



Kwaliteitsverslag 2020 Valuas Zorggroep

Mei/juni 2021

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2020 van Valuas Zorggroep. In 2020 heeft Valuas Zorggroep branchegenoot Nova Zembla Zorg overgenomen en heeft hiermee haar positie in de markt van particuliere woon-zorgvoorzieningen versterkt. Bovendien heeft Valuas medio 2020 een nieuwe locatie geopend in Oirschot.

Valuas Zorggroep had op 1 januari 2020 drie locaties:

1. Boarnsterhim State in Aldeboarn (Friesland), 15 appartementen en 4 zorghotelkamers
2. Villa Pavia, Het Behouden Huis in Zeist (Utrecht), 17 appartementen
3. Residence Haganum in Den Haag (Zuid-Holland), 28 zorgstudio's

Gedurende 2020 zijn daar 6 locaties bijgekomen, waarvan vier door een overname:

4. Landgoed Groot Bijstervelt in Oirschot (Brabant), 28 appartementen
5. Zorghotel Groot Bijstervelt in Oirschot (Brabant), 36 zorgstudio's
6. Het Witte Huis in Oegstgeest (Zuid-Holland), 25 appartementen (Nova Zembla Zorg)
7. Villa Oranjepark in Oegstgeest (Zuid-Holland), 14 appartementen (Nova Zembla Zorg)
8. De Meerhorst in Heemstede (Zuid-Holland), 17 appartementen (Nova Zembla Zorg)
9. De Vermeer in Amsterdam (Noord-Holland), 16 appartementen (Nova Zembla Zorg)

Valuas Zorggroep is in 2011 opgericht en biedt kleinschalig wonen en zorg op aantrekkelijke locaties in Nederland. Het hoofddoel van Valuas Zorggroep is het bieden van ouderenzorg, waarbij de zelfstandigheid en waardigheid van het individu centraal staat. Dit gebeurt door een optimale interactie tussen bewoner, diens naasten, de Valuas-medewerkers.

Directie, Valuas Zorggroep

Valuas Zorggroep

Valuas is een extramurale zorgorganisatie en valt onder de categorie *gescheiden wonen en zorg*. De cliënt van Valuas betaalt zelf de verblijfs- en servicekosten. De zorg wordt via de zorgverzekeraar of het zorgkantoor vergoed. Valuas verleent de zorg vanuit de domeinen Wet Langdurige Zorg (WLZ), Zorgverzekeringswet (ZvW), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Missie & Visie

Valuas biedt haar bewoners een comfortabele, veilige en gezellige woonomgeving, waarin zij liefdevolle aandacht en zorg ontvangen. Wij willen dat onze bewoners zich thuis voelen bij ons. Het mag hen aan niets ontbreken. Ouderen met een permanente lichamelijk en/of psychische zorgbehoefte zijn bij Valuas welkom. Kernwaarden zijn: toewijding, respect, verantwoordelijkheid, attentie en alertheid, empathie en deskundigheid.

Uitgangspunten

- Bewoner, familie en team bepalen, waar mogelijk, samen de dagelijkse gang.
- De bewoner en familie houden regie over en inrichting van het leven.
- Familie is altijd welkom.
- De bewoners moeten zich veilig en behaaglijk voelen dankzij contact en ondersteuning.
- De medewerkers vormen een onderdeel van een 'huishouden'.
- De medewerkers zijn op bezoek bij de bewoner, in plaats van andersom.

Kwaliteitsdoelen

Valuas heeft in 2020, ondanks de Coronacrisis, gewerkt aan meerdere kwaliteitsdoelen. Deze speerpunten zijn onderverdeeld naar de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

I PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Zorgleefplannen

Alle bewoners hebben een zorgleefplan. In een zorgleefplan is, naast zorg, veel aandacht voor het uiterlijk en het welzijn van de bewoner.

Verzorgd en tevreden

Valuas wil net dat beetje meer bieden en aan de bewoner en diens naasten. Elk half jaar is er een evaluatie. Komen daar verbeterpunten uit dan worden deze direct opgepakt. Tijdens de gesprekken met bewoners, interne audits en uit het onafhankelijke tevredenheidsonderzoek blijkt dat de verzorging goed is en de bewoners tevreden zijn over de geleverde zorg. Belangrijk is dat alle medewerkers het welzijn van de bewoners voorop blijven zetten.

Palliatief terminaal beleid

Valuas heeft zich tot doel gesteld met alle bewoners in de eerste maand van hun verblijf een gesprek wordt gevoerd over de fase rondom het overlijden. Elke locatie heeft een aandachtsvelder palliatieve zorg en/of een palliatief verpleegkundige.

II WONEN & WELZIJN

Veiligheid en Welzijn

Het locatieteam is verantwoordelijk voor het inschatten van de veiligheid van de woon- en leefomgeving van de bewoner. Regelmatig vindt multidisciplinair overleg plaats met o.a. de specialist ouderengeneeskunde. We bieden zoveel mogelijk (bewegings)vrijheid.

Alle locaties maken gebruik van vrijwilligers die o.a. worden ingezet om met bewoners op pad te gaan, een kopje koffie te drinken.

Dagelijks wordt door medewerkers een leuke, passende activiteit georganiseerd voor de bewoners. Familieleden van bewoners zijn altijd welkom om deel te nemen aan deze activiteiten. Bij een aantal activiteiten worden familieleden ook specifiek uitgenodigd. Zo zijn er concerten en familieavonden georganiseerd en bezocht we de locaties, tijdens de lockdown, met een draaiorgel (buiten).

Dagstructuur

Valuas werkt dagelijks aan het bieden van een zinvolle dagbesteding. Besloten is om het Leefplezierplan in te voeren: welzijn van de bewoner staat centraal.

Mantelzorgondersteuning

Familieleden van bewoners zijn vaak ook mantelzorger. Om hen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, worden medewerkers getraind om meer inzicht te krijgen in mantelzorg en krijgen zij handvatten hoe zij de mantelzorgers het beste kunnen ondersteunen. Dit doel is vanwege alle extra inzet die nodig was in het kader van Covid-19 verplaatst naar 2021.

III VEILIGHEID

Het medicatiebeleid is geëvalueerd en herschreven om zo meer duidelijkheid te bieden aan de medewerkers en bewoners. Ook is het beleid en werkinstructie rondom vrijheidsbeperkende maatregelen herzien om te voldoen aan de Wet Zorg en Dwang. Valuas dient jaarlijks de indicatoren in en werkt op basis van het kwaliteitsplan.

Medicatieveiligheid

Het voorkomen van medicatiefouten blijft een aandachtspunt. Hoewel het aantal fors is gedaald, is het van belang om dit structureel te monitoren. Valuas is gestart om op alle locaties te werken met een digitaal registratiesysteem: Boomerweb.

Preventiebeleid Decubitus

Het huidig beleid wordt geactualiseerd.

Beleid ziekenhuisopname

Met bewoners en dienst familie worden afspraken gemaakt over de reikwijdte van medisch behandelen en eventuele opname in een ziekenhuis. Deze afspraken worden halfjaarlijks geëvalueerd.

Aandachtsvelders

Elke locatie binnen Valuas heeft aandachtsvelders. Dat zijn zorgprofessionals met specifieke aandacht voor een bepaald onderwerp. De aandachtsvelder – bijvoorbeeld decubituspreventie - verdiept zich meer in het onderwerp en houdt actief n de gaten of zijn/haar aandachtsgebied voldoende aandacht krijgt binnen de locatie. Ook kan de aandachtsvelder geraadpleegd worden en om advies gevraagd.

IV LEREN EN VERBETEREN

Valuas werkt sinds 2019 met Equise als digitaal kwaliteits- en documentmanagementsysteem dat voor alle medewerkers toegankelijk is. Alle doelen uit het kwaliteitsplan zijn ook opgenomen in het systeem en alle medewerkers kunnen per doel zien wat de voortgang is.

Kwaliteitssysteem

Eind 2020 is Valuas gestart met een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem waarmee een heldere control komt op de plannen en verbeterprocessen op alle locaties en als totale organisatie. Implementatie zal naar verwachting een half jaar duren maar er kan direct met het systeem worden gewerkt.

De belangrijkste indicatoren en verbeterstappen worden nu in beeld gebracht en frequent besproken.

V LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

De taken en bevoegdheden tot de verantwoordelijkheid van de directie en de raad van commissarissen (RvC) zijn herzien door de groei in 2020. De rolverdelingen zijn verder uitgewerkt. Structuur en onderwerpen worden getoetst aan de Zorgbrede GovernanceCode.

De directie is op bestuurlijk niveau actief betrokken bij de totstandkoming van het Lerend Netwerk en ondersteunt de locaties om operationeel actief betrokken te binnen het Lerend Netwerk.

De betrokkenheid van de directie binnen de organisatie is groot. Elke locatie wordt wekelijks bezocht door een lid van de directie. Daarnaast organiseert de directie sinds dit jaar elk kwartaal een locatiemanagersdag.

Door de groei is Valuas bezig met het uitwerken van een nieuwe managementlaag, ter ondersteuning van de locaties.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is uitgebreid door overname van Nova Zembla Zorg (vier locaties). Na een kennismakingsperiode functioneert de Centrale Cliëntenraad goed. Bijna elke locatie is in de Cliëntenraad vertegenwoordigt. Er is erg veel contact geweest over Covid en enkele uitbraken. De samenwerking tussen de Cliëntenraad en de directie is uitstekend

Ondernemingsraad

Door de groei van Valuas is een goed functionerende ondernemingsraad noodzakelijk. Deze is in oprichting. De OR krijgt hierbij ondersteuning van HR.

VI PERSONEELSSAMENSTELLING

Op alle locaties wordt gewerkt met verpleegkundigen niveau 4 en 5, verzorgende IG en helpenden. Valuas heeft 1 Verpleegkundig Specialist.

Valuas heeft een roulerend achterwachtstelsel met verpleegkundigen niveau 4 en 5. Deze zijn 24/7 bereikbaar voor overleg en triage.

Naast het zorgteam heeft elke locatie ook een serviceteam dat bestaat uit gastvrouwen en medewerkers van het begeleidingsteam. Ook worden regelmatig vrijwilligers ingezet.

Alle medewerkers van Valuas worden gestimuleerd om (aanvullende) scholing te volgen, deel te nemen aan een netwerk of op locatiebezoek te gaan om te kijken hoe daar gewerkt wordt.

In de bijlage vindt u een overzicht van de personeelssamenstelling.

Scholingsbeleid

Het scholingsbeleid van Valuas is operationeel en zal het HR-team verder door ontwikkelen

V&VN

De zorgmedewerkers van niveau 3 en hoger krijgen allemaal de mogelijkheid om via Valuas lid te worden van V&VN.

Kennis van financieringsstromen

Binnen Valuas wordt zorg verleend vanuit de ZvW, de Wmo en de Wlz. Het verpleegkundig team monitort het juiste indicatiedomein en wordt hierbij ondersteund door de zorgadministratie.

Bevoegd- en bekwaam

Van alle zorgmedewerkers wordt verwacht dat zij bevoegd en bekwaam zijn en blijven. Jaarlijks biedt Valuas hierin training. Aanvullend daarop wil Valuas ook de aanwezige bekwaamheden laten toetsen door een verpleegkundige van een andere locatie.

Intervisie verpleegkundigen

Om het niveau van de zorgmedewerkers te verhogen stimuleert Valuas dat verpleegkundigen van verschillende locaties met elkaar samenwerken en overleggen. Op die manier kan kennis worden overdragen en kunnen ideeën met elkaar worden uitgewisseld.

VII GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Valuas is in 2019 en 2020 bezig geweest om beleid en werkwijze te ontwikkelen voor vrijheid-beperkende middelen.

Medicatieapp

Medicatieveiligheid is een belangrijk onderwerp binnen Valuas. Om medicatiefouten tot een minimum te beperken heeft Valuas de dubbele controle en de toedienlijsten gedigitaliseerd met behulp van de medicatieapp Boomerweb.

Het gebruik van hulpbronnen

Valuas gebruikt veel verschillende digitale systemen die met elkaar in verbinding moeten staan, met name om geregistreerde informatie te verwerken, o.a. tot management- en stuurinformatie. In 2021 wordt bekeken hoe dit beter en eenvoudiger kan.

VIII GEBRUIK VAN INFORMATIE

Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken

In 2020 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De locatie die deelnamen scoorden hoog. Ook is in 2020 een onafhankelijk tevredenheidsonderzoek gehouden onder de bewoners en gasten. De tevredenheid bij hen was groot. Leerpunten zijn meegenomen in de kwaliteitsplannen en beleid.

ONS/Nedap

Valuas wil Nedap verder gebruikmaken van de mogelijkheden die Nedap biedt. De urenregistratie en controle is volledig geïmplementeerd en ook de standaardformulieren zijn verder ontwikkeld. Nedap is inmiddels gekoppeld aan de Zorgmonitor. Om de gegevens in NEDAP effectief voor monitoring te gebruiken is meer tijd nodig.

Leveranciers

Valuas is een groeiende organisatie met veel verschillende leveranciers. Er is een digitaal systeem aangeschaft om overzicht te houden en op tijd contracten te verlengen, te stoppen of te beoordelen (leveranciersbeoordeling).

ISO 9001

Valuas heeft een flinke slag gemaakt wat betreft de professionalisering van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Strategische en operationele risico's

Valuas is gestart met het in kaart brengen van de strategische en operationele risico's. Dit vergt tijd door groei en overname.

Verbeterpunten 2021 m.b.t. ISO 9001

- Gebruik van het Kwaliteitsmanagementsysteem Equise.
- Overstap naar Improve360. Dit systeem zou iedereen in de organisatie moeten helpen. Implementatie en operatie zijn in 2021. Lloyd's Register heeft aangegeven dat Improve360 voldoet aan de ISO9001:2015.

Directiebeoordeling 2020

In de directiebeoordeling, worden de verschillende onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem beoordeeld om zo in kaart te brengen welke onderdelen geschikt en toereikend zijn en waar mogelijk verbeteringen nodig zijn.

Terugblik

Het jaar 2020 stond voor Valuas in het teken van groei en Covid-19. Locaties werden gesloten voor bezoek, scholingen en trainingen werden geannuleerd en wie thuis kon werken, moest thuis gaan werken. Er was continue aandacht voor het welzijn en de gezondheid van de bewoners. Onderwijs liepen de bedrijfsvoering en integratieprocessen van een overname door. Scholingen en audits moesten deels digitaal plaatsvinden.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt bij vaste bewoners elk half jaar gemeten en bij tijdelijke gasten wordt een einde-zorgevaluatie gehouden. De evaluaties worden besproken in het operationeel overleg en gepresenteerd aan directie, Raad van Commissarissen en de Centrale Cliëntenraad.

In 2020 is Valuas als volgt beoordeeld door de bewoners en gasten:

Klanttevredenheid	8,4
Professionaliteit	8,2
Locatie	8,7
Informatie en communicatie	8,3
Aanbevelingen aan derden	100%

Valuas heeft een gemiddeld rapportcijfer ontvangen van een 8,6 voor psycho-geriatrische zorg

Valuas heeft een gemiddeld rapportcijfer ontvangen van 8 voor lichamelijke zorg.

Er zijn weinig verbeterpunten aangegeven.

Tevredenheidsonderzoek medewerkers

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door Triqs. Valuas kreeg als werkgever gemiddeld een 7,7. De hoogste scores werden gehaald op de onderwerpen: werken met plezier; veelzijdigheid van het werk; de fijne samenwerking; het contact met collega's.

Aandachtspunten:

- Kwaliteit van leidinggevenden, collega's en sfeer.
- Persoonlijke ontwikkeling.
- Communicatie, arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden.

Klachten

Valuas heeft in 2020 vijf klachten ontvangen, die alle vijf zijn opgepakt en opgelost:

- over de kosten voor woonservice
- de nieuwe locatie was nog niet op orde
- bejegening van een medewerker
- verbeterpunten niet snel genoeg opgepakt
- kamer viel tegen, en ontvangst was minder hartelijk

Leveranciers

Belangrijke leveranciers werden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan is Valuas overgestapt van ECD Ons Nedap.

Overzicht meldingen incidenten

	Totaal	Medicatiefouten	Valincidenten	Gedrag	Overig
Boarnsterhim State	94	50	44	0	0
Villa Pavia	76	38	38	0	0
Residence Haganum	45	19	26	0	0
Groot Bijstervelt	39	22	17	0	0
De Merelhorst	43	13	29	1	0
De Vermeer	29	16	11	2	0
Het Witte Huis	57	9	31	11	6
Villa Oranjepark	25	6	7	5	7

Het aantal valincidenten is gedaald door meer aandacht te besteden aan valrisico's.

Om het aantal medicatiefouten te verminderen is gestart met de medicatieapp Boomerweb.

Calamiteiten

In 2020 zijn er geen calamiteiten gemeld.

Externe Auditresultaten

In januari 2020 heeft Dekra twee tekortkomingen geconstateerd (in Villa Pavia):

1. Personeel: het bijhouden van bevoegd en bekwaam is nog onvoldoende geborgd.
2. In de zorgovereenkomst was niet benoemd dat Valuas vrijwillige zorg levert. Dit is aangepast.

Interne audits

Interne audits werden beperkt door Corona. Met een digitale audit konden medewerkers vragen invullen uit het kwaliteitskader.

Personeel

Valuas wil dat haar medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen. Naast verplichte scholing, bevoegd- en bekwaam en BHV, kunnen medewerkers ook scholing volgen om zich inhoudelijk verder te verdiepen. Valuas is een abonnement op REIN, een online platform voor e-learnings.

Alle overleggen hebben in 2020 grotendeels online plaatsgevonden. Het periodieke COVID-19 overleg bleek van toegevoegde waarde.

Middelen

Valuas zorgt dat alle locaties beschikken over voldoende middelen en materialen om aan de wensen en eisen van bewoners, stakeholders en wet- en regelgeving te voldoen. Het beheer van middelen gebeurt op locatie, behalve hardware: computers en laptops zijn vervangen en worden beheerd door een externe partij.

Bijlage 1 | Personeelsamenstelling

Personeelssamenstelling Valuas Zorg

Functie	Aantal	Percentage FTE
Zorg Niveau 2	19	10,1
Zorg Niveau 3 (IG)	84	56,2
Zorg Niveau 4	21	14,6
Zorg Niveau 5	4	2,5
Verpleegkundig Specialist	1	1
Begeleider	8	3,8
Teamleider Zorg	2	1,3
Coördinator welzijn	4	2,5
Voedingassistent	1	0,5
Ondersteuning & administratief	15	10,5
Vrijwilligers	Variabel	
Mantelzorgers	Variabel	
Directie	5	4,8
Staff	5	4,5
Management	8	7,5

Valuas Service

Functie	Aantal	Percentage FTE
Kok	5	3,6
Huiskamermedewerker	63	32,4
Huishouding	16	9
Klus/tuinman	4	2

VALUAS
ZORGGROEP