

# Kwaliteitsverslag 2024



ZORGVILLA NOVA  
WARM ♡ PERSOONLIJK ♡ THUIS

Zorgvilla Nova

In Nijeveen

## Inhoud

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Zorgvisie en kernwaarden .....	4
Hoofdstuk 2 Doelgroep en werkwijze .....	5
Hoofdstuk 3 Kenmerken en Personeel .....	6
Hoofdstuk 4 Beleid .....	9
Hoofdstuk 5 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	10
Hoofdstuk 6 Wonen en welzijn .....	13
Hoofdstuk 7 Veiligheid .....	15
Hoofdstuk 8 Leren en werken aan kwaliteit .....	17
Hoofdstuk 9 Leiderschap, governance en management.....	18
Hoofdstuk 10 Gebruik van hulpbronnen.....	18
Hoofdstuk 11 Gebruik van informatie.....	19
Hoofdstuk 12 Verbeterparagraaf .....	19
Slotwoord .....	19



## **Inleiding**

Zorgvilla Nova is een particuliere zorgsetting gevestigd in de landelijke omgeving van Nijeveen. Samen met ons ervaren en betrokken team, werken we aan de kwaliteit van zorg, waarbij de persoonlijke aandacht en woonbeleving voor de bewoner voorop staat.

De zorg wordt geleverd op basis van wonen en zorg gescheiden. De zorg wordt gefinancierd vanuit de WLZ: Wet Langdurig Zorg op basis van PGB. Binnen Zorgvilla Nova wonen mensen met een psychische problematiek, een verstandelijke beperking en/of somatische klachten. In Zorgvilla Nova vinden we het belangrijk dat de bewoner zich thuis voelt. Door de kleinschalige woonzorgsetting ontvangen de bewoners veel persoonlijke en individuele begeleiding.

Kwaliteit van zorg staat hoog in het vaandel. Het team werkt nauw samen met huisartsenpraktijk Kolderveen. Daarnaast op consultbasis met de fysiotherapeut, podoloog, pedicure en kapper.

Dit kwaliteitsverslag geeft inzicht over wat er het afgelopen jaar heeft plaatsgevonden binnen Zorgvilla Nova.

## **Voorwoord**

2024 was een jaar dat in het teken stond van de voorbereidingen voor de uitbreiding. Er ligt een plan om de woonkamer te vergroten en 7 appartementen toe te voegen. Hiervoor is het schuurtje alvast afgebroken. Er is een klein vervangend fietsenhokje geplaatst. Er zijn 20 zonnepanelen bijgekomen.

In september 2020 is gestart met het kwaliteitstraject van Waardigheid en Trots op locatie. In oktober 2022 is het kwaliteitsproject positief afgerond: we plukken er nog steeds de vruchten van.

We werken verder aan kwaliteitsverbetering op de 8 verschillende thema's binnen onze locatie.

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (Hoofdstuk 5)
- Wonen en welzijn (Hoofdstuk 6)
- Veiligheid (Hoofdstuk 7)
- Leren en werken aan kwaliteit (Hoofdstuk 8)
- Leiderschap, governance en management (Hoofdstuk 9)
- Personeelssamenstelling (Hoofdstuk 3)
- Gebruik van hulpbronnen (Hoofdstuk 10)
- Gebruik van informatie (Hoofdstuk 11)

## Hoofdstuk 1 Zorgvisie en kernwaarden

### **Aandacht:**

Daar gaat het om bij het wonen in Zorgvilla Nova. Persoonlijke aandacht en het goed kennen van de bewoners is een essentieel onderdeel van ons visitekaartje. Onze kleinschalige woonvoorziening voor ouderen met psychische, verstandelijke en somatische problematiek biedt plaats aan maximaal 9 bewoners.

### **Zorg met passie:**

Zorg kan beter en persoonlijker, als dit goed gaat dan zie je dit terug in het gedrag van de bewoner. Wij willen laten zien dat het anders kan, met oog voor het intermenselijk contact, aandacht, passie en plezier. Dat is waar we ons elke dag voor de volle 100% voor inzetten.

### **Warm Thuis:**

Wij willen een warme plek creëren waar iedereen zich thuis voelt. Iedere bewoner heeft een eigen appartement dat ze naar eigen wens kunnen inrichten. Met een gezamenlijke huiskamer waar ruimte is voor persoonlijke wensen en het met begeleiding samen eten en drinken. We hebben het huis en de omgeving zo ingericht dat de wensen van onze bewoners terug te zien zijn. We koken elke dag een verse maaltijd waar de bewoners meehelpen voor zover mogelijk.

### **Betrokkenheid:**

Onze bewoners hebben ondersteuning nodig in het dagelijks op alle vlakken. Hoe dit vorm krijgt stemmen we af met de bewoners maar ook met de betrokkenen. Daarom vinden wij het van groot belang om goede contacten met de familie en vertegenwoordigers te hebben. Hier investeren we in en we betrekken ze graag bij de zorg. Familie en verwanten zijn uiteraard altijd welkom in onze gezamenlijke woning.

In de verslagperiode hebben we de zorgvisie besproken met alle medewerkers. Hieruit kwam naar voren dat de medewerkers voor de volle 100% achter deze visie van veel aandacht en tijd voor de bewoners staan.



## Hoofdstuk 2 Doelgroep en werkwijze

In “Zorgvilla Nova” hebben we een capaciteit voor 9 cliënten. De doelgroep bestaat uit ouderen met een psychische, verstandelijk en/of somatische problematiek en/of beperkingen. De leeftijd van de cliënten varieert. De cliënten hebben een leeftijd tussen 57 en 85 jaar. Alle cliënten zijn geïndiceerd door het CIZ (Centrum Indicatie Zorg) en hebben een PGB. De zorgzwaarte varieert van begeleiding tot intensieve ondersteuning.

De kenmerken van onze zorgverlening hebben we onderverdeeld in vier thema’s:

### 1 Gedreven om de best mogelijke zorg te bieden:

- Kleinschalig: dat wil zeggen maximaal 9 cliënten;
- Persoonlijk geleid: de eigenaar/directie is direct betrokken bij dagelijkse zorgverlening;
- Passie, inzet en betrokkenheid staan hoog in het vaandel. Dit blijkt onder andere uit de zorgvisie en de kernwaarden en de aandacht die wordt besteed aan behalen van de doelstellingen die hieruit voortvloeien;
- De personeelsbezetting is afgestemd op de doelgroep en in overeenstemming is met de missie en visie. Dit is inzichtelijk gemaakt door een toelichting op de personele bezetting met een onderbouwing daarin opgenomen (zie hoofdstuk 4).

### 2 Actief betrokken bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen:

- We hebben ons georiënteerd op het lidmaatschap bij een brancheorganisatie, vanaf 2021 zijn we aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen
- We delen actief informatie met collega-voorzieningen;
- We staan ervoor open om collega’s te ontvangen om nader kennis te maken;

### 3 Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving

- Via de media, de brancheorganisatie, adviseur BHV, adviseur brandveiligheid, Zorgkantoor e.a. blijven we op de hoogte van de verplichtingen en regelgeving.

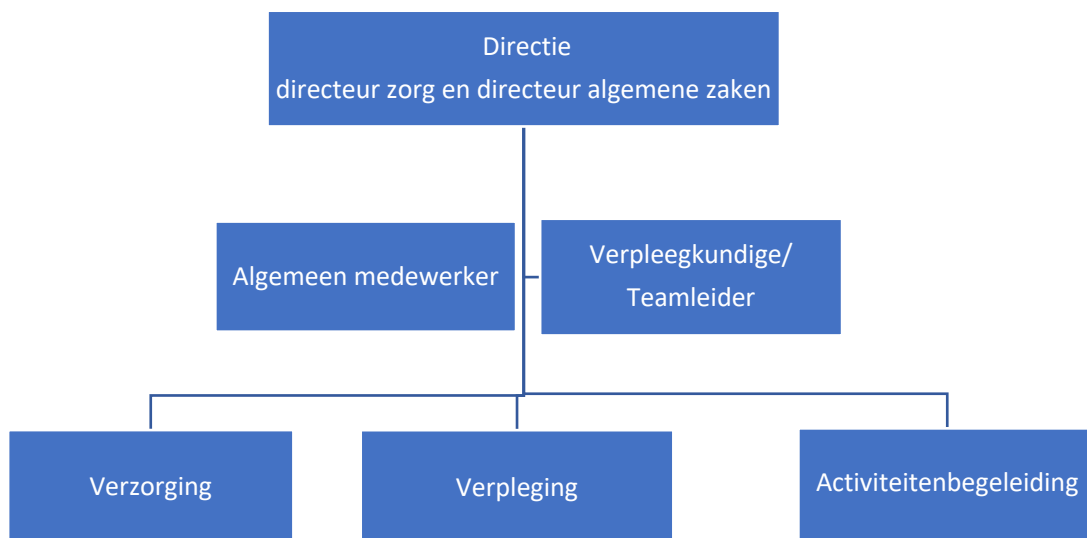
### 4 Open(baar)heid

- In 2024 zijn de volgende onderwerpen besproken/uitgevoerd:
  - Hoe vorm te geven aan advies/instemming van uit bewoners/verwanten en medewerkers.
  - We bespreken beleidsaspecten en belangrijke gebeurtenissen in het werkoverleg met het team.

### Hoofdstuk 3 Kenmerken en Personeel

Onze voorziening is ingeschreven in de Kamer van Koophandel en heeft in overeenstemming met deze inschrijving één locatie. Conform de in de vorige hoofdstukken beschreven zorgvisie, kernwaarden en werkwijze zijn we een kleinschalige voorziening met een capaciteit van 9 plaatsen.

De locatie van onze woonvorm is landelijk. Deze ligging betekent onder andere dat het gebied een landelijke uitstraling heeft met veel groen. Er zijn boerderijen in de omtrek met weilanden en vee. Daarnaast is Nijeveen een gezellig dorp met praktisch alle voorzieningen op loopafstand.



#### Toelichting op het organigram

- De directie bestaat uit twee personen, te weten de directeur algemene zaken en directeur zorg. De directeur zorg en de directeur algemene zaken sturen gezamenlijk het team aan. Zorg technische aspecten worden aangestuurd door de directeur zorg. Het organigram laat zien dat er sprake is van een platte organisatie met korte lijnen en dat er weinig overhead is. Een en ander in overeenstemming en de missie en visie.
- De directeur zorg vervult tevens de functie van verpleegkundige en teamleider, zij werkt mee in de directe zorgverlening. De functie algemeen medewerker wordt ingevuld door de directeur algemene zaken.
- Het organigram met de toelichting geeft een goed beeld van onze besturingsfilosofie, die in het kort is te kenmerken als betrokken en bevlogen, waarbij het welbevinden van cliënten en het voldoen aan wettelijke eisen van groot belang zijn.

### **Personeelssamenstelling**

Dankzij onze platte organisatie en korte lijnen kunnen in onze zorgvoorziening de zorggelden optimaal worden benut waarvoor het is bedoeld.

In 2024 waren er de volgende personeelswijzigingen:

Omschrijving	Aantal	Fte's
Vertrokken medewerkers	0	0
Nieuwe medewerkers	1	0.6

### **Personele bezetting per dag**

Dagelijks zetten we de volgende diensten in. Voor zorgwerkzaamheden werken we uitsluitend met bevoegd en bekwame medewerkers.

Dagdienst	8.00 – 15.00 uur
Ochtendienst	8.00 – 12.30 uur
Avonddienst	15.00 – 22.00 uur
Slaapdienst	22.00 – 8.00 uur
Overlapdienst	Indien nodig van 13-19u

### **Onderbouwing personele bezetting per dag:**

De personele bezetting wordt afgestemd op de zorgbehoefte van de gezamenlijke bewoners. De personele bezetting wordt zo nodig uitgebreid. Per dienst zijn er 1 tot 2 medewerkers aanwezig, de directie is ook veel aanwezig en als achterwacht oproepbaar 24 uur per dag.

### **Slaapwacht**

Er zijn normaal gesproken geen werkzaamheden in de nacht. Een slaapwacht is van belang voor incidenteel voorkomende werkzaamheden. Zodra het nodig mocht zijn, wordt de slaapdienst omgezet naar een wakkere dienst. De slaapwacht werkt ook in de ochtend een paar uur mee.

Voor bewoners die dit willen en het nodig hebben is een polsalarm beschikbaar voor het kunnen alarmeren in de nacht. De slaapwacht heeft een akoestische ontvanger naast het bed. Zodra er alarm wordt gemaakt wordt zij gewekt.

Gedurende de dag is in de huiskamer een alarm beschikbaar waarmee gealarmeerd kan worden. De medewerker draagt de ontvanger bij zich.

### **Continue aanwezigheid:**

Medewerkers in Zorgvilla Nova werken ook een paar uur per dag alleen en hebben dan geen direct contact met een collega die vergelijkbaar werk doet. Door deze kleinschaligheid is het niet mogelijk om pauze te nemen tijdens de dienst. Medewerkers zijn onderdeel van het dagprogramma, koffiedrinken, lunchen en de warme maaltijd worden samen gebruikt. Regelmatig zijn er maar 2 of 3 bewoners in de huiskamer aanwezig door dagbesteding of rust momenten. Er zijn voor de medewerker dan ook mogelijkheden om hierin een rustmoment voor zichzelf te creëren.

### **Verzuim:**

Het ziekteverzuim, exclusief zwangerschapsverlof was in 2024 5%.

Eén medewerkster was langdurig ziek.

### **Inzet zorgelden in relatie tot personele kosten:**

Dankzij onze platte organisatie en korte lijnen kunnen in onze zorgvoorziening de zorgelden optimaal worden benut waarvoor het is bedoeld. Uit het accountantsrapport behorend bij het financieel jaarverslag blijkt dat meer dan 90 % van de zorgelden wordt besteed aan direct bewoner gebonden personele kosten.

De in onze visie beschreven kernwaarden en kaders voor “aandacht, zorg met passie, warm thuis en betrokkenheid”, hebben we in 2024 vormgegeven door:

- Voldoende personeel gedurende 24 uur per dag.
- Permanente aanwezigheid van personeel met de juiste kennis, vaardigheden en competenties.
- Uitsluitend werken met ‘bekende’ medewerkers die de bewoners goed kennen;
- Rooster voor 24/7 BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse;
- Er is 24/7 een huisarts bereikbaar en oproepbaar en deze kan binnen 30 minuten ter plaatse zijn.
- In 2024 hebben drie medewerksters een online-medicatiecursus gedaan.
- Zes medewerkers hebben de BHV herhalingscursus gedaan met goed gevolg, de andere medewerksters volgen deze cursus in 2025.

### **Het team**

Er zijn de laatste jaren een aantal personeelwisselingen geweest, daardoor is de groepsvorming binnen de groep opgelost. Dit werkt prettiger en zorgt voor meer openheid. Het team is zich bewust dat we voortdurend werken aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en dat je dit met elkaar moet doen.

### **Actie 2024**

- We zijn van een verzameling individuen in de vluchtfase naar een taakvolwassen team in de samenfase gegaan.



*Teamontwikkeling volgens Tuckman*

## **Hoofdstuk 4   Beleid**

Ook in 2024 hebben we ons georiënteerd op het ontwerpen van het beleid en het kwaliteitszorgsysteem om dit beleid te borgen en te verantwoorden.

In 2024 is opnieuw ons beleid en uitgangspunt geweest:

*“We creëren een veilige woon en leefomgeving met deskundige medewerkers waarin volwaardige zorg wordt geleverd”.*

In hoofdstuk 5 beschrijven we onze inhoudelijke uitwerking van het uitgangspunt dat hierboven is beschreven.

### **Vrijwilligers**

We zouden het fijn vinden om meer vrijwilligers te betrekken bij Zorgvilla Nova. Helaas lukte het in 2024 nog niet. We koesteren onze ene vrijwilligster.

## Hoofdstuk 5 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In de verslagperiode hebben we ingezet op, dat de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat is. Dat wil onder andere zeggen dat iedere bewoner een ondersteuningsplan heeft, dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg wordt afgestemd op de actuele noodzaak, blijkend uit observaties en rapportages.

### Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

- De zorgverleners kennen het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner.
- De medewerkers spreken de bewoner aan op de manier die de bewoner prettig vindt.
- De medewerkers praten met bewoners en niet over bewoners.
- De zorgmedewerkers maken echt contact met bewoners.
- De medewerkers hebben aandacht voor familie, naasten en mantelzorgers.
- De zorgverleners hebben inlevingsvermogen en begrip en tonen empathie.
- De zorgverleners beschikken over een breed repertoire aan communicatieve en sociale vaardigheden en beschikken over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die wordt geleverd.
- De zorgverleners hebben respect voor normen en waarden van de bewoner, naasten en mantelzorgers.

Op het onderdeel medicatie veiligheid zijn de afspraken rondom medicatie opnieuw gemaakt met de zorgmedewerkers. Uitgaande van een veilige en verantwoorde wijze van werken. Er is een afsluitbare medicatiekast. Hierin heeft iedere bewoner een eigen lade voor de baxter, zalfjes, oogdruppels en pufjes.

### Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.

- Er is aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden om te doen, ook vanuit levensbeschouwing en om contacten die bewoners willen onderhouden.
- Als een bewoner iets wil, wordt deze hierbij geholpen, met respect voor eigen regie en autonomie.
- Zorgverleners zoeken naar de betekenis van gedrag als een bewoner zich onvoldoende of niet meer kan uitdrukken.
- Medewerkers dragen er zorg voor dat de bewoners zich veilig voelen;
- Medewerkers behandelen bewoners met respect.
- Als er iets te beleven of te ontdekken is, wordt de bewoner daarbij betrokken.
- De bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen gang gaan, ook als zij geen behoefte hebben om iets te doen.
- Bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen keuzes maken en kunnen zoveel mogelijk hun leefstijl voortzetten. Zo zien we in de praktijk dat sommige mensen op hun eigen appartement zijn (conform hun verzoek) en anderen juist veel in de gezamenlijke huiskamer vertoeven.
- De zorgverlener kent het levensverhaal van elke bewoner en ondersteunt waar mogelijk om dat voort te zetten.
- De zorgverleners kennen de persoonlijke wensen en behoeften van en risico's bij de bewoners.
- De zorgverlener is in staat om veranderd gedrag te duiden of om daar adequate hulp bij te vragen.

- De zorgverleners hebben aandacht voor de naaste(n) van de bewoner als onderdeel van zijn eigen leven. Wanneer bezoek niet mogelijk is, proberen we te beeldbellen.
- De zorgverlener kan bij het volgen van professionele richtlijnen en standaarden een goede afweging maken in het licht van de persoonlijke situatie en wensen van de bewoner.
- Dilemma's worden samen besproken en hiervan wordt geleerd. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de bewonersbesprekingen en in familiegesprekken.
- Iedere bewoner beschikt over de juiste verpleegmaterialen
- Er is een traplift, zodat bewoners veilig ondersteund kunnen worden indien nodig.
- De rapportage wordt op cliëntniveau beschreven en opgeslagen in een digitaal systeem.

### **Duidelijkheid in rol en taakverdeling**

De verpleegkundige doet de EVV'er taken. Zij is boventallig en heeft daardoor meer tijd om alle EVV-taken uit te voeren of te coördineren. Ze wordt ondersteunt door het vaste team zorgmedewerkers. Alle medewerkers zijn voor de dagelijkse zaken aanspreekpunt voor de familie en andere betrokkenen.

### **Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase**

- De bewoners kunnen, zover mogelijk, hun eigen leven vorm en inhoud geven zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag;
- Indien een bewoner de regie niet meer kan nemen, krijgen diens naasten de kans om diens ogen en oren te zijn en de wensen te verwoorden of gedrag toe te lichten en te verklaren.
- De afspraken over wel/niet reanimeren en zorg rondom het levenseinde zijn bekend bij ons. De regie ligt bij de bewoner c.q. zijn familie en de huisarts.
- Zorgverleners laten zich primair leiden door de eigen wensen van de bewoner. Daarbij geldt als uitgangspunt: liever zelf laten doen dan overnemen.
- Bewoners krijgen de kans om zoveel mogelijk zelf sturing over hun leven te houden.
- De zorgverleners wegen met de bewoner en zijn naaste(n) de veiligheidsrisico's af tegen de kwaliteit van leven.
- De wensen van en afspraken met de bewoner worden gedeeld met de naaste(n) en op regelmatige basis opnieuw besproken met de bewoner tijdens de bespreking van het ondersteuningsplan.

**Zorgdoelen: Iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning**

- Iedere bewoner heeft een eigen actueel ondersteuningsplan dat in samenspraak met de bewoner en desgewenst c.q. zo nodig met diens naasten is opgesteld;
- De bewoner of zijn familie geeft aan zich te herkennen in het ondersteuningsplan en medisch plan, zo niet dan wordt dat besproken met de bewoner en diens naasten;
- De bewoner of zijn familie is in de gelegenheid ondersteuningsplanbespreking bij te wonen. De inbreng van de bewoner c.q. familie doet ertoe om de zorgverlening beter af te stemmen op diens behoeften;
- Met de bewoner of zijn familie wordt op regelmatige basis besproken of de zorg- en behandelafspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet;
- De huisarts maakt met de bewoner en zijn familie concrete afspraken over het zorgbeleid bij het levenseinde.
- Zorgverleners kunnen inzicht geven over de zorg aan de bewoner, aan diens naaste(n) en aan collega's;
- Familieleden en contactpersonen kunnen het digitale zorgdossier Zilliz en de zorrapportages inzien.

In beweging blijven vinden we van groot belang, een Fysiotherapeut heeft met en voor ons een bewegingsprogramma ontwikkeld. Dit programma wordt dagelijks aangeboden aan de bewoners, ook wandelen we dagelijks met de bewoners voor wie dit van toepassing is.



## **Hoofdstuk 6 Wonen en welzijn**

Het wonen en welzijn voor onze bewoners is uiteraard erg belangrijk. Als directie hebben we dit als 1 van de kernwaarden in onze visie beschreven. Dit borgen we door de observaties tijdens onze aanwezigheid op de werkvloer, contacten met bewoners en naasten. Als directie zijn we samen bijna dagelijks aanwezig en ook betrokken bij het vorm geven van het woon- en leefklimaat binnen de Zorgvilla.

### **Zingeving**

- Indien een bewoner behoefte heeft aan geestelijke ondersteuning dan wordt deze door de eigen kerk en pastorale zorg verleend. De medewerkers hebben hierin een faciliterende rol en kunnen de contacten leggen daar waar de bewoners dit niet zelf kunnen.
- Medewerkers kennen de bewoners en kunnen ook gesprekjes voeren wanneer ze merken dat de bewoner hier behoefte aan heeft.
- Op verzoek kunnen medewerkers uit de Bijbel lezen.
- De maaltijden worden met een moment van stilte geopend en afgesloten.

### **Zinvolle tijdsbesteding**

- De bewoners worden gestimuleerd om te bewegen.
- Bewoners kunnen naar buiten als zij dat willen.
- Iedere bewoner kan een leven leiden dat zo veel mogelijk persoonlijk passend is;
- Bij de uitvoering van een activiteiten wordt aan onze bewoners begeleiding aangeboden van een vrijwilliger of een professional. Deelname is uiteraard niet verplicht.
- Er wordt bij de tijdsbesteding rekening gehouden met verschil in behoefte aan ondersteuning en zorg.

### **Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding**

- Iedere bewoner ontvangt naar eigen wens en behoefte en in overleg met diens naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).
- Zorgvilla Nova verzorgt zelf de was van de bewoners, dagelijks wordt er gewassen volgens de hygiëne voorschriften.

### **Familieparticipatie en inzet vrijwilligers**

- Zorgverleners geven naasten en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoner de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren.
- Het beleid rondom participatie familie en vrijwilligers is nog niet beschreven en staat nog op de planning. De contacten met de familie of belangenbehartigers zijn laagdrempelig en frequent zodat zij goed op de hoogte blijven.

### **Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting**

- De inrichting van de woonomgeving is aangepast aan zorg- en ondersteuningsbehoeften. Dit geldt voor de appartementen, de algemene ruimten en de buitenruimte.
- Alle ruimten zijn schoon en veilig, toiletten worden meerdere keren per dag schoongemaakt en ook de huiskamer wordt dagelijks gedweild. Voor de

werkzaamheden in algemene ruimten is een rooster dat wordt afgetekend door de medewerkers.

- Bewoners richten hun appartement in met hun eigen spulletjes en meubels.

### **Clïëntenoverleg**

Regelmatig is er een overleg met alle bewoners. Hiervan worden notulen gemaakt. Er wordt rekening gehouden met wat er wordt aangegeven tijdens het overleg door de bewoners; en er wordt actie op ondernomen.



### **Activiteiten**

's Morgens tijdens de koffie wordt er voorgelezen en na de koffie worden er onder begeleiding, zittende oefeningen van de de fysio gedaan. Er is verder geen vast activiteitenprogramma. Door de kleinschaligheid kunnen we snel schakelen en activiteiten opzetten waar op dat moment behoefte aan is. Dit kan zijn: even een rondje door de omgeving lopen, een spelletje doen of voorlezen.

Halverwege 2024 kregen we een enthousiaste stagiaire MBO4 Social Work: zij deed veel activiteiten met de bewoners.

- Bewoners die dit graag willen, zijn aangemeld voor de buurtkamer in Nijeveen: een aantal bewoners bezoekt wekelijks deze activiteit.

### **Passende, veilige zorg en ondersteuning**

De rol van EVV'er bleef een punt van aandacht. Er is besloten, om de EVV-taken eerst bij de verpleegkundige te laten. Zij is aanspreekpunt voor de coördinatie, continuïteit en kwaliteit van zorg. Zij is eerste aanspreekpunt -samen met de algemeen directeur- voor familie, behandelaren ect. De verpleegkundige draagt indien nodig taken over aan een collega waarbij de gedane acties en opvolging goed worden besproken en geborgd.

Door de komst van een bewoner uit het Hospice bleek de behoefte bij de medewerkers aan meer kennis over palliatieve zorg. Niet alleen de kennis met betrekking tot zorg voor de cliënt, maar ook de impact van terminale zorg en verwacht overlijden op de medewerkers zelf. Hier gaan we in 2025 mee aan de slag.

### **Methodisch werken**

Werken volgens de PDCA cirkel, blijft een punt van aandacht.

Wat gaat goed:

- Elke medewerker leest voorafgaande aan zijn/haar dienst de rapportage.
- Er is bij de wisseling van dienst een overdracht.
- Elke bewoner heeft een ondersteuningsplan, er wordt gerapporteerd aan de hand van de doelen.
- De doelen worden met regelmaat besproken, geëvalueerd en indien nodig aangepast.

### **Elektronisch Client Dossier, ECD**

Elke medewerker kan in het ECD. Alle zorgmedewerkers kunnen rapporteren in Zilliz. Er moet nog meer aandacht zijn voor het rapporteren.

Verwanten kunnen meelezen in Zilliz en hierin ook rapporteren.

Er is aandacht voor het invoeren van meer informatie in Zilliz. Op dit moment zijn we aan het inventariseren wie dit zou kunnen doen.

### **Risicosignalering**

Het formulier risicosignalering is toegevoegd in Zilliz. In Zilliz is het niet up to date, in de zorgmappen wel.

### **Medicatieveiligheid**

Medicatie wordt verstrekt in een baxtersysteem geleverd door de apotheek van huisartsenpraktijk Kolderveen. Er zijn papieren aftekenlijsten. Er is een afsluitbare medicatieladenkast.

### **Kwaliteitsplan**

Het kwaliteitsplan is in 2022 gerealiseerd, de medewerkers kunnen het inzien. Medewerkers worden hierop geattendeerd. Vooral kleding, sierraden en het opnemen van vakantie-uren bleven in 2024 punten van aandacht.

## **Hoofdstuk 7 Veiligheid**

In deze verslagperiode blijft de veiligheid van de bewoners van groot belang. We hebben in vier thema's vastgesteld wat de kenmerken zijn van veiligheid in onze locatie. Deze thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

### **\* Medicatieveiligheid**

- Op het onderdeel veiligheid zijn de afspraken rondom medicatie opnieuw gemaakt met de zorgmedewerkers. Uitgaande van een veilige en verantwoorde wijze van werken. Er is in 2022 ook een afsluitbare medicatiekast gekomen.

### **\*Decubitus en mondzorg**

- We zijn alert op decubitus en behandelen volgens voorschrift van de huisarts.
- We zetten waar nodig materialen preventief of ter behandeling in.
- De pedicure komt elke 6 weken.
- We ondersteunen waar nodig de mondzorg, meeste bewoners doen dit nog zelfstandig. De mondhygiënist en de tandarts worden conform het ondersteuningsplan bezocht.

### **\*Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen**

- In de verslagperiode hebben we geen onvrijwillige zorg ingezet en onvrijwillige zorg was voor geen enkele bewoner geïndiceerd;
- Medewerksters moeten nog meer kennis ontwikkelen op het gebied van de Wet Zorg en Dwang. Dit komt in 2025 op de agenda.

### **\*Overige informatie inzake thema veiligheid:**

Bij veiligheid gaat het om valveiligheid: voorkomen van vallen, inbraakveiligheid, brandveiligheid en veiligheid ter voorkoming van geweld. Zo letten onze medewerkers bijvoorbeeld op risicovolle situaties qua snoeren en natte vloeren. En we doen een check of de deuren 's avonds gesloten zijn.

Brandveiligheid is een thema, er is een veiligheidssysteem dat maandelijks gecontroleerd wordt. Bewoners nemen hun eigen spullen mee. We letten op dat de bereikbaarheid van het appartement op orde blijft.

Tijdens de nachtdienst is er één medewerker aanwezig is. Dit is qua zorgvraag op onze hoeveelheid bewoners prima. Bij een calamiteit moet er direct opgeschaald worden en is de verpleegkundige of een andere medewerker binnen 30 minuten ter plaatse.

Er is een RIE inventarisatie geweest door een erkend bedrijf. De RIE wordt verder uitgewerkt.

## Hoofdstuk 8 Leren en werken aan kwaliteit

Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is in de verslagperiode vanuit verschillende invalshoeken gerealiseerd. Dit laat niet onverlet dat wij veel aandacht aan kwaliteitsverbeteringen blijven geven. Dit was ook de reden dat we contact hebben gezocht met Waardigheid en Trots. Dit programma met ondersteuning en coaching, heeft ons veel opgeleverd. Vanaf de overname in 2020 zijn we als nieuwe eigenaren bezig om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. De medewerkers van voor 2020 in de woonvorm, zien veel verbeteringen bij vroeger. Vooral op het gebied van medicatieveiligheid en welzijn van de bewoners. Het wordt nog regelmatig benoemd en het maakt ons gedreven om hiermee door te gaan.

### Jaarlijks kwaliteitsverslag

- In dit kwaliteitsverslag verantwoorden we ons over het jaar 2024.

### Lerend netwerk

- In 2024 bleven we deelnemen aan het lerend netwerk van de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen. We bezochten themabijeenkomsten met collega-ondernemers (bestuurlijk niveau en zorginhoudelijk).
- We onderhouden contacten met een andere kleinschalige zorgaanbieder: Huize Weltevrede in Zandhuizen (bestuurlijk niveau).

### Erkend leerbedrijf

- In 2022 zijn we een erkend leerbedrijf geworden voor een HBO en/of MBO student. In augustus 2024 is een stagiaire MBO-Social Work begonnen. Deze stagiaire is enthousiast en blijkt voor onze bewoners van een grote meerwaarde.



planten/inzet



het resultaat

## Hoofdstuk 9 Leiderschap, Governance en Management

- De directie stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers.
- In deze verslagperiode was de directie alert om de veiligheid en kwaliteit van de zorg te borgen.
- Kenmerkend voor ons leiderschap is dat de directie actief is op de werkvloer. Er is direct contact met bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers. Eén van onze directeur/bestuurders is BIG-geregistreerd verpleegkundige.
- We hebben ons verdiept in de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) en beschikken via Riant Verzorgd Wonen over een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, klachtenreglement met onafhankelijke klachtencommissie en een erkende Geschilleninstantie.
- Het teamoverleg is nog niet structureel gepland. Medewerkers kunnen vooraf hun eigen punten in brengen naast de standaard agendapunten. Na het teamoverleg is aansluitend een bewonersbespreking. Bewoners worden door de korte lijnen regelmatig besproken.

## Hoofdstuk 10 Gebruik van hulpbronnen

We houden ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en we overwegen of interessante nieuwe ontwikkelingen voor ons toepasbaar zijn.

We werken met Zilliz, hierin kunnen de verwanten meelezen en meeschrijven.

De hulpmiddelen worden besteld via Medipoint of verkregen vanuit de WMO.

- Iedere bewoner beschikt over de juiste verpleegmaterialen.
- Er is ook in 2024 volop gebruik gemaakt van de traplift die in 2021 is geplaatst.



## **Hoofdstuk 11 Gebruik van informatie**

Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via onze website. Dit kwaliteitsverslag is besproken met de cliënten, de medewerkers en via onze website ter beschikking gesteld aan naasten, huisarts, medewerkers en andere geïnteresseerden.

Er is nog geen structureel client- en medewerkers-tevredenheidsonderzoek opgesteld. De informatie die we nu gebruiken komt uit de individuele gesprekken en huiskamergesprekken met de bewoners en/of familieleden, doordat de lijnen kort zijn en de betrokkenheid groot is komt er veel informatie binnen. Deze informatie wordt gebruikt voor de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

## **Hoofdstuk 12 Verbeterparagraaf**

Aan de hand van het kwaliteitskader hebben we ook in 2024 verbeteringen ingevuld. We proberen door onze blijvende inzet onze bedrijfsvoering toekomstbestendig te houden en te maken.

### **Slotwoord van de directie**

Wij willen een lerende, ontwikkelende organisatie zijn. In verbinding met onze bewoners en hun verwanten en met ons team. We willen ons inzetten voor een warm, persoonlijk thuis, met persoonlijke aandacht en kwalitatieve zorg. Zorg die veilig is, effectief, doelmatig en bewonersgericht. We vinden dat onze zorg en inzet deze test kan doorstaan en realiseren ons dat een kwaliteitssysteem dit ook inzichtelijk en toetsbaar maakt.

We hopen met dit verslag u inzicht te hebben gegeven in hoe wij in 2024 bezig zijn geweest met het vorm geven aan de kwaliteit die bewoners en hun verwanten van ons mogen verwachten.

Sjoerd en Gerrie van der Wouden