



Kwaliteitsbeeld 2025

*Op thuis,
onze zorg*

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld van Villa Anna (Villa Anna Zorg BV) voor het jaar 2025. Dit document is gebaseerd op de richtlijnen uit het 'Generiek Kompas' en bevat een terugblik en reflectie op de ontwikkelingen in 2024 en een vooruitblik op 2025 en de daarbij behorende doelen en voornemens.

Doel van dit document is om onze bewoners, hun familie, potentiële toekomstige bewoners en andere geïnteresseerde partijen te informeren over de stand van zaken en ontwikkelingen rondom de kwaliteit van zorg binnen Villa Anna.

Villa Anna voert een beleid dat is gebaseerd op de volgende kernwaarden:

- Wij stellen de bewoner centraal in al ons handelen en denken
- Wij leveren zorg vanuit een christelijke levensvisie
- Wij kennen onze bewoners en hun achtergrond en luisteren naar hen
- Wij bieden onze bewoners een veilige leefomgeving
- Wij leren continu en streven naar continue verbetering

Het Kwaliteitsbeeld, dat is uitgewerkt in dit document, is gebaseerd om deze kernwaarden.

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	2
1. WENSEN EN BEHOEFTE VAN BEWONERS EN HUN NAASTEN.....	4
2. HET BOUWEN VAN NETWERKEN.....	4
2.1. SOCIALE NETWERK	4
2.2. VRIJWILLIGERS	5
2.3. PROFESSIONEEL NETWERK	5
3. HET WERK ORGANISEREN	5
3.1. BEWONERS	5
3.2. FORMATIE	5
3.3. RAAD VAN COMMISSARISSEN	6
3.4. CLIËNTENRAAD.....	6
4. LEREN EN ONTWIKKELEN	6
4.1. KERNCOMPETENTIES.....	6
4.2. STRATEGISCH OPLEIDINGSPLAN.....	6
4.3. E-LEARNINGS.....	7
4.4. ERKEND LEERBEDRIJF.....	7
4.5. LEREND NETWERK.....	7
4.6. KWALITEITSSYSTEEM	7
5. INZICHT IN KWALITEIT	7

1. Wensen en behoeften van bewoners en hun naasten

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint met goed weten wie iemand is en wat voor hem of haar belangrijk is. Iedere bewoner is een unieke persoonlijkheid met een eigen levensverhaal, levensbeschouwing, wensen, behoeften en gedrag. Dit houdt in dat iedere bewoner ook een unieke vorm van zorg en ondersteuning nodig heeft. De zorgverleners van Villa Anna kennen ieders persoonlijke situatie en spelen daarop in bij de dagelijkse zorg en ondersteuning die wordt geboden.

Eigen regie staat voorop in de manier waarop de zorg wordt verleend. Daarbij worden de veiligheidsrisico's afgewogen tegen de kwaliteit van leven. Als eigen regie voor de bewoner niet meer mogelijk is, wordt dit zo veel mogelijk gedaan in overleg met de naasten van de bewoner. De zorg rondom het levenseinde is een terugkerend onderwerp van gesprek en wordt vastgelegd in het zorgdossier.

Iedere bewoner van Villa Anna beschikt over een actueel zorgleefplan. De bewoner (of belangenbehartiger) wordt actief betrokken bij de inhoud van het zorgleefplan. In 2024 is elk half jaar met de bewoner of diens belangenbehartiger besproken of de afspraken uit het zorgleefplan nog actueel zijn. Waar nodig en gewenst zijn nieuwe afspraken gemaakt of zijn afspraken aangepast.

Het kennen van de wensen en behoeften van de bewoners is sterk afhankelijk van de tijd die wordt doorgebracht met de bewoner. En dan niet alleen in de 'setting' van het huis, maar juist ook daarbuiten. Daarom zijn alle contact-verzorgenden in 2024 in de gelegenheid gesteld een 1-op-1 uitje te plannen met 'hun' bewoners. Dit is zowel door bewoners als door medewerkers zeer gewaardeerd. Daarom zullen we dit ook in 2025 continueren.

Voor de geestelijke verzorging is een pastoraal medewerker beschikbaar. In 2024 is de pastoraal medewerker structureel ingezet voor een aantal bewoners. En één keer per 2 weken werd een pastoraal moment georganiseerd voor alle bewoners gezamenlijk. Ook dit zullen we in 2025 continueren.

In 2024 is een vrijwilligersteam opgezet om bewoners te vervoeren naar en te begeleiden tijdens de kerkdienst van de Hervormde Gemeente in Molenaarsgraaf. Een vaste groep van bewoners maakt hier gebruik van en gaat wekelijks op zondagmorgen mee naar de kerk. Ook dit wordt in 2025 gecontinueerd.

2. Het bouwen van netwerken

2.1. Sociale netwerk

Daar waar mogelijk en gewenst worden naasten en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoners ingezet bij de zorg en ondersteuning. In overleg met de bewoner en zijn of haar belangenbehartiger wordt besproken wat de wensen, verwachtingen en mogelijkheden zijn. In 2024 zijn familieleden actief betrokken geweest bij diverse uitjes en bij activiteiten binnenshuis. Dit kende echter geen structureel karakter.

In 2025 zal daarom tijdens de intake extra aandacht worden besteed aan de mogelijkheden voor familie-participatie en wat het sociale netwerk van de bewoner kan bijdragen. De methode die we hiervoor ontwikkelen zullen we vervolgens vastleggen in het kwaliteitssysteem.

2.2. Vrijwilligers

Villa Anna is selectief in de inzet van vrijwilligers. De reguliere welzijnsactiviteiten worden doorgaans door de medewerkers van Villa Anna georganiseerd. Alleen in specifieke gevallen waar 'extra handen' nodig zijn, wordt een beroep gedaan op vrijwilligers. Dit is mogelijk omdat we momenteel nog relatief eenvoudig personeel kunnen werven. Omdat de arbeidsmarkt in de zorg echter onder druk staat en de personeelstekorten alleen maar toe zullen nemen en omdat de zorg ook in de toekomst betaalbaar moet blijven, moeten we er vanuit gaan dat dit in de toekomst mogelijk een ander beleid vraagt.

We zullen daarom in 2025 onderzoeken voor welke specifieke activiteiten eventueel vrijwilligers ingezet kunnen worden. Een voorbeeld hiervan (wat overigens wél in 2024 is georganiseerd) is het vervoer van en naar de kerk op zondagmorgen.

2.3. Professioneel netwerk

Binnen Villa Anna is de expertise op het gebied van ouderenzorg gewaarborgd door een BIG-geregistreerd Verpleegkundig Specialist AGZ, met ruime ervaring in de ouderenzorg. Daarnaast zijn afspraken gemaakt met externe specialisten en instanties, zoals de plaatselijke huisarts, een Specialist Ouderengeneeskunde, Fysiotherapeut en Ergotherapeut. De samenwerking met deze zorgverleners zal in 2025 worden voortgezet.

Villa Anna is lid van de Stichting Zorgplatform Graafstroom. Dit is een initiatief om de samenwerking tussen de zorgverleners in de regio te stimuleren met als doel de continuïteit en de kwaliteit van de eerstelijnszorg in de kleine kernen te waarborgen en te versterken. Er wordt minimaal twee keer per jaar een symposium gehouden voor de leden.

Daarnaast is Villa Anna aangesloten bij het Lerend Netwerk van Riant Verzorgd Wonen.

3. Het werk organiseren

3.1. Bewoners

In Villa Anna verblijven op 1 Januari 2025 in totaal 16 bewoners (5 mannen en 11 vrouwen). De bewonerspopulatie is een mix van mensen met een dementie (VV5) en mensen met somatische aandoeningen (VV6). De leeftijd van de bewoners varieert tussen 75 en 95 jaar.

3.2. Formatie

Op 1 Januari 2025 zijn 36 medewerkers werkzaam binnen Villa Anna, waarvan een deel als oproepkracht. Deze werknemers zijn allen in loondienst van Villa Anna. De formatie is op dit moment compleet.

Er is in 2024 extra personeel geworven voor assistentie in de huiskamer op de zaterdagen en zondagen. Daarnaast is een coördinator voor de welzijns-activiteiten aangesteld.

Het huishoudelijk team is uitgebreid met een extra medewerker voor 12 uur per week en het zorgteam met twee Verzorgenden IG voor 24 uur per week.

De formatie per 01-01-2025 ziet er als volgt uit:

Functieniveau	Aantal medewerkers	Aantal FTE	Functie
Niveau 1	8	3,9	Welzijn en huishouding
Niveau 2	7	3,5	Helpenden
Niveau 3	15	7,5	Verzorgenden
Niveau 5	1	0,2	Verpleegkundige HBO
Medisch	1	0,2	Verpleegkundig Specialist
Administratief	2	1,0	Administratie, kwaliteit, financiën

In 2024 hebben we ervaren dat de zorgvraag, ook bij een gelijkblijvende populatie, sterk kan fluctueren. Deze fluctuaties hebben we goed op kunnen vangen met onze oproep-pool. In 2025 zullen we daarom ook, indien nodig, gebruik blijven maken van de oproepkrachten.

Het ziekteverzuim over 2024 kwam uit op 1.4%. Dit cijfer ligt beduidend lager dan het branchegemiddelde in de zorg (7,8%). Dit lage cijfer is het resultaat van een personeelsbeleid wat sterk gericht is op het individu en de continue aandacht die is besteed aan een positieve werksfeer. Dit beleid zal in 2025 worden gecontinueerd.

3.3. Raad van Commissarissen

Overleg met de Raad van Commissarissen heeft in 2024 drie keer plaats gevonden. Het Reglement Raad van Commissarissen en de Profielschets Raad van Toezicht zijn vastgesteld in één van deze vergaderingen.

3.4. Cliëntenraad

Begin 2024 is bij bewoners en hun vertegenwoordigers de interesse gepeild voor het opzetten van en zitting nemen in een cliëntenraad. Op basis van de uitkomst hiervan is in 2024 de Cliëntenraad opgericht. Een eerste vergadering is gehouden in Augustus 2024. In 2025 staan twee vergaderingen gepland. Dit jaar zal ook in het teken staan van de verdere uitwerking van de rol en zichtbaarheid van de Cliëntenraad.

4. Leren en ontwikkelen

4.1. Kerncompetenties

Goede zorg valt of staat met de kwaliteit van personeel. Voor iedereen die werkzaam is binnen Villa Anna zijn daarom de volgende kerncompetenties van belang:

- luisteren naar de wensen van de bewoner;
- interesse tonen in de mens en zijn of haar verhaal;
- helder en eerlijk communiceren;
- signaleren en op de juiste manier interpreteren van non-verbale signalen.

In 2024 hebben wij doorlopend aandacht besteed aan deze kerncompetenties, middels coaching-on-the-job en evaluatiegesprekken, tijdens een teamdag in oktober en in het teamoverleg. Dit vereist continue aandacht van alle spelers in het proces en zal dus ook in 2025 een belangrijk punt op de agenda blijven.

De directie van Villa Anna draagt continu zorg voor een sociaal veilige werkomgeving, waar fouten niet verdoezeld worden, maar dienen ter verbetering van de zorg. En goede voorbeelden verdienen extra aandacht. Van eenieder wordt verwacht open en transparant te zijn, feedback te geven waar dat nodig is en zelf open te staan om feedback te ontvangen. Tijdens de teamdag die gepland staat in oktober 2025 zal dit nog uitvoeriger aan de orde komen.

4.2. Strategisch Opleidingsplan

In 2024 is het strategisch opleidingsplan opgesteld. Het opleidingsplan is gericht op het verder ontwikkelen van competenties en vaardigheden die aansluiten bij de kernwaarden van Villa Anna. Daarnaast richt het opleidingsplan zich op de voorbehouden en risicovolle handelingen.

4.3. E-Learnings

In 2024 is een start gemaakt met de E-Learnings. Middels een eigen online leeromgeving worden de E-learnings aangeboden en de toetsen afgenomen. Een eerste batch met E-learning modules is in 2024 afgerond. De resterende modules zullen worden afgerond in 2025. Tevens zullen dan waar nodig de praktijktoetsen worden afgenomen.

4.4. Erkend Leerbedrijf

In 2024 heeft Villa Anna de officiële erkenning ontvangen van SBB als stagebedrijf voor studenten Verzorgende IG en Helpenden en heeft één student stage gelopen. In 2025 zal dit worden voortgezet en na afronding van een aantal stages zijn afgerond zal een evaluatie plaats vinden.

4.5. Lerend Netwerk

In 2024 heeft de directie en een deel van het personeel deelgenomen aan het Lerend Netwerk dat wordt aangeboden via Riant Verzorg Wonen. Dit zal in 2025 worden gecontinueerd.

4.6. Kwaliteitssysteem

In 2024 is extra aandacht besteed aan de kwaliteit van rapporteren. Dit is gedaan middels klinische lessen en training on-the-job. In 2025 zal dit worden gemonitord en indien nodig zullen extra klinische lessen worden georganiseerd.

Het medicatiebeleid en het infectiepreventiebeleid zijn in 2024 volledig geïmplementeerd. Dit beleid zal in 2025 worden geëvalueerd.

Het kwaliteitssysteem en de Hygiëncode zijn in 2024 volledig geïmplementeerd. In 2025 zullen interne audits worden uitgevoerd op de naleving van het kwaliteitssysteem en de Hygiëncode.

5. Inzicht in kwaliteit

Uiteraard willen we met al onze inspanningen die we doen voor onze bewoners ook weten of we het goed doen en waar het nog beter kan. Daarom worden de ervaringen van onze cliënten jaarlijks gemeten via [Zorgkaart Nederland](#).

De gemiddelde score over 2024 bedraagt een 9.4 en daar zijn we heel blij mee. In één van de evaluaties is een verbeterpunt aangegeven met betrekking tot de akoestiek in de huiskamer. Hierop zijn diverse maatregelen getroffen, echter nog niet naar volle tevredenheid. In 2025 zal dit verder worden opgepakt.