



JAARVERSLAG & KWALITEITSPLAN

2022 - 2023

VALCKENBORGH

ZORGVILLA - DAGBELEVING



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
Aanleiding	4
Missie, visie en kernwaarden	5
Strategische doelen	6
Organisatiestructuur	7
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
Wonen en Welzijn	10
Veiligheid	11
Leren en verbeteren van kwaliteit	16
Leiderschap en goed bestuur	20
Gebruik van hulpbronnen	29
Gebruik van informatie.	32



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 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 cliënten, 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 kwaliteitsdoelen 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 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. 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 in de Zorgvilla voortzetten.



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

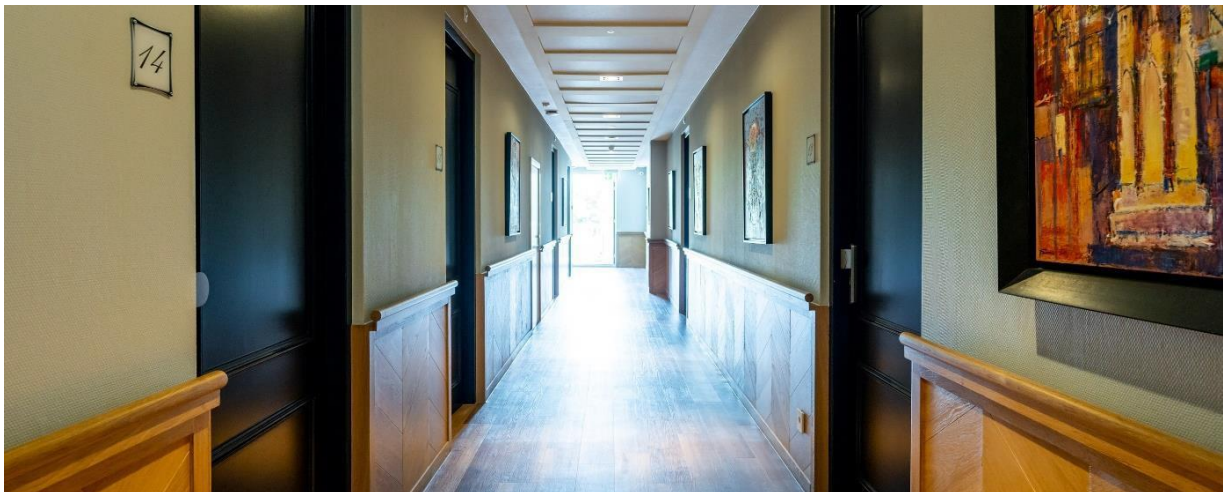
We spelen in op de toename en de diversiteit van de zorgvraag van onze bewoners en ouderen met een zorgvraag in de gemeente Heeze-Leende. De vraag naar onze zorg groeit en verandert naar inhoud en duur. We willen de zorg verder laten aansluiten op de veranderende wensen en behoeften.

Aantrekkelijk werkgeverschap

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

Samenwerken in de keten

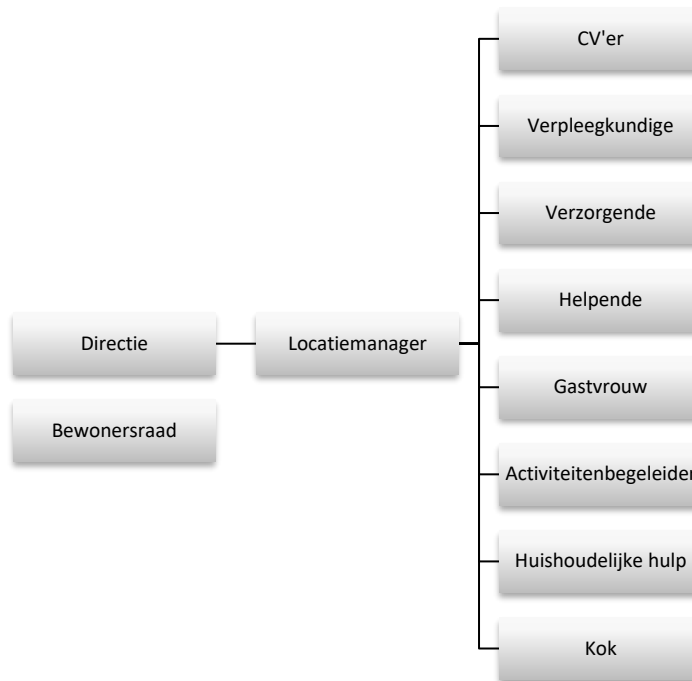
Wij willen een actieve rol als ketenpartner vervullen en daarnaast de relaties met ketenpartners versterken om de uitdagingen in de zorg samen aan te gaan.





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 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.



Doelstellingen 2022

Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	Groepsactiviteiten zijn er voldoende echter sommige bewoners doen hier consequent niet aan mee. Vooral deze bewoners hebben meer behoefte aan een individueel programma wat beter aansluit op zijn/haar specifieke behoefte. Deze ruimte moeten we voor ze kunnen creëren. Andere bewoners kunnen moeilijk aangeven wat ze graag willen doen gedurende de dag. Zij hebben juist ondersteuning nodig in het bieden van een goede dagstructuur, waar activiteiten onderdeel vanuit maken.
Doelstelling 1.4- 2022 Herkenbare dagstructuur	Eind 2022 scoort Zorgvilla Valckenborgh minimaal 0.2 hoger (naar 3:66) op de dimensie 'Zinnvolle dag' bij het CTO.
Actie 2022	1. Elk kwartaal in de activiteitencommissie (incl. bewoner) evalueren of de activiteiten nog passend zijn 2. In Q1 2022 een extra medewerker aanstellen welke samen met de andere welzijnsmedewerker een nieuwe activiteitenstructuur/-aanbod opzet
Mensen en middelen 2022	Verbeterbord, teamoverleg, bewoners, vertegenwoordigers, CTO
Definitief resultaat 2022	Helaas is de score gedaald van 3:64 naar 3:54. Landelijk is het gemiddelde gedaald. Intern is de daling te herleiden naar een langdurige uitval van een dagbestedingsmedewerker welke een behoorlijke kartrekker was.





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.

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

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 = 5	# VV5 = 9	# VV6 = 5
% 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	40%	44%	40%
% Wel of geen ziekenhuisopname	40%	44%	40%
% 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: 18. Het totaal aantal cliënten op de locatie is 18. 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 2021 de volgende functionarissen MIC commissie aanwezig: Locatiemanager, 2x verzorgende IG. En vervolgens een evaluatie met het team.

Onderwerp: bespreken medicatiefouten in team	# VV4 = 5	# VV5 = 9	# VV6 = 5
% 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 = 5	# VV5 = 9	# VV6 = 5
% 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 voor.			

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 = 5	# VV5 = 9	# VV6 = 5
% 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			



Continëntie

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: continëntie	# VV4 = 5	# VV5 = 9	# VV6 = 5
% aanwezigheid van plannen rondom continëntie	100%	100%	100%
% bewoners waar er sprake is van incontinentie	20%	78%	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.

Er was tot eind 2022 een actievare samenwerking in het lerend netwerk maar het voltallige management is daar vertrokken waardoor de samenwerking helaas kwam te vervallen.

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).

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 9,4 met 5 respondenten in 2022.



Doelstellingen 2022

Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	Doordat er op verschillende plekken agenda afspraken en zorgtaken worden vastgelegd is het risico op fouten te groot. Als alle info over hoe een dag er voor een bewoner uit ziet gebundeld wordt op één plek dan verminderd dit het risico.
Doelstelling 1.1-2022 Fouten in het primaire proces	Binnen 1 jaar fouten binnen het primaire proces (zoals medicatiefouten en het vergeten van afspraken) terugdringen met 10%.
Actie 2022	1. Zorgplan inrichten met zorgdoelen en acties en het zorgplan koppelen aan de zorgkaart, welzijnskaart en het dag overzicht. Optimaliseren van het cliëntdossier binnen Nedap ONS 2. Papieren werklijsten afschaffen per 01 oktober
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, management, ZZP'ers, CV'ers, ONS
Definitief resultaat 2022	het aantal meldingen medicatiefouten is afgenomen met 9,5% dus het doel van 10% is net niet gehaald. De andere meldingen zijn omhoog gegaan. We zien een toename aan meldingen doordat er een hogere meldcultuur is ontstaan.

Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	Op dit moment voorziet het elektronische cliëntendossier ons allemaal van gegevens. Doordat deze gegevens niet gebundeld worden in een duidelijke rapportage kan er niet worden gestuurd op de output. Om als organisatie te groeien is het belangrijke om meer data driven te gaan werken. Om de kwaliteit van zorg te borgen is informatievoorziening in de vorm van overzichtelijke rapportages van cruciaal belang. Nu is het voor de diverse groepjes (kwaliteit, MT, Hospitality etc.) ooit moeilijk om snel de juiste gegevens paraat te hebben.
Doelstelling 1.2-2022 Inzicht in werkdruk	Per 1 juni 2022 hebben het management en de teamleden inzicht in de pieken in belgedrag en dus werkdruk, het aantal fouten (MIC-meldingen), de financiële status en het verzuim door het gebruik van de power BI (of het systeem zelf) waardoor het management beter kan sturen.
Actie 2022	1. Zorgplan inrichten met zorgdoelen en acties en het zorgplan koppelen aan de zorgkaart, welzijnskaart en het dag overzicht. Optimaliseren van het cliëntdossier binnen Nedap ONS 2. Papieren werklijsten afschaffen per 01 oktober
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, management, ZZP'ers, CV'ers, ONS
Definitief resultaat 2022	Trends zijn te herleiden uit de power-BI rapportages. Het team reageert enthousiast op de rapportages over bijvoorbeeld het belgedrag. We kunnen makkelijker anticiperen en beleid bepalen met als resultaat een lager gepercipieerde werkdruk. Overige rapportages zoals verzuim en financiën zijn nog niet verwerkt in Power-Bi omdat de oude dashboards voorlopig voldoende info verstrekken. We kunnen spreken van een behaald doel



Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Uit verschillende sessies en bijeenkomsten blijkt dat er meer behoefte is aan onderlinge afstemming (communicatie) binnen het team, bijvoorbeeld afstemmingsoverleg, casusbesprekingen, etc. en dat duidelijk wordt waar je elkaar bij kunt helpen.
Doelstelling 3.2 2022 Samenwerking in het team	In het MTO van Q4 2022 heeft de stelling "Ik ben tevreden over het contact en de samenwerking met mijn collega's." een minimale score van 95% op de antwoordcategorie 'mee eens' of 'helemaal eens'.
Actie 2023	1. Elk jaar teamsessies organiseren (zo nodig onder begeleiding van bijvoorbeeld Berg en Partners)
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT
Definitief resultaat 2022	Slechts 4% is het niet met deze stelling eens. 44% van de medewerkers is het mee eens en 52% helemaal mee eens. Dus het totaal is 96%.

Doelstellingen 2023

Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Grote groep medewerkers boven de 45 jaar met een verhoogd risico op lichamelijke klachten.
Doelstelling 3.1 2022 Duurzame inzetbaarheid	Medewerkers tot aan hun pensioen gezond, gemotiveerd en productief aan het werk te houden.
Actie 2023	1. De aandachtsvelders ergo volgen opleiding tot ergo-coach
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT

Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Uit het teamoverleg en gesprekken blijkt dat medewerkers meer uitdaging in hun werk zoeken.
Doelstelling 3.2 2022 kwaliteitsgebieden	Uit het MTO van 2023 blijkt dat medewerkers meer uitdaging hebben gevonden in hun werk.
Actie 2023	Kwaliteitsgroepje opheffen en omzetten naar aandachtsvelders
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT



Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	Terugkoppeling vanuit een medewerker welke het inwerkproces als niet prettig heeft ervaren. Zij heeft uiteindelijk de organisatie verlaten.
Doelstelling 1.1 2023	Nieuwe medewerkers ervaren een prettige inwerkperiode waarbij ze voldoende informatie ontvangen over de werkprocessen.
Werkwijze	
Actie 2023	1. de stappen van de inwerkprocedure concreter beschrijven
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT, bewoners

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 2022 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.

Doelstellingen 2022

Strategisch doel: Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod	
Aanleiding	De behoefte aan woonzorglocaties neemt toe. Onze geïnteresseerden lijst wordt, mede door de goede reputatie welke we de afgelopen twee jaar hebben opgebouwd, steeds langer. We willen graag in deze behoefte kunnen voldoen.
Doelstelling 2.1 2022	Eind 2022 een getekende intentieovereenkomst van een 2e locatie
Intentieovereenkomst	
Actie 2023	1. MT gaat in 2022 actief op zoek gaan naar geschikte (centrum)locaties.
Mensen en middelen 2023	management
Definitief resultaat 2022	In oktober 2022 is er besloten om een dagbelevingslocatie te starten midden in het centrum van Heeze en naast de Zorgvilla. Deze locatie wordt geopend in februari 2023



Strategisch doel: procesoptimalisatie	
Aanleiding	In 2021 heeft Zorgvilla Valckenborgh haar ISO certificering behaald zonder tekortkomingen. Vrij blijven van tekortkomingen is misschien moeilijk maar hier streven we wel naar.
Doelstelling 4.1 2022 Samenwerking in het team	Eind Q3 weet Zorgvilla Valckenborgh haar ISO certificaat te behouden zonder ernstige tekortkomingen.
Actie 2022	1. Elke week in MT-overleg de kwaliteitsacties doornemen en uitvoeren volgens de kwaliteitsplanning.
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, MT
Definitief resultaat 2022	ISO certificaat is behouden zonder tekortkomingen

Doelstellingen 2023

Strategisch doel: Groei door diversificatie en uitbreiding van zorg- en dienstenaanbod	
Aanleiding	Vereenzaming en vergrijzing binnen de gemeente
Doelstelling 2.1 2023 Dagbeleving	Op 31-12-2023 maken minimaal 15 externe cliënten per dag gebruik van de Dagbeleving.
Actie 2023	1. Aanstellen dagbestedingscoach
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT, Zorgvragers in de gemeente, ketenpartners, bewoners en verwijzers



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

Tabel 1: personeelssamenstelling meetmoment 31-12-2021

	Aantal medewerkers	FTE	Percentage
Bepaalde tijd	17		45,9
Onbepaalde tijd	20		54,1
Niveau 1 gastvrouw	9	4,5	24,32
Niveau 2 helpende (plus)/welzijn	8	2,43	16,22
Niveau 3 Verzorgende (IG)	10	6,3	27,03
Niveau 4 Verpleegkundigen	4	2,6	10,81
Niveau 5 verpleegkundigen	1	0,44	2,7
Facilitair	2	1,22	5,41
Management	3	2,94	8,11
Totaal aantal medewerkers	37	20,43	100%
ZZP'ers	1216 uur	0,66 FTE (op jaarbasis)	
Vrijwilligers	Ca. 5		
Totaal aantal ziekte uren 2022	1289	waarvan 605,54 uur behoort tot de langdurig zieken	
Totaal aantal contract uren 2022	34200,27		
Percentage ziek	3,77%	(waarvan 1,77% langer dan 6 weken ziek)	
Bewoners met een indicatie VV4	5	25 % van de 19	
Bewoners met een indicatie VV5	9	50 % van de 19	
Bewoners met een indicatie VV6	5	25 % van de 19	

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 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 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-geregistreeerde 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 te allen 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 continu proces dat nauwlettend wordt gemonitord door ons management en getoetst wordt in de praktijk door onze praktijkleiders.



Werven

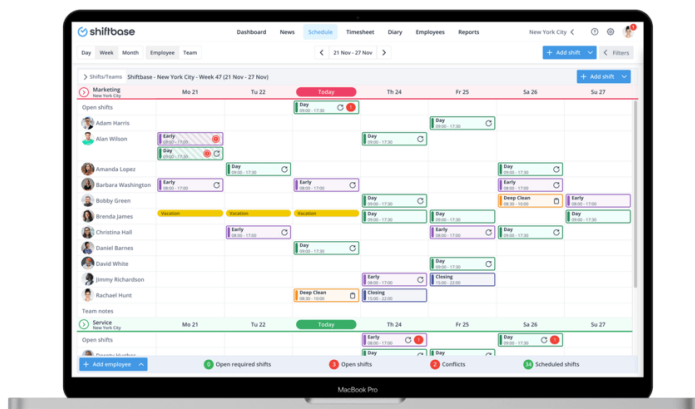
Tot op heden heeft Zorgvilla Valckenborgh nog geen uitdagingen ondervonden bij het aantrekken van medewerkers. Momenteel ligt de focus, nu we een solide en betrouwbaar team hebben gevormd, op het behouden van ons personeel. Het is onze intentie om te voorkomen dat bekwaame professionals, die bekend zijn met onze bewoners, kernwaarden en werkwijze, ons verlaten. Naast reeds gekwalificeerde en ervaren medewerkers, zullen wij in 2023 ook actief leerlingen werven. Wij hebben reeds contact gelegd met het Summa College 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 2022 was het ziekteverzuim bij ons 3,77% waarvan 1,77 % langdurig.

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. De rapportcijfers zijn afgezet tegen de spiegelinfo waarover onderzoeksbureau Triqs beschikt.

Rapportcijfer en belangscore per thema		
Thema	Rapportcijfer n=25	Spiegelinfo n=5219
Inhoud van het werk	8,08	7,75
Collega's/Sfeer	8,32	7,55
Leidinggeven	8,44	7,83
Communicatie	7,84	7,14
Persoonlijke ontwikkeling	7,75	7,19
Arbeidsvoorwaarden	8,04	7,33
Arbeidsomstandigheden	7,92	7,31
Totaalbeeld tevredenheid Werken bij Valckenborgh	8,68	7,79

Doelstellingen 2022

Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	Vaak wordt er op het laatste moment of in het weekend verzuim gemeld, via telefoontjes, whatsapp berichtjes, etc. Medewerkers hanteren eigen werkwijze, terwijl beleid hieromtrent wel is gemaakt en samen met het team is vastgesteld. Er wordt uiteindelijk gekozen voor de weg van de minste weerstand en dit gaat ten koste van de rust van collega's. Deze ruimte moeten we voor ze kunnen creëren.
Doelstelling 1.5- 2022 Verzuimprotocol	Alle medewerkers melden zich ziek via de verzuimprocedure
Actie 2022	Verzuimprotocol opnieuw bespreken met het team, evalueren en eventuele onduidelijkheden aanpassen.
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, bewoners, vertegenwoordigers, CTO, verbeterbord, Triqs
Definitief resultaat 2022	Het blijft een kwestie van herhalen want ondanks de genomen acties blijven medewerkers in hun oude gedrag terugvallen. Het volgen van de procedure gaat al beter maar nog niet 100% van de verzuimmeldingen gebeurd via de juiste weg.



Strategisch doel: Aantrekkelijk werkgeverschap	
Aanleiding	Beter voorkomen dan genezen is de aanleiding voor ons vitaliteitsplan. Een vitale medewerker verzuimt minder. Een vitaliteitsplan maakt ons als werkgever aantrekkelijker en zorgt voor medewerkers die fijner in hun vel zitten.
Doelstelling 3.1 2022 Vitaliteit vergroten	Jaarverzuim (exclusief langdurig verzuim) is niet hoger dan 4,5%.
Actie 2022	Een jaarbudget vaststellen van bijv. 1% van de personeelskosten voor het stimuleren van vitaliteit
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, MT
Definitief resultaat 2022	Percentage ziek per 31-12-2022 is 3,77% waarvan 1,77% langer dan 6 weken

Doelstellingen 2023

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.
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 2022	Aandachtsvelder personeelsadministratie aanstellen
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, MT



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 uit onder onze cliënten. Ook de waarderingen op Zorgkaart Nederland houden wij goed in de gaten.

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 Zivver en hebben wij een eigen website waar bezoekers tijdens de Covid-19 pandemie online hun bezoek kunnen plannen via een digitale agenda.

Materialen en middelen

In 2022 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. Bovendien hebben wij een vaste chef-kok die rekening houdt met de dieetwensen en allergieën van onze bewoners. Voor het reinigen van de ramen maken wij gebruik van een professioneel glazenwassersbedrijf. Het onderhoud van onze tuin wordt verzorgd door onze bestuurders in samenwerking met een vrijwilliger. Verder biedt Valckenborgh ook ruimte aan kappers, pedicures, fysiotherapeuten en ergotherapeuten.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

In 2022 hebben wij samengewerkt met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsafspraken. De samenwerking met deze leveranciers en ketenpartners is geëvalueerd op basis van de gemaakte afspraken.

Doelstellingen 2022

Strategisch doel: Procesoptimalisatie	
Aanleiding	Recensies op internet en dus zorgkaart Nederland zijn bepalend in de zoektocht naar een woonzorglocatie. Een goede waardering door familieleden en bewoners zorgt voor een positief imago. Om kwaliteit te verbeteren moet er actief gewerkt worden aan verbeteracties. Het team heeft aangegeven hier een grotere rol in te willen spelen.
Doelstelling 1.3-2022 Zorgkaart Nederland	Eind 2022 scoort de cliënt tevredenheid minimaal een 8,5 en scoren wij minimaal een 9,0 op zorgkaart Nederland
Actie 2022	1. Het MT kiest samen met het kwaliteitsgroepje elke 8 weken een nieuw verbeterpunt dat tijdens de dagelijkse verbeterbordsessie wordt besproken met de medewerkers die aan het werk zijn. Papieren werklijsten afschaffen per 01 oktober 2. Familie/vertegenwoordigers motiveren om een beoordeling op zorgkaart Nederland te plaatsen.
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, management, ZZP'ers, CV'ers, ONS
Definitief resultaat 2022	De cliënt tevredenheid wordt met het cijfer 9 beoordeelt. De score op zorgkaart Nederland was in 2022 een 9.4 met 5 waarderingen in 2022.



Strategisch doel: samenwerken in de keten	
Aanleiding	We zijn tevreden over de wijze van de samenwerking. Maar er is altijd wel wat te verbeteren. Een goede samenwerking is van groot belang. Voor nu en voor in de toekomst.
Doelstelling 4.1 2022 Samenwerking in het team	Eind 2022 scoort Zorgvilla Valckenborgh minimaal een 8.0 op het onderdeel samenwerking binnen de keten
Actie 2022	1. Elk jaar teamsessies organiseren (zo nodig onder begeleiding van bijvoorbeeld Berg en Partners)
Mensen en middelen 2022	Medewerkers, MT
Definitief resultaat 2022	Het versturen van de evaluaties is doorgeschoven naar begin 2023 i.v.m. de drukte rondom o.a. de opstart van de Dagbeleving. In Q1 worden de evaluaties verzonden.

Doelstellingen 2023

Strategisch doel: samenwerken in de keten	
Aanleiding	Uitbereiding van het dienstenaanbod waardoor een goede samenwerking essentieel is voor de omzet en het imago.
Doelstelling 4.1 2023 Samenwerking in het team	Ketenpartners binnen het sociaaldomein beoordelen ons met minimaal een 7,5
Actie 2023	1. Samenwerkingsafspraken maken met de ketenpartners
Mensen en middelen 2023	Medewerkers, MT, zorgvragers in de gemeente

Strategisch doel: Duurzaam ondernemen	
Aanleiding	Toenemende eisen van stakeholders en milieuproblemen
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



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 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. In 2022 gaan we ons richten op het optimaal benutten van de diverse functies van het systeem.

Openbaarheid en transparantie

Dit verslag 2022-23 is openbaar toegankelijk via onder meer de website van Valckenborgh en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland, waarmee we onze transparantie waarborgen.