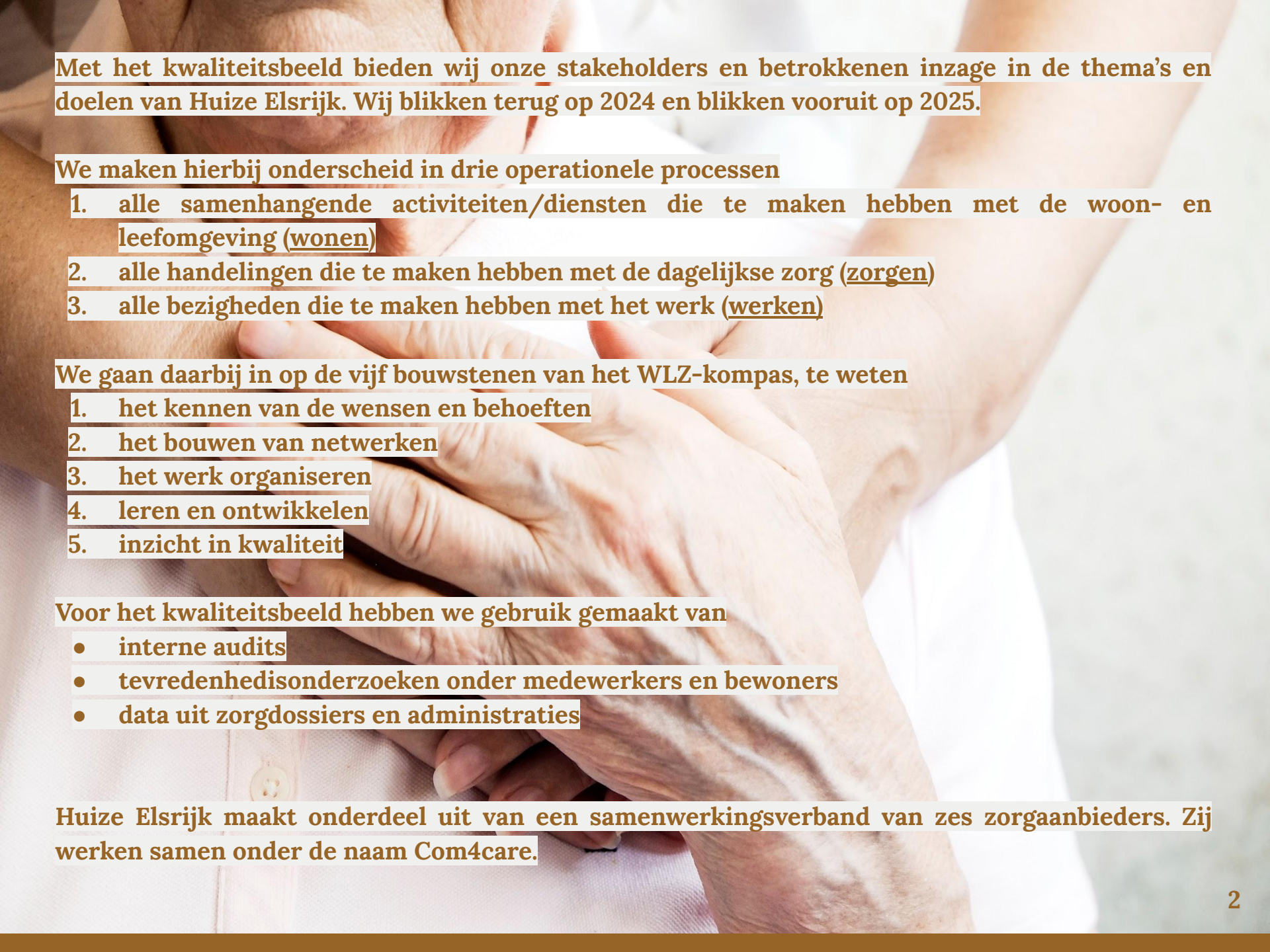




HUIZE ELSRIJK

**Kwaliteitsbeeld
2024/2025**



Met het kwaliteitsbeeld bieden wij onze stakeholders en betrokkenen inzage in de thema's en doelen van Huize Elsrijk. Wij kijken terug op 2024 en kijken vooruit op 2025.

We maken hierbij onderscheid in drie operationele processen

1. alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving (wonen)
2. alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg (zorgen)
3. alle bezigheden die te maken hebben met het werk (werken)

We gaan daarbij in op de vijf bouwstenen van het WLZ-kompas, te weten

1. het kennen van de wensen en behoeften
2. het bouwen van netwerken
3. het werk organiseren
4. leren en ontwikkelen
5. inzicht in kwaliteit

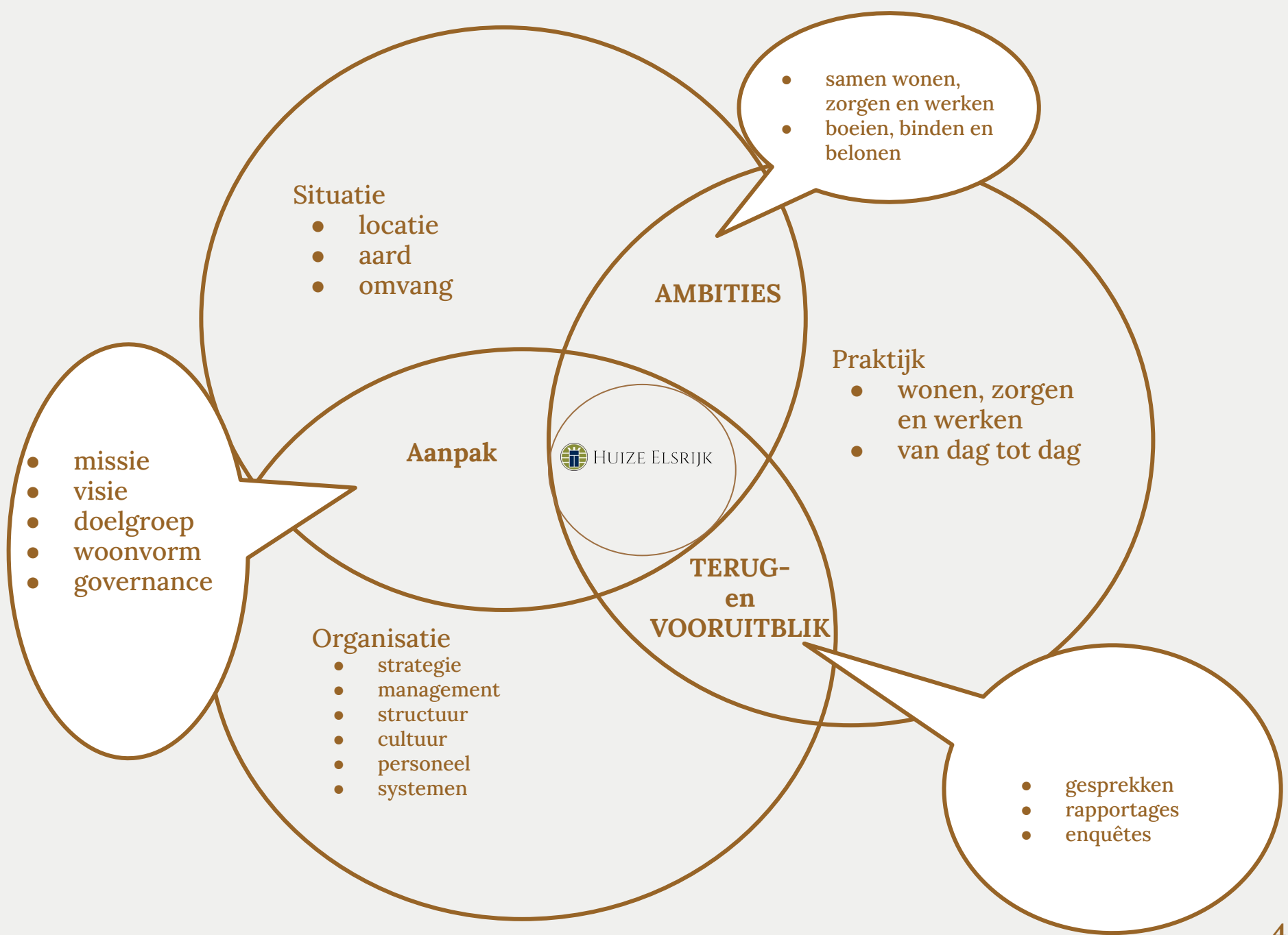
Voor het kwaliteitsbeeld hebben we gebruik gemaakt van

- interne audits
- tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers en bewoners
- data uit zorgdossiers en administraties

Huize Elsrijk maakt onderdeel uit van een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Zij werken samen onder de naam Com4care.

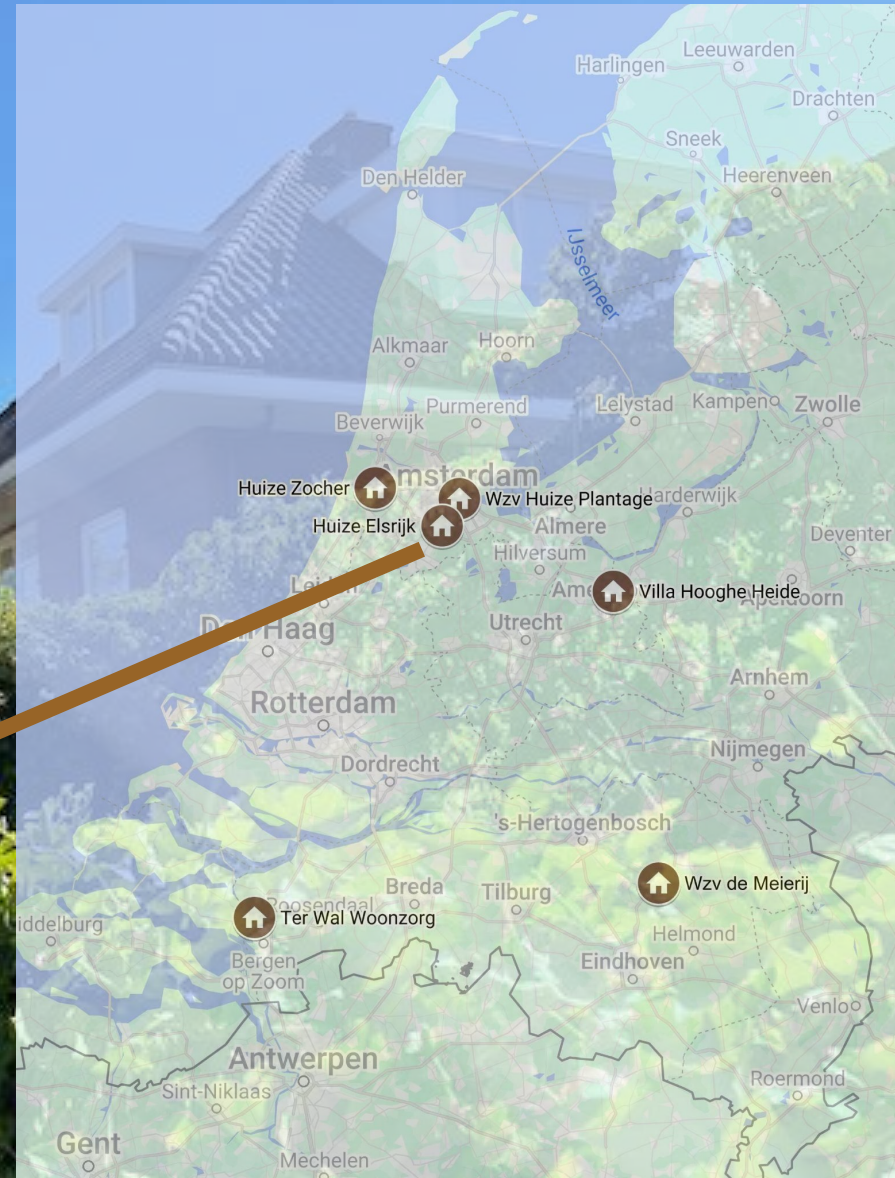


Com4care is een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woonzorgvoorzieningen te realiseren en exploiteren. Huizen met een sterke lokale verankering welke “achter de schermen” samenwerken om zo efficiënt om te gaan met alles wat geregeld dient te worden voor een kleinschalige woonzorgvoorziening



Huize Elsrijk

- 15 appartementen
- capaciteit voor 15 bewoners
- gegevens 2024:
 - 20 medewerkers/ 10,0 fte
 - 0,8 fte inhuur
 - gemiddelde woonduur 15 maanden
 - gemiddelde leeftijd 88 jaar
 - 67% vrouw en 33% man
 - bezettingsgraad 88%



Aanpak

 HUIZE ELSRIJK

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

Situatie

- locatie
- aard
- omvang

AMBITIES

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

TERUG- en VOORUITBLIK

Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes



Missie en visie

De woonzorgvoorziening stelt zich tot doel om dusdanige voorwaarden te scheppen dat de bewoners hun leefsituatie als een “nieuw thuis” ervaren. Wij willen dat zij het leven dat ze tot die tijd hebben geleid kunnen voortzetten. De bewoner bepaalt welke zorg hij of zij wenst en op welk moment. Onze zorgvisie gaat uit van wederzijds respect voor wensen, voorkeuren, achtergronden, normen en waarden. Door het aangaan van een (zorg)relatie met bewoners, komen we tot een optimale welzijns- en zorgsituatie.

Om dit te realiseren willen we aan de volgende voorwaarden voldoen:

- een persoonlijke benadering met veel aandacht voor de bewoners
- volledige privacy in de eigen woonruimte
- respect voor de keuze van de bewoner
- zo mogelijk behoud van de zelfstandigheid van de bewoner
- zorg en woonservice verlenen in het eigen appartement
- de buitenwereld binnen brengen (door gebruik van diverse media en gesprekken) en met de bewoners naar buiten gaan.
- (culturele) activiteiten organiseren.
- wonen zoals “thuis”

DOELGROEP

De doelgroep bestaat uit ouderen die willen wonen in een beschutte en beschermde woonomgeving met 24/7 aanwezigheid van zorg.

De zorgvraag varieert van mensen met dementie tot aan ouderen met fysieke problemen. Al dan niet met een zorgindicatie voor langdurige zorg.

Onze woonzorgvoorziening streeft ernaar om iedereen de best mogelijke zorg te bieden. Alleen wanneer er sprake is van ernstige gedragsproblematiek, waardoor andere bewoners ondanks onze interventies langdurig hinder ondervinden, kan het nodig zijn om in overleg naar een andere zorgsetting te zoeken. We doen er alles aan om dergelijke situaties in goede banen te leiden.

Binnen onze zorginstelling hanteren wij geen strikt leeftijds criterium. Wij streven ernaar om onze bewoners, ongeacht hun leeftijd, zo lang mogelijk een thuis te bieden, met zorg en ondersteuning tot het levenseinde.

WOONVORM HUIZE ELSRIJK

De woonzorgvoorziening is kleinschalig van opzet. De bewoners kunnen er beschermt of beschermd wonen. Er is 24-uurs toezicht.

Wij bieden een woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en gezelligheid voorop staan.

Er zijn verschillende woningtypes met een badkamer en met een kitchenette. Er zijn algemene ruimtes (eetkamer, zitkamer, tuin) voor bewoners (eetkamer, zitkamer) en ruimtes (werkruimte, keuken en ontvangst) voor de organisatie.

We verzorgen de maaltijden, doen de was, houden de appartementen schoon en zorgen voor het dagelijks beheer.

GOVERNANCE

Gérard Thaens (Directeur-bestuurder) is gepokt en gemazeld als ondernemer in de gebouwde omgeving, de zorg en het publieke domein. Hij weet dat het de mens achter de stenen is, wat hem drijft. Hij beschouwt geen enkel detail als vanzelfsprekend en steekt zijn ziel en zaligheid alleen nog in betekenisvolle zaken.

Bianca Meerleveldt (Manager wonen en zorg) is verpleegkundige in hart en nieren. Als zelfstandige heeft ze ruime ervaring opgedaan bij een groot aantal zorginstellingen in de ouderenzorg. Vanaf de opening is zij actief als manager en zij doet dit samen met Laury Broeren. Laury is een mensenmens en zorgprofessional (verpleegkundige). Toegewijd aan een open en langdurige persoonlijke relatie. Zowel Bianca als Laury geven ook nog leiding aan een andere woonzorgvoorziening. Respectievelijk woonzorgvoorziening Huize Plantage en Huize Zoicher.

De Raad van Commissarissen (RvC) van Ter Wal Woonzorg ziet erop toe dat de organisatie professioneel wordt bestuurd en heeft daarbij zowel het organisatiebelang als het maatschappelijk belang voor ogen. De RvC houdt toezicht op het gevoerde beleid van de directeur-bestuurder. De RvC is adviseur en fungeert als klankbord voor de bestuurder. RvC en de directeur-bestuurder versterken elkaar wederzijds in goede samenwerking.

Peter de Visser (Voorzitter) heeft veel bestuurlijke ervaring met ondernemerschap binnen de zorg en het sociaal domein. Als bestuurder van Inclusio, een grote uitvoeringsorganisatie, heeft hij mede vorm gegeven aan de vernieuwing van het sociaal domein in een groot aantal Nederlandse gemeenten. Per 1 januari 2022 is hij overgestapt naar Radar, een bureau voor sociale vraagstukken.

Yoanette den Boer (Lid) heeft een achtergrond in het bankwezen. Zij heeft ruime ervaring in de ouderenzorg. Haar huidige functie is directeur Bedrijfsvoering bij ouderenzorgorganisatie Aafje.

Eveline van Veghel (Lid) heeft een achtergrond in gezondheidswetenschappen en human resource management en kent het zorglandschap goed. Zij heeft gewerkt als directeur binnen de ouderenzorg. Momenteel heeft Eveline een leidinggevende rol binnen de directie van het Zuyderland Ziekenhuis.

GOVERNANCE

De RvC is in 2024 drie keer voor een reguliere vergadering met de bestuurder bij elkaar gekomen. Daarbij waren ook elke keer de aandeelhouders van Com4care aanwezig.

Tijdens de eerste reguliere vergadering heeft de RvC de jaarrekening '23 goedgekeurd en decharge verleend aan de bestuurder en zijn de belangrijkste risico's doorgenomen. Het lid van de RvC met de portefeuille financiën heeft separaat van het reguliere overleg in bijzijn van de bestuurder afstemming gehad met de accountant. Ook heeft de RvC tijdens dit overleg de uitkomst van de zelfevaluatie gedeeld met het bestuur.

Tijdens de tweede vergadering is het toezichtkader vastgesteld, dit is ook gepubliceerd op de website. Naast de reguliere lopende zaken stond deze vergadering in het teken van kwaliteit en dan specifiek strategische personeelsplanning. De vergadering is voorbereid door het lid van de RvC met HR in de portefeuille samen met de bestuurder. Ook de manager was bij dit deel van de vergadering aanwezig. Een externe expert, de Rebel Groep, sloot aan en deelde ter inspiratie inzichten uit een eerder door hen uitgevoerd onderzoek.

De derde vergadering stond in het teken van de begroting, met daarbij bijzondere aandacht voor strategische ontwikkelingen en ambities.

Los van de reguliere vergaderingen heeft de voorzitter van de RvC tussentijds contact met de bestuurder over lopende zaken en om vergaderingen voor te bereiden. Verder vonden een aantal bijzondere bijeenkomsten van de RvC plaats. Aan het begin van het jaar is tijdens twee aparte bijeenkomsten van de RvC deels samen met het bestuur, onder externe begeleiding, de zelfevaluatie uitgevoerd en de toezichtvisie opgesteld. Na de zomer vond de evaluatie tussen bestuurder en RvC plaats in een aparte afspraak waarbij naast de voorzitter ook het lid van de RvC met de portefeuille HR aansloot. Tot slot heeft een lid van de RvC deelgenomen aan een bewonersoverleg (cliëntenraad).

AMBITIES

Situatie

- locatie
- aard
- omvang

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Aanpak



Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

TERUG- en VOORUITBLIK

Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes

Ambities 2025

Doorgaan op de ingeslagen weg. We zien dat de woonvorm past bij de wensen en behoeften van onze doelgroep. Het voorzetten van een eigen manier van leven. Wij ondersteunen daarbij. In 2025 staan twee ambities centraal.

Samen werken, wonen en zorgen

Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Zo zorgen we voor vertrouwen in de omgeving. De voorziening staat midden in de gemeenschap. Eerstelijnsorganisaties en behandelaars leveren daarbij een cruciale rol. Zo ook de mantelzorgers.

- meer bewustwording onder mantelzorgers creëren over het belang van informele zorg in de toekomst
- rapportcijfer klanttevredenheid van minimaal een **8**

Boeien, binden en belonen

Ons team ondersteunt het dagelijks leven. Wij zetten ons volop in om te zorgen dat er onderling vertrouwen is. Het team kan omgaan met conflicten. De medewerkers zijn betrokken en nemen hun verantwoordelijkheid. Samen zorgen voor een gezellige, veilige en warme leefomgeving.

- het zelforganiserend vermogen van het team versterken
- het lerend netwerk tussen de huizen inrichten
- rapportcijfer medewerkerstevredenheid van minimaal een **8**



Situatie

- locatie
- aard
- omvang

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

AMBITIES

Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

Aanpak



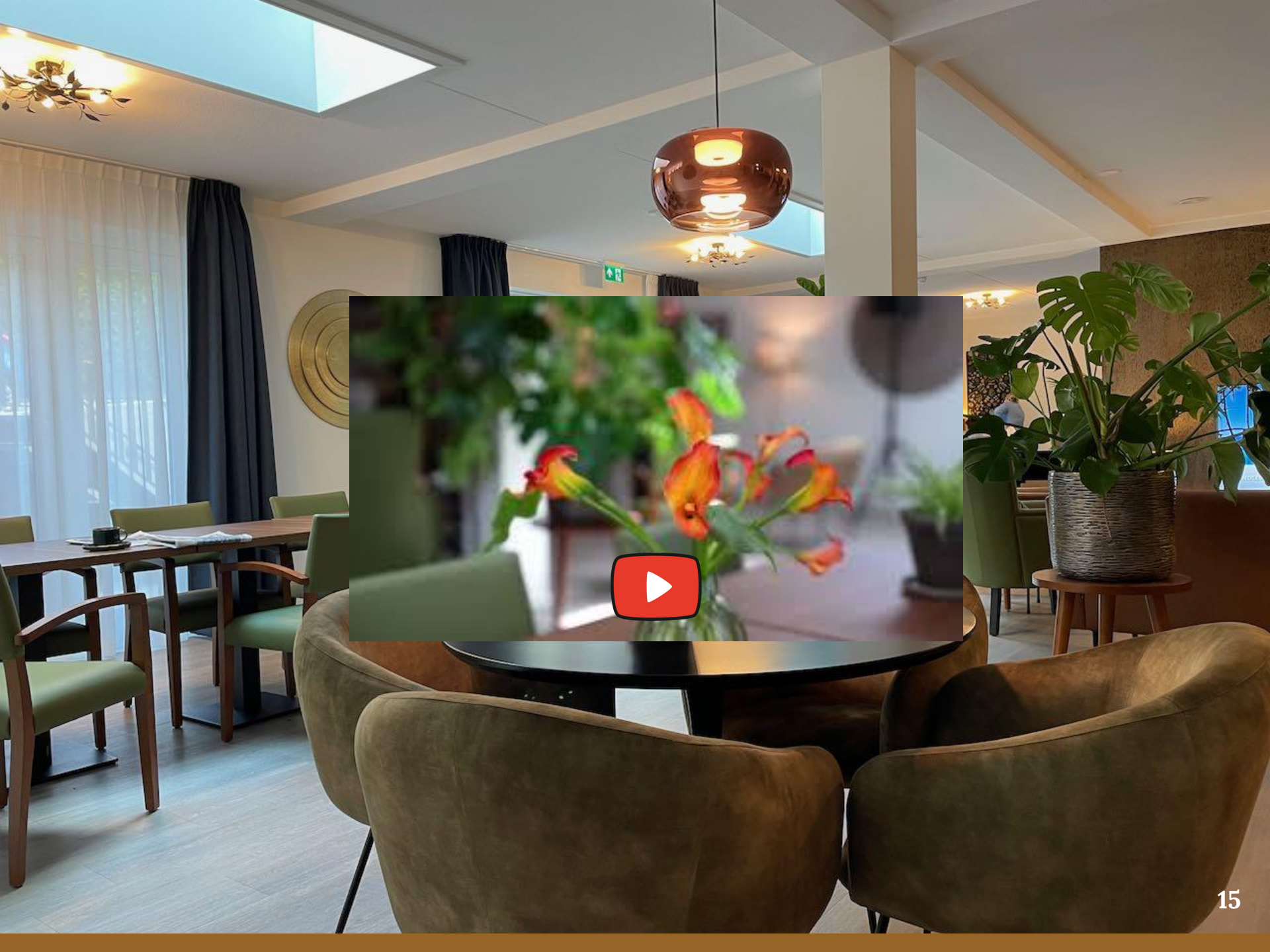
- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

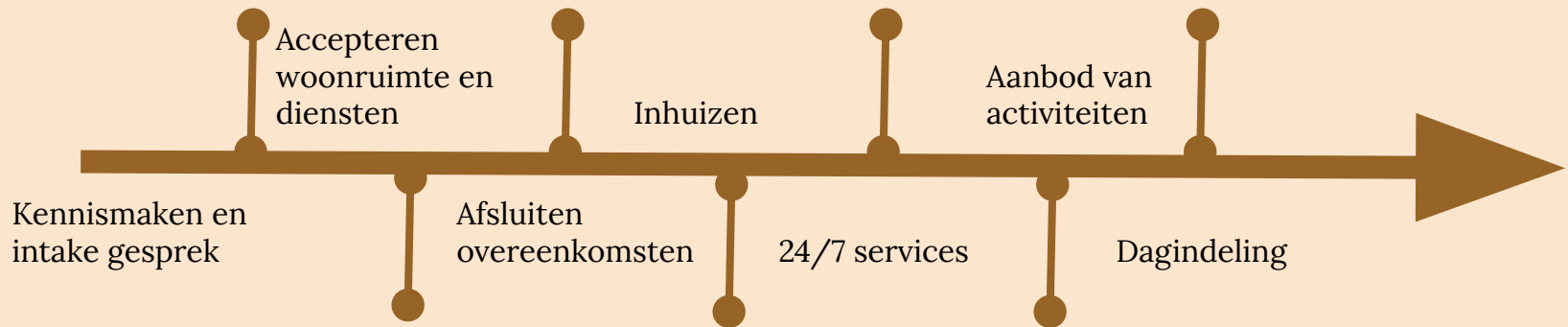
TERUG- en VOORUITBLIK

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes



Wonen bij Huize Elsrijk

Het eerste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **wonen**. Dit zijn alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



“Ik voel me hier thuis en ik voel me hier veilig”

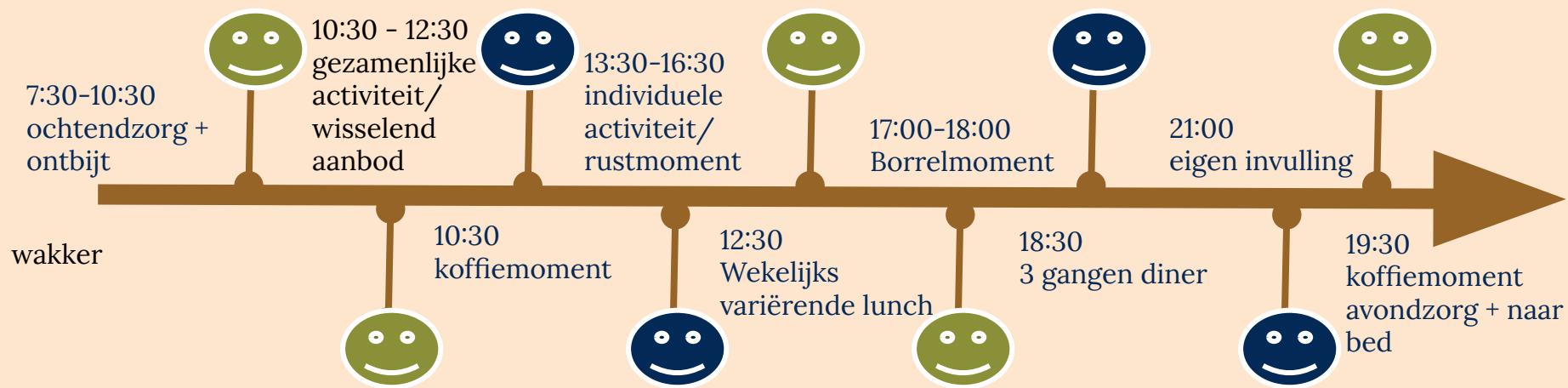
“Ik heb het naar mijn zin in Huize Elsrijk. Mijn zorgverleners hebben in de gaten dat ik nog best veel zelf kan doen”

“Ik ben ouder en daardoor meer kwetsbaar. Ik vind het fijn dat er goed op mij wordt gelet. Ze weten wat ik wel en niet meer kan”

“Er is veel aandacht maar niet storend. Dat is de kunst”



Dagindeling



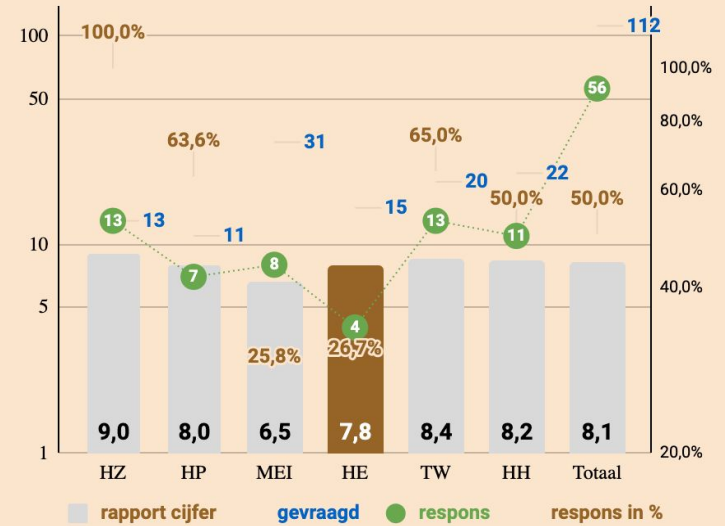
Terugblik 2024

Conform het kwaliteitsplan 2024 zijn er meer uitstapjes en activiteiten georganiseerd. Dit zorgde voor een gezellige sfeer en meer betrokkenheid van de bewoners. De kwaliteit van de maaltijdbeleving is in 2024 verbeterd.

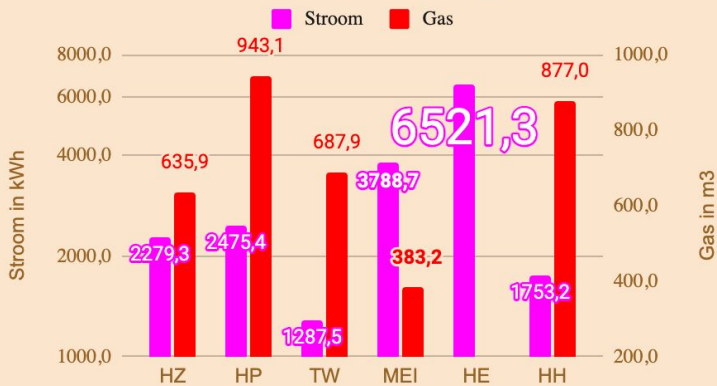
Vooruitblik ambities 2025 “samen wonen”

- een meer gevarieerd activiteitenprogramma
- beter toezicht in de algemene ruimte met een driemaandelijke evaluatie
- alle nieuwe bewoners ontvangen binnen 24 uur een welkomspakket met tijden, namen en het wekschema.
- structurele oplossing voor “hitteprobleem”

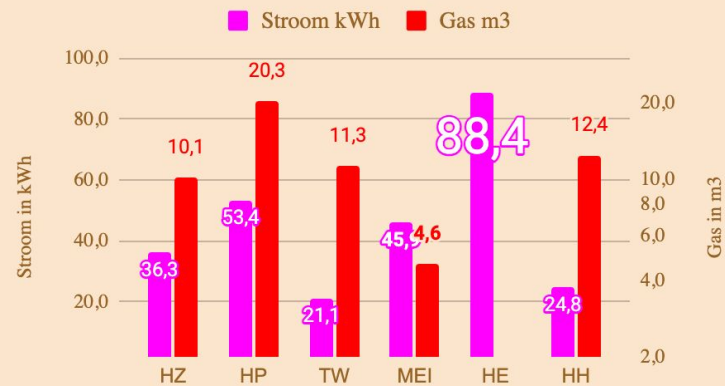
Gemiddeld cijfer bewoners Huize Elsrijk (HE) versus andere huizen



Verbruik 2024 Huize Elsrijk (HE) per appartement

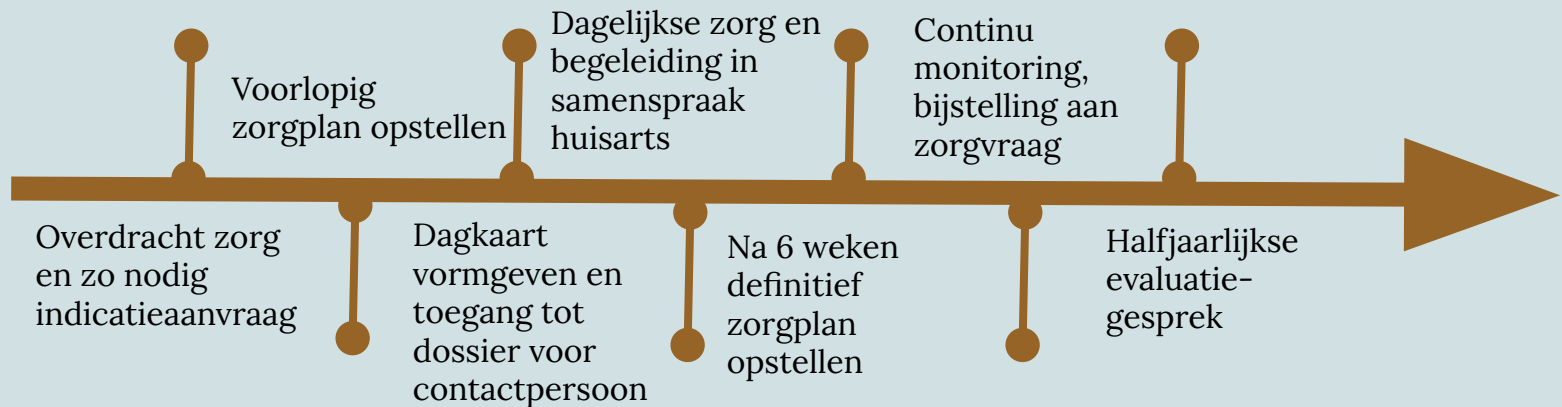


Verbruik 2024 Huize Elsrijk (HE) per m2

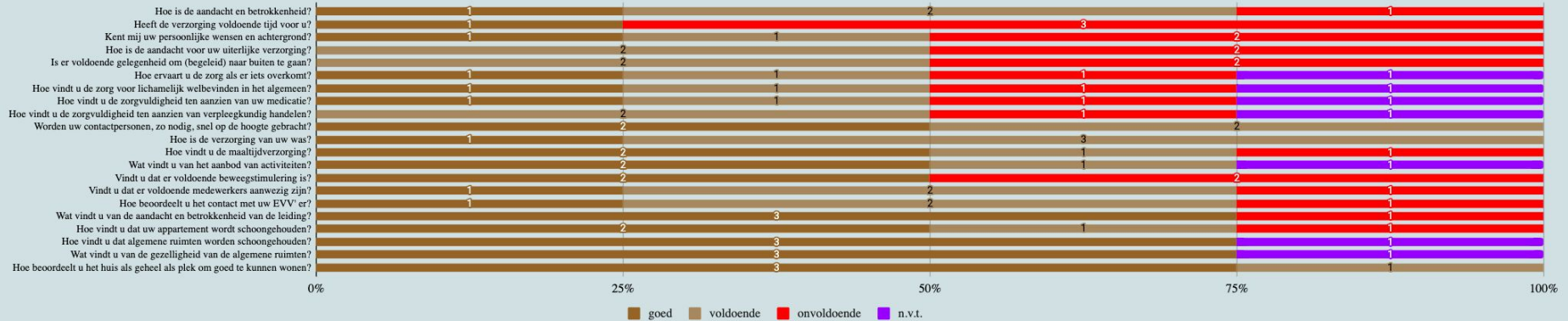


Zorgen bij Huize Elsrijk

Het tweede operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **zorgen**. Dit zijn alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



Resultaten bewoners Huize Elsrijk



Vragen Zorgkaart Nederland Huize Elsrijk

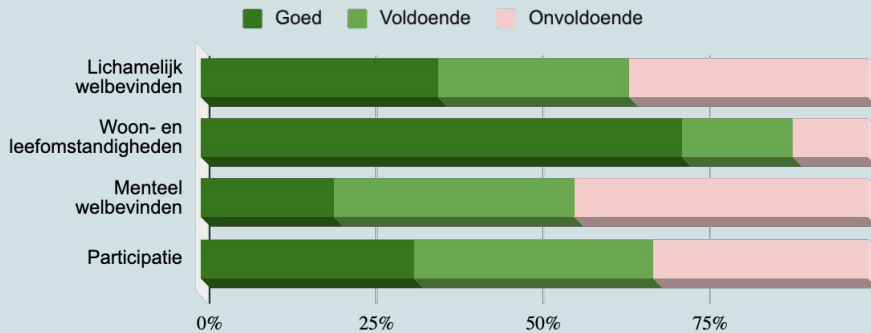


- Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/ medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?
- Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?
- Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?
- Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?
- Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?
- Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig
- Gemiddelde score

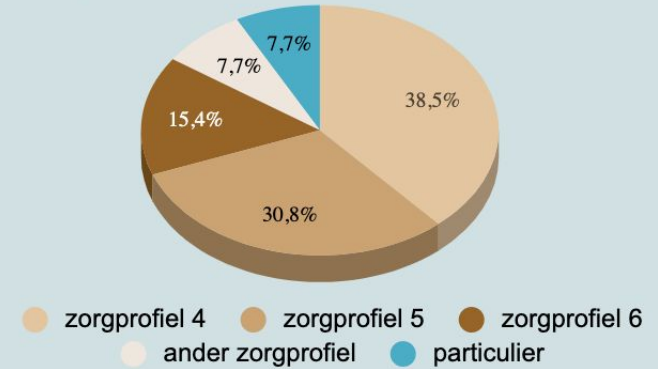
Terugblik 2024

Sinds de opening bijna drie jaar geleden is de kwaliteit en stabiliteit van de zorg alleen maar beter geworden. In Huize Elsrijk wonen mensen met verschillende zorgprofielen. In 2024 zijn binnen Huize Elsrijk 23 medicatie-incidenten en 7 valincidenten geregistreerd en 1 MIM. De meldcultuur is in het derde en vierde kwartaal aanzienlijk verbeterd, nadat in de eerste helft van het jaar nauwelijks meldingen werden gedaan. Dit verbeterproces is ondersteund door bespreking in teamvergaderingen en de oprichting van een MIC-commissie, bestaande uit twee vaste collega's. Zij worden ondersteund door de coördinator en de manager om de meldprocedure beter vorm te geven. Ondanks deze vooruitgang worden nog steeds niet alle valincidenten gemeld. Dit blijft een aandachtspunt voor verdere verbetering.

Zorg- en leefplan '24 Huize Elsrijk

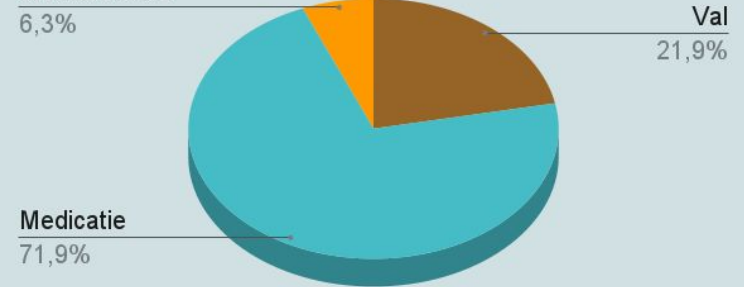


Zorgmix
Huize Elsrijk

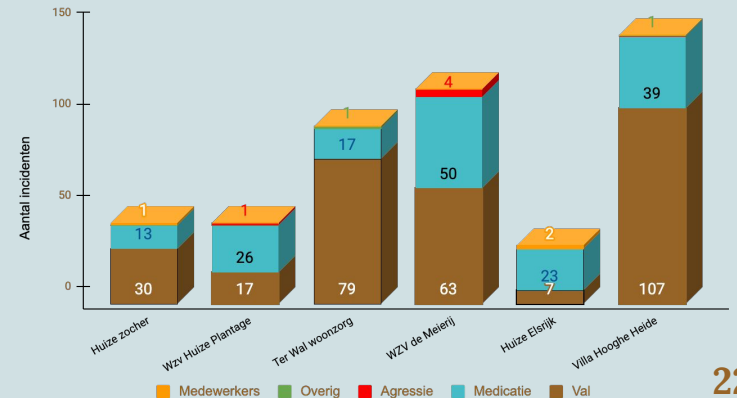


Huize Elsrijk

Medewerkers



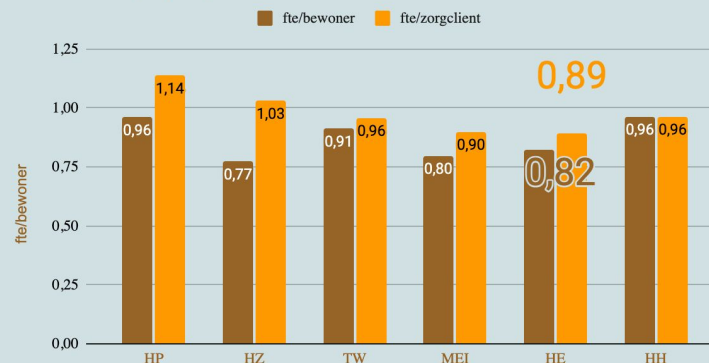
Incidenten 2024



Vooruitblik ambities 2025 ‘samen zorgen’

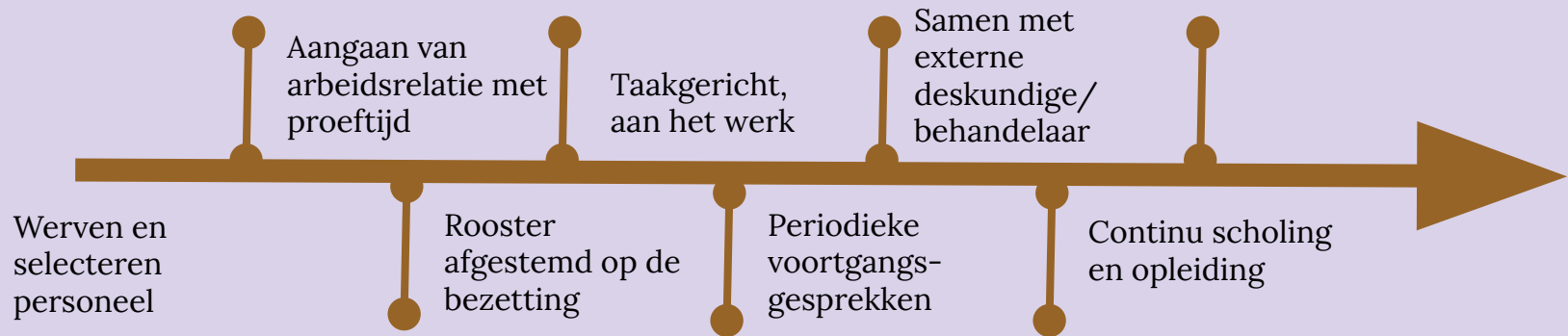
- meld discipline verhogen
- medicatieveiligheid verhogen door systematisch overleg met apotheek en huisarts vorm te geven.
- beweeglijkheid verbeteren om het risico op vallen te verkleinen met ondersteuning van fysiotherapie en medewerkers
- bij inname zorg voor nieuwe bewoners duidelijke informatie verstrekken, zoals tijden, namen, en het wekschema, zodat zij zich sneller thuis voelen
- bij elke in zorg inname de dieetvoorschriften binnen 24 uur door de EVV'er vastleggen in het zorgdossier. Dit wordt maandelijks gecontroleerd
- versterken van de rol van EVV'ers om de kwaliteitsbewaking te waarborgen
- de dossiers worden geaudit door de kwaliteitsverpleegkundige en moeten voldoen aan de eisen
- minimaal vier keer per jaar een evaluatie uitvoeren op MIC-meldingen om trends te analyseren en gerichte verbeteracties in te zetten

Fte (fulltime-equivalent) per bewoner 2024
Huize Elsrijk (HE)



Werken bij Huize Elsrijk

Het derde en laatste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **werken**. Dit zijn alle bezigheden die te maken hebben met het werk. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.





“Ik ben zeer tevreden binnen Huize Elsrijk hoe de organisatie te werk gaat. Er is veel veranderd in een korte tijd en dit heeft profijt voor het hele team.

Ik ben blij met hoe het management te werk gaat , hoe men dingen regelt en communiceert.”

“Ik ben nog nooit zo tevreden geweest met een werkgever. Ik hoop mijzelf hier erg lang te zien werken.”

“Fijne werkplek, een grote familie waarin ik me thuis voel.

Een goed groeiend bedrijf.”

Huize Elsrijk Netwerk & Samenwerkingspartners in de Zorg

✦ Medische Zorg:

- 🏠 Huisartsenpraktijk Praktijk Kroonenburg → Eerste aanspreekpunt voor medische klachten en doorverwijzingen.
- 📦 Apotheek Keizer Karel Apotheek → Levering van medicatie, medicatiebewaking en advies over medicijngebruik.
- 🍽️ Diëtist Lea → Advies over voeding, dieet plannen en eetgewoonten voor gezondheid en welzijn.
- 👁️ SOG-arts van Amstelring → Specialistisch oog voor ouderen, met zorg en begeleiding op het gebied van ouderengeneeskunde.

✦ Zintuiglijke Zorg

- 🦟 Oog voor Oren → Gehoorapparaten aan huis laten aanmeten, onderhouden en afstellen.

✦ Activiteiten

- 🎵 Conservatorium Amsterdam → Muziek aan huis.

✦ Hulpmiddelen & Verpleegmateriaal

- 🛠️ Mathot → Leverancier van verpleeg- en incontinentiemateriaal en andere hulpmiddelen.
- 🛏️ Joerns → Leverancier van medische hulpmiddelen zoals bedden, tilliften en andere zorgmaterialen.

✦ Persoonlijke Verzorging:

- 🦶 Pedicure Heike → Voetverzorging, behandeling van eelt, likdoorns en ingegroeide nagels.
- ✂️ Kapper Tessa → Haarverzorging, knippen en wassen aan huis.
- 🦷 Mondzorgkundige Marloers Vlam → Mondgezondheid, gebitsverzorging en preventieve mondzorg.



✦ Therapie & Behandeling:

- 🧘 Fysiotherapeut Zuleima → Ondersteuning bij mobiliteit, valpreventie en Bewegingsoefeningen.
- 🗣️ Ergotherapeut Nienke → Advies over hulpmiddelen en aanpassingen voor een veilige en zelfstandige leefomgeving.

✦ Levensvragen & Spirituele Zorg

- 🕊️ Stichting Questro → Begeleiding en ondersteuning bij levensvragen, spirituele zorg en het vinden van zingeving.

✦ Opleidingen & Samenwerking

- 🏢 Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven → Zorg voor de aanlevering van stagiairs en bevorderen van een goede samenwerking met opleidingsinstellingen.

✦ Domotica

- 🏠 Tunstall → Leverancier van domotica-oplossingen zoals alarmsystemen en persoonsalarmering om de veiligheid en zelfstandigheid van cliënten te bevorderen.
- 🛠️ Vahlkamp → Leverancier van domotica- en zorgtechnologie oplossingen, zoals sensoren en digitale hulpmiddelen voor zorg op afstand.

✦ Uitvaart & Nabestaandenzorg

- 🕯️ Uitvaartcentrum Danny → Begeleiding en ondersteuning bij uitvaartzorg en nazorg voor nabestaanden.

✦ Voeding & Maaltijden

- 🍽️ Hoeckel → Leverancier van warme maaltijden aan huis voor een gevarieerd en voedzaam dieet.

Terugblik 2024

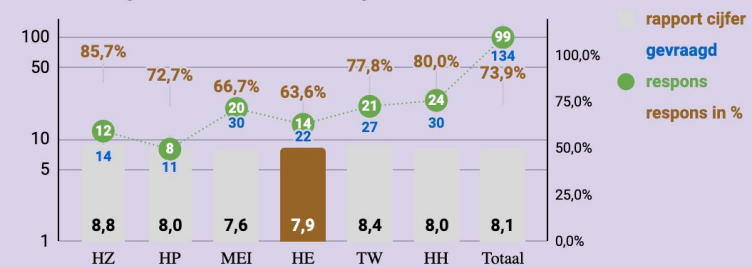
In 2024 heeft Huize Elsrijk belangrijke stappen gezet in de verbetering van de werkprocessen en teamcommunicatie. Medewerkers waarderen de groei en veranderingen binnen de organisatie en voelen zich in veel opzichten thuis. Uitgaande van de contracturen heeft 65% van het personeel een **zorgopleiding** afgerond. Zoals voorgenomen in het kwaliteitsplan 2024 zijn we gestart met intervisie bijeenkomsten. Een aantal medewerkers is gestart met een opleiding voor verpleegkundige, verzorgende of maatschappelijk begeleider.

Vooruitblik ambities 2025 “samen werken”

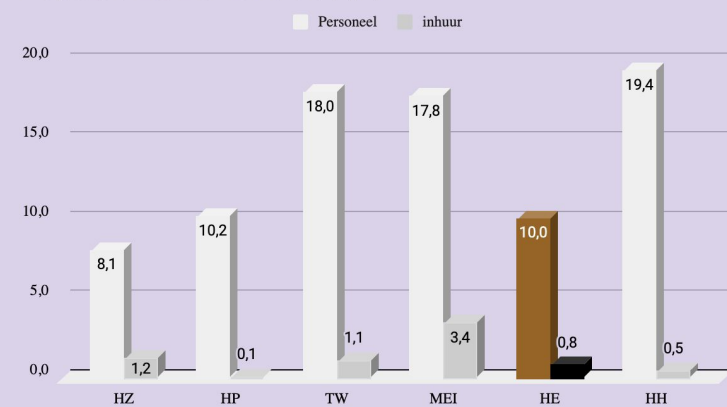
Boeien, binden en belonen, door in te zetten op:

- het systematisch uitvoeren van interne audits aan de hand van de ISO 9001
- uitbreiding van het team met +0,5 fte (verpleegkundige)
- gestructureerder uitvoering van scholing door extra aanbod van online lessen, praktijkgerichte trainingen en 1-op-1 coaching
- versterken van de band binnen binnen het team, door twee teamuitjes te organiseren
- het creëren van een prettige aanspreekcultuur

Gemiddeld cijfer medewerkers Huize Elsrijk (HE) versus andere huizen



Inzet personeel en inhuur in fte in 2024 Huize Elsrijk (HE)



Contracturen per week Huize Elsrijk

