



Kwaliteitsverslag 2023

*Opw thuis,
onze zorg*

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van Villa Anna over het jaar 2023.

De organisatie is opgericht in 2021 en vanaf medio 2023 wordt zorg verleend. Dit verslag beperkt zich daarom tot de evaluatie van activiteiten vanaf de opening in Juli 2023.

Het kwaliteitsverslag dient als interne verantwoording richting cliëntenraad en raad van commissarissen en is gebaseerd op de eisen en richtlijnen vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Visie en Missie

Onze ouderen verdienen een zichtbare plaats in onze maatschappij. Zij hebben met hard werken de basis gelegd voor de welvaart waarin de huidige generatie leeft. Zij hebben zich jarenlang ingezet voor hun gezin, hun bedrijf, hun omgeving en ze zijn van waarde geweest voor de maatschappij. Wanneer zij niet meer zelfstandig kunnen wonen, betekent dat niet dat die waarde voor de maatschappij ophoudt. Zij verdienen een waardige plek in hun eigen omgeving, onder eigen regie voor zover dat mogelijk is, tot aan het einde van hun leven. Het is onze ambitie dat de kwaliteit van leven tijdens de laatste jaren van hun leven minstens zo goed is als in het leven wat zij tot dan toe hebben geleid, in hun eigen, vertrouwde omgeving.

Onze slogan is "Uw Thuis, Onze Zorg". Villa Anna biedt haar bewoners een veilig thuis in de eigen woonomgeving en zo veel mogelijk onder eigen regie.

Maatwerk en respect zijn voor ons belangrijke sleutelwoorden. Net zoals ieder ander vinden mensen met cognitieve achteruitgang het belangrijk dat ze zelf, op hoofdlijnen, regie kunnen voeren. Dat vergt inlevingsvermogen, aandacht en kennis van de levensloop van de persoon. Ieder mens is anders en daarom is maatwerk zo belangrijk. Niet onze standaard kaders opleggen, maar in gesprek met bewoners en hun familie als zij dat zelf niet meer kunnen. Kwaliteit van leven, dat is voor iedereen anders. We streven ernaar om samen met de bewoner een zinvolle dag-invulling realiseren.

Onze motivatie halen we ook uit de Bijbel. Ouderen hebben daarin vaak ook een belangrijke plaats. Daarom kiezen wij voor ons huis de naam 'Villa Anna'. Anna was op hoge leeftijd dagelijks in de tempel in Jeruzalem te vinden om daar te bidden. Zij herkent de pasgeboren Jezus direct als Messias wanneer hij door Jozef en Maria de tempel in wordt gebracht. Anna looft God en deelt haar ontmoeting met Jezus met iedereen die uitzielt naar de vrede van Jeruzalem. Daarnaast betekent de naam Anna 'lieflijk, begenadigd' en die aspecten willen wij ook terugzien in de zorg die binnen 'Villa Anna' wordt geboden.

Kernwaarden

De zorg binnen Villa Anna wordt verleend op basis van de volgende kernwaarden:

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

Inhoudsopgave

INLEIDING	2
VISIE EN MISSIE.....	2
KERNWAARDEN	2
1. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	4
1.1. COMPASSIE.....	4
1.2. UNIEK ZIJN.....	4
1.3. AUTONOMIE	4
1.4. SAMEN BESLISSEN.....	4
2. WONEN EN WELZIJN.....	5
2.1. ZINGEVING.....	5
2.2. ZINvolle TIJDSBESTEDING.....	5
2.3. SCHOON EN VERZORGD	5
2.4. FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VRIJWILLIGERS.....	5
2.5. WOONCOMFORT	5
3. KWALITATIEF VEILIGE ZORG EN ONDERSTEUNING.....	6
3.1. BESPREKEN MEDICATIEFOUTEN IN HET TEAM (VERPLICHT).....	6
3.2. AANDACHT VOOR ETEN EN DRINKEN (VERPLICHT)	6
3.3. ADVANCE CARE PLANNING (VERPLICHT)	6
3.4. DECUBITUSPREVENTIE (VRIJE KEUZE).....	6
3.5. CONTINENTIE (VRIJE KEUZE)	7
3.6. CLIENTERVARINGEN	7
4. LEREN EN ONTWIKKELEN.....	8
4.1. LEREN VAN EN IN DE PRAKTIJK.....	8
4.2. OPLEIDING EN TRAINING.....	8
4.3. LEREND NETWERK	8
4.4. KWALITEITSPLAN.....	8
4.5. KWALITEITSVERSLAG	8
5. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	9
5.1. DAGELIJKS BESTUUR	9
5.2. RAAD VAN COMMISSARISSEN	9
5.3. CLIËNTENRAAD.....	9
5.4. VERANKEREN VAN EXPERTISE.....	9
6. PERSONEELSSAMENSTELLING.....	10
6.1. INDICATOREN	10
7. HULPBRONNEN, OMGEVING EN CONTEXT.....	11
GEBOUW EN BUITENRUIMTE	11
MATERIALEN EN HULPMIDDELEN.....	11
SAMENWERKING MET ANDERE ZORGVERLENERS	11
8. GEBRUIK VAN INFORMATIE	12

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint met goed weten wie iemand is en wat voor hem of haar belangrijk is. De bewoner staat centraal! Voor iedereen die werkzaam is binnen Villa Anna zijn daarom de volgende kerncompetenties van belang:

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

Samen met de bewoner en/of zijn of haar familie is een zorgleefplan opgesteld. Iedere bewoner heeft binnen 24 uur na het inhuizen een voorlopig zorgleefplan. Uiterlijk 6 weken na het inhuizen wordt het plan definitief gemaakt. Het zorgleefplan wordt bijgesteld indien daar vanuit de dialoog met de bewoner en/of zijn of haar familie aanleiding toe ontstaat

De vier thema's 'Compassie', 'Uniek zijn', 'Autonomie' en 'Samen beslissen' zijn richtinggevend bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De specifieke invulling van deze thema's binnen Villa Anna wordt hieronder verder uitgewerkt.

1.1. Compassie

Villa Anna wil een plek zijn waar bewoners zich veilig, geborgen en begrepen voelen. Van iedere zorgverlener verlangen wij dat hij/zij zich verdiept in de bewoner als persoon en wie hij of zij is (of is geweest) en wat dat betekent voor de dagelijkse zorg en ondersteuning die geboden wordt. Wanneer nieuwe bewoners bij Villa Anna komen wonen, wordt aan hen of aan de familie gevraagd het Wie-Ben-Ik formulier in te vullen. De zorgverlener heeft respect voor normen en waarden van de bewoner en zijn of haar naasten.

1.2. Uniek zijn

Iedere bewoner is een unieke persoonlijkheid met een eigen levensverhaal, levensbeschouwing, wensen, behoeften en gedrag. Dit houdt in dat iedere bewoner ook een unieke vorm van zorg en ondersteuning nodig heeft. De zorgverleners van Villa Anna kennen ieders persoonlijke situatie en spelen daarop in bij de dagelijkse zorg en ondersteuning die wordt geboden. Het Wie-Ben-Ik formulier vormt hiervoor de basis.

1.3. Autonomie

Eigen regie staat voorop in de manier waarop de zorg wordt verleend. Daarbij worden de veiligheidsrisico's afgewogen tegen de kwaliteit van leven. Als eigen regie voor de bewoner niet meer mogelijk is, wordt dit zo veel mogelijk gedaan in overleg met de naasten van de bewoner.

De zorg rondom het levenseinde wordt tijdens de opname besproken en vastgelegd in het zorgdossier.

1.4. Samen beslissen

Iedere bewoner van Villa Anna beschikt over een actueel zorgleefplan en verpleegkundig dossier. De bewoner (of belangenbehartiger) wordt actief betrokken bij de inhoud van het zorgleefplan. Regelmatig, maar tenminste elk half jaar, wordt met de bewoner of diens belangenbehartiger besproken of de afspraken uit het zorgleefplan nog actueel zijn.

2. Wonen en Welzijn

Villa Anna biedt een warm en veilig thuis aan haar bewoners. Het is de taak van directie en personeel om hier concrete invulling aan te geven. Daarbij leren we van wat goed gaat en wat niet goed gaat en zoeken we altijd naar nieuwe oplossingen en verbeteringen. De vijf thema's voor Wonen en Welzijn uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dienen als basis en zijn hieronder verder uitgewerkt

2.1. Zingeving

De zorgverleners van Villa Anna maken tijd voor de bewoners en besteden aandacht aan specifieke levensvragen. We bieden een luisterend oor en verplaatsen ons in de wereld van onze bewoners. Een pastoraal medewerker is op afroep beschikbaar voor geestelijke ondersteuning. Deze verzorgt ook één keer per 2 weken een pastoraal moment voor alle bewoners gezamenlijk.

2.2. Zinnvolle Tijdsbesteding

Villa Anna biedt dagelijks activiteiten aan in groepsverband. Waar mogelijk wordt individueel maatwerk geboden. Dagelijks worden bewegingsoefeningen gedaan en we stimuleren de bewoners om minimaal een keer per dag naar buiten te gaan.

2.3. Schoon en Verzorgd

Bewoners kunnen naar eigen wens en behoefte en in overleg met hun naasten(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen. Specifieke wensen hieromtrent zijn vastgelegd in het zorgdossier.

2.4. Familieparticipatie en Inzet Vrijwilligers

Daar waar mogelijk en gewenst worden naasten en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoners ingezet bij de zorg en ondersteuning. In overleg met de bewoner en zijn of haar eerste contactpersoon wordt besproken wat de wensen, verwachtingen en mogelijkheden zijn.

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

2.5. Wooncomfort

De inrichting en woonomgeving van Villa Anna is aangepast aan de zorg- en ondersteuningsbehoefte van de bewoners. Iedere bewoner beschikt over een eigen studio met toilet en douche. De studio kan naar eigen inzicht en met eigen spullen worden ingericht. Daarnaast kan men gebruik maken van gemeenschappelijke ruimtes zoals de woon- en eetkamer, terras, tuin en recreatieruimte.

Bij het bereiden van de maaltijden wordt rekening gehouden met eventuele dieetwensen van de bewoners.

3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Het leveren van goede, persoonsgerichte zorg en ondersteuning betekent dat ook de veiligheid van onze bewoners continu gewaarborgd wordt. Directie, Verpleegkundig Specialist, zorgteam en huisarts komen op regelmatige basis bij elkaar om de belangrijke thema's rondom kwaliteit en veiligheid te bespreken, hiervan te leren en te verbeteren. Indien nodig worden andere specialismen ingeschakeld.

Het 'Handboek voor zorgaanbieder en zorgprofessionals van verpleeghuiszorg' dient als basis voor het bepalen van de verplichte indicatoren en keuze-indicatoren. De kwaliteitsgegevens zijn ook besproken in de Raad van Commissarissen, met de cliëntenraad en ze worden jaarlijks vergeleken en besproken met collega-organisaties uit het lerend netwerk.

3.1. Bespreken medicatiefouten in het team (verplicht)

Bij Villa Anna is de (apothekhoudend) huisarts hoofdbehandelaar en verantwoordelijk voor het voorschrijven van medicatie en de uitvoering van de medicatie-review. Elk jaar is er een overleg tussen de Verpleegkundig Specialist, een Verzorgende en de Huisarts om de medicatie te reviewen.

De huisarts wordt één keer per jaar uitgenodigd om deel te nemen aan het zorgleefplan overleg op locatie, maar kan dit ook overlaten aan de Verpleegkundig Specialist.

Eventuele fouten in de medicatie zijn via een Melding Incidenten Cliënten (MIC) gemeld en geanalyseerd. Tijdens het teamoverleg (1 x per 2 maanden) zijn de incidenten en bijna incidenten met verbeteracties en adviezen besproken, zodat het team kan leren en verbeteren. MIC-meldingen is een standaard onderwerp op de agenda van het teamoverleg. Bij het teamoverleg zijn aanwezig het zorgteam, directie en Verpleegkundig Specialist.

3.2. Aandacht voor eten en drinken (verplicht)

Voedselvoorkeuren zijn bij intake doorgenomen met de bewoner en vastgelegd in het zorgdossier. Tijdens het zorgleefplan-gesprek zijn de gemaakte afspraken doorgenomen en indien nodig bijgesteld.

Gewichtscontroles zijn maandelijks uitgevoerd en verwerkt in het dossier. Waar nodig zijn maatregelen genomen om ondervoeding of overvoeding tegen te gaan.

3.3. Advance Care Planning (verplicht)

In het kwaliteitskader wordt preventie van acute ziekenhuisopname genoemd als belangrijk thema. Om dit soort opnames zo veel mogelijk te voorkomen, is een doorlopend gesprek met bewoners en hun familie nodig over door hen gewenste acute zorg. Leidraad daarbij is de kwaliteit van leven. Ook de zorg rondom het levenseinde wordt besproken.

Bij de intake is dit beleid besproken en vastgelegd in het zorgdossier. Deze gesprekken zijn gevoerd door de Huisarts of Verpleegkundig Specialist. Tijdens het zorgleefplan-gesprek zijn de gemaakte afspraken doorgenomen en indien nodig bijgesteld.

In 2023 zijn van alle bewoners de wensen aangaande de medische beleidsafspraken rondom het levenseinde met hen besproken en vastgelegd in het zorgdossier.

3.4. Decubituspreventie (vrije keuze)

In 2023 zijn bij Villa Anna geen bewoners verzorgd met decubitus categorie 2 of hoger. Alle wonden en de ontwikkeling daarvan worden door de Verpleegkundig Specialist bijgehouden in een overzicht. Wonden (en daarmee ook decubitus) wordt als standaard agendapunt meegenomen in het teamoverleg (1x per 2 maanden).

3.5. Continentie (vrije keuze)

Bijzonderheden rondom toiletgang zijn per bewoner vastgelegd in het zorgdossier. In 2023 is dit voor alle bewoners gedaan. Tijdens het zorgleefplan-gesprek zijn de gemaakte afspraken doorgenomen en indien nodig bijgesteld.

Twee verzorgenden zijn aangesteld als aanspreekpunt/coördinator voor de inkoop van incontinentiemateriaal.

3.6. Clientervaringen

De ervaringen van onze cliënten in 2023 zijn gemeten via Zorgkaart Nederland. De gemiddelde score bedraagt een 9.3 en daar zijn we heel blij mee.

4. Leren en ontwikkelen

Villa Anna streeft naar de best mogelijke zorg en ondersteuning voor haar bewoners. Tegelijkertijd willen we optimale arbeidsomstandigheden en een veilig leerklimaat creëren voor onze medewerkers. Daarom is het nodig om permanent te blijven leren en verbeteren.

4.1. Leren van en in de praktijk

De directie van Villa Anna zorgt voor een sociaal veilige werkomgeving, waar fouten niet verdoezeld worden, maar dienen ter verbetering van de zorg. En goede voorbeelden verdienen extra aandacht. Van eenieder wordt verwacht open en transparant te zijn, feedback te geven waar dat nodig is en zelf open te staan om feedback te ontvangen.

De procedure Melding Incidenten beschrijft het proces van melding, registratie, onderzoek en analyse van incidenten met bewoners (MIC) en medewerkers (MIM)

Regelmatig heeft formeel overleg plaats gevonden tussen directie en medewerkers om deze onderwerpen te bespreken.

4.2. Opleiding en Training

Eind 2023 is een start gemaakt met het scholingsbeleid en een opleidingsplan. Dit zal in 2024 verder worden uitgewerkt en afgerond.

4.3. Lerend Netwerk

Villa Anna neemt deel aan een lerend netwerk via de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen. In 2023 heeft de directie hier twee keer aan deelgenomen. Personeel is voor het eerst aangesloten in November 2023.

4.4. Kwaliteitsplan

Jaarlijks stelt de directie van Villa Anna een kwaliteitsplan op, in consultatie met medewerkers, cliëntenraad en Raad van Commissarissen. Hierin worden de acties en doelen voor het volgend jaar opgenomen.

4.5. Kwaliteitsverslag

Jaarlijks stelt de directie van Villa Anna een kwaliteitsverslag op, in consultatie met medewerkers, cliëntenraad en Raad van Commissarissen.

Het kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op de website van Villa Anna.

5. Leiderschap, governance en management

5.1. Dagelijks Bestuur

De directie (Algemeen Directeur en Directeur Zorg) van Villa Anna vormt het dagelijks bestuur en is dagelijks (met uitzondering van de weekenden) aanwezig op locatie. De directie is actief betrokken bij de dagelijkse activiteiten en werkt regelmatig mee in de zorg. De Directeur Zorg vervult tevens de rol van Verpleegkundig Specialist.

5.2. Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) bestaat uit drie personen. De rol en verantwoordelijkheden van de RvC zijn verder uitgewerkt in de statuten van de onderneming en in het Reglement RvC. In 2023 (vanaf Juli) heeft de RvC één keer vergaderd met de directie.

De vergaderingen worden gehouden op locatie bij Villa Anna.

5.3. Cliëntenraad

Omdat de zorgactiviteiten pas gestart zijn in Juli 2023 en het aantal bewoners in de eerste maanden daarna nog beperkt was, heeft het opzetten van een Cliëntenraad geen prioriteit gehad in 2023. Inmiddels is een concept reglement opgesteld en worden voorbereidingen getroffen om een Cliëntenraad te installeren in het tweede kwartaal van 2024.

5.4. Verankeren van Expertise

Binnen de directie is de expertise op het gebied van ouderenzorg gewaarborgd door een BIG-geregistreerd Verpleegkundig Specialist Ouderenzorg. Daarnaast zijn afspraken gemaakt met externe specialisten en instanties, zoals een Specialist Ouderengeneeskunde, een Ergotherapeut en de plaatselijke Huisarts.

Villa Anna is aangesloten bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen, gespecialiseerd in kleinschalige particuliere ouderenzorg. Medewerkers en directie worden drie keer per jaar uitgenodigd voor een symposium. Riant Verzorgd Wonen fungeert daarmee ook als Lerend Netwerk voor Villa Anna.

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

6. Personeelssamenstelling

6.1. Indicatoren

Villa Anna verzamelt een aantal gegevens over personeelssamenstelling, zoals voorgeschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (Handboek Indicatoren Personeelssamenstelling 2023). Dit betreft de onderstaande kernfactoren.

(Noot: alle indicatoren berekend vanaf de opening op 17-07-2023)

Indicator	Uitkomst	
Aanstellingen		
Aantal personeelsleden	17	Gemiddeld aantal personeelsleden in de periode Juli-December 2023
Aantal FTE's	9 FTE	Gemiddeld aantal FTE in de periode Juli-December 2023
% arbeidsovereenkomst bepaalde tijd	45%	45% van de arbeidscontracten zijn arbeidscontracten voor bepaalde tijd
% uitzendkrachten/PNIL*	4,7%	Het aantal uren van uitzendkrachten, ZZP en PNIL afgezet tegen het aantal uren van personeel in loondienst
% kosten uitzendkrachten/PNIL	8%	Kosten van uitzendkrachten, ZZP en PNIL afgezet tegen de kosten van personeel in loondienst
Gemiddelde contractomvang	0,53	Komt overeen met 19 uur per week
Kwalificatieniveau		
% FTE per niveau		
<i>Niveau 2 Zorg en Welzijn</i>	2,86	Helpende
<i>Niveau 3 Zorg en Welzijn</i>	4,55	Verzorgende
<i>Niveau 4 Zorg en Welzijn</i>	0,22	MBO Verpleegkundige
<i>Niveau 5 Zorg en Welzijn</i>	0,37	HBO Verpleegkundige
<i>Niveau 6 Zorg en Welzijn</i>	0	
<i>Behandelaren/(para-)medisch</i>	0,2	Verpleegkundig Specialist
<i>Overig zorgpersoneel</i>	0,8	Welzijn, huishouding en koken
<i>Leerlingen</i>	0	
Aantal stagiairs	0	
Aantal vrijwilligers	0	
Ziekteverzuim		
% ziekteverzuim	1,5%	
Verzuimfrequentie	0,47	Gemiddeld 0,47 ziekmelding per medewerker op jaarbasis
In-, door- en uitstroom		
% instroom	100%	
% uitstroom	N.v.t.	Zorg gestart in Juli 2023.
% doorstroom kwalificatieniveau	0%	
Ratio personeelskosten/opbrengsten		
FTE Zorg/cliënt ratio	n.v.t.	Zorg gestart in Juli 2023.

*Personeel Niet In Loondienst

7. Hulpbronnen, omgeving en context

Om goede zorg te kunnen verlenen is het van groot belang dat de juiste faciliteiten aanwezig zijn en medewerkers over de juiste middelen kunnen beschikken.

Gebouw en buitenruimte

De locatie is in 2023 opgeleverd en voldoet aan de laatste eisen m.b.t. duurzaamheid en veiligheid. Jaarlijks wordt door de directie geëvalueerd of het gebouw en de buitenruimte nog voldoen aan de eisen en wensen van bewoners, externe partijen en de eisen die de directie daar zelf aan stelt. Na de oplevering in Juli 2023 zijn er nog diverse kleine werkzaamheden verricht, met name in de buitenruimte.

Een ontruimingsplan is beschikbaar voor het bestrijden van en evacuatie tijdens calamiteiten. Daarnaast beschikt Villa Anna ook over een Legionellapreventieplan en vindt er een periodieke keuring plaats van de brandmeldinstallatie en personenlift.

Materialen en hulpmiddelen

De beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en het onderhoud van materialen en hulpmiddelen wordt jaarlijks door de directie geëvalueerd. Hierbij gaat het om materialen zoals incontinentiematerialen en verbandmiddelen en hulpmiddelen zoals tilliften, hoog-laag bedden en domotica. In 2023 is er geen aanleiding geweest om hierin veranderingen aan te brengen.

Samenwerking met andere zorgverleners

De samenwerking met andere zorgverleners, zoals huisartsen, Specialisten Ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten etc. wordt jaarlijks door de directie geëvalueerd. Indien daartoe aanleiding bestaat worden nieuwe onderlinge afspraken gemaakt. In 2023 is er geen aanleiding geweest om hierin veranderingen aan te brengen.

8. Gebruik van informatie

Ervaringen van bewoners en hun naasten zijn van essentieel belang voor de borging en verbetering van de kwaliteit van zorg. Daarom vindt jaarlijks een meting plaats omtrent cliënttevredenheid via Zorgkaart Nederland.

De resultaten hiervan worden opgenomen in het kwaliteitsverslag (zie paragraaf 3.6 van dit document) en gepubliceerd op de website van Zorgkaart Nederland.

Over 2023 heeft Villa Anna een gemiddelde score behaald van 9.3.