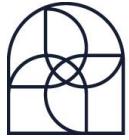




DOMUS  
VALUAS

# Kwaliteitsjaarverslag 2023



DOMUS  
VALUAS

## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2023 van Domus Valuas. Het jaar 2023 is terugkijkend een bijzonder en spannend jaar, omdat eind 2022 de fusie tussen Domus Magnus en Valuas Zorggroep officieel werd afgerond. Het jaar 2023 stond dan ook in het teken van de fusie. Uitvoering werd gegeven aan een ambitieus integratieplan. Het motto daarbij luidde 'take the best of both worlds'. Van beide organisaties zijn de beste elementen gepakt om Domus Valuas vorm te geven.

Domus Valuas is nu een organisatie met 31 huizen waar liefdevolle en gastvrije zorg wordt geboden op prachtige unieke locaties. Onze bewoners waarderen ons om onze liefdevolle zorg, gastvrijheid, vitaliteit en ondernemerschap.

In mei 2023 is een nieuwe locatie geopend, Residence Coestraete in Zwolle. We zijn trots dat we met dit monumentale pand in het hart van Zwolle nog meer ouderen kunnen voorzien van onze zorg en service.

Op het moment van schrijven, in mei 2024, kunnen we met trots zeggen dat we liefdevolle zorg bieden aan onze bewoners en dat onze service hoogstpersoonlijk is. We blijven ons inzetten voor een warme en gastvrije omgeving waarin onze bewoners zich thuis voelen, met de zorg, welzijn en ondersteuning die ze verdienen.

Dit document biedt een overzicht van de belangrijkste kwaliteitsontwikkelingen binnen Domus Valuas in 2023. We hebben hierbij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als leidraad gebruikt. We reflecteren op de resultaten van het kwaliteitsplan 2023 en blikken waar mogelijk vooruit naar 2024.

Raad van Bestuur  
Domus Valuas  
24 juni 2024



## Inhoud

Inhoud .....	3
1. Beschrijving Domus Valuas .....	5
1.1. Missie, cultuur en kernwaarden.....	7
2. Persoonsgerichte zorg .....	8
3. Wonen en welzijn.....	8
3.1. Activiteiten en uitstapjes.....	8
3.2. Project Welzijn.....	9
4. Indicatoren basisveiligheid .....	10
4.1. Medicatieveiligheid .....	10
4.2. Decubitus .....	12
4.3. Infectiepreventie en voedselveiligheid .....	13
4.4. Wet zorg & dwang (Wzd) .....	13
4.4.1. Cijfers onvrijwillige zorg .....	14
4.5. Afspraken rondom het levenseinde/ advance care planning .....	15
4.6. Aandacht voor eten & drinken .....	17
5. Leren en werken aan kwaliteit/gebruik van informatie .....	18
5.1. Melding Incident cliënt (MIC) en calamiteiten .....	18
5.2. Klachten .....	19
5.3. Cliëntbeoordelingen.....	21
5.3.1. PREM-wijkverpleging .....	21
5.3.2. Zorgkaart Nederland.....	22
5.3.3. Cliënttevredenheidsmeting door TopQare .....	22
5.4. Audits.....	23
5.5. Lerende netwerken .....	23
5.6. Programma Continu Verbeteren .....	23
6. Leiderschap, governance & medezeggenschap.....	25
6.1. Leiderschap & governance.....	25
6.2. Medezeggenschap .....	26
6.2.1. Cliëntenraad .....	26
6.2.2. Ondernemingsraad .....	26
6.2.3. Professionele Adviesraad .....	26
6.3. (Para)medische zorg .....	26
6.4. Overlegstructuren en kwaliteitsverantwoording .....	26
7. Personeelssamenstelling .....	27
7.1. Algemeen .....	27

7.2. Cijfers en indicatoren.....	27
7.2.1. Ziekteverzuim.....	27
7.2.2. PNIL, stagiaires & vrijwilligers.....	27
7.2.3. In- en uitdienst.....	27
7.3. Vacatures .....	28
7.4. Leren en ontwikkelen .....	28
8. Gebruik van hulpbronnen.....	29
8.1. Zorginnovatie .....	29
8.2. ICT-systemen.....	31

## 1. Beschrijving Domus Valuas

Domus Valuas is ontstaan vanuit de fusie van Domus Magnus en Valuas Zorggroep. Domus Valuas exploiteert in 2023 eenendertig kleinschalige woonzorgvoorzieningen met een hoog serviceniveau voor ouderen met een intensieve zorgvraag in het hogere segment. De huizen liggen verdeeld over Nederland en zijn gesitueerd op karakteristieke locaties met een unieke ligging en uitstraling.

Domus Valuas exploiteert de volgende huizen:



**Benvenuta**  
Hilversum  
(Noord-Holland)



**Boarnsterhim  
State**  
Aldeboarn  
(Friesland)



**De Boschstede**  
's-Hertogenbosch  
(Noord-Brabant)



**De Lindeborg**  
Utrecht  
(Utrecht)



**De Magistraat**  
Rotterdam  
(Zuid-Holland)



**De Meerhorst**  
Heemstede  
(Zuid-Holland)



**De Sterreschans**  
Nijmegen  
(Gelderland)



**De Uylenburgh**  
Amsterdam  
(Noord-Holland)



**De Vermeer**  
Amsterdam  
(Noord-Holland)



**Het  
Hendrickszhuys**  
Amsterdam  
(Noord-Holland)



**Het Sint  
Jozefpaviljoen**  
Gouda  
(Zuid-Holland)



**Het Witte Huis**  
Oegstgeest  
(Zuid-Holland)



**Hildebrand**  
Haarlem  
(Noord-Holland)



**Holland**  
Baarn  
(Utrecht)



**Huis ter Weegen**  
Warnsveld  
(Gelderland)



**Huis Welgelegen**  
Warnsveld  
(Gelderland)



**Koetshuys Erica**  
Hilversum  
(Noord-Holland)



**Landgoed de Wulperhorst**  
Zeist  
(Utrecht)



**Landgoed Groot Bijstervelt**  
Oirschot  
(Noord-Brabant)



**Landgoed Klein Engelenburg**  
Brummen  
(Gelderland)



**Mariënhaven**  
Warmond  
(Zuid-Holland)



**Residence Coestraete**  
Zwolle  
(Overijssel)



**Residence Haganum**  
Den Haag  
(Zuid-Holland)



**Slingerbosch**  
Huizen  
(Noord-Holland)



**Villa le Monde**  
Vught  
(Noord-Brabant)



**Villa Molenenk**  
Deventer  
(Overijssel)



**Villa Oranjepark**  
Oegstgeest  
(Zuid-Holland)



**Villa Pavia**  
Zeist  
(Utrecht)



**Villa Walgaerde**  
Hilversum  
(Noord-Holland)



**Zorghotel de Wulperhorst**  
Zeist  
(Utrecht)



**Zorghotel Groot Bijstervelt**  
Oirschot  
(Noord-Brabant)

De bewoners van Domus Valuas betalen zelf de verblijfs- en servicekosten (waaronder een welzijnspakket). De zorg wordt gefinancierd via de zorgverzekeraar of het zorgkantoor. Het grootste deel van onze bewoners ontvangt zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), terwijl een kleiner deel zorg ontvangt via de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Domus Valuas heeft een overzichtelijke bedrijfsstructuur met transparante financiële stromen, waarin 'wonen' en 'zorg' gescheiden zijn. Per 1 januari 2024 is de juridische structuur sterk vereenvoudigd en geharmoniseerd. De zorgactiviteiten (zorgverlening en zorgmedewerkers) zijn ondergebracht in Domus Valuas Zorg BV;

De woonactiviteiten, waaronder service en welzijn (dienstverlening en medewerkers) zijn ondergebracht in Domus Valuas Wonen BV. De centrale dienstverlening en medewerkers van de centrumlocatie vallen onder Domus Valuas Holding B.V.

## 1.1. Missie, cultuur en kernwaarden

### Onze missie

De missie van Domus Valuas is het bieden van een goed en veilig thuis aan onze bewoners, met oog en aandacht voor wat zij wensen. Ruimte voor leven staat daarin centraal. De warme en persoonlijke benadering maken onze organisatie de best mogelijke keuze. Door ruimte te geven, dragen we bij aan wat iemand wenst en nodig heeft. Het draait daarbij om wat voor de bewoner belangrijk is. We stimuleren de autonomie van de bewoner zo lang mogelijk en luisteren naar iedereen, hoe kwetsbaar ook.

### Cultuur en fusie

Na de fusie van Domus Magnus en Valuas Zorggroep was het cruciaal om de culturen te integreren. Het vormen van een gezamenlijke cultuur die de waarden, normen en doelen van beide organisaties weerspiegelt, is essentieel voor het succes van de fusie. Dit proces vereist open communicatie, respect voor diversiteit en het creëren van een gedeelde visie die door alle medewerkers wordt omarmd.

### Kernwaarden en Cultuurontwikkeling

In 2023 hebben we onze kernwaarden bepaald, die de basis vormen voor onze cultuur en helpen onze missie te verwezenlijken. Daarnaast hebben we diverse cultuursessie georganiseerd om de behoeften van onze medewerkers te inventariseren. Met deze uitkomsten gaan we in 2024 verder. Zie de kernwaarden van Domus Valuas hieronder:



Liefdevol



Gastvrij



Vitaal



Ondernemend

## 2. Persoonsgerichte zorg

Binnen alle huizen van Domus Valuas is duidelijk te merken dat medewerkers oog en aandacht hebben voor onze bewoners. Onze medewerkers kennen de bewoners, weten wat zij belangrijk vinden en zetten zich daarvoor in. Dit wordt bevestigd door externe Prezo-audits en de inspectie (IGJ), die dit opmerkte tijdens het locatiebezoek op de Vermeer.

Het zorgleefplan vormt de basis van de zorgverlening voor onze bewoners. Iedere bewoner heeft een zorgleefplan dat elk half jaar wordt besproken en geëvalueerd. Dit is een onderdeel van het methodisch werken in het zorgdossier. Methodisch werken houdt in dat de doelen van de bewoner duidelijk zijn, goed worden opgevolgd, geëvalueerd en bijgesteld als er iets verandert. Aan methodisch werken wordt veel aandacht besteed op onze huizen. Regelmatig worden trainingen gegeven aan medewerkers over methodisch werken, verzorgd door de kwaliteitsdeskundigen (verpleegkundigen). De coördinator zorg speelt op locatie een grote rol in het stimuleren van het methodisch werken. In 2023 hebben we ons gericht op het coachen van de coördinatoren zorg waar nodig, zodat zij controle hebben over het methodisch werken op hun eigen locatie.

Team kwaliteit auditeert de zorgdossiers van alle huizen elk halfjaar. Tijdens deze dossierchecks wordt inzichtelijk gemaakt hoe het staat met het methodisch werken in de zorgdossiers. Uit de dossierchecks in 2023 blijkt dat het invullen van de formulieren om de bewoners te leren kennen (het 'Over mij'- formulier of het intake Wlz-formulier) goed is geborgd.

In 2024 is onze ambitie om de zorg nog persoonsgerichter te maken. Dit willen we bereiken door continu te verbeteren op basis van feedback van onze bewoners, hun familie, vertegenwoordigers en medewerkers. Zie paragraaf 5.3.3. Cliënttevredenheidsmeting door TopQare voor meer informatie over onze werkwijze.

## 3. Wonen en welzijn

### 3.1. Activiteiten en uitstapjes

We willen onze bewoners elke dag laten ervaren dat Domus Valuas de beste keuze is. We richten ons op zingeving, persoonsgerichte én doelgroepsgerichte activiteiten. Dit doen wij bijvoorbeeld door persoonlijke momenten te vieren die voor de bewoner belangrijk zijn, zoals stilstaan bij hun trouwdag of extra aandacht geven aan een bewoner op de verjaardag van een geliefde die wordt gemist. Ook feestdagen zijn belangrijke momenten; deze werden alle 2023 uitbundig gevierd. Minimaal twee keer per jaar werden er op alle huizen feesten georganiseerd waarbij familie en dierbaren werden uitgenodigd. Zo werd op Villa Molenenk bijvoorbeeld familie van huidige en van oud-bewoners uitgenodigd om een Allerzielen viering, waarbij het verlies van oud-bewoners en geliefden werd herdacht.

Daarnaast organiseren we tal van groepsactiviteiten voor onze bewoners, zowel groot en klein en voor ieder wat wils. Enkele voorbeelden: bewoners van het Witte



Huis maakten in de zomer een tocht met de 'strandrups', bewoners van de Vermeer bezochten Artis en bewoners van de Wulperhorst gingen naar het Rijksmuseum.

Vitaliteit stond in 2023 ook centraal in onze activiteiten. Veel huizen bieden stoelyoga ballontennis en bieden bewegen op muziek aan om bewoners actief te houden. Daarnaast nemen we individueel de tijd om met bewoners te wandelen, een boodschap te doen of een kopje koffie te drinken. Ritjes op de duo fietsen, die op verschillende huizen beschikbaar zijn, zijn ook erg populair.

Muzikaal zijn de bewoners in 2023 ook aan hun trekken gekomen. In bijna alle huizen zijn met enige regelmaat huiskamerconcerten georganiseerd en op het Hendrickszhuys komt maandelijks een zorgzangeres. Meerdere huizen bieden ook muziektherapie aan in diverse vormen. Op sommige huizen wordt er zelfs regelmatig gedanst door de bewoners.

Door al deze activiteiten en aandachtspunten willen we elke dag opnieuw laten zien dat Domus Valuas een plek is waar bewoners zich thuis en gewaardeerd voelen.

### **3.2. Project Welzijn**

In 2022 is gestart met het maken van uniform beleid op het gebied van welzijn. Om dit verder te ontwikkelen en te implementeren is in 2023 een projectleider welzijn benoemd. Daarnaast zijn afgevaardigden van welzijn van alle huizen samengekomen om samen het beleid vorm te geven.

Het project welzijn is beschreven in 6 pijlers:

- Visie op dementie;
- Methodisch werken met welzijn;
- Welzijnsarrangementen;
- Uitwisseling, kennis en leren van elkaar;
- Borgen;
- Het huis van Welzijn.

In 2023 is een traject gevolgd onder begeleiding van Vilans om een visie op dementie te ontwikkelen voor de organisatie. Diverse collega's van verschillende disciplines hebben hieraan meegewerkt. Er is een visie uitgekomen die door iedereen gedragen wordt. In 2024 zal deze verder worden geïmplementeerd. Zie hieronder onze uitgangspunten:



Om de kennis onder medewerkers te vergroten omtrent dit onderwerp hebben we mooie cursussen ingezet voor belevingsgerichte zorg. Zowel welzijnsmedewerkers als verzorgenden van verschillende huizen hebben trainingen kunnen volgen. Tot slot is er ook een geslaagde workshop gegeven voor de koks over het omgaan met voeding en dementie.

In 2024 wordt onder leiding van de projectleider welzijn het programma en beleid verder geïmplementeerd en vormgegeven.

## 4. Indicatoren basisveiligheid

We onderscheiden een aantal basisveiligheidsthema's: namelijk: medicatieveiligheid, decubitus, infectiepreventie & voedselveiligheid, wet zorg & dwang, advance care planning en eten en drinken. In dit hoofdstuk rapporteren wij de uitkomsten aan de hand van de landelijk vastgestelde kwaliteitsindicatoren.

### 4.1. Medicatieveiligheid

Door Zorginstituut Nederland is een verplichte indicator met betrekking tot medicatieveiligheid benoemd, namelijk: het percentage afdelingen/huizen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van de meldingen die zijn gedaan.

Bij Domus Valuas worden medicatiefouten besproken tijdens de lokale MIC-commissie welke elke maand of elk kwartaal plaatsvindt. De lokale MIC-commissie verzorgt vervolgens een terugkoppeling naar het gehele team. Dit zijn onze resultaten over 2023:

Tabel 1: Resultaten melden medicatiefouten

Huis	Medicatiefouten gemeld elk kwartaal	Medicatiefouten besproken elk kwartaal	Percentage
Benvenuta	Ja	Ja	100%
Boarnsterhim State	Ja	Nee	0%
Boschstede	Ja	Ja	100%



Huis	Medicatiefouten gemeld elk kwartaal	Medicatiefouten besproken elk kwartaal	Percentage
Groot Bijstervelt	Ja	Ja	100%
Hendrickszhuys	Ja	Ja	100%
Het Witte Huis	Ja	Nee	0%
Hildebrand	Nee	Nee	0%
Holland	Ja	Ja	100%
Huis Ter Weegen	Ja	Nee	0%
Huis Welgelegen	Ja	Nee	0%
Klein Engelenburg	Ja	Ja	100%
Koetshuys Erica	Ja	Ja	100%
Lindeborg	Ja	Ja	100%
Magistraat	Ja	Ja	100%
Marienhaven	Ja	Ja	100%
Meerhorst	Ja	Ja	100%
Residence Coestraete	Ja	Nee	0%
Residence Haganum	Nee	Nee	0%
Sint Jozefpaviljoen	Ja	Ja	100%
Slingerbosch	Ja	Ja	100%
Sterreschans	Ja	Ja	100%
Uylenburgh	Nee	Nee	0%
Vermeer	Ja	Ja	100%
Villa le Monde	Ja	Ja	100%
Villa Molenenk	Ja	Nee	0%
Villa Pavia	Ja	Ja	100%
Villa Walgaerde	Ja	Ja	100%
Wulperhorst	Nee	Nee	0%
<b>Totaal</b>	<b>24 keer ja</b>	<b>18 keer ja</b>	<b>64%</b>

In 64% van de gevallen zijn medicatiefouten elk kwartaal gemeld en besproken. In 36% van de gevallen was dit niet het geval. Op 4 huizen zijn niet elk kwartaal medicatiefouten gemeld (Hildebrand, Uylenburgh, Wulperhorst, Residence Haganum). Op een zevental huizen zijn wel medicatiefouten elk kwartaal gemeld, maar werd niet vastgelegd dat deze besproken zijn.

In 2023 hebben audits op medicatieveiligheid plaatsgevonden vanuit de apotheek. Hieruit komt naar voren dat de huizen van Domus Valuas aandacht hebben voor medicatieveiligheid. Er zijn nog aandachtspunten zoals het bevorderen van

uniformiteit en het vergroten van bewustzijn over het medicatieveiligheidsbeleid. Daarnaast zijn er enkele (eenvoudige) verbeteringen mogelijk, zoals duidelijke en heldere communicatie, het zorgen voor goede thermometers en ervoor zorgen dat alle huizen over de juiste formulieren beschikken. Deze punten zijn onmiddellijk opgepakt.

Daarnaast zijn er nog een aantal indicatoren getoetst op medicatieveiligheid tijdens de interne audit. Uit de resultaten blijkt dat het retourneren van opiaten middels de juiste formulieren nog aandacht vraagt op veel huizen. Ook het aangeven van de openings- of uiterste gebruiksdatum bij medicatie die meermalig wordt gebruikt is een aandachtspunt. Deze resultaten zullen besproken worden in de medicatieveiligheidscommissie en aandachtsveldersdag. Daarnaast heeft Domus Valuas een module 'medicatieveiligheid' ontwikkeld om het medicatie proces op locatie te verbeteren. De oplossingen komen vanuit de medewerkers, waardoor hiervoor meer draagvlak is.

## 4.2. Decubitus

Wij hebben de indicator over decubitus gekozen om aan te leveren aan Zorginstituut Nederland. De indicator bekijkt het percentage cliënten met decubitus categorie 2 of hoger. Zie de gegevens hieronder:

Tabel 2: resultaten meting decubitus

Huizen	Aantal decubitus (categorie 2, 3, 4)	Percentage	Totaal bewoners
Benvenuta	0	0,0%	5
Boarnsterhim State	0	0,0%	9
Boschstede	0	0,0%	30
Groot Bijstervelt	3	9,4%	32
Hendrikshuys	1	5,0%	20
Het Witte Huis	0	0,0%	20
Hildebrand	0	0,0%	22
Holland	2	8,3%	24
Huis Ter Weegen	0	0,0%	9
Huis Welgelegen	0	0,0%	10
Klein Engelenburg	0	0,0%	27
Koetshuys Erica	1	7,7%	13
Lindeborg	0	0,0%	22
Magistraat	2	8,7%	23
Marienhaven	2	10,5%	19
Meerlhorst	0	0,0%	12
Residence Coestraete	0	0,0%	5
Residence Haganum	1	6,7%	15
Sint Jozefpaviljoen	2	8,3%	24



Huizen	Aantal decubitus (categorie 2, 3, 4)	Percentage	Totaal bewoners
Slingerbosch	0	0,0%	21
Sterreschans	1	3,2%	31
Uylenburgh	0	0,0%	15
Vermeer	1	8,3%	12
Villa le Monde	0	0,0%	13
Villa Molenenk	2	8,3%	24
Villa Oranjepark	0	0,0%	7
Villa Pavia	0	0,0%	11
Villa Walgaerde	0	0,0%	14
Wulperhorst	1	7,7%	13
<b>Eindtotaal</b>	<b>19</b>	<b>3,2%</b>	<b>502</b>

Het percentage decubitus graad 2 of hoger betreft 3,2%. Het percentage decubitus van het verslagjaar 2022 was bij voormalig Domus Magnus en Valuas Zorggroep respectievelijk 2,3% en 1,8%. Er is dus een lichte stijging te zien van de decubitusgevallen.

In 2023 is tweemaal een dag georganiseerd voor de aandachtsvelders wondzorg om mee te denken over het wondbeleid, de uitwerking en de implementatie. De aandachtsvelders zijn onder andere aan de slag gegaan met de implementatie van het beleid wondzorg en het gebruik van de juiste wondmaterialen.

### 4.3. Infectiepreventie en voedselveiligheid

In 2023 zijn de onderwerpen hygiëne en voedselveiligheid getoetst in een interne audit. Verbeterpunten die hieruit komen zijn onder andere het juist toepassen van handhygiëne en het dragen van hand- en polssieraden. De HACCP-richtlijnen worden verder op alle huizen goed nageleefd.

In 2023 is er een nieuw beleid gemaakt op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. Dit beleid is met de aandachtsvelders hygiëne besproken tijdens de aandachtsveldersdag. Elk huis van Domus Valuas heeft een aandachtsvelder die zorgt voor de bekendheid van het beleid en collega's informeert over het belang van hygiënisch werken.

### 4.4. Wet zorg & dwang (Wzd)

Het uitgangspunt van Domus Valuas is om geen onvrijwillige zorg te verlenen bij onze bewoners, tenzij het echt niet anders kan. In de basis proberen we onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen door het bieden van persoonsgerichte zorg. Dit doen wij door aan te sluiten bij het levensverhaal van de bewoner, het ondersteunen en begeleiden bij invulling geven aan belangrijke waarden, behoeften, gewoonten en wensen. Er wordt hierbij vooral gekeken naar mogelijkheden. In de basisstructuur (gedragssprekuren, MDO) wordt

probleemgedrag tijdig gesignaleerd om onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen.

Voorafgaand aan de inzet van onvrijwillige zorg wordt eerst altijd gekeken welke vrijwillige alternatieven nog ingezet kunnen worden. Een goede balans tussen vrijheid en veiligheid vinden wij binnen Domus Valuas enorm belangrijk. Samen met de bewoner en de familie wordt het risicovolle gedrag besproken om tot een oplossing te komen indien nodig. Zo zijn we ook bewust bezig met vrijheidsbevordering, bijvoorbeeld door middel van dwaaldetectie zoals een armband met contactgegevens of een GPS-tracker. Door middel van deze hulpmiddelen blijft autonomie behouden en dragen deze hulpmiddelen bij aan het verminderen van risico's op ernstig nadeel, vanzelfsprekend altijd na overleg met bewoner/familie.

Na de fusie is het beleid en de werkwijze van de Wzd binnen Domus Valuas geüniformeerd. Er zijn verschillende acties en initiatieven binnen Domus Valuas wat betreft het vergroten van kennis en bewustzijn omtrent de Wzd. Zo worden twee keer per jaar aandachtsveldersdagen georganiseerd om Wzd aandachtsvelders te scholen en ervaringen uit te wisselen. Ten tweede vindt twee keer per jaar een interne toets plaats gericht op de Wzd met de kwaliteitsdeskundige, Wzd aandachtsvelder en Wzd-functionaris om samen te bekijken wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen. Ten derde vinden voor alle medewerkers scholingen plaats om de kennis en het bewustzijn rondom de Wzd te vergroten. Tot slot is er binnen Domus Valuas een multidisciplinaire Wzd commissie die zich bezighoudt met alle verbeter- en ontwikkelpunten binnen de Wzd.

#### 4.4.1. Cijfers onvrijwillige zorg

De analyse is een beschrijving van de toegepaste onvrijwillige zorg op de huizen van Domus Valuas over heel 2023. Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal toepassingen en bewoners per huis in het jaar 2023. In totaal is er in 2023 bij 11 bewoners sprake geweest van onvrijwillige zorg, dit betreft 0,6% van de bewoners van heel Domus Valuas.

Ten opzichte van 2022 is er een lichte daling te zien in het aantal onvrijwillige zorg toepassingen. Deze daling is alleen gebaseerd op de voormalig Domus Magnus onvrijwillige zorg toepassingen uit 2022. Het aantal onvrijwillige zorg toepassingen van de voormalig Valuas huizen in 2022 is niet beschikbaar en daarom zijn deze gegevens niet meegenomen in onderstaande tabel.

Tabel 3. Overzicht onvrijwillige zorg toepassingen (OVZ) 2023

Huizen	Aantal OVZ toepassingen 2022	Aantal OVZ toepassingen 2023	Totaal unieke bewoners 2023 (inclusief zorghotel gasten)	Percentage toepassingen t.o.v. totaal 2023
Benvenuta	0	0	20	0%
Boarnsterhim State		0	56	0%
Boschstede	0	0	64	0%
Groot Bijstervelt		0	434	0%
Hendrickszhuys	1	0	49	0%



Het Witte Huis		0	35	0%
Hildebrand	1	2	35	5,7%
Holland	1	0	48	0%
Huis Ter Weegen	0	0	16	0%
Huis Welgelegen	0	0	22	0%
Klein Engelenburg	1	2	56	3,6%
Koetshuys Erica	1	2	32	6,3%
Lindeborg	1	1	28	3,6%
Magistraat	0	0	42	0%
Marienhaven		0	71	0%
Meerlhorst		2	23	8,7%
Residence Coestraete		0	35	0%
Residence Haganum		0	117	0%
Sint Jozefpaviljoen	0	0	53	0%
Slingerbosch	1	2	30	6,7%
Sterreschans	0	0	62	0%
Uylenburgh	0	0	75	0%
Vermeer		0	21	0%
Villa le Monde		0	34	0%
Villa Molenenk	0	0	52	0%
Villa Oranjepark		0	14	0%
Villa Pavia		0	22	0%
Villa Walgaerde	2	0	24	0%
Wulperhorst		0	313	0%
<b>Eindtotaal</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>1883</b>	<b>0,6%</b>

De vormen van onvrijwillige zorg zijn weergegeven in tabel 2. Hierin is te zien dat 5 vormen van onvrijwillige zorg zijn ingezet in 2023. De vorm medisch handelen is het meest ingezet in 2023.

Tabel 4. Vormen onvrijwillige zorg (OVZ) 2023

Vorm (categorie)	Sub vorm	Aantal bewoners	Percentage t.o.v. totaal
<b>1. Medisch handelen</b> Het toedienen van vocht, voeding en medicatie en medische (be)handelingen voor een lichamelijke aandoening bij mensen met dementie	Medicatie	5	63,6%
	Toedienen vocht voeding	2	
<b>2. Beperken van bewegingsvrijheid</b> Hieronder vallen:	Extra laag bed	1	9,1%

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fysieke en Mechanische fixatie (ook vasthouden door zorgmedewerkers)</li> <li>• Het plaatsen van bewoners op een gesloten afdeling</li> <li>• Het niet zelfstandig mogen verlaten van het huis</li> </ul>			
<b>4. Uitoefenen van toezicht op de cliënt</b> (waarbij er verzet is)	Sensor Akoestische bewaking	2 1	27,3%
<b>Totaal</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>

#### 4.5. Afspraken rondom het levenseinde/ advance care planning

Voordat een bewoner bij ons komt wonen, vragen wij of hij/zij in gesprek wil met de huisarts over de wensen rondom het levenseinde. Specifiek willen wij in eerste instantie weten wat de wensen zijn rondom reanimeren. Tijdens de halfjaarlijkse evaluaties (zorgleefplanbespreking of het MDO) bespreekt de huisarts, eventueel gedelegeerd aan de specialist ouderengeneeskunde, met de bewoner en familie de mogelijkheden en wensen met betrekking tot het levenseinde, zoals over wel of niet reanimeren als over medisch interveniëren en ziekenhuisopname. Dit is een dynamisch proces. Zie hieronder de gegevens met betrekking tot het vastleggen van het reanimatiebesluit:

Tabel 5: vastleggen reanimatiebesluit

Huizen	Percentage (%) van de bewoners waarbij het reanimatie besluit is vastgelegd
Benvenuta	100%
Boarnsterhim State	89%
Boschstede	97%
Groot Bijstervelt	94%
Hendrikshuys	100%
Het Witte Huis	100%
Hildebrand	95%
Holland	96%
Huis Ter Weegen	100%
Huis Welgelegen	100%
Klein Engelenburg	100%
Koetshuys Erica	100%
Lindeborg	95%
Magistraat	100%
Marienhaven	89%
Meerhorst	100%
Residence Coestraete	100%





Huizen	Percentage (%) van de bewoners waarbij het reanimatie besluit is vastgelegd
Residence Haganum	47%
Sint Jozefpaviljoen	100%
Slingerbosch	100%
Sterreschans	97%
Uylenburgh	87%
Vermeer	83%
Villa le Monde	92%
Villa Molenenk	100%
Villa Oranjepark	100%
Villa Pavia	91%
Villa Walgaerde	93%
Wulperhorst	100%
<b>Eindtotaal</b>	<b>95%</b>

De meting laat zien dat bij veruit de meeste bewoners het reanimatiebesluit is vastgelegd. Dit resultaat is iets beter ten opzichte van vorig jaar. Destijds was, voor Domus Valuas tezamen, bij 93% van de bewoners het reanimatiebesluit correct vastgelegd.

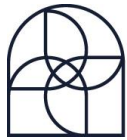
In 2024 stellen wij nieuw beleid op rondom advance care planning en palliatieve zorg, tezamen met de aandachtsvelders.

#### 4.6. Aandacht voor eten & drinken

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de bewoner, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Om deze reden kijken we eens per jaar naar de indicator in hoeverre voedselvoorkeuren van onze bewoners worden vastgelegd in het dossier. Zie hieronder de resultaten:

Tabel 6: vastleggen voedselvoorkeuren

Huis	Voedselvoorkeuren wel besproken + percentage	Voedselvoorkeuren niet besproken + percentage	Onbekend of voedselvoorkeuren zijn besproken + percentage	Aantal bewoners
Benvenuta	80%	20%	0%	5
Boarnsterhim State	100%	0%	0%	9
Boschstede	96,67%	3,33%	0%	30
Groot Bijstervelt	73,33%	26,67%	0%	32
Hendrickszhuys	85%	15%	0%	20
Het Witte Huis	90%	10%	0%	20



Huis	Voedselvoorkeuren wel besproken + percentage	Voedselvoorkeuren niet besproken + percentage	Onbekend of voedselvoorkeuren zijn besproken + percentage	Aantal bewoners
Hildebrand	90,91%	9,09%	0%	22
Holland	83,33%	16,67%	0%	24
Huis Ter Weegen	88,89%	11,11%	0%	9
Huis Welgelegen	40%	60%	0%	10
Klein Engelenburg	85,71%	14,29%	0%	27
Koetshuys Erica	76,92%	23,08%	0%	13
Lindeborg	81,82%	18,18%	0%	22
Magistraat	91,30%	8,70%	0%	23
Marienhaven	88,89%	11,11%	0%	19
Meerhorst	91,67%	8,33%	0%	12
Residence Coestraete	80%	20%	0%	5
Residence Haganum	100%	0%	0%	15
Sint Jozefpaviljoen	79,17%	20,83%	0%	24
Slingerbosch	76,19%	23,81%	0%	21
Sterreschans	93,55%	6,45%	0%	31
Uylenburgh	100%	0%	0%	15
Vermeer	50%	50%	0%	12
Villa le Monde	84,62%	15,38%	0%	13
Villa Molenenk	62,50%	37,5%	0%	24
Villa Oranjepark	71,43%	28,57%	0%	7
Villa Pavia	54,55%	45,45%	0%	11
Villa Walgaerde	64,29%	35,71%	0%	14
Wulperhorst	61,54%	38,46%	0%	13
<b>Totaal</b>	<b>81,8%</b>	<b>18,2%</b>	<b>0%</b>	<b>502</b>

Het resultaat dat er bij 81% van de bewoners de voedselvoorkeuren zijn vastgelegd, is nagenoeg gelijk aan vorig jaar. Vorig jaar was bij Domus Magnus en Valuas Zorggroep respectievelijk 81% en 83% van de voedselvoorkeuren vastgelegd in het dossier. Daarbij blijven er grote verschillen te zien tussen de huizen. Het vastleggen van de voedselvoorkeuren krijgt in 2024 de volledige aandacht.

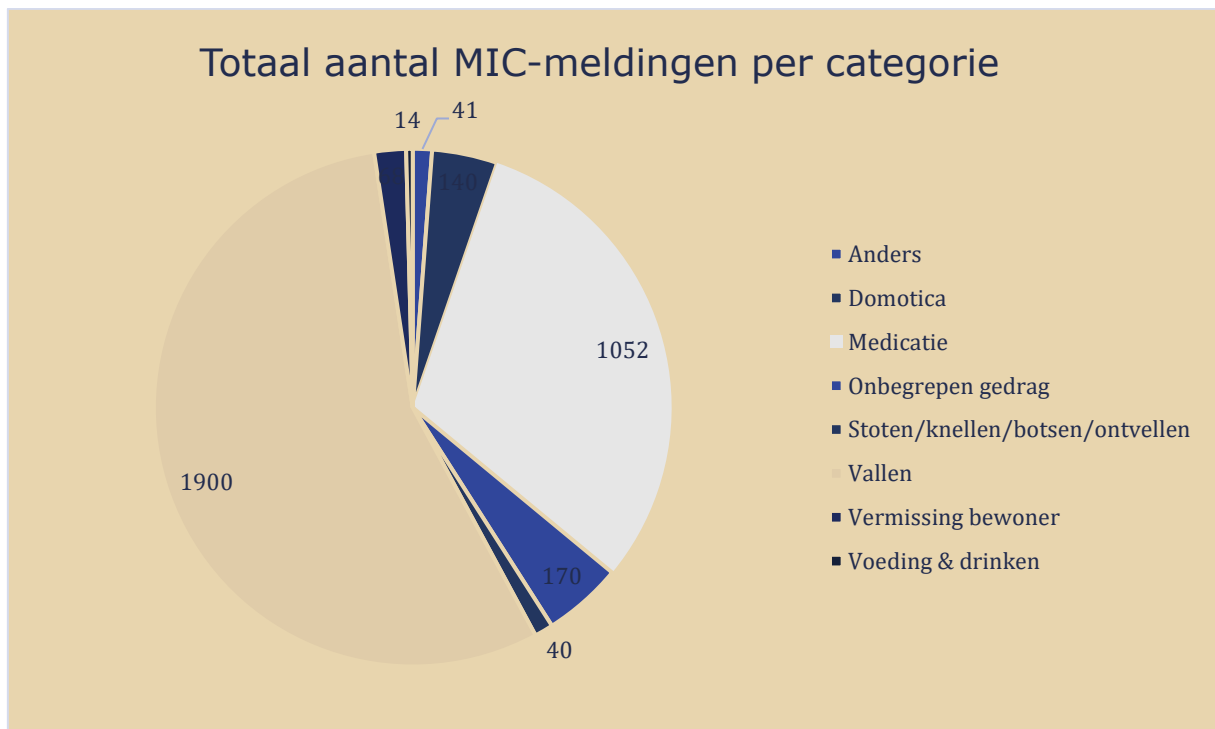
## 5. Leren en werken aan kwaliteit/gebruik van informatie

Een goed werkend kwaliteitssysteem betekent dat de organisatie zicht heeft op wat goed gaat en wat beter kan, dat signalen- of risico's zichtbaar zijn en serieus worden genomen en stelt de organisatie in staat een continue verbetercyclus neer te zetten.

### 5.1. Melding Incident cliënt (MIC) en calamiteiten

In 2023 is het beleid MIC herzien. Ieder huis heeft een lokale MIC-commissie waarin alle incidenten op het betreffende huis maandelijks worden besproken. Vanaf 2024 is het beleid dat de huizen in plaats van elke maand, elk kwartaal een analyse aanleveren over de besproken meldingen. Deze analyse leveren zij aan de centrale MIC-commissie. De centrale MIC-commissie bekijkt de analyses van de lokale commissies, geeft feedback op de kwaliteit en brengt organisatie brede trends en verbetermogelijkheden in kaart.

In 2023 zijn een totaal van 3425 MIC-meldingen gemaakt. Dit is een lichte stijging ten opzichte van het voorgaande jaar. In 2022 waren er namelijk in totaal 3109 meldingen gemaakt. De stijging van het aantal incidenten is vooral toe te schrijven aan een stijging van het aantal valincidenten (204 incidenten meer dan in 2022). Onderstaand overzicht geeft het aantal meldingen per categorie weer.



Locaties worden gestimuleerd laagdrempelig te overleggen als zij denken dat er sprake is van een mogelijke calamiteit. In 2023 is dit 23 keer het geval geweest. Er zit een stijgende lijn in het melden en het bespreken van mogelijke calamiteiten.

De meeste meldingen betreffen valincidenten met een breuk, waarbij de oorzaak niet te achterhalen is en er geen link is met de kwaliteit van zorg.

In 2023 zijn er 3 uitgebreide PRISMA onderzoeken uitgevoerd naar mogelijke calamiteiten. Wij hebben tweemaal een melding gemaakt bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dit betreft één melding van een calamiteit en één melding van geweld in de zorgrelatie. De onderzoeken hebben geleid tot verschillende verbeteringen. Er is onder andere verbeterd op het gebied van het methodisch werken, klinisch redeneren en scholing over onbegrepen gedrag.

## 5.2. Klachten

In 2023 zijn er 30 klachten geregistreerd door de klachtenfunctionaris. De meeste klachten zijn gedaan door familie/vertegenwoordigers. De onderstaande tabel geeft de verdeling van de klachten per huis weer:

*Tabel 7: verdeling klachten per huis*

Huis	Aantal klachten
Benvenuta	2
Boarnsterhim State	1
Centrumlocatie	2
De Boschstede	1
De Uylenburgh	8
Groot Bijstervelt	1
Het Hendrickszhuys	2
Holland	3
Koetshuys Erica	1
Mariënhaven	2
Sint Jozefpaviljoen	2
Slingerbosch	1
Villa le Monde	3
Villa Molenenk	1
<b>Totaal</b>	<b>30</b>

Onderstaande tabel geeft de verschillende onderwerpen weer waar klachten over zijn gemeld, inclusief toelichting. Een klacht gaat vaak over meer dan één onderwerp en binnen het klachtonderwerp worden soms meerdere onderdelen genoemd.

### Klachtonderwerpen en toelichting:

Klachtonderwerp	Aantal	Toelichting
Communicatie/ bejegening	20	Klachten die te maken hebben met de communicatie en/ of de bejegening betreffen: Het onbereikbaar zijn van het huis, omdat de telefoon niet werkt (5), gedrag van het personeel en de bejegening door de zorgverleners (4), zich niet gehoord voelen en niet het gevoel hebben dat er goed geluisterd wordt (3), onvoldoende voorlichting (2), verschil brochures en



Klachtonderwerp	Aantal	Toelichting
		daadwerkelijke ervaring bij Domus Valuas (2), beantwoording telefoontjes en e-mails (2), de werking van het alarmeringssysteem (1), gebrek aan communicatie en duidelijkheid (1), beschuldiging van grensoverschrijdend gedrag (1), het nakomen van afspraken (1).
Facilitair/ huisvesting	12	Ten aanzien van facilitair/ huisvesting zijn er gebreken aan het appartement gemeld (6), klachten gemeld over de kapotte lift (3) met als gevolg dat bewoners naar boven/ beneden getild moeten worden, klachten over de verwarming die niet voldoende verwarmd (2), de temperatuur van het appartement (warm) en de grootte van het appartement (te klein) (1).
Organisatie van de zorg	9	De klachten over de organisatie van de zorg betreffen medicatiefouten (3), de zorg wordt niet geleverd zoals verwacht op basis van brochures en website (2), zorg is niet voldoende op orde (2), niet tevreden over de dienstverlening en de zorg (2), niet geholpen bij vraag om naar toilet te mogen (1), medewerkers niet voldoende voorbereid en komen afspraken niet na (3).
Financieel	4	Er zijn klachten binnengekomen over het proces van de financiële administratie, de prijs van het appartement in relatie tot de grootte en de indexering.
Welzijn/ service	3	De klachten over welzijn/ service betreffen de kwaliteit van de voeding, te weinig service ervaren, een dwalende bewoner, en het algemene welzijn van een cliënt.

Doorlooptijd van de klachten	Aantal
Klacht afgehandeld binnen 6 weken	23
Klacht afgehandeld binnen 6-10 weken	3
Klacht afgehandeld na 10 weken	4
Lopende klachten van 2023 naar 2024	0

Bij de klachten die binnen de termijn van zes weken zijn opgelost waren twee gesprekken vaak voldoende. Bij de klachten die meer dan zes weken en meer dan 10 weken in beslag namen lag dit vaak aan de doorlooptijd ten aanzien van het plannen van gesprekken voor een gesprek met verwanten en Raad van bestuur. Dit volgt op meerdere gesprekken die vanuit de klachtenfunctionaris zijn gevoerd. Bij deze klachten betreft het vaak meerdere componenten en daarmee is het meer complex. Bij één klacht is de klacht wel afgehandeld, maar niet opgelost. Hier heeft een extern onderzoek op plaatsgevonden.

### 5.3. Cliëntbeoordelingen

Het welbevinden van cliënten wordt op verschillende manieren uitgevraagd. Er vindt jaarlijks een PREM-meting (Patient Reported Experience Measure) plaats, de waarderingen op Zorgkaart Nederland worden gevolgd en twee huizen hebben een pilot uitgevoerd met het gebruik van de tool van TopQare voor de cliënttevredenheidsmeting.

#### 5.3.1. PREM-wijkverpleging

Alle bewoners die langer dan 30 dagen bij Domus Valuas verbleven én Zvw-wijkverpleging ontvangen, kregen een vragenlijst. Van de ondervraagde heeft 75 procent de vragenlijst ingevuld. Zie hieronder de resultaten van de PREM:

*Tabel 8: uitkomsten PREM-meting 2023*

Thema	Score Domus Valuas (n = 36)	Gemiddelde score NL
Aanbeveling zorgaanbieder	44,4	59,9
Vast team zorgverleners	8,44	8,21
Afgesproken tijd	8,37	8,06
Uw wensen	8,77	8,63
Manier van leven	8,56	8,51
Aandacht	8,59	8,84
Op gemak voelen	8,7	8,85
Vertrouwen deskundigheid	8,34	8,7
Uw gezondheid	8,22	8,33
Ziekte of aandoening	8,37	8,69
Kwaliteit van leven	7,31	6,9

De meeste resultaten van Domus Valuas liggen rond de landelijke gemiddelde score en daarmee wijkt Domus Valuas niet significant positief of negatief af van het landelijk gemiddelde. Bewoners zien voor ons verbeterpunten op de onderwerpen: inzet van het aantal zelfstandigen zonder personeel, communicatie met de bewoner, aandacht voor de bewoner en de werking van domotica. Bewoners waardeerden daarentegen zeer de maaltijden en huishoudelijke hulp, de vriendelijkheid en betrokkenheid van de medewerkers en de zorgverlening. Bewoners geven aan zich thuis en gerespecteerd te voelen.

### 5.3.2. Zorgkaart Nederland

De gemiddelde score over 2023 bedraagt een 9,1. Het totaal aantal waarderingen is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2022 (Domus Magnus en Valuas Zorggroep tezamen).

*Tabel 9: uitkomsten Zorgkaart Nederland 2023*

Huis	Totaal aantal waarderingen 2023	Gemiddelde waardering 2023
Benvenuta	5	9,3
Boarnsterhim State	3	9,4
De Boschstede	3	9,3
De Lindeborg	2	9,0
De Magistraat	2	9,3
De Meerhorst	1	9,0
De Sterreschans	6	9,5
De Uylenburgh	3	8,4
De Wulperhorst	3	8,1
Groot Bijstervelt	4	9,4
Het Sint Jozefpaviljoen	5	8,2
Het Witte Huis	7	9,1
Hildebrand	1	9,4
Holland	5	8,0
Huis Ter Weegen	10	9,4
Huis Welgelegen	5	9,0
Klein Engelenburg	6	9,2
Koetshuys Erica	7	8,3

Slingerbosch	3	8,5
Villa le Monde	4	9,3
Villa Molenenk	5	9,3
Villa Pavia	3	9,7
Villa Walgaerde	8	9,0
Zorghotel De Wulperhorst	30	9,5
Zorghotel Groot Bijstervelt	1	9,2
Zorghotel Residence Haganum	2	9,6
<b>Eindtotaal</b>	<b>134</b>	<b>9,1</b>

### 5.3.3. Cliënttevredenheidsmeting door TopQare

In 2023 is bij De Vermeer en Residence Haganum door middel van een pilot ervaring opgedaan met digitale cliënttevredenheidsmetingen via de organisatie TopQare. TopQare biedt de vragenlijsten aan en verwerkt de resultaten hiervan in een overzichtelijk dashboard. De tevredenheid wordt bij diverse doelgroepen (bewoners, verwanten, medewerkers) gemeten.

Op basis van de resultaten van de metingen kijkt het team welke onderwerpen verbeterd moeten worden. Zaken die heel goed zijn beoordeeld zijn onder andere het gebouw, de voorzieningen en de omgeving. Ook wordt er aangegeven tevreden te zijn over hoe de medewerkers met de bewoner omgaan. Punten die zijn verbeterd naar aanleiding van de meting zijn onder andere het continue aanbod van activiteiten en scholingsaanbod voor medewerkers.

In 2024 wordt er op elk huis van Domus Valuas een cliënttevredenheidsmeting uitgevoerd met behulp van TopQare.

## 5.4. Audits

In 2023 hebben elf huizen van Domus Valuas een PREZO-eindaudit gehad. Alle huizen hebben de audit met positief resultaat afgerond. Complimenten zijn gegeven over het feit dat teams oog hebben voor onze bewoners en persoonsgericht werken. Er werd daarnaast veelvuldig opgemerkt dat er aandacht is voor welzijn door de verschillende activiteiten die er aangeboden worden en ook in de dossiers komt persoonsgerichte zorg naar voren. De auditoren zien dat er hard wordt gewerkt op locatie. Enkele verbeterpunten worden opgemerkt op het gebied van methodisch werken. De keuze is gemaakt om in de toekomst voor heel Domus regelmatig Valuas te kiezen voor certificering door Qualicor. In 2024 worden hiervoor voorbereidende activiteiten getroffen.

Naast de externe toetsing worden interne controles uitgevoerd om zicht te houden op de kwaliteit van zorg en waar nodig te kunnen bijsturen. In 2023 zijn er twee rondes geweest waarin dossiers getoetst zijn op bepaalde kwaliteitscriteria. Daarnaast zijn ook controles uitgevoerd op de naleving van de Wet Zorg en Dwang (Wzd).

## 5.5. Lerende netwerken

In 2023 zijn de aandachtsgebieden een aandachtsvelders van Domus Magnus en Valuas Zorggroep samengevoegd. Om met elkaar te sparren, van elkaar te leren en

iedereen te informeren zijn er in 2023 verschillende aandachtsveldersdagen georganiseerd:

- Wet Zorg en Dwang;
- Medicatieveiligheid;
- Hygiëne & infectiepreventie;
- Wondzorg;
- Mondzorg.

In 2024 zullen er, naast de zojuist genoemde aandachtsgebieden, ook dagen worden georganiseerd voor de aandachtsvelders palliatieve zorg & incontinentie.

## 5.6. Programma Continu Verbeteren

In februari 2023 is een externe programmamanager aangesteld om verdere stappen te zetten in het programma Continu Verbeteren. Dit is gedaan op de verschillende pijlers van het programma: Continu Verbeteren in Teams, Continu Verbeteren in Projecten en Continu Verbeteren in Leiderschap.

Het jaar 2023 heeft in het teken gestaan van de fusie. Dat heeft impact gehad op de voortgang van CV, omdat prioriteiten (ook) lagen bij het aanpakken van andere organisatorische vraagstukken. Op de pijler CV in teams zijn mooie successen bereikt en is de grootste vooruitgang geboekt. De initiatieven op de pijlers Leiderschap en Projecten hebben in 2023 wat vertraging opgelopen. In 2024 zal de focus uitgaan naar de pijler Projecten, waarmee Domus Valuas breed succes kan worden bereikt in het efficiënt en eenduidig inrichten van processen. Hierna zal het programma in de volle breedte weer opgepakt worden.

### Pijler Leiderschap

- Leidinggevendens van bijna alle voormalige Domus Magnus huizen zijn getraind in het gedachtegoed en de toepassing van Continu Verbeteren (Lean werken).
- Er is een plan opgesteld met lange termijn doelen en een plan van aanpak hoe dit bereikt kan worden.
- Om de lange termijn doelen te behalen is het gewenst dat CV ook in de lijn en in de sturing vanuit het MT een stevigere plek in gaat nemen binnen Domus Valuas. Dit vindt nu nog niet plaats.

### Pijler Projecten

- In 2023 is het proces omtrent de woonservice overeenkomsten geüniformeerd.
- Om de lange termijn doelen te behalen is het gewenst dat Domus Valuas brede projecten worden geselecteerd en aangepakt om 1) verspillingen organisatiebreed aan te pakken en elimineren 2) werk leuker en makkelijker te maken voor medewerkers.

### Teams

In de teams is veel vooruitgang geboekt met CV:

- Er zijn door de programmamanager en CV-coaches voor de teams 7 praktische modules ontwikkeld, die gaan over het verbeteren van zorg- en welzijn processen:
  - Maaltijden
  - Welzijn



- Medicatieverstrekking
- Overdracht
- Goed Georganiseerde Huis
- Efficiënt de dag door
- Samenwerken als een team

Op vele huizen zijn één of meerdere modules verzorgd en processen verbeterd. Ook is de dagstart op veel huizen verder geoptimaliseerd. Hier is regelmatig over gecommuniceerd in de nieuwsbrieven. Er zijn enkele voormalige Valuas huizen die, onder begeleiding, ook een start maken met CV. In 2024 is het plan om alle huizen van Domus Valuas mee te nemen in CV en vanuit dit perspectief activiteiten te ontplooiën.

- Naast de effecten die zijn bereikt met diverse modules is het intake proces op de huis Groot Bijstervelt verbeterd.
- Er is een start gemaakt om Kwaliteit en CV te integreren met als doel CV uiteindelijk ook onder Kwaliteit in de staande organisatie te beleggen. Daarvoor is het van belang dat we het integraal gaan benaderen en neerzetten.

## 6. Leiderschap, governance & medezeggenschap

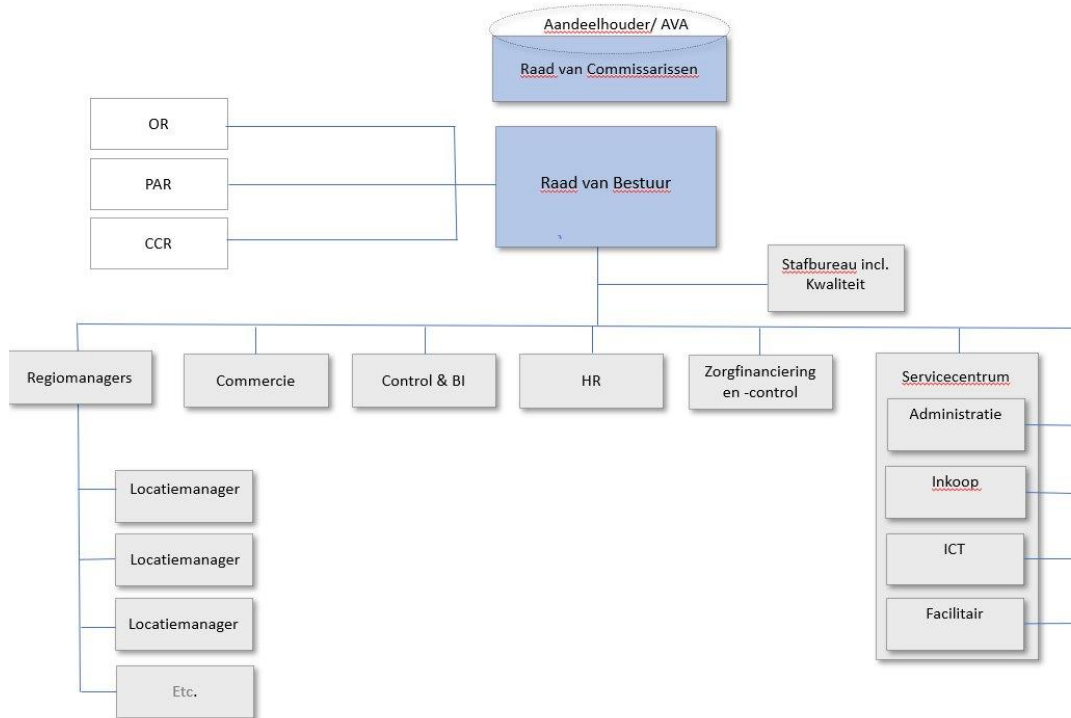
### 6.1. Leiderschap & governance

Domus Valuas is een Wtza- erkende organisatie. De organisatie voldoet aan alle wettelijke eisen, en ook aan de Zorgbrede Governance Code. In de statuten staat beschreven welke taken en bevoegdheden tot de verantwoordelijkheid van de Raad van bestuur en Raad van Commissarissen gerekend mogen worden.

Domus Valuas wordt aangestuurd door een driekoppige raad van bestuur (zie organogram onder). Eén van de bestuurders heeft een verpleegkundige achtergrond. De huizen zijn opgedeeld in regio noord, oost en west. De drie regio's staan onder leiding van een regiomanager. De locatiemanagers zijn integraal verantwoordelijk voor alle zaken die komen kijken bij het dagelijks aansturen van de locatie.

De Raad van Commissarissen bestaat uit een voorzitter en 2 leden. De leden van de RvC hebben ervaring op het gebied van het aansturen van c.q. toezicht houden op zorgorganisaties, waarbij één toezichthouder een medisch inhoudelijke achtergrond heeft. Binnen de RvC is een kwaliteitscommissie, hierin wordt aandacht besteed aan de kwartaalrapportage met o.a. de resultaten vanuit de dossiercheck, overzicht incidenten, calamiteiten en klachten. Daarnaast is er een audit commissie financiën.

Organogram:



## 6.2. Medezeggenschap

### 6.2.1. Cliëntenraad

De medezeggenschap is ingericht in overeenstemming met de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. Er is een centrale cliëntenraad (CCR) met afgevaardigden van huizen. De centrale cliëntenraad vergadert viermaal per jaar met de raad van bestuur. Er is een speciale kwaliteitscommissie binnen de CCR. Hierin wordt onder andere aandacht besteed aan nieuwe beleidstukken op het gebied van kwaliteit en de kwartaalrapportage kwaliteit.

### 6.2.2. Ondernemingsraad

Naar aanleiding van de fusie is de OR van voormalig Domus Magnus en Valuas Zorggroep geïntegreerd. In 2023 is de Tijdelijke Ondernemingsraad (TOR) opgericht. In 2023 heeft de TOR zes vergaderingen gehad met de raad van bestuur. Daarnaast is er tienmaal overleg geweest met de raad van bestuur waarin op informele basisinformatie is uitgewisseld. De TOR heeft onder andere geadviseerd over en ingestemd met:

- De juridische herstructurering van Domus Valuas;
- Wijzigingen in de organisatiestructuur;
- De vernieuwde klachtenregeling.

Inhoudelijk heeft de TOR zich daarnaast hard gemaakt voor het gebruik van de kennis van alle medewerkers, heldere communicatie, en oog voor de effecten van verandering op medewerkers. In 2024 wordt een nieuwe OR opgericht.

### 6.2.3. Professionele Adviesraad

Binnen Domus Valuas is een Professionele Adviesraad (PAR) actief. De PAR heeft begin 2023 bij de raad van bestuur aangegeven actiever betrokken te willen

worden bij de fusie en beter geïnformeerd te willen zijn. Dit heeft geresulteerd in deelname aan een aantal zorg gerelateerde werkgroepen binnen het traject van de fusie en heeft daarmee de medezeggenschap van de PAR serieus genomen en een plek gegeven binnen de organisatie.

### 6.3. (Para)medische zorg

De huisarts is hoofdbehandelaar en de specialist ouderengeneeskunde en/of verpleegkundig specialist is op verzoek consultant of medebehandelaar. Hiervoor werken wij samen met organisatie Novicare. Dit model past bij de rol van Domus Valuas als extramurale zorgverlener. Wel zijn er 3 psychologen in dienst bij Domus Valuas. Zij werken binnen de regio's.

### 6.4. Overlegstructuren en kwaliteitsverantwoording

Binnen Domus Valuas zijn diverse overlegmomenten waar kwaliteit en veiligheid als onderwerp op de agenda staat. Zonder uitputtend te zijn, noemen we hier een aantal voorbeelden: Kwaliteit staat wekelijks op de agenda tijdens het overleg van de raad van bestuur. Daarnaast is er iedere maand een Primair Proces Overleg waaraan een lid van de RvB, de regiomanagers, het hoofd kwaliteit en een specialist ouderengeneeskunde vanuit Novicare aan deelnemen. Op de agenda staan beleid en de zorgprocessen centraal.

Daarnaast vindt er in elk huis elk halfjaar een lang gesprek over kwaliteit plaats. In dat gesprek reflecteren de locatiemanager en regiomanager op belangrijke kwaliteitsthema's zoals medicatieveiligheid en de MIC-meldingen. Uitkomsten van metingen worden in dit gesprek geduid en verbeter- en ondersteuningsafspraken worden gemaakt. Deze afspraken worden gemonitord tijdens het maandelijks overleg tussen locatiemanager en regiomanager.

## 7. Personeelssamenstelling

### 7.1. Algemeen

2023 was een integratiejaar voor Domus Valuas. Na de bestuurlijke fusie tussen Domus Magnus en Valuas Zorggroep, en ter voorbereiding op de juridische fusie. Een integratiejaar richt zich op het ontwikkelen van een gedeelde visie en strategie en het ontdebellen van diverse systemen, eenduidige werkwijzen en het aanpassen van werkprocessen aan de nieuwe organisatie. Via een projectkalender integratie is 90% van alle projecten binnen 2023 afgerond. Een deel loopt door in 2024, of is uitgesteld omdat andere zaken voorrang hadden.

### 7.2. Cijfers en indicatoren

Zie hieronder gemeten indicatoren personeelssamenstelling over het jaar 2023. Vanwege het werken met aparte systemen in 2023 worden de cijfers voor voormalig Domus Magnus en Valuas Zorggroep apart weergegeven.

#### 7.2.1. Ziekteverzuim

	Domus Magnus	Valuas Zorggroep
Ziekteverzuim (%)	7,9%	6,1%

De ziekteverzuimpercentages zijn vergelijkbaar met het percentage in de markt.

### 7.2.2. PNIL, stagiaires & vrijwilligers

	Domus Magnus	Valuas Zorggroep
<i>Inzet uitzendkrachten/PNIL (fte)</i>	69,6	33,8
<i>Stagiaires (aantal)</i>	45	7
<i>Vrijwilligers (aantal)</i>	Onbekend	31

### 7.2.3. In- en uitdienst

In- en uitdienstcijfers exclusief PNIL, stagiaires en artiesten (wel oproepkrachten).

#### Domus Magnus

	Aantal medewerkers	Percentage*	FTE
Totaal indienst getreden	285	-	106,94
Totaal uitdienst getreden**	244	31,4%	99,5500
Totaal uitdienst getreden binnen een jaar	81	28%	-

\* van totaal medewerkers (773) in dienst peildatum 1-1-2023

\*\*d.d. 1-1-2023 t/m 30-12-2023. Op 1-1-2024 is Domus Valuas overgegaan naar een nieuwe AFAS-omgeving waardoor alle medewerkers in de oude omgevingen een uitdienstdatum hebben van 31-12-2023.

#### Valuas Zorggroep

	Aantal medewerkers	Percentage*	FTE
Totaal indienst getreden	195	-	93,35
Totaal uitdienst getreden**	134	32%	57,49
Totaal uitdienst getreden binnen een jaar	45	23%	-

\* van totaal medewerkers (414) in dienst peildatum 1-1-2023

\*\* d.d. 1-1-2023 t/m 30-12-2023. Op 1-1-2024 is Domus Valuas overgegaan naar een nieuwe AFAS-omgeving waardoor alle medewerkers in de oude omgevingen een uitdienstdatum hebben van 31-12-2023.

#### Totaal (Domus Valuas)

	Aantal medewerkers	Percentage*	FTE
Totaal indienst getreden	480	-	200,29
Totaal uitdienst getreden**	378	32%	157,04
Totaal uitdienst getreden binnen een jaar	126	26%	-

\* van totaal medewerkers (1187) in dienst peildatum 1-1-2023

\*\* d.d. 1-1-2023 t/m 30-12-2023. Op 1-1-2024 is Domus Valuas overgegaan naar een nieuwe AFAS-omgeving waardoor alle medewerkers in de oude omgevingen een uitdienstdatum hebben van 31-12-2023.

### 7.3. Vacatures

Het aantal vacatures is evenredig toegenomen met de omvang van de nieuwe organisatie. In het integratiejaar is organisatiebreed een eenduidig wervingsproces ingevoerd, inclusief implementatie van het werving systeem.

Online werven is het belangrijkste wervingskanaal. In 2023 is de arbeidsmarkt communicatie voor Domus Valuas ontwikkeld. Er zijn diverse onlinecampagnes gedraaid en zijn er vacaturetemplates en sfeervideo's ontwikkeld. Ook zijn open dagen georganiseerd zodanig dat potentiële medewerkers op een laagdrempelige manier kennis kunnen maken met huizen en toekomstige collega's. De wervingsbonus voor het aandragen van nieuwe collega's is verhoogd. Vacatures die moeilijk vervuld worden, worden op meerdere platform uitgezet. De aanpak is succesvol gebleken bij het realiseren van voldoende animo en aanwas van nieuwe medewerkers.

Daarnaast is gebruik gemaakt van (regionale) samenwerkingsverbanden en werkgeversorganisaties door het deelnemen aan evenementen van onder andere Siga en Utrechtzorg.

### 7.4. Leren en ontwikkelen

Domus Valuas legt de focus op een lerende cultuur zowel bij het vaste personeel als bij leerlingen en stagiaires. Deze lerende cultuur is noodzaak voor het vergroten van duurzame inzetbaarheid en wendbaarheid. De nadruk ligt op twee speerpunten:

1. Het opleiden van leerlingen (BBL) en stagiaires (BOL);
2. Het (bij)scholen van het vaste personeel bij Domus Valuas;

Opleiden en scholen is een belangrijk onderdeel om onze positie op de arbeidsmarkt te versterken, een goed werkgever te zijn en het juiste geschoolde personeel in een schaarse arbeidsmarkt. Activiteiten en projecten die zijn uitgevoerd in 2023:

- Uitrollen leerlingvolgsysteem Competent;
- Samenwerkingsverband ISZA-scholingen Domus Valuas breed;
- Verbeteren van werkbegeleiding;
- Ontwikkelen van onboarding voor studenten;
- Optimalisatie opleiding subsidies (via implementatie Competent);

Domus Valuas breed heeft een basispakket aan scholingen samengesteld. Dit wordt in samenwerking met ISZA uitgevoerd. ISZA biedt naast opleidingen ook thuiszorg aan en is daarmee goed bekend met de scholingsbehoefte. Een ruim pakket aan scholing wordt regionaal aangeboden. Het trainingsniveau wordt goed beoordeeld door de deelnemers. Deelnemers hebben zelf de regie op scholingen via de Mijnhandelingen app. Leidinggevenden schrijven de medewerkers in en kunnen voortgang volgen via het online portaal van ISZA.

In 2023 is een onboarding proces voor studenten ontwikkeld dat in 2024 zal worden aangeboden

De beoogde doelen van het onboarding programma zijn:

- Terugdringen van verzuim en uitstroom bij startende zorgmedewerkers. Zowel bij Domus Valuas als uit de zorg/zorgopleiding;
- Meer capaciteit realiseren door behoud van studenten;

- Kwaliteit van de begeleiding verhogen.

De samenwerking met OAZ (ontzorgen bij subsidie aanvragen) is uitgebreid naar alle huizen van Domus Valuas.

Met de invoer van leervolgsysteem Competent kan de studievoortgang beter worden gevolgd en bijgestuurd.

## 8. Gebruik van hulpbronnen

### 8.1. Zorginnovatie

Het is voor Domus Valuas een belangrijke strategische keuze om e-health en zorgtechnologie te integreren in de gehele organisatie. Onze medewerkers ondersteunen wij met zorgproces ondersteunende technologieën, zodat zij zo min mogelijk tijd kwijt zijn met randzaken en zich vooral kunnen richten op de bewoners. Net zoals elk innovatietraject vraagt ook deze duurzame verandering op organisatieniveau om visie op IT en technologie dat ingebed is in de meerjarenstrategie en meerjarenbegroting. Als Domus Valuas hebben wij samengewerkt met verschillende zorgorganisaties en ondersteunende adviesorganisaties.

#### Project 1: Zorgeloze nachten

Met het project zorgeloze nachten wil Domus Valuas zorgtechnologie oplossingen inzetten met als doel medewerkers te versterken in hun werk, bewoners in hun autonomie te vergroten en kwaliteit van zorg te verbeteren. Domus Valuas heeft 31 kleinschalige woonvormen. De huizen variëren in grootte van 15 - 50 appartementen en liggen verspreid door Nederland. Dat betekent dat elk huis autonoom functioneert en zo zelfstandig mogelijk de zorgprocessen uitvoert. De kleinschalige opzet heeft voordelen maar kent ook verschillende uitdagingen in de dagelijkse dienstverlening. Eén daarvan is de inrichting van de nachtzorg.

Door de kleinschalige inrichting van de organisatie bestaat de nachtdienst meestal uit één persoon. Enkele grotere huizen maken daarnaast gebruik van de zogeheten slaapdienst. De huidige inrichting van de nachtzorg maakt, dat de zorgverleners moeilijk een beroep kunnen doen op een collega wanneer dit gewenst is. Dit knelpunt zorgt voor extra druk in de nachtzorg bij het personeel. Voor Domus Valuas is het van belang dat de zorgverleners zo goed mogelijk het werk kunnen doen waarbij de werkdruk zo laag mogelijk wordt ervaren. Dit voorkomt namelijk uitval door ziekte of vertrek van personeel uit de zorg op langere termijn.

Domus Valuas wil daarom zorgtechnologie inzetten om in de huidige nachtdienst de zorgverleners beter te ondersteunen in hun werk. Met het project zorgeloze nachten heeft zij in 2022 een start gemaakt met een onderzoek welke technologie daarin helpend kan zijn. In 2023 hebben we op 2 huizen een pilot gedraaid met de Momo Bedsense. In deze pilot zijn we tot de volgende conclusie gekomen:

- We hoeven niet onnodig naar binnen, dit heeft een positief effect op de nachtrust van de bewoner;
- Er is meer rust in het huis;
- De logistieke belasting van de medewerker neemt aanzienlijk af;
- Door overzicht en inzicht meer persoonlijke zorg kunnen aanbieden;

- Door het specifiek inzetten waarop je een signaal krijgt, geef je de bewoner meer vrijheid en hoef je niet onnodig te controleren hoe het gaat met de bewoner;
- De medewerker ervaart meer rust, doordat er minder loze alarmen gaan en ze geen onnodige nachtrondes hoeft te lopen;
- Het nadeel is dat de Momo Bedsense niet te integreren is in ons bestaande zorgdomoticasysteem. Om deze reden hebben wij besloten om als organisatie gefaseerd over te stappen naar een nieuwe leverancier die deze technologie ook in zijn portfolio heeft waardoor wij meerdere huizen kunnen gaan ondersteunen met deze techniek.

#### Project 2: Digitale verpleegkundige achterwacht

De integrale inrichting van duurzame medische zorg in kleinschalige woonzorghuizen kent door het hele land in de afgelopen jaren de nodige uitdagingen. In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg staat als voorwaarde dat er een verpleegkundige in maximaal 30 minuten aanrijtijd op locatie aanwezig dient te zijn. Dit vraagt om een duurzame inrichting van een professionele verpleegkundige achterwacht. Daarnaast helpt een eenduidige triage in het contact naar de HAP. De digitale verpleegkundige achterwacht geeft verpleegkundig advies en ondersteuning aan het zorgteam in de ANW-uren bij incidenten en complexe zorgvragen. Een digitale achterwacht helpt bij het uitvoeren van een goede triage. Een goed geïmplementeerde digitale verpleegkundige achterwacht zorgt ervoor dat:

- Medewerkers snel duidelijke instructies krijgen wat te doen;
- Is eenvoudig en laagdrempelig te bereiken;
- Gestandaardiseerd werkt waarmee op termijn het gezamenlijk invullen (organisatie overstijgend) van de achterwachtfunctie mogelijk wordt;
- Zorgt voor minder/geen telefoontjes bij de HAP.

In 2023 hebben wij de triage app ontwikkeld en is een pilot gedraaid op 2 huizen. Eén locatie van ons en één locatie van de collega zorgorganisatie Zorg Alliance.

De bevindingen zijn dermate positief dat wij in 2024 het gebruik van de triage app verder zullen implementeren in onze organisatie.

## **8.2. ICT-systemen**

Binnen Domus Valuas maken we gebruik van meerdere hulpbronnen/systemen. Dit zijn onder andere de volgende:

#### Nedap Ons:

Het bewonersdossier, waar zowel zorgmedewerkers als behandelaren gebruik van maken. In 2024 wordt de Nedap Ons inrichting van Valuas Zorggroep en Domus Magnus samengevoegd tot één omgeving voor Domus Valuas.

#### Zenya:

Dit is het digitale kwaliteitsmanagement- en documentbeheersysteem. Het systeem wordt gebruikt voor het melden van incidenten (MIC & MIM) en het opzoeken van documenten en protocollen.

#### NCare/Boomerweb:

In 2024 gaan we samenwerken met Medimo als leverancier voor ons medicatieregistratiesysteem. Alle huizen zullen in 2024 overstappen naar Medimo.

#### Learnling/Competent



Learninq is het leermanagementsysteem van voormalig Domus Magnus. Eind 2023 is het nieuwe leerlingvolgsysteem, Competent, geïntroduceerd bij alle medewerkers.