPS score vraag	14

ZORGKAART NEDERLAND

De score op zorgkaart Nederland is een 9,1 met drie respondenten.

Zorgkaart Nederland
Patiëntenfederatie Nederland

LEREND NETWERK

Valckenborgh heeft informele afspraken gemaakt met Valuas locatie Groot Bijstervelt in het kader van het lerend netwerk. Afgelopen jaar heeft Valckenborgh ook onderzoek gedaan naar lidmaatschappen van een groter netwerk. Door de komst van Covid-19 is hier echter weinig van terecht gekomen. Er is wel zeer regelmatig contact, middels Microsoft Teams, met collega zorgaanbieders welke zijn aangesloten bij branchevereniging SPOT. Actief deelnemen aan een lerend netwerk is een aandachtspunt direct nadat de pandemie voorbij is.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Leiderschap en goed bestuur

Zorgvilla Valckenborgh heeft twee bestuurders die tevens ook de directeur zijn. Daarnaast bestaat het managementteam (MT) ook uit een locatiemanager. Het MT heeft een onderlinge verdeling van verantwoordelijkheid opgesplitst in operationeel, financieel en zorg. Het MT is vrijwel dagelijks aanwezig en blijft ook in 2021 voortgaan in de ingeslagen weg van leidinggeven. Naast "Management by wandering around" een managementstijl welke uitstekend aansluit op de kernwaarden van Zorgvilla Valckenborgh, is hij ook ondersteunend aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Aan de hand van de gesprekken met bewoners/bewonersraad, medewerkers en familie en het format van het kwaliteitsplan toetst het MT de kwaliteit van zorg op de werkvloer en of deze
wordt verleend volgens de missie, visie en kernwaarden van de organisatie. De resultaten van de bevindingen worden teruggekoppeld in de diverse overleggen; huisoverleg, MT, individuele werkoverleggen, de werkoverleggen met de teams en de vergaderingen met de bewonersraad. In deze overleggen wordt besproken op welke manier er verbetering dient plaats te vinden. De afspraken hierover worden vastgelegd in de verslagen. Het MT komt regelmatig op de resultaten en verbetermaatregelen terug. Het MT houdt zichzelf o.a. op de hoogte van ontwikkeling(en) op het gebied van interne en externe klachten, incidentenmeldingen, het bewonertevredenheidsonderzoek, medewerkers tevredenheidsonderzoek, voorbereidingen op interne en externe audits en scholingen.

MARIEKE HABRAKEN - PEPPELENBOS
Locatiemanager Zorgvilla Valckenborgh

JOHAN VALKENBURG
Financieel directeur / Eigenaar

JEROEN VALKENBURG
Operationeel directeur / Eigenaar

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

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 bewoners waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg stelt de volgende uitgangspunten voor voldoende en bekwaam personeel:

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

In de volgende tabel is de personeelssamenstelling Zorgvilla Valckenborgh aangegeven op peildatum 31-12-2020. Ook zijn in de tabel gegevens opgenomen over contractsoorten en het verzuim.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

	Aantal medewerkers	FTE	%
In dienst	24	17,77	100
Dienstverband onbepaalde tijd	11		52,17
Dienstverband bepaalde tijd	13		47,83
Niveau 1 Gastvrouw	6	4,18	26,09
Niveau 2 Helpende (Plus)	3	2,78	13,04
Niveau 3 Verzorgende IG	7	4,33	30,43
Niveau 4 Verpleegkundige	2	1,99	10,83
Niveau 5 Verpleegkundige	1	0,41	2,23
Facilitair	1	0,97	4,35
Management	3	2,78	13,04
Inhuur			
Uitzendkrachten (ZZP)	6	2,2	100
Overig			
Leerlingen	0		
Stagiaires	0		
Vrijwilligers	3		
Ratio (zorg)personeelskosten / opbrengsten	FTE Zorg / client zorg		
Totaal aantal FTE	16,63		
Bewonerdagen	365		
Gemiddeld aantal bewoners	15,17		
Kosten/opbrengsten %	90%		
Ziekteverzuim			
Totaal aantal ziekte uren	683,78		
Percentage	2,6		
Aantal ziekmeldingen	34		

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/zinvolle dag-invulling van bewoners.

• Alle medewerkers die in direct contact zijn met de bewoners, 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 bewoners 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 bewoners bereikbaar en oproepbaar.

• Er zijn aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals het opschalen van personeel en het inroepen 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.

• Vanaf 2021 is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk. De wijze hoe dit wordt georganiseerd wordt vastgelegd in het kwaliteitsplan.

• Er is voldoende tijd beschikbaar om als contactverzorgende (CV) deel te nemen aan multidisciplinair overleg. Er zijn extra uren vrij gepland voor CV 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 persoonlijke 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 bewoners te kunnen bieden.

• Juiste persoon op de juiste plek met een goede balans tussen bewonervraag en medewerker aanbod.

• Duurzaam inzetbare medewerkers die in staat zijn op gezonde manier aan de vraag van de dienstverlening te voldoen.

PERSONEELSMIX ZORGVILLA VALCKENBORGH

In de Zorgvilla werken verschillende (zorg)professionals. De personeelsmix die ingezet wordt bij de bewoner is afhankelijk van de zorgvraag en de behoeften en wensen. Voor de vereiste (zorg) taken is altijd iemand aanwezig met de juiste kennis en vaardigheden die bevoegd en bekwaam is. In de nacht is er één verzorgende IG aanwezig en een BIG geregistreerde verpleegkundige ter beschikking. Voor medische vragen is de huisarts bereikbaar. Indien gewenst worden behandelaars betrokken bij de bewoner, denk hierbij aan de specialist ouderen geneeskunde, de basisarts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, maatschappelijk werkers, praktijkverpleegkundige en diëtist. Het uitgangspunt is multidisciplinair werken, de (zorg) professionals bieden in gezamenlijkheid ondersteuning aan de bewoner. Het onderlinge samenspel draagt bij aan goede zorg, waarin ieders expertise wordt ingezet, medewerkers elkaar aanvullen en van elkaar geleerd wordt.

BEREIKBAARHEID

Zorgvilla Valckenborgh is 24/7 bereikbaar. Er is altijd een zorgmedewerker aanwezig en gedurende de nacht worden er actieve diensten gedraaid. Mocht de zorgmedewerker ergens tegenaan lopen dan kan zij contact opnemen met onze verpleegkundige achterwacht die ook in de nacht bereikbaar is. Daarnaast kan ook 24/7 contact worden opgenomen met één of beide directeuren.

WERKPLEZIER

Medewerkers zijn het hart van onze organisatie. Werkplezier staat bovenaan het lijstje van Valckenborgh als het gaat om goed werkgeverschap. Alleen wanneer de medewerker straalt kunnen we slagen in onze missie "alles voor een glimlach op het gezicht van onze bewoners". Luisteren naar onze medewerkers zodat zij zich gehoord voelen. Dat ze zichzelf kunnen en mogen zijn en zich thuis voelen in de Valckenborgh familie

PROFESSIONELE ONTWIKKELING MEDEWERKERS

Ontwikkeling vindt vooral plaats bij de dagelijkse uitvoering van het werk, bij het analyseren en oplossen van problemen in het werk. Wij koesteren wat goed gaat en pakken zaken aan die minder goed gaan. Het thema feedback geven en ontvangen is hierbij een belangrijk onderdeel. Hierin willen wij elkaar blijven aanspreken en verbeteren. Tijdens Persoonlijke Ontwikkel Gesprekken wordt onder andere ingegaan op de inhoud van het werk, het werkplezier, de deskundigheid, de samenwerking, het initiatief nemen, de werk en balansverhouding en de samenwerking met de leidinggevende. De afspraken en de voortgang worden geëvalueerd met de medewerker en de leidinggevende. In 2020 is Valckenborgh gestart met e-learning modules. Doordat medewerkers zelf het moment van studeren bepalen ontstaat er een betere balans tussen werk en privé. Op deze manier blijven medewerkers op een flexibele wijze bevoegd en

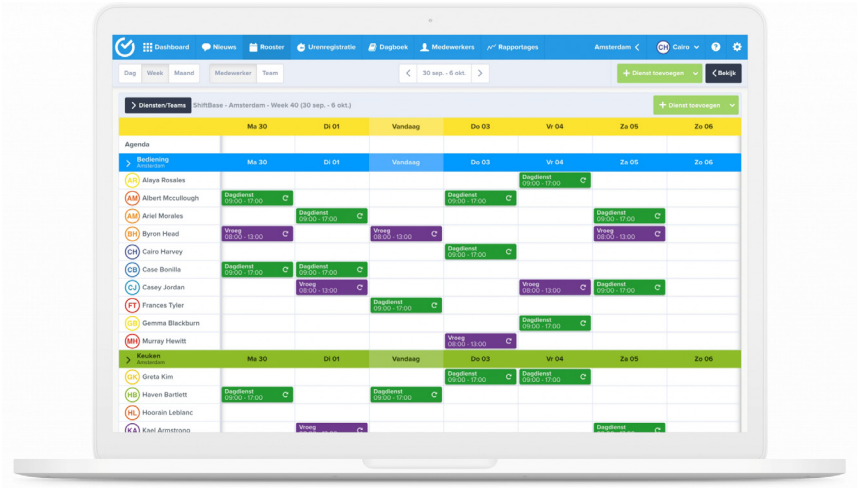
bekwaam. Dit is een continu proces, welke geborgd wordt doordat het management de vinger aan de pols houdt in de vorderingen. Daarbij toetsen de praktijkopleiders de modules in de praktijk.

WERVEN

Tot op heden heeft Zorgvilla Valckenborgh geen problemen ervaren in het aantrekken van medewerkers. De nadruk ligt, nu we een sterk en stabiel team hebben, op het behoud van personeel. Wij voorkomen zoveel mogelijk dat professionals vertrekken die bekend zijn met onze bewoners, onze kernwaarden en werkwijze. Naast medewerkers die reeds bevoegd en bekwaam zijn en ervaring hebben gaan we in 2021 ook actief op zoek naar leerlingen. Er zijn contacten met het Summa College te Eindhoven en er zijn intern een tweetal leermeesters opgeleid voor het begeleiden van studenten.

VERZUIM

Allereerst richt Valckenborgh zich op het vóórkomen van zieke medewerkers. Wij geloven dat werk nut en zin geeft aan het leven en daarom de basisvoorwaarde is voor iemands welzijn. Dit gaat verder dan fysieke en mentale gezondheid alleen. Bevlogenheid en de behoefte om mee te willen doen, bepalen in grote mate de energie bij medewerkers voor duurzame inzetbaarheid en levensgeluk. Onze ervaring is dat, naast de fysieke en psychische gesteldheid van medewerkers, ziekte ontstaat door een gebrek aan goede werkomstandigheden, het benutten van competenties en inzet van kennis en vaardigheden en de aansluiting van normen en waarden. Door over deze onderwerpen met de medewerkers in gesprek te zijn voorkomen wij dreigend verzuim. Wanneer een medewerker toch uitvalt is dat vervelend, in de eerste plaats voor de medewerker. Valckenborgh voert samen met PM Verzuim een actief en positief verzuimbeleid waarbij de (langdurend) zieke medewerker wordt gestimuleerd de best mogelijke route naar werkhervatting uit te stippelen en te volgen. Hierbij wordt uitgegaan naar wat er tijdens ziekte nog wél mogelijk is en worden medewerkers gestimuleerd zo veel mogelijk taken te blijven verrichten. Dat kan zijn in de eigen functie of in een ondersteunende rol op kantoor. Het is van belang collega's te blijven zien, op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen de organisatie en van onze bewoners. Naast de constante aandacht vanuit de locatiemanager en bestuurders, is er ook aandacht vanuit de casemanager en de bedrijfsarts voor het opvolgen van acties gericht op re-integratie. De verantwoordelijkheid voor verzuim is belegd bij de locatiemanager. In 2020 was het ziekteverzuim 2,9%



PLANNING/ROOSTERING

De locatiemanager plant de zorg.

MEDEWERKERS TEVREDENHEIDSONDERZOEK

In onderstaande FACTSHEET is een verkort overzicht weergegeven van de resultaten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:

Rapportcijfer en belangscore per thema		
Thema	Rapportcijfer	Belangscore
Inhoud van het werk	8,4	8,6
Collega's/Sfeer	8,1	9,4
Leidinggeven	8,6	9
Communicatie	7,8	9,2
Persoonlijke ontwikkeling	7,8	8,3
Arbeidsvoorwaarden	8	8,9
Arbeidsomstandigheden	8	8,9
Totaalbeeld tevredenheid Werken bij Valckenborgh		8,6

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Gebruik van hulpbronnen

Dit hoofdstuk gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met beschikbare financiën en middelen.

BEWONERTEVREDENHEID

Jaarlijks met ingang van 2020 voert TRIQS een bewonertevredenheidsonderzoek uit onder onze bewoners. De informatie die via deze weg wordt opgehaald komt terecht in het systeem van QLINK. Ook de waarderingen op Zorgkaart Nederland houden wij goed in de gaten.

DUURZAAM

Zorgvilla Valckenborgh bestaat sinds 1 oktober 2019. Met zonnepanelen en duurzame installaties is de klassieke villa getransformeerd in een 'groene' Zorgvilla.

TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN

Valckenborgh maakt gebruik van technologische hulpbronnen, zoals ICT, one-device telefoons en tablets, domotica en een elektronisch sluitsysteem op de deuren. Er wordt tevens gebruik gemaakt van het elektronisch bewonersdossier ONS van NEDAP. Digitale medicatie aftekenlijsten van NCARE, digitaal kwaliteitsmanagementsysteem van LENS businesssoftware met daarin Q-link voor het digitale kwaliteitshandboek, Q-base voor alle registraties, zoals klachten, incidenten, auditresultaten, leveranciersbeoordelingen en jaarplanningen en Q-safe voor alle relevante processen een aparte risicoanalyse. Ook heeft Valckenborgh een online portaal, SPOT LMS, waar medewerkers zich kunnen scholen d.m.v. e-learnings. Zivver voor het delen van privacy gevoelige informatie en een eigen website waar bezoekers o.a. tijdens de covid-19 pandemie online hun bezoek kunnen plannen in een digitale agenda.

MATERIALEN EN MIDDELEN

Er heeft in 2020 structureel onderhoud en keuring van installaties, materialen en (zorg) en hulpmiddelen plaatsgevonden. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving. De Zorgvilla beschikt over een brandmeldinstallatie en een interne brandmeldingsmeester, die een speciale opleiding heeft gevolgd. Er zijn de benodigde brandblussers en brandslangen in huis. Alle 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.

PROFESSIONELE RELATIES EN SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN

Valckenborgh heeft in 2020 samengewerkt met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsafspraken. De samenwerking met deze leveranciers/ketenpartners is geëvalueerd op basis van de onderling gemaakte afspraken.

VALCKENBORGH
ZORGVILLA - HEEZE

Gebruik van informatie.

Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan bewoners, hun naasten en aan de samenleving. Het kwaliteitskaders stelt de volgende thema' s:

- Verzamelen en delen informatie waaronder bewoneroordelen
- Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie Verzamelen en delen informatie waaronder bewoneroordelen

Het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie

Dit vindt plaats op een veilige en effectieve wijze in Nedap. De wettelijke vastgestelde privacy- en veiligheidseisen worden hierbij gevolgd. Informatie wordt zoveel mogelijk op efficiënte wijze verzameld tijdens het zorgproces in Nedap om zodoende persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren. Bewonerervaringen worden ieder jaar zowel kwalitatief als kwantitatief verzameld middels het systeem van QLINK. Dit instrument meet de subjectief ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de bewoner. Hierin is tevens de Net Promotor Score (NPS) opgenomen. Wanneer bewoners akkoord gaan wordt de informatie op Zorgkaart Nederland geplaatst. De uitslagen hiervan worden aandachtig bestudeerd waarna er een actieplan wordt opgesteld in samenwerking met de zorgprofessionals en indien noodzakelijk met samenwerkende partijen zoals de huisarts.

BENUTTEN EN OPTIMALISEREN BESTAANDE ADMINISTRATIESYSTEMEN

Registraties die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg-, behandel- en ondersteuningsproces worden in Nedap geplaatst. Dit systeem is voor alle zorgprofessionals en op elk moment, ook op afstand, beschikbaar. In 2021 gaan richten wij ons op het beter benutten van de functionaliteiten van de systemen?

OPENBAARHEID EN TRANSPARANTIE

Dit kwaliteitsverslag 2020 is openbaar toegankelijk via o.a. de website van Valckenborgh en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Zorgvilla Valckenborgh
Jan Deckersstraat 45
5591 HP Heeze
T: 040 - 400 63 59

info@zorgvillavalckenborgh.nl
www.zorgvillavalckenborgh.nl

Wonen onder de vleugels van zorg en aandacht.