

# Kwaliteitsjaarverslag 2023

## Villa “De Bouwkamp”



**Datum:** 01-05-2024

**Bedrijf:** Villa de Bouwkamp  
Boslaan 14  
7231 DH Warnsveld  
Telefoonnummer : 0575-521267

**Contactpersoon:** Mw. M. (Marieke) Vermaat

**Auteur:** Mw. M. (Marieke) Vermaat  
Email: [m.vermaat@villadebouwkamp.nl](mailto:m.vermaat@villadebouwkamp.nl)

## Voorwoord:

Geachte lezer,

Met dit kwaliteitsjaarverslag sluiten wij het jaar 2023 af en kijken wij terug op het afgelopen jaar.

We zijn heel dankbaar voor alle inzet van onze toegewijde medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, familieleden van onze cliënten en andere mensen die op welke wijze dan ook betrokken zijn bij Villa “De Bouwkamp”. De wijze van betrokkenheid is erg groot en de zorg en begeleiding voor onze cliënten is kwalitatief erg hoog. Dit alles kan gerealiseerd worden doordat Villa “De Bouwkamp” een zeer kleinschalige, particuliere woonvoorziening is met 7 appartementen.

Het kwaliteitsverslag van Woon-en Zorgvoorziening Villa “De Bouwkamp” is opgesteld volgens de richtlijnen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het Wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording. In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Villa “De Bouwkamp” en de medewerkers op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg- en dienstverlening voor de cliënten bekendgemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van kennisbronnen zoals richtlijnen, landelijke en lokale data, ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Villa “De Bouwkamp” en de medewerkers krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de dagelijkse praktijk continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en dienstverlening te kunnen werken. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend: continu werken aan verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele medewerkers. De wijze van verantwoording van kwaliteit in Villa “De Bouwkamp” moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website van Villa “De Bouwkamp”.

Op naar een mooi en gezond 2024 voor alle cliënten, medewerkers en familieleden van Villa “De Bouwkamp” !

Mevr. M. (Marieke) Vermaat  
Directie Villa “De Bouwkamp”

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b><u>Wij stellen ons voor</u></b>	
-	Onze missie	4
-	Onze visie	4
-	Kernwaarden	4
-	Onze doelgroep	5
-	Uitsluitingscriteria	5
<b>2.</b>	<b><u>Kwaliteit</u></b>	
-	Kwaliteitsmanagement, Coöperatie Boer en Zorg	5
-	Beoordelen en beheersen van eventuele afwijkingen	6
-	Primaire processen	7
-	Strategische koers	8
<b>3.</b>	<b><u>De client</u></b>	
-	Kwaliteit van zorg	8
-	Klachten	8
-	Veilige zorg	8
-	Financiering	9
-	Resultaten clientveiligheidsbeleid	9
-	Jaarverslag MIC	9
<b>4.</b>	<b><u>De medewerker</u></b>	
-	Verloop medewerkers	10
-	Medewerkertevredenheid	10
-	Zorg en kennis binnen Villa De Bouwkamp	10
-	Vrijwilligers	10
-	Erkend leerbedrijf	10
<b>5.</b>	<b><u>Zorgtechnologie: Slimmer Werken</u></b>	10
<b>6.</b>	<b><u>Samenwerking met leveranciers</u></b>	11
<b>7.</b>	<b><u>Risicobeheersing</u></b>	11
<b>8.</b>	<b><u>Management Informatieblad</u></b>	12,13,14
<b>9.</b>	<b><u>Conclusie kwaliteitsjaarverslag 2023</u></b>	15

## **1. Wij stellen ons voor:**

### **Onze Missie:**

*Villa “De Bouwkamp” biedt ondersteuning aan ouderen die is gericht op een optimale kwaliteit van leven met behoud van de eigenheid en zelfstandigheid. Dit wordt bereikt door een samenhangend aanbod van woongelegenheden, zorg en welzijnsvoorzieningen welke passen binnen de levensstijl van de cliënt en waarbij de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie voert.*

### **Onze Visie:**

*Bij Villa “De Bouwkamp” staat het welbevinden van zowel cliënt als medewerker centraal. Voor ons is het van belang dat de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie voert. Wij kunnen het oorspronkelijke ‘thuis’ niet vervangen, maar de cliënt wel de warmte en geborgenheid ‘zoals thuis’ geven.*

### **Onze Kernwaarden:**

*Bovenstaande missie en visie worden gevoed door een aantal kernwaarden die specifiek van toepassing zijn voor Villa “De Bouwkamp”. De kernwaarden geven aan waar de organisatie voor staat. Villa “De Bouwkamp” vindt de kernwaarden zoals in het vorige beleidsplan beschreven ook passend voor aankomende periode. Wel is hier de kernwaarde ‘kleinschalig’ aan toegevoegd. De kernwaarden zijn als volgt:*

#### **❖ Klantgericht**

*We vinden een open en duidelijke communicatie belangrijk en we doen wat we zeggen. We stellen ons open en uitnodigend op, we nemen de cliënt serieus en gaan uit van mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Medewerkers zijn zodanig deskundig dat zij de zorgverlening aan kunnen passen aan de zorgbehoefte van de cliënt waarbij het uitgangspunt is dat de cliënt zo prettig mogelijk zelfstandig kan blijven wonen.*

#### **❖ Betrokken**

*We voelen ons persoonlijk betrokken bij de cliënt en haar familie en onze medewerkers. We willen er voor zorgen dat iedereen zich thuis voelt bij Villa de Bouwkamp.*

#### **❖ Verantwoordelijk**

*Vanuit onze persoonlijke betrokkenheid voelen wij ons verantwoordelijk voor het gezamenlijke proces.*

#### **❖ Kwaliteit**

*We streven ernaar dat cliënten een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven ervaren binnen de mogelijkheden van hun beperkingen. Dit doen we op de afgesproken deskundige wijze in een voor de cliënt veilige omgeving.*

#### **❖ Collegiaal**

*We zijn open, eerlijk en flexibel en we voelen ons verantwoordelijk voor elkaar.*

#### **❖ Kleinschalig**

*De kleinschaligheid van Villa “De Bouwkamp” geeft cliënten de kans zo veel mogelijk de levensstijl en zelfstandigheid te behouden. Hierdoor kunnen wij de warmte en geborgenheid van een ‘thuis’ geven.*

### **Onze doelgroep:**

*Villa “De Bouwkamp” is er voor ouderen die moeite hebben om de regie over hun dagelijkse leven te handhaven. Door het kleinschalige karakter van de villa zijn wij in staat een ongedwongen en huiselijke sfeer te creëren waarin cliënten zoveel mogelijk de levensstijl en zelfstandigheid kunnen behouden. Ook is de dienstverlening afgestemd op de individuele wensen van de cliënt, waarbij een dienstenpakket op maat wordt gecreëerd, ondersteund door een team van goed opgeleid- en gemotiveerd personeel. Dit doen we vanuit de vier domeinen van verantwoorde zorg: wonen, mentaal welbevinden, lichamelijk welbevinden en participatie.*



### **Uitsluitingscriteria:**

De client kan op Villa “De Bouwkamp” blijven wonen tot aan overlijden. Mocht er sprake zijn van gedragsproblematiek die, ondanks interventies langdurig hinder verzorgen voor andere cliënten en/of medewerkers, (zoals bijvoorbeeld fysieke en verbale agressie) zullen wij deze bewoner moeten begeleiden naar een andere setting. Vanzelfsprekend doen wij ons best om gedragsproblemen goed te begeleiden door inzet van een specialist ouderengeneeskunde of psycholoog. Ook bezoeken wij toekomstige cliënten persoonlijk voor opname om het gesprek te voeren en te onderzoeken of Villa “De Bouwkamp”, inclusief de mensen die er wonen, aansluiten bij verwachtingen, wensen en behoeften van zowel client als familie.

## **2. Kwaliteit:**

### **Kwaliteitsmanagement:**

De directie van Villa “De Bouwkamp” bestaat uit 2 leden, A.L. (Alfred) Zwolle en M. (Marieke) Vermaat, zij vormen samen een maatschap en de dagelijkse leiding binnen Villa “De Bouwkamp”.

Het fijne team van medewerkers bestaat uit 6 zorgmedewerkers, een assistent facilitair medewerker, een huishoudelijk medewerker, een activiteitenbegeleider en 2 vrijwilligers.

Tevens hebben wij in 2023 meerdere stagiaires mogen opleiden tot medewerkers zorg.

Op Villa “De Bouwkamp” wordt er een kwaliteitsmanagementsysteem aangehouden. Ordenen van documenten, tevredenheidsonderzoeken, verbetermanagement, prospectieve en retrospectieve risicoanalyses zijn voorbeelden van systeemprocessen binnen Villa “De Bouwkamp”.



### **Coöperatie Boer en Zorg:**

In april 2023 is Villa “De Bouwkamp” aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg.

Coöperatie Boer en Zorg is een samenwerkingsverband van zorgboerderijen en andere kleinschalige zorgondernemers.

De belangrijkste diensten die Coöperatie Boer en Zorg voor Villa “De Bouwkamp” verzorgt zijn vanaf 1-4-2023:

- Afsluiten van zorgcontracten met opdrachtgevers als gemeenten en zorgkantoren voor Jeugdwet, Wmo en Wlz;
- Verantwoording van de zorgcontracten naar gemeenten en zorgkantoren;
- Verzorgen van de betalingen voor geleverde zorg;
- ICT-ondersteuning bij zorgadministratie en declaraties;
- Belangenbehartiging voor de leden naar opdrachtgevers;
- Uitwisseling van kennis en ervaring en geven van informatie en advies;
- Cursusaanbod toegespitst op de kleinschalige zorg;
- Ondersteunen bij kwaliteitszorg;
- Stimuleren van innovatie.



### **HKZ Certificering:**

In 2023 is Villa “De Bouwkamp” wederom glansrijk door de HKZ certificatie gekomen.

Het certificaat van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Met het HKZ-certificaat laat Villa “De Bouwkamp” met haar organisatie zien dat zij serieus werk maakt van kwaliteit van zorg. Daarnaast voldoet Villa “De Bouwkamp” aan de eisen die gesteld worden door haar cliënten, andere professionals en stakeholders. De acties en aandachtspunten die hieruit voort zijn gekomen zijn vastgelegd in een plan van aanpak, welke door de directie aangestuurd wordt. De directie beheert ook het plan van aanpak, zodat alle wenselijke acties aantoonbaar uitgevoerd worden.

### **Overlegvormen en leren van elkaar:**

Elke 6 weken houden de directie en medewerkers van Villa “de Bouwkamp” een teamoverleg. Een aantal onderwerpen welke zijn voorgekomen in de teambesprekingen:

- Beoordelen continu verbeteren
- Beoordelen melden en beheersen van afwijkingen
- Beoordelen hygiëne normen
- Scholingstrajecten
- Kwaliteit van zorg
- Opleidingen
- Werken met medicatieapp.

Villa de Bouwkamp heeft een systematische aanpak voor het vaststellen, implementeren en bijhouden van doel- en taakstellingen op het gebied van kwaliteit. Doelstellingen komen voort uit het beleid zoals de directie heeft vastgesteld. De kwaliteitsplanning wordt jaarlijks aangepast na het vaststellen van doelstellingen zoals vastgelegd in het M.I.B. Het M.I.B. wordt jaarlijks vastgesteld tijdens de directiebeoordeling.

Villa “De Bouwkamp” heeft regelmatig overlegvormen met collegahuizen en via Lerende Netwerken/ bijeenkomsten van Coöperatie Boer en Zorg.

### **Beoordelen en beheersen van eventuele afwijkingen:**

Enkele voorbeelden van de te beoordelen processen het beheersen en melden van geconstateerde afwijkingen zijn:

- MIC meldingen worden aantoonbaar gemeld en geëvalueerd tijdens teamoverleg, er heerst in 2023 een veilig melden cultuur, het MIC meldsysteem wordt digitaal verwerkt in het cliënten dossier. MIC meldingen worden besproken in het teamoverleg en bijgehouden door desbetreffende medewerker wie hier verantwoordelijk voor is.
- De logboeken van temperatuurmetingen zoals boiler, koelkasten en voeding worden bijgehouden zodat eventuele afwijkingen duidelijk zichtbaar zijn en hier direct actie op ondernomen kan worden.
- Actielijst wordt besproken en geëvalueerd.

### **Beoordelen van hygiënenormen:**

- Maandelijks is er in 2023 een hygiëneronde uitgevoerd. De hygiëneronden worden door directie beoordeeld (én vastgelegd) of de werkzaamheden naar behoren uitgevoerd worden. Eventuele maatregelen worden op de registratieformulieren vastgelegd en bij een volgende ronde opgevolgd. Deze worden besproken tijdens het teamoverleg en vastgelegd in notulen. De resultaten van de 12 hygiëne ronden worden samengevat in een jaarverslag, welke ter inzage te verkrijgen is.  
Directie is tevreden over het huidige schoonmaakplan, dat wil zeggen dat bij de maandelijkse controle en dagelijks toezicht blijkt dat de resultaten voldoen aan de eisen.

### **Beoordelen voedselveiligheid:**

- Er wordt gewerkt volgens de HACCP richtlijnen voor kleine woonvoorzieningen.
- De Voedselveiligheid voor Kleinschalige Woonvormen is wederom onder de aandacht gebracht bij alle medewerkers, deze is inzichtelijk op elk moment voor elke medewerker en te vinden in de Map Hygiëne code van Villa "De Bouwkamp".

### **Continu verbeteren:**

- Er wordt gewerkt volgens een gestructureerde verbetercyclus waarbij resultaten uit onderzoeken en registraties leiden tot het vaststellen en doorvoeren van verbetermaatregelen. Zo zijn er diverse verbetermaatregelen doorgevoerd op het gebied van financiering, kwaliteit, deskundigheidsbevordering van medewerkers en op digitaal gebied.  
Het continu verbeteren wordt door de directie vastgelegd in een plan van aanpak. De verbetertrajecten worden opgevolgd en er wordt vastgelegd wanneer deze zijn behaald.  
Elk verbeterproject, groot of klein, wordt hierin genoteerd volgens PDCA systeem.
- De risico's van primaire en relevante ondersteunende processen zijn geïnventariseerd d.m.v. een prospectieve risico-inventarisatie en op cliëntniveau m.b.v. risicoscore formulieren. Deze worden 2 maal per jaar ingevuld per client, door contactverzorgende voor de halfjaarlijkse MDO bespreking. Deze bespreking is samen met een Specialist Ouderengeneeskunde, familieleden van de client, de zorgmedewerker en directie.

### **Primaire processen**

De primaire processen verlopen aantoonbaar beheerd en beheerst. Er wordt gerapporteerd op doelen uit het zorgplan. Tevens is er 2 maal per jaar een controle op zorgplannen en indicaties van cliënten, in samenwerking met een specialist ouderengeneeskunde tijdens het Multi Disciplinair Overleg. Zorgplan besprekingen zijn in 2023 gerealiseerd bij cliënten in zorg.

- Er is gecontinueerd met het aanbieden van een scholingsbudget per medewerker. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van scholing. De scholingen per medewerker worden tevens in 2023

vastgelegd door directie in het bijscholings- en opleidingsplan.. Het scholingstraject wordt in 2024 wederom opgepakt door medewerkers, directie behoudt hierop de controle.

- Het BHV-proces is op orde. Een ontruimingsoefening is gehouden in 2023 waarvan verslaglegging is gemaakt. Tevens is er een BHV scholingsmiddag georganiseerd waarin de punten levensreddende eerste handelingen, AED, brandbestrijding en blusmethoden zijn geschoold. Er zijn certificaten per medewerker en een evaluatieverslag van BHV instructeur.
- Apparatuur wordt aantoonbaar periodiek onderhouden.
- Villa “De Bouwkamp” gebruikt op structurele wijze kwaliteitsinformatie voor kwaliteitsverbetering. Directie plaatst noodzakelijke informatie voor medewerkers en deze zijn inzichtelijk voor medewerkers onder het document “Kwaliteitsnormen Informatie”.
- Continu verbeteren is aan de orde, wordt vastgelegd in het document Verbeterprojecten en middels Plan Do Check Act uitgevoerd.

### **Strategische Koers:**

De strategische koers die Villa de Bouwkamp wil gaan varen wordt in een meerjarenbeleidsplan 2024-2027 uitgezet en is te vinden op de website: [www.villadebouwkamp.nl](http://www.villadebouwkamp.nl).

## **3. De cliënt**

### **Kwaliteit van zorg**

2 maal per jaar wordt er door de contactverzorgende bij iedere cliënt een evaluatie zorg afgenomen. Uit de evaluaties kunnen we concluderen dat de cliënten van Villa “De Bouwkamp” over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening op Villa “De Bouwkamp”.

Verder kan over het algemeen geconcludeerd worden dat men erg tevreden is over hoe medewerkers van Villa de Bouwkamp omgaan met de cliënten. Men is tevreden over de bejegening en de warme zorg die verleend wordt op Villa “De Bouwkamp”.

2 maal per jaar werd er in 2023 een cliënten bijeenkomst gehouden, in juli met aansluitend een high-tea met muzikale omlijsting en in december met een Sinterklaasviering. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door Villa “De Bouwkamp” om cliënten, diens familieleden of contactpersonen te informeren over zaken die aan de orde zijn en tegelijkertijd ook inspraak te kunnen hebben. Villa ‘de Bouwkamp’ is door haar kleinschaligheid vrijgesteld van een cliëntenraad of raad van Toezicht. Middels deze bijeenkomsten wordt dit ondervangen.

### **Klachten**

In 2023 zijn geen schriftelijke klachten ontvangen. Klachten, op- en aanmerkingen worden doorgaans rechtstreeks met de medewerkers of directie besproken en waar nodig in de notulen genoteerd. De directie bepaalt wanneer klachten en/of opmerkingen verder worden besproken in het teamoverleg. Indien hier verbeteracties uit voortkomen worden deze vastgelegd op de notulen actielijst.

Villa “De Bouwkamp” is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.

### **Veilige zorg**

Binnen Villa “De Bouwkamp” heerst ook in 2023 een veilige omgeving voor onze cliënten. Zij hebben de mogelijkheid om 24 uur per dag zorg en begeleiding te ontvangen. Dit is mogelijk middels een alarmsysteem en de continue aanwezigheid van een zorgmedewerker. Elk appartement is voorzien van rookmelders en Villa “De Bouwkamp” is uitgerust met een BMI welke rechtsreeks doorgemeld staat naar de brandweer. Villa “De Bouwkamp” beschikt ook over een AED.

Er is een traplift beschikbaar voor cliënten met een verminderde mobiliteit. Er worden in 2023 geen maatregelen bij cliënten toegepast die onder de Wet Zorg en Dwang vallen.



### **Financiering:**

De vergoeding voor de zorg wordt in 2023 gefinancierd vanuit een Volledig Pakket Thuis, via Coöperatie Boer en Zorg.

[www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/leveringsvormen-instelling-vpt-mpt-en-pgb-wlz](http://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/leveringsvormen-instelling-vpt-mpt-en-pgb-wlz)

### **De resultaten van het cliëntveiligheidsbeleid**

Melding Incidenten Cliënten 2023 zijn samengevat in het Jaarverslag MIC meldingen en hieronder beschreven:

#### **JAARVERSLAG MIC 2023**

Er zijn in 2023 45 MIC meldingen gedaan. Onder deze MIC meldingen zijn het merendeel valincidenten gemeld en een aantal medicatiemeldingen.

#### **Medicatie:**

Er zijn 6 medicatiemeldingen gedaan in het digitale zorgdossier. Hieronder vallen het niet aftekenen of vergeten af te tekenen, maar wel gegeven. Tevens zijn er een aantal meldingen zichtbaar in de medicatieapp door recepten door de apotheek niet goed verwerkt zijn, waardoor het aftekenen of geven niet op de juiste wijze kon plaatsvinden. Vanaf 01-04-2023 dienen alle medicatie meldingen weer in het digitale zorgdossier verwerkt te worden. De app wordt dan niet meer uitgelezen aangezien de meldingen zichtbaar dienen te zijn voor CBZ. (Coöperatie Boer en Zorg) Curo Boomerweb medicatie app wordt overgenomen door Medimo medicatieapp.

De MIC meldingen zijn besproken in het teamoverleg en acties worden ingezet.

#### **Val incidenten:**

De 38 valincidenten betroffen veelal zelfstandige acties van cliënten. Lichamelijke achteruitgang van cliënten was een oorzaak, Ter voorkoming van valgevaar werd de fysiotherapie ingeschakeld en werden er anti-slipsokken ingezet voor betere grip op de vloer. Ook werden de cliënten geïnstrueerd door verzorgenden over valgevaar en mogelijke oplossingen. Rolstoelgebruik voor langere afstanden en een stalift werden ingezet.

#### **Conclusie:**

Het aantal MIC meldingen van 2023 zijn ten opzichte van 2022 afgenomen. Een mooie conclusie maar voorkomen van incidenten is niet altijd mogelijk geweest, aangezien cliënten veelal zelfstandig bewegen en hierbij geen hulp willen inschakelen. Ter voorkoming zijn wel de nodige voorzieningen getroffen, zoals een polsalarm, rollator en hulp en ondersteuning bij de mobiliteit. Fysiotherapie is ingeschakeld en cliënten zijn besproken in MDO met medewerkers, familie en specialist ouderengeneeskunde.

Valincidenten blijven aanwezig, echter zijn deze niet geheel te voorkomen, daar cliënten nog vrij zelfstandig zijn binnen Villa "De Bouwkamp".

Medewerkers van Villa "De Bouwkamp" zijn alert op medicatiefouten, zij ervaren een veilig melden cultuur, om zo de kwaliteit en veiligheid binnen Villa "De Bouwkamp" hoog te houden.

Marieke Vermaat, 01-05-2024

#### **4. De medewerker:**

##### **Verloop medewerkers:**

In 2023 zijn er 3 medewerkers geweest die afscheid hebben genomen. 1 Medewerker welke Villa “De Bouwkamp” heeft verlaten ging voor haar opleiding elders werken waar zij meer verpleegtechnische vaardigheden kon behalen. 1 medewerker is verhuisd naar het westen van het land, waardoor zij haar baan hier tot haar spijt niet kon behouden en 1 arbeidsovereenkomst is door Villa “De Bouwkamp” niet verlengd.

Er zijn 3 nieuwe parttime medewerkers zorg in dienst getreden in 2023.

##### **Medewerkertevredenheid**

Tijdens het geplande teamoverleg, 1 maal per 6 weken, wordt er aandacht geschonken aan de tevredenheid van medewerkers. Vanwege de korte lijnen, de huiselijke sfeer en het open overlegstructuur, wordt het veilig bevonden door medewerkers om meningen en gevoel te uiten. Medewerkers hebben ook grote bereidheid om zich te melden wanneer zij zich willen uiten bij directie. Er is in 2023 ook een waarderingsonderzoek verricht onder de medewerkers, hieruit kwam voor Villa “de Bouwkamp” een prachtige score van 9,1 uit.

##### **Zorg en kennis binnen Villa “De Bouwkamp”:**

In 2023 krijgt iedere medewerker een scholingsbudget aangeboden. De noodzakelijke scholingen zijn verricht, waaronder het herhalen van de verpleegtechnische handelingen, scholingen NEDAP zorgdossier en medicatie bekwaamheid. Hiervoor hebben de medewerkers die deze scholing dienden te behalen hun certificaat weer ontvangen. Daarnaast zijn er ook online e-learningen gedaan welke behaald werden met een certificaat. Directie heeft de opleiding HBO managementvaardigheden afgerond. Tevens is de BHV en de ontruimingsoefening geschoold binnen Villa “De Bouwkamp”.

##### **Vrijwilligers:**

In 2023 hebben wij binnen Villa “De Bouwkamp” twee hele fijne vrijwilligers, welke verdeeld over de week aanwezig zijn. Zij wandelen met de cliënten, doen spelletjes, zorgen voor koffie en thee en ondersteunen de verzorgenden bij de taken binnen Villa De Bouwkamp.

##### **Erkend leerbedrijf:**

Villa “De Bouwkamp” is een gecertificeerd erkend leerbedrijf. Er zijn in dit jaar verschillende stagiaires geplaatst geweest. Villa “De Bouwkamp” heeft een samenwerkingsverband met verschillende scholen waaronder het Graafschapcollege, Aventus en RijnIJssel.

#### **5. Zorgtechnologie: Slimmer werken**

Er wordt in 2023 alleen nog digitaal gewerkt door zorgmedewerkers. Medewerkers kunnen rapporteren in een digitaal zorgdossier en familieleden kunnen op afstand meelesen, berichten plaatsen en afspraken in het zorgdossier noteren.

Wat betreft het medicatieproces is er een digitale medicatieapp waarmee door de zorgmedewerkers binnen Villa “de Bouwkamp “ gewerkt wordt.

Villa “de Bouwkamp” heeft ook een eigen villa whatsapp, waarop medewerkers algemene zaken kunnen plaatsen, cliëntgebonden zaken worden gemeld in de ONS app van Nedap. Binnen Villa De Bouwkamp hebben wij onze eigen IT-specialist, de veiligheid van digitaal werken wordt hierdoor door kennis en kunde geborgd.

## **6. Samenwerking met leveranciers**

De meest kritische leveranciers zijn weer beoordeeld. Van de meeste leveranciers is de samenwerking erg goed te noemen. Villa "de Bouwkamp" en haar cliënten hebben als verbeterpunt geconstateerd dat zij de kwaliteit van de geleverde maaltijden niet meer optimaal vinden. Er is in 2023 gekozen voor een andere maaltijdleverancier, Gotink. De cliënten uiten dat zij erg tevreden zijn over deze maaltijdservice, een mooi verbeterpunt in 2023 te noemen.

## **7. Risicobeheersing**

In 2023 is de prospectieve risicoanalyse voor de primaire zorgverlening uitgevoerd. Ook de risicoanalyse voor de ondersteunende processen zijn uitgevoerd. Hiervoor wordt een standaard methode toegepast, deze is beschreven in document P3.1 Evalueren van de zorg- en dienstverlening. Er is geen specifieke risicoclassificering toegepast, dit zal worden uitgebreid indien dit noodzakelijk blijkt voor de beheersing van de risico's. Uit de risicoanalyse zijn geen wijzigingen voortgekomen.

## 8. Management Informatieblad

Hieronder de inhoud van het Management Informatieblad en de tot nu toe behaalde resultaten:

Proces	Doel 2023	Eenheid	Behaald tm 31-12-2023
<b>Intake</b>			
Uitvoeren veiligheidscheck m.b.v. checklist (nieuwe cliënten)	100%	% cliënten	100%
Uitvoeren veiligheidscheck m.b.v. checklist (bestaande cliënten)	100%	% cliënten	100%
Aantal informele aanvragen	4	Aantal	10
<b>Zorgverlening</b>			
MDO overleg	2	Aantal x per jaar	2
Zorgproblemen: uitgevoerde risicosignalering	100%	% zorgdossiers	100%
Decubitus: aantal cliënten met decubitus ontstaan bij VdB	0	Aantal cliënten	0
Vocht en voedsel: aantal cliënten met onbedoeld gewichtsverlies of uitdroging	0	Aantal cliënten	0
Aantal cliënten incontinent	2	Aantal cliënten	4
Valincidenten	Vermindering tov 2022		Vermindering
Aantal cliënten dat antidepressiva gebruikt	1	Aantal cliënten	1
Aantal cliënten dat te maken had met antipsychotica	3	Aantal cliënten	1
Aantal cliënten dat één of meerdere symptomen van verbale en/of fysieke agressie vertoonde	1	Aantal cliënten	1
Aantal cliënten dat één of meerdere symptomen van moeilijk hanteerbaar gedrag vertoonde	1	Aantal cliënten	1
Aantal cliënten dat één of meerdere symptomen van depressie vertoonde	2	Aantal cliënten	1
Aantal cliënten dat te maken heeft met uitdroging ten gevolge van het niet volgen van hitteprotocol	0	Aantal cliënten	0
Bezoek specialist ouderengeneeskunde	2	Aantal x per jaar	2
Controle medicijnkast	4	Aantal x per jaar	4
Verbeterprojecten in PVA directie	20	Aantal projecten	30
<b>Hygiëne (omgeving/voedsel)</b>			
Voedselveiligheidsincidenten	0	Aantal cliënten	0
Aantal uitgevoerde hygiënerondes	Maandelijks	12	12
<b>Evaluatie</b>			
Evaluaties zorgleefplannen per cliënt	2	Aantal x per jaar	2
<b>Organisatie</b>			
Klachten (KWOS/klachtenreglement)	0	Aantal klachten	0
Overleg apotheek	1 maal per jaar	Aantal x per jaar	1
<b>Personeel</b>			
Ziekteverzuim	<5	%	1
Gepland teamoverleg gedaan	5	Aantal	6
Functioneringsgesprekken	100%	% medewerkers	100%
Realisatie scholingsplan	100%	% scholingsplan	100%
Medewerkers uit dienst	2	Aantal medewerkers	3

Proces	Doel 2023	Eenheid	Behaald tm 31-12-2023
Controle veiligheid/materiaal en middelen	100%	%	100%
Oefening bedrijfsnoodplan	1	Aantal x per jaar	1
BHV	1	Aantal x per jaar	1
<b>Diensten door derden</b>			
Leveranciersbeoordeling kritische leveranciers	1	Aantal x per jaar	1



In het schema hieronder is per doelstelling aangegeven wat de reden is van het niet behalen van de doelstelling.

Proces		Reden voor niet behalen doelstelling	Actie
Verbeterprojecten in PvA Directie	30	Villa "De Bouwkamp" heeft met een toename van verbetermogelijkheden laten zien dat zij continu aan het veranderen/verbeteren is.	Verbetertrajecten in PvA registreren voor meten van kwaliteit.
Medewerkers uit dienst	3	Er zijn 3 medewerkers uit dienst gegaan. De redenen van vertrek hadden niet te maken met het werken binnen Villa "de Bouwkamp", maar dit zijn privé gerelateerde redenen geweest.	Nieuwe medewerkers zijn aangenomen.

## **Conclusie Kwaliteitsjaarverslag 2023**

### **Het Managementinformatiesysteem en de organisatie**

De directie is tevreden over de basis van het kwaliteitsmanagementsysteem en het voeren van het beleid binnen Villa "De Bouwkamp". Het komende jaar zal in het teken staan van het verder behouden van kwaliteit en het continu verbeteren. Ook wordt er in 2024 een start gemaakt met de bedrijfsovername door mw. M. (Marieke) Vermaat. Dit is beschreven in het Kam plan van Aanpak en het meerjarenbeleidsplan 2024-2027 en zal waar nodig tussentijds worden bijgesteld. Overdracht en voortgang vindt plaats tijdens teamoverleg.

### **Referenties**

Actie- en notulenlijst directie  
KAM Plan van Aanpak  
Jaarverslagen  
Notulen teamvergaderingen  
Meerjarenbeleidsplan 2024-2027

### **Planning**

Planning volgend kwaliteitsjaarverslag: maart 2025