

# Erve Tijhuis

# KWALITEITSVERSLAG

# 2024

FEBRUARI  
2025



Erve Tijhuis  
Hardenbergerweg 190  
7679 VH Langeveen

# Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag over het verslagjaar 2024 van Erve Tijhuis. In dit verslag geven wij u inzicht in de ontwikkelingen, prestaties en verbeteracties die binnen onze organisatie hebben plaatsgevonden.

Waar 2023 in het teken stond van stabilisatie na intensieve coronajaren, heeft 2024 ons de ruimte geboden om door te pakken op het gebied van kwaliteitsontwikkeling. Het jaar kenmerkte zich door verdieping in persoonsgerichte zorg, verdere professionalisering van onze medewerkers en een intensieve samenwerking met onze ketenpartners.

Bijzonder trots zijn wij op de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door ZorgFocuz. Zowel binnen het kleinschalig wonen als de dagbesteding waarderen cliënten en hun naasten de geboden zorg, de betrokkenheid van medewerkers en de warme, huiselijke sfeer. Tegelijkertijd hebben de uitkomsten ons ook waardevolle inzichten gegeven in punten waarop wij ons verder kunnen verbeteren zoals het nog beter afstemmen van het activiteitenaanbod op individuele wensen.

Daarnaast heeft de jaarlijkse ISO-audit opnieuw laten zien dat Erve Tijhuis borg staat voor kwaliteit. De positieve beoordeling van de auditor bevestigt de inzet en toewijding van onze medewerkers en vrijwilligers, waarvoor wij als bestuur grote waardering uitspreken. Zonder hun betrokkenheid zouden we onze missie niet kunnen realiseren.

Wij nodigen u van harte uit dit verslag te lezen als een transparant en eerlijk inkijkje in onze organisatie. Met trots, maar ook met de blik vooruit, delen wij hierin onze resultaten en ambities. Samen blijven we bouwen aan een zorgomgeving waarin ieder zich gezien en gehoord voelt.

Namens het bestuur van Erve Tijhuis,

Samen  
werken aan  
uw welzijn

# Inhoudsopgave

<b>1. Visie en kernwaarden</b>	
1.1 Missie en visie	4
<b>2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.	7
2.2 Evaluatie doelstellingen en contextanalyse	10
<b>3. Wonen en welzijn</b>	
3.1 Zingeving	12
3.2 Zinnvolle dagbesteding	12
3.3 In- en exclusiecriteria	12
3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	13
3.5 Wooncomfort	13
<b>4. Cliëntervaringen</b>	
4.1 Ervaringen Kleinschalig Wonen	14
4.2 Ervaringen Dagbesteding	15
4.3 Algemene conclusie	16
<b>5. Veiligheid</b>	
5.1 Medicatieveiligheid	17
5.2 Decubituspreventie	17
5.3 Advanced Care planning	17
5.4 Incontinentie	17
5.5 Aandacht voor eten en drinken	18
5.6 Kwaliteitssysteem	18
<b>6. Medewerkers</b>	
6.1 Personeelsoverzicht	20
6.2 Organogram	21
6.3 Kwaliteitswaarborg	22
6.4 Duurzaam inzetbaarheid	23

## 7. Leiderschap, governance en management

7.1 Visie op zorg	25
7.2 Sturen op kwaliteit	25
7.3 Leiderschap en goed bestuur	26
7.4 Inzicht hebben en geven	26
7.5 Verankering van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	26
7.6 Rol en positie interne organen en toezichthouder	26

## 8. Bijlagen

1. Cliënttevredenheidsonderzoek

Alles mag,  
niets moet

# Hoofdstuk 1

## Visie en kernwaarden

### 1.1. Missie en visie

In 2007 zijn ondernemers Adèle Tijhuis en Clemens Tijhuis Erve Tijhuis begonnen. Het idee was om een dagbesteding te realiseren voor ouderen met somatische en psychogeriatrische aandoeningen, waarbij nadruk wordt gelegd op ouderen die onderhevig zijn aan dementie.

Erve Tijhuis is in december 2016 uitgebreid met een kleinschalige woonvorm voor ouderen met zowel somatische als psychogeriatrische problematiek. Tevens is er ruimte voor logeeropvang ter ontlasting van de mantelzorger of voor het revalideren na een ziekenhuisverblijf. Deze kleinschalige woonvorm is gevestigd in een nieuwe woonboerderij op het erf van Erve Tijhuis. Daarnaast biedt Erve Tijhuis de mogelijkheid, indien de indicatie dit toelaat, om echtparen te huisvesten in hun eigen appartement.

Binnen het kleinschalig wonen is plek voor 16 bewoners. Deze bewoners zorgen samen met de medewerkers voor het huishouden. Deze omvang komt overeen met een normaal gezinshuishouding en is goed te overzien voor bewoners en medewerkers. De zit- en eethoek oogt gemoedelijk en het koken is nog hanteerbaar met gewone pannen. De inrichting van de kamer van de bewoners komt overeen met die van een gewoon huis. Het meubilair kan de bewoner zelf meenemen, zodat de bewoner zich snel vertrouwd voelt.

Het kleinschalig wonen van Erve Tijhuis speelt dus in op de vraag naar vertrouwdheid, geborgenheid en veiligheid. De bewoners wonen in een normale woning waarin gebruikelijke en huiselijke activiteiten plaatsvinden en de bewoner zijn vertrouwde leven kan voorzetten.

Er zijn een aantal uitgangspunten binnen het kleinschalig wonen van Erve Tijhuis:

#### **1. Bewoners voeren een gewoon huishouden.**

Een kleinschalig huishouden is herkenbaar en vertrouwd. Samen eten, boodschappen doen, koken, opruimen, spelletjes doen of andere hobby's uitvoeren. Bezoek ontvangen op de eigen kamer is hier ook een belangrijk onderdeel van.

#### **2. Bewoners houden de regie over hun dagelijkse leven.**

Bewoners kunnen bepalen wanneer ze opstaan, wat ze wel en niet eten en wanneer ze naar bed gaan. Ze mogen zelf bepalen hoe ze de dag invullen. Vanzelfsprekend wordt er structuur aangeboden indien het de bewoner niet meer lukt zijn om zijn dag vertrouwd in te vullen.

#### **3. Het personeel is deel van het huishouden.**

Binnen de kleinschalige woonvorm is er sprake van een klein vast team van medewerkers dat de bewoners goed kent, een vertrouwde huiselijke sfeer weet te creëren en zorg integreert in het dagelijks leven.

#### **4. De bewoners vormen met elkaar een groep.**

Bewoners vormen als ware een gezin waar familie en kennissen altijd welkom zijn. Natuurlijk wel als de bewoner daar behoefte aan heeft. Binnen Erve Tijhuis geldt 'niets moet, alles mag'.

Het personeel binnen het kleinschalig wonen is niet alleen bezig met het verzorgen van de bewoners, maar ook grotendeels met het begeleiden van de bewoners. Leidend voor het werken bij Erve Tjhuis zijn de wensen en leefritmes van de bewoners. Bewoners maken, met ondersteuning van de medewerkers, eigen keuzes in het dagprogramma. Zowel de tijdstippen als de activiteiten. Een activiteitenprogramma past niet binnen het kleinschalig wonen van Erve Tjhuis. Het 'ritme' van het dagelijkse leven op Erve Tjhuis bevordert de kwaliteit van leven van de bewoners. Het verzorgen van de dieren, tuinieren, maaltijden bereiden of schoonmaken. Of terwijl, een 'thuis gevoel'.



Om de kwaliteit van Erve Tjhuis extra te bevorderen heeft Erve Tjhuis een samenwerking met een specialist ouderengeneeskundige, die wordt betrokken van Novicare, en Huisartsenpraktijk Geesteren. Tevens beschikt Erve Tjhuis over de deskundigheid van verschillende disciplines zoals een psycholoog, een fysiotherapeut, een logopedist en een ergotherapeut.

### Visie

De visie van Erve Tjhuis richt zich op het thuisgevoel van onze cliënten.

In onze visie is het belangrijk te werken aan de volgende elementen:

- Aandacht voor de individuele mens en de verschillen tussen mensen waarderen;
- Vertrouwen als basis;
- Focus op ontwikkeling en groei, in plaats van op ziekte en belemmering;
- Zowel bewoners als mantelzorgers worden onderdeel van een gemeenschap;
- Het ontzorgen van mantelzorgers.

Omdat wij die elementen als leidraad hanteren, willen wij als zorgaanbieder een gemeenschap zijn waarin een ieder een eigen waarde heeft. Tegelijkertijd willen we aansluiten bij de maatschappij en onze zorgvragers daar een plek in bieden. Dat betekent dat wij de capaciteiten en mogelijkheden in mensen naar boven willen brengen. Het gaat om omzien naar elkaar, het ontwikkelen van talenten en het zien van nieuwe mogelijkheden. De uitdaging waar wij als zorgboer, maar ook als samenleving, voor staan, is hoe aan een ieders talent waarde toe te kennen - werkelijke waarde **(waardevol leven)**. Wederzijds respect en verantwoordelijkheid zijn daarbij sleutelbegrippen. Wij zien daarbij een zorgsector voor ons die niet uitsluitend gestuurd wordt door financiële voorwaarden en uitgangspunten. Een sector waarin er aandacht en waardering is voor mensen. Een sector waarin betaald werk (volgens de oude definities) verrichten niet het enige is dat telt maar ook gewaardeerd wordt **(waardevol werken)**.

De volgende kernwaarden ondersteunen Erve Tjhuis bij het nastreven van de visie: deskundigheid, toegankelijkheid, natuurlijk, betrouwbaar en verbinding.

## **Missie**

Erve Tjhuis streeft naar een vorm van kleinschalig wonen met eenieder een eigen appartement en een gezamenlijke huiskamer waar groepsactiviteiten kunnen worden verricht. Het geeft rust omdat er één 'thuisbasis' is waar men elkaar kan ontmoeten.

Door verbinding met de natuur, met planten, dieren en met voedsel, zijn het toevoegen van waarde, de menselijke maat en het aansluiten bij de mogelijkheid van zorgvragers onze uitgangspunten. 'Omzien naar elkaar' en aandacht voor de individuele mens staan centraal. Erve Tjhuis wil graag een steunend netwerk zijn voor onze zorgvragers en zijn/haar nauwe verwanten.



zorg,  
zoals thuis!



# Hoofdstuk 2

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

### 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zoals reeds in de visie van Erve Tijhuis is beschreven, wordt er binnen de organisatie veel waarde gehecht aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Erve Tijhuis heeft een viertal thema onderwerpen die de mate van persoonsgerichte zorg bevorderen. Jaarlijks worden medewerkers geschoold op basis van de onderstaande thema's om zodoende de persoonsgerichte zorg naar een hoger niveau te tillen.

#### 2.1.1 Compassie

##### **“De cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip”**

De organisatie laat haar cliënten zelf bepalen hoe de zorg ingericht wordt, toont empathie en laat cliënten in hun waarde. Het is belangrijk dat de cliënt inspraak heeft in het zorgplan en de gemaakte afspraken. Op deze manier behoudt de cliënt regie over zijn of haar leven. Omtrent het thema compassie heeft Erve Tijhuis de volgende streefpunten binnen haar organisatie:

- Onze zorgmedewerkers spreken cliënten aan op de manier die door de cliënten gewenst wordt
- Zorgmedewerkers hebben inlevingsvermogen, begrip en tonen empathie
- Zorgmedewerkers zijn voor onze cliënten een vraagbaak waar ze terecht kunnen met alle vragen
- Zorgmedewerkers hebben respect voor de normen en waarden van de cliënten, naasten en mantelzorgers



### 2.1.2 Uniek zijn

**"De cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt"**

Door het opnemen van een goede anamnese, duidelijk beeld hebbende van de cliënt, kun je persoonsgerichte zorg verlenen en mag de cliënt zijn wie die is. Een duidelijk beeld over het levensverhaal van onze cliënten is in deze noodzakelijk om dichterbij de beleefwereld van onze cliënten te komen. Erve Tijhuis heeft vanuit dit gedachtengoed altijd een uitgebreide en duidelijke anamnese opgenomen in haar zorgplannen. Omtrent het thema uniek zijn, heeft Erve Tijhuis de volgende streepunten binnen haar organisatie:

- Cliënten kunnen zoveel als mogelijk hun eigen keuzes maken
- Cliënten kunnen hun gewenste levensstijl zoveel als mogelijk voortzetten
- Cliënten worden in staat gesteld zoveel als mogelijk hun eigen gang te gaan. Het motto "Niets moet, alles mag" wordt hierbij altijd nagestreefd
- Zorgmedewerkers zijn op de hoogte van de levensverhalen die onze cliënten hebben
- Zorgmedewerkers zijn op de hoogte van de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt
- Zorgmedewerkers kunnen bij het volgen van professionele richtlijnen en standaarden een goede afweging maken in het licht van de persoonlijke situatie en wensen van de bewoner

### 2.1.3 Autonomie

#### **"Voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase"**

De behoefte van autonomie is per individu verschillend. Belangrijke factoren hierin zijn onder andere; levensfase, waarden en normen, lichamelijke conditie. Persoonlijke wensen worden uitgevraagd tijdens de intake, maar ook tijdens het vervolg van de zorgverlening. Deze wensen dienen altijd opgenomen te worden in het zorgplan indien dit voor de zorgverlening noodzakelijk is. Verschillende opvattingen, keuzes en leefwijzen worden gerespecteerd en als zodanig verwerkt in de zorgverlening. Omtrent het thema autonomie heeft Erve Tjhuis de volgende streefpunten binnen haar organisatie:

- Cliënten kunnen hun eigen leven, voor zover als mogelijk, vorm en inhoud geven
- Wensen inzake levensbeëindiging worden tijdens de opname concreet besproken met de cliënt. Deze wensen worden gezamenlijk besproken met de specialist ouderengeneeskunde en opgenomen in het zorgplan
- Indien cliënten niet meer in staat zijn om de regie zelfstandig te voeren, krijgen naasten de kans om wensen te verwoorden of gedrag toe te lichten en te verklaren
- Zorgmedewerkers laten zich primair leiden door de wensen van de bewoner
- De wensen van de bewoner en de hierop gebaseerde afspraken worden periodiek besproken tijdens het MDO. Indien er aanpassingen gewenst zijn, worden deze doorgevoerd in het zorgplan

### 2.1.4 Zorgdoelen

#### **"Iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning"**

De wensen en behoeften die afkomstig zijn uit de bovenstaande categorieën dienen vanzelfsprekend ook vertaald te worden naar de zorgdoelen. Iedere cliënt heeft binnen de organisatie een zorgplan. Hierin staat o.a. beschreven:

- Wat het doel is van de zorg en hoe dat doel bereikt wordt.
- Hoe de cliënt zijn leven in wil inrichten en welke ondersteuning de zorgverlener daarin kan bieden.
- Hoe vaak er geëvalueerd zal worden en dat dit minimaal 2x per jaar zal zijn
- Wie wat gaat doen
- 100% heeft binnen 2 weken na opname een definitief zorgleefplan.
- .In 100% van de gevallen heeft een zorgverlener met minimaal niveau 3 het plan vastgesteld.
- 100% van onze cliënten heeft binnen 24 uur na opname een voorlopig zorgleefplan met de minimale vereiste informatie (medicatie, dieet, eerste hulpvraag, eerste contactpersoon, afspraken over handelen bij calamiteiten).

### 2.2 Evaluatie doelstellingen contextanalyse

Tijdens de jaarlijkse contextanalyse die de organisatie uitvoert, worden de doelstellingen ten aanzien van de persoonsgerichte zorg geëvalueerd. Binnen de contextanalyse zijn de wensen en verwachtingen van cliënten nader in kaart gebracht. Deze wensen en verwachtingen maken het mogelijk om de gewenste persoonsgerichte zorg te vertalen in daadwerkelijke doelstellingen. Deze doelstelling zijn opgenomen in de vier thema onderwerpen die reeds behandeld zijn. Jaarlijks worden de doelstellingen geëvalueerd. Aan alle gestelde doelstellingen ten aanzien van de persoonsgerichte zorg heeft Erve Tijhuis in 2024 kunnen voldoen. Onderstaand worden enkele doelstellingen nader uitgewerkt om een indruk te geven van de contextanalyse.

#### **De maximale termijn van intake tot een definitief zorgplan bedraagt 2 weken.**

Na aanmelding van cliënt wordt er naar gestreefd dat binnen twee weken de intake volledig is afgerond. Uit een analyse van de opnames die zich hebben voorgedaan in 2024, valt er te concluderen dat de daadwerkelijke intake altijd dezelfde dag volledig wordt afgerond. De zorgplannen van de nieuwe cliënten zijn in alle gevallen binnen 1 week als volledig en definitief gekenmerkt.

### **Er wordt dagelijks gerapporteerd.**

Wanneer er wordt terug gekeken in de dagrapportages van de cliënten, is aantoonbaar dat zowel de dag-, late- als nachtdienst elke 24 uur rapportages schrijft. Rapportages worden geschreven met als doel het monitoren van de zorg.

### **Evaluatie doelen**

Het evalueren van de doelen gaat gepaard met het bijwerken van het zorgplan. De doelgroep binnen Erve Tjhuis heeft/krijgt veelal te maken met progressieve aandoeningen wat resulteert in een algemene achteruitgang van de gezondheid en lichamelijke functies. Dit heeft weer tot gevolg dat er veranderingen in zorg ontstaan. Om deze reden is het vaak ook benodigd om bij evaluatie van de doelen ook het zorgplan aan te passen. Uit een analyse blijkt dat de zorgplannen binnen Erve Tjhuis met grote regelmaat worden geëvalueerd en bijgesteld.

### **Zorgmedewerkers zijn op de hoogte van de levensverhalen die onze cliënten hebben**

Al bij de intake van cliënten wordt er getracht om een uitgebreid levensverhaal van de cliënten vast te leggen. Dit is in 2024 ook altijd gerealiseerd. Zowel de cliënt als zijn/haar familie wordt actief betrokken in dit proces.

Samen  
werken aan  
uw welzijn



# Hoofdstuk 3

## Wonen en welzijn.

### 3.1 Zingeving

Indien een cliënt specifieke aandacht nodig heeft met betrekking tot gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase, wordt dit opgenomen in het zorg- leefplan. De Specialist ouderengeneeskundige zal hierin ondersteunen alsmede de medewerkers. Erve Tijhuis heeft aparte afspraken met personen die geestelijke verzorging passend bij de levensbeschouwing kunnen bieden.

### 3.2 Zinnvolle dagbesteding

Wanneer cliënten niet meer in staat zijn om de eigen dag invulling te bepalen, dan ondersteunt Erve Tijhuis hier vanzelfsprekend in. Hierbij hecht de organisatie veel waarde aan het behouden van een eigen regie die aansluit bij het normale leven. Zorgverleners kunnen zich door middel van het levensverhaal verdiepen in hetgeen de cliënten in het verleden als waardevol beschouwd hebben. Samen met de cliënt dient er bepaald te worden wat een zinnvolle dagbesteding is, om vervolgens de voorwaarden en ruimte te scheppen om dit te kunnen vervullen. Gezien de unieke locatie die Erve Tijhuis te bieden heeft en de verscheidenheid aan prikkels en activiteiten, streven wij naar een zo actief mogelijke dagbesteding die aansluit bij ieders behoefte.

In 2024 heeft Erve Tijhuis haar grote en gevarieerde aanbod van activiteiten kunnen uitbreiden met muzieksessies die verzorgt worden door een muziektherapeut. Om dit kwalitatief te kunnen inzetten, heeft een medewerker van Erve Tijhuis met een muzikale achtergrond de opleiding creatieve therapie met succes afgerond waardoor de kwaliteit van deze activiteit gewaarborgd is.

### 3.3 Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Elke cliënt krijgt naar eigen wens en behoefte en in overleg met naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding. Dit wordt opgenomen in het persoonlijke zorgplan van de cliënt. Maandelijks komen de pedicure en de kapper op locatie van Erve Tijhuis. Indien cliënten de wens hebben om vaker gebruik te maken van deze faciliteiten, dan wordt dit vanzelfsprekend verzorgd.

Het wassen en de kledingverzorging is volledig in eigen beheer van Erve Tijhuis. Enkele medewerkers zijn hier verantwoordelijk voor. Dit resulteert in korte lijnen en duidelijkheid op de werkvloer.



### 3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Het participeren van familie en vrijwilligers is binnen Erve Tijhuis van groot belang. Vrijwilligers zijn aanwezig binnen Erve Tijhuis en werken samen met de zorgverleners. Binnen de familie participatie is er één aanspreekpunt die samen met de verzorging het sociale netwerk voor onze bewoner uitzet.

### 3.5 Wooncomfort

Erve Tijhuis is gelegen op een boeren erf. Er is veel ruimte op en rond het erf en de woonvorm is gebouwd in een Saksische stijl. Binnen de woonvorm zijn 14 zorgappartementen en ieder mag deze in eigen stijl inrichten. De schoonmaak wordt dagelijks door de verzorging gedaan. Daarnaast is er een gezamenlijke huiskamer, centraal gelegen in de woonvorm, met het uitzicht op het erf. In de huiskamer staat de keuken centraal alwaar de bereidingen van de maaltijden plaatsvinden. De maaltijdkeuze worden gemaakt met de bewoners en gezamenlijk verzorgen de bewoners met de verpleging de maaltijden.



# Hoofdstuk 4

## Cliëntervaringen

Erve Tijhuis hecht grote waarde aan de ervaringen en tevredenheid van zowel de bewoners van het kleinschalig wonen als de deelnemers van de dagbesteding. Om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van zorg en ondersteuning, is in 2024 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door ZorgFocuz. Dit onderzoek richtte zich op diverse aspecten van de zorgverlening en werd afgenomen bij cliënten en hun vertegenwoordigers. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten en verbeterpunten besproken.

### 4.1 Ervaringen Kleinschalig Wonen

Uit het onderzoek blijkt dat de bewoners van het kleinschalig wonen en hun vertegenwoordigers over het algemeen zeer tevreden zijn met de geboden zorg en ondersteuning. Met name de kwaliteit van de verpleging en verzorging wordt hoog gewaardeerd, evenals de aandacht die medewerkers besteden aan de individuele bewoner. De respondenten geven aan dat de zorg aansluit op de persoonlijke wensen en behoeften van hun naaste, wat bijdraagt aan een gevoel van welzijn en waardigheid binnen Erve Tijhuis.

Daarnaast wordt de fysieke omgeving als zeer prettig ervaren. Het gebouw, de voorzieningen en de landelijke omgeving dragen bij aan een aangename woonervaring. Ook de communicatie met Erve Tijhuis verloopt volgens de meeste respondenten naar wens. Informatievoorziening wordt als duidelijk en volledig beoordeeld, en men weet goed waar men terecht kan met vragen en opmerkingen. Dit versterkt het vertrouwen in de organisatie en draagt bij aan een gevoel van veiligheid en betrokkenheid.

Ondanks deze positieve geluiden zijn er ook aandachtspunten naar voren gekomen. Een belangrijk aspect dat verbetering behoeft, is het activiteitenaanbod. Hoewel veel bewoners tevreden zijn met de huidige mogelijkheden, geven sommigen aan dat er meer variatie en afstemming op individuele interesses gewenst is. Dit biedt Erve Tijhuis de mogelijkheid om het aanbod verder te diversifiëren en nog beter aan te sluiten op de behoeften van de bewoners.





#### 4.2 Ervaringen Dagbesteding

De ervaringen van deelnemers aan de dagbesteding bij Erve Tijhuis zijn in 2024 overwegend positief. Deelnemers geven aan dat zij de dagbesteding als zinvol, prettig en ondersteunend ervaren. Met name het sociale karakter wordt gewaardeerd: er is sprake van een warme, toegankelijke sfeer waarin men zich gezien en welkom voelt. De interactie met de medewerkers wordt als laagdrempelig en respectvol omschreven. Daarbij worden de medewerkers geprezen om hun deskundigheid, vriendelijkheid en het oog dat zij hebben voor individuele behoeften en mogelijkheden.

Ook de fysieke locatie draagt bij aan een positieve beleving. De deelnemers waarderen de landelijke omgeving, de ruimte en de rust die de dagbesteding biedt. Dit heeft een gunstige invloed op het welbevinden. Daarnaast is er aandacht voor de mogelijkheid om buitenactiviteiten te ondernemen, wat door velen als verrijkend wordt ervaren.

Hoewel het algemene beeld positief is, zijn er ook enkele aandachtspunten. Zo wordt het activiteitenaanbod door een deel van de deelnemers als beperkt ervaren. Er is behoefte aan meer variatie en differentiatie, zodat het aanbod beter kan aansluiten op de uiteenlopende interesses en behoeften van de groep. Deze uitkomst biedt een kans om het programma verder te vernieuwen en daarmee de dagbesteding nog aantrekkelijker en waardevoller te maken voor iedere deelnemer.

### 4.3 Algemene conclusie

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek bevestigen dat Erve Tjhuis een hoog gewaardeerde zorgorganisatie is, waar zowel bewoners als dagbestedingsdeelnemers zich gehoord en ondersteund voelen. De deskundigheid en betrokkenheid van het personeel vormen een belangrijke pijler van deze tevredenheid, net als de huiselijke en rustige omgeving die Erve Tjhuis biedt.

Tegelijkertijd biedt het onderzoek waardevolle inzichten voor verdere kwaliteitsverbetering. De belangrijkste verbeterpunten liggen op het gebied van het activiteiten aanbod. Zowel bij het kleinschalig wonen als bij de dagbesteding blijkt dat er behoefte is aan meer afwisseling en een aanbod dat nog beter aansluit op individuele wensen en interesses. Erve Tjhuis zal deze punten in de komende periode verder uitwerken en implementeren, zodat de zorg- en dienstverlening nog beter aansluit op de behoeften van haar cliënten.

De enquête is toegevoegd als bijlage.



Samen  
wonen,  
samen  
leven

# Hoofdstuk 5

## Veiligheid

### 5.1 Medicatieveiligheid

Erve Tjhuis werkt met Ncare, als zijnde het digitale toedienregistratie- en voorschrijfsysteem voor optimale medicatieveiligheid. Medicatie wordt uitgezet en toegediend door medewerkers die hiertoe bevoegd en bekwaam zijn.

Medicatiefouten worden vermeld in een MIC (melding incidenten cliënten). De MIC meldingen worden periodiek geëvalueerd door de personen belast met het kwaliteitsbeheer en de Specialist ouderengeneeskunde. Indien er een duidelijke oorzaak gevolg relatie erkend wordt, dient er een verbeterplan opgezet te worden.

Regelmatig vindt er een medicatiereview plaats door de medewerkers, apotheker en de specialist ouderengeneeskunde.

### 5.2 Decubituspreventie

Decubitus is een beschadiging van de huid en/of het onderliggende weefsel, meestal ter hoogte van een botuitsteeksel. Dit is het gevolg van druk- en schuifkracht op de huid. Decubitus wordt ook wel doorligwond, doorligplek of doorliggen genoemd. Het komt vaak voor bij mensen die veel in bed liggen of in een (rol)stoel zitten,

Decubitus en huidletsel wordt binnen de organisatie continu gemonitord en geregistreerd bij alle cliënten als onderdeel van de risicosignalering. De risicosignalering is onderdeel van het zorgplan. Behandeling en preventie van decubitus vindt plaats bij cliënten bij wie decubitus zich voordoet en bij cliënten met een hoog risico op decubitus. Geconsolideerde gegevens rondom decubitus worden jaarlijks aangeleverd aan het Zorginstituut.

### 5.3 Advanced Care planning

Indien cliënten woonachtig zijn binnen het kleinschalig wonen, voegt de specialist ouderengeneeskunde na de intake de beleidsafspraken ten aanzien van reanimatie, ziekenhuisopname, (medicamentieve) behandeling en eventueel euthanasie toe aan het ECD.

Binnen de dagbesteding wordt een eventuele wilsbeschikking geüpload onder documenten in het ECD. Voorwaarde voor deze documentatie is dat deze gestempeld moet zijn door de huisarts van de cliënt.

### 5.4 Incontinentie

In het ECD van alle cliënten is een plan voor zorg rondom de toiletgang aanwezig. In het plan worden de volgende factoren altijd benoemd:

- De voorkeuren en gewoontes van de cliënt ten aanzien van de toiletgang.
- Manieren waarop de cliënt ondersteund kan worden om de toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te voeren.
- Benodigde hulp of hulpmiddelen bij de toiletgang.
- Passend gebruik van incontinentiematerialen.



## 5.5 Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is een belangrijk aandachtspunt. Vanzelfsprekend voor het voorkomen van ondervoeding of overgewicht, Daarnaast mogen onze cliënten genieten van de maaltijden en de ambiance tijdens de maaltijden.

Bij de intake worden de voedselvoorkeuren besproken met de cliënten en zijn of haar naasten. Vanuit de intake worden deze voedselvoorkeuren vastgelegd in het zorgplan en daarom periodiek geëvalueerd.

## 5.6 Kwaliteitssysteem

Met ingang van 2022 heeft Erve Tijhuis zich voorgenomen om het NEN-EN-ISO 9001:2015 certificaat te behalen. Eind 2021 heeft Erve Tijhuis het op dat moment geldende handboek (HKZ Zorgboerderijen) aangepast naar de NEN-EN-ISO 9001:2015 standaard. Eind mei 2022 heeft de externe audit plaats gevonden en Erve Tijhuis is trots om te melden dat het managementsysteem van de organisatie per juli 2022 voldoet aan de voorwaarden van de ISO 9001:2015.



# Hoofdstuk 6

## Medewerkers

Binnen de organisatie werken 33 medewerkers. Daarnaast heeft de organisatie een contract met st. Zorgaccent waarin de mogelijkheid is opgenomen om professionals vanaf het kwalificatie niveau 3 op afroep in te schakelen. Tot slot is er een samenwerking met NoviCare alwaar behandelaars worden betrokken bij de organisatie.

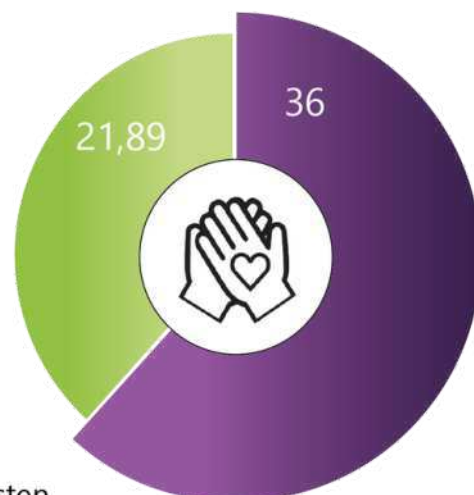


Personeelskosten ten opzichte van de totale zorgopbrengsten



- Totale zorgopbrengsten
- Totale personeelskosten

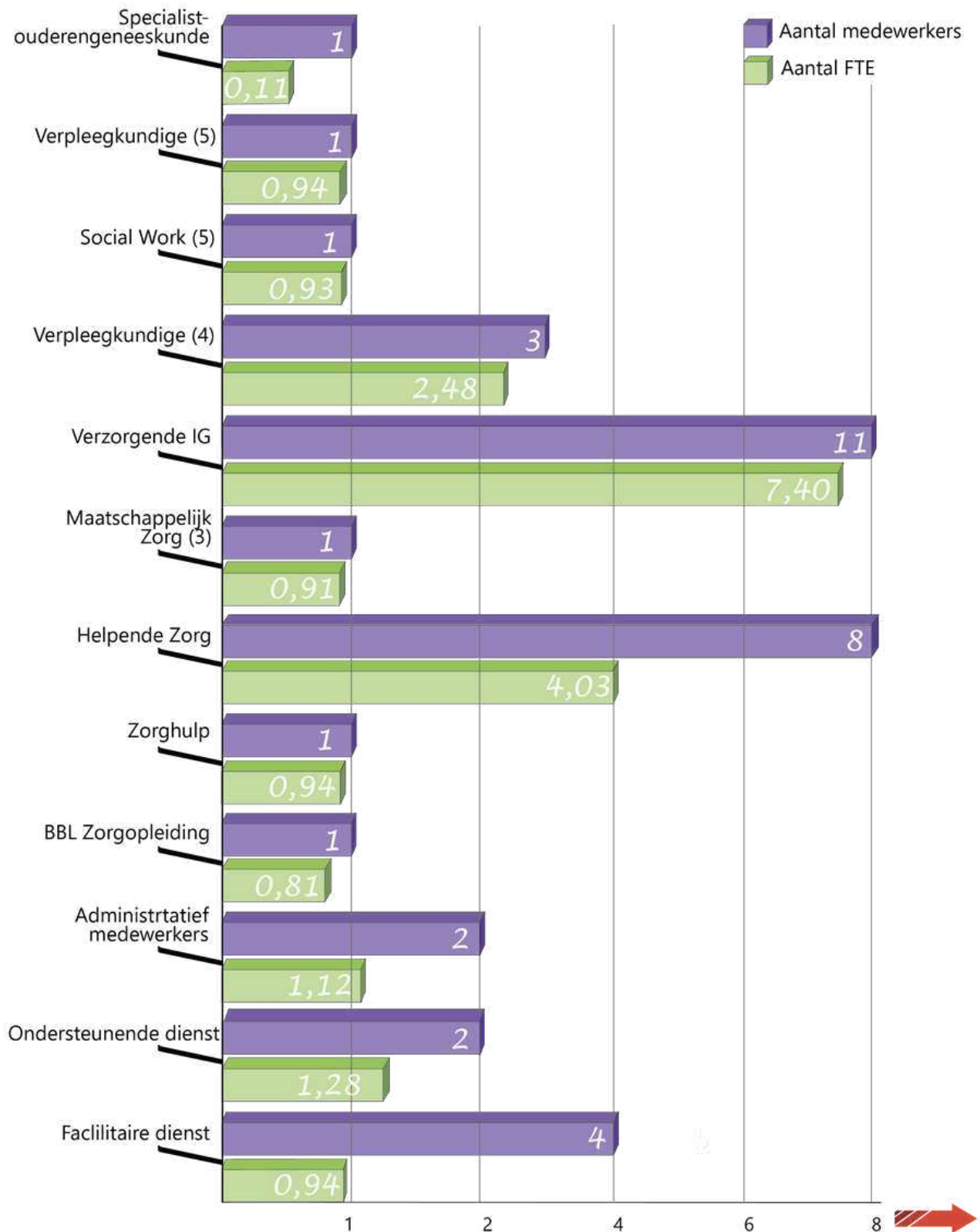
Overzicht aantal medewerkers Erve Tijhuis



- Totaal aantal medewerkers
- Totaal aantal FTE

## 6.1 Personeelsoverzicht

Onderstaand een overzicht van het aantal personeelsleden en het aantal FTE per functie binnen Erve Tijhuis per 01-12-2024. Dit betreft zowel het personeel in loondienst als het personeel dat is ingehuurd.

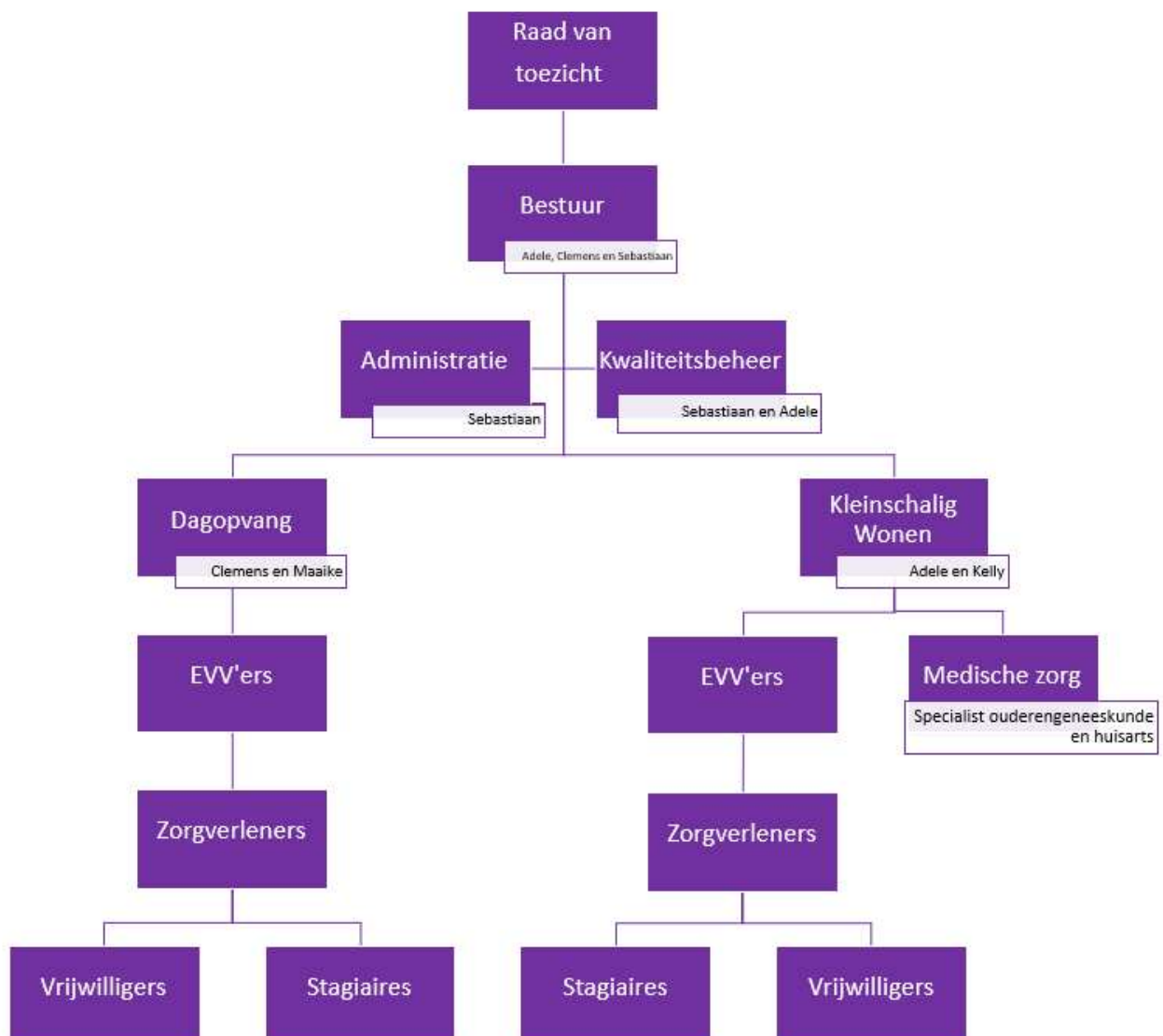


## Werk-leerplek

Naast de regulier medewerkers biedt de organisatie ook vele stageplekken aan. Doorlopend zijn er ongeveer 5 stageplekken binnen de organisatie op het niveau van Helpende, Verzorgende I'Ger en Verpleegkunde (niveau 4 en 5). Om op de juiste wijze de stagiaires te begeleiden en om een kritisch beeld te vormen omtrent de voortgang, hebben de stagebegeleiders binnen de organisatie een opleiding gevolgd bij het ROC van Twente. Op deze manier beoogt de organisatie om ook voor de toekomst voldoende professionals werkzaam te laten zijn binnen de zorgsector.

## 6.2 Organogram

Binnen de organisatie streeft men naar een open cultuur. Dit wil zeggen dat de directie iedereen in hun waarde wil laten en iedereen de kans moet krijgen om zijn/haar kwaliteiten te ontplooiën. Echter, binnen de organisatie moet wel duidelijk zijn wie waarneemt indien de situatie hierom vraagt. Binnen de organisatie wordt de onderstaande organisatiestructuur gehanteerd.



## 6.3 Kwaliteitswaarborg

Erve Tjhuis probeert op diverse manieren de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te borgen en waar mogelijk te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is dat bij de indiensttreding van een medewerker wordt voldaan aan vergewisplicht. Daarnaast wordt er bij aanvang van het dienstverband een Verklaring omtrent gedrag aangevraagd.

Gedurende het dienstverband wordt er geïnvesteerd in kwaliteit en persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers door het aanbieden van klinische lessen, cursussen, opleidingen en een e-learning omgeving alwaar de bevoegdheid op het gewenste niveau kan worden gehouden.

### 6.3.1 Scholingsbeleid

Er worden binnen Erve Tjhuis met regelmaat klinische lessen verzorgd door de specialist ouderengeneeskunde en extern door het ROC van Twente (EnDoor). Daarnaast wordt er door alle medewerkers gebruik gemaakt van Straight Training (e-learning).

De specialist ouderengeneeskunde geeft regelmatig klinische lessen binnen de organisatie. Doorgaans zijn alle medewerkers, indien de situatie dit toelaat, met een kwalificatieniveau vanaf verzorgende IG hierbij aanwezig. Tijdens deze lessen worden ziekteprocessen besproken en worden de verpleegtechnische handelingen bijgeschoold.

Naast de interne scholing, zijn er binnen Erve Tjhuis momenteel 2 medewerkers die door middel van een beroeps begeleidende leerweg de deskundigheid binnen de organisatie zullen vergroten.

### 6.3.2 Reflectiebeleid

De ontwikkelingen in de komende jaren en de gestelde doelstellingen van Erve Tjhuis zorgen ervoor dat van de medewerker steeds meer wordt gevraagd. Om de medewerker hierop voor te bereiden en hierbij zo goed mogelijk te faciliteren voeren de leidinggevenden een individueel gesprek met de medewerker over het functioneren (het functioneringsgesprek). Naast functioneringsaspecten wordt concreet gesproken over ontwikkeling van de medewerker en welke gewenste/verwachte faciliteiten hierbij horen. Het functioneringsgesprek is bedoeld om het functioneren van de leidinggevende en de medewerker vast te stellen en daarnaast concreet inhoud te geven aan ontwikkeling van de medewerker zover dat aansluit bij de doelen van de organisatie. Tijdens de functioneringsgesprekken worden tevens de specifieke opleidingswensen van het personeel centraal gesteld. Gezien enkele bestuursleden van Erve Tjhuis ook daadwerkelijk meewerken op de werkvloer, worden deze gesprekken geleid door een onafhankelijk persoon. Op deze manier hoopt de directie ook enkele feedback van het personeel te ontvangen wat betreft haar eigen functioneren.



Samen  
wonen,  
samen  
leven



## 6.4 Duurzaam inzetbaarheid

Als samenleving staan we voor een grote uitdaging. Een toename van de zorgvraag gecombineerd met een krapte op de arbeidsmarkt maakt dat Erve Tijhuis ernaar streeft haar werkgeverschap zo optimaal mogelijk in te richten. Alle medewerkers van Erve Tijhuis moeten kunnen excelleren in datgene wat ze

### Gezond en vitaal

Binnen het onderdeel gezond en vitaal wordt er aandacht besteed aan zowel het fysieke als de psychische belasting. Ten aanzien van de fysieke belasting wordt er regelmatig een beroep gedaan op de ergotherapeut om te beoordelen of de werkomstandigheden en de juiste hulpmiddelen aanwezig zijn bij de zorgverlening. Daarnaast heeft de preventiemedewerker van Erve Tijhuis een belangrijk rol om eventuele risico's te signaleren en bespreekbaar te maken met de leidinggevenden van Erve Tijhuis. Ten aanzien van de psychische belasting wordt er regelmatig een beroep gedaan op de samenwerkingspartners van Erve Tijhuis om stressfactoren te verminderen. Een voorbeeld hiervan is het counseling proces van ArboNed dat wordt ingezet indien medewerkers psychische klachten ervaren.

### Gelukkig en gemotiveerd

Ieder mens moet zijn talenten kunnen ontwikkelen om met plezier en voldoening zijn of haar werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Vanuit deze grondgedachte worden er aankomend jaar talenten motivatie analyses (TMA) opgesteld. De uitkomsten van deze analyses geven personeelsleden en het management verdiepend inzicht in de talenten van alle medewerkers. Met deze kennis is de organisatie beter in staat om ieders talenten daadwerkelijk te benutten met als doel de motivatie van alle medewerkers vergroten.

### Eigenaarschap

In een klimaat waar iedereen kan leren door te doen ontstaat de situatie waarin iedereen een intrinsieke motivatie voelt om bepaalde zaken op te pakken. Om dit te bereiken moet er regelruimte ontstaan. Binnen kaders hebben alle medewerkers binnen Erve Tijhuis de vrijheid om datgeen te doen waar ze gelukkig van worden. Op deze manier kan iedereen daadwerkelijk een bijdrage leveren aan een dynamische organisatie waarin iedereen zich gewaardeerd voelt.

### Deskundig en vaardig

In een klimaat waar iedereen kan leren door te doen ontstaat de situatie waarin iedereen een intrinsieke motivatie voelt om bepaalde zaken op te pakken. Om dit te bereiken moet er regelruimte ontstaan. Binnen kaders hebben alle medewerkers binnen Erve Tijhuis de vrijheid om datgeen te doen waar ze gelukkig van worden. Op deze manier kan iedereen daadwerkelijk een bijdrage leveren aan een dynamische organisatie waarin iedereen zich gewaardeerd voelt.



## Zorgkaart Nederland

1 november 2022

*Geweldige locatie waar de mens echt het gevoel heeft thuis te zijn gebleven. Het personeel is vriendelijk en bekwaam, veel aandacht voor de bewoners en hun familie.*

9<sup>8</sup>

27 maart 2021

*letterlijk een zorgboerderij, dus tevens een echte boerderij met wat daar bij hoort zoals vee. Veel ruimte om te leven en te wandelen in vrijheid binnen de accomodatie. Veel persoonlijke aandacht...*

10

7 maart 2021

*We hadden geen betere plek voor onze moeder kunnen vinden. Geweldige zorg, deskundig en lief personeel. Alles is bespreekbaar, er wordt echt naar je geluisterd door zowel directie als personeel*

9<sup>7</sup>

# Hoofdstuk 7

## Leiderschap, governance en management

### 7.1 Visie op zorg.

De visie op zorg kenmerkt zich door de persoonsgerichte benadering en denkwijzen. De uitgangspunten zijn altijd de wensen en behoeften van de cliënt. Hoewel persoonsgerichtheid een bekende norm is in alle lagen van de organisatie blijft het een begrip dat ook in 2024 steeds verder uitgediept zal worden.

Om de realisatie van de strategische koers goed te monitoren zijn voor 2024 een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld op de gebieden cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid welke erop gericht zijn de tevredenheid in zijn algemeenheid op een rapportcijfer van minimaal een 7,5 te scoren en de aanbevelingsscore (NPS) zo hoog mogelijk te maken. Met behulp van deze SMART geformuleerde KPI's kunnen de prestaties van de operationele doelstellingen beoordeeld en eventueel aangepast of bijgestuurd worden.

### 7.2 Sturen op kwaliteit.

De vijf kernwaarden zijn deskundigheid, toegankelijkheid, natuurlijk, betrouwbaar en verbinding. De organisatie acht het van groot belang dat deze waarden niet alleen voelbaar en herkenbaar zijn voor onze cliënten en diens naasten, maar zeker ook voor onze medewerkers. Door de gehele organisatie heen zal gestuurd worden op het inhoud en betekenis geven aan de kernwaarden. Daarnaast zal er aandacht zijn voor het creëren van randvoorwaarden en een cultuur waarbinnen het juiste gedrag mogelijk is.

### 7.3 Leiderschap en goed bestuur.

Vanuit de besturingsfilosofie worden de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie gelegd. Binnen de kaders nemen medewerkers zoveel mogelijk zelfstandig beslissingen en voeren autonoom hun werkzaamheden uit. Leidinggevend worden hiertoe gefaciliteerd om op hun beurt de medewerkers daarin te ondersteunen. Erve Tjihuis streeft daarom een platte, slagvaardige organisatie na met maximaal twee managementniveaus: raad van bestuur en teamleiders/kwaliteitsbeheerders, elk met zijn/haar eigen verantwoordelijkheden. Het primair proces, de zorg- en dienstverlening aan de cliënt, heeft de regie. Het management en de ondersteunende diensten hebben een faciliterende rol. Zij moeten er aan bijdragen dat de medewerkers in het primaire proces voldoende toegerust zijn (eigen ontwikkeling en de noodzakelijke informatie en middelen) om hun werk optimaal te kunnen doen.



### 7.4 Inzicht hebben en geven

Het bestuur van Erve Tjihuis neemt de regie over het dynamisch kwaliteitsontwikkelp proces zoals beschreven in dit kwaliteitsplan. In het kwaliteitsverslag verantwoordt de directie zich over de voortgang van het ontwikkelproces. Het bestuur is direct betrokken bij en actief in het primaire proces. Dit gegeven zorgt ervoor dat het bestuur daadwerkelijk betrokken is en blijft met de kwaliteit van zorg en het werk op de werkvloer.

### 7.5 Verankering van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

Erve Tjihuis heeft professionele inbreng geborgd in haar organisatie. Zo is er een verpleegkundige niveau 5 in dienst en is de specialist ouderengeneeskunde nauw betrokken bij de zorgverlening. Daarnaast zijn overige behandel disciplines op afroep beschikbaar.

### 7.6 Rol en positie interne organen en toezichthouder

Het bestuur stimuleert inhoudelijke input op het beleid, door dit regelmatig bespreekbaar te maken en terug te laten komen in de werkoverleggen. Daarnaast ziet de raad van commissarissen toe op de Zorgbrede Governancecode. Tot slot wordt de cliëntenraad breed geïnformeerd en betrokken bij ontwikkelingen. Het jaarverslag van de raad van commissarissen staat uitgewerkt in hoofdstuk 8



# Erve Tijhuis

Dagbesteding | Woonzorgcentrum | Behandeling





## RAPPORT

# Ervaringen met de woonzorg voor uw naaste 2024

Erve Tijhuis





**DISCLAIMER** – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 13 januari 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 13 januari 2025

Status van rapportage: Definitief

**CLASSIFICATIE: vertrouwelijk**



# Samenvatting

## Respons

Voor dit onderzoek zijn 15 personen uitgenodigd. 9 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 60% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.



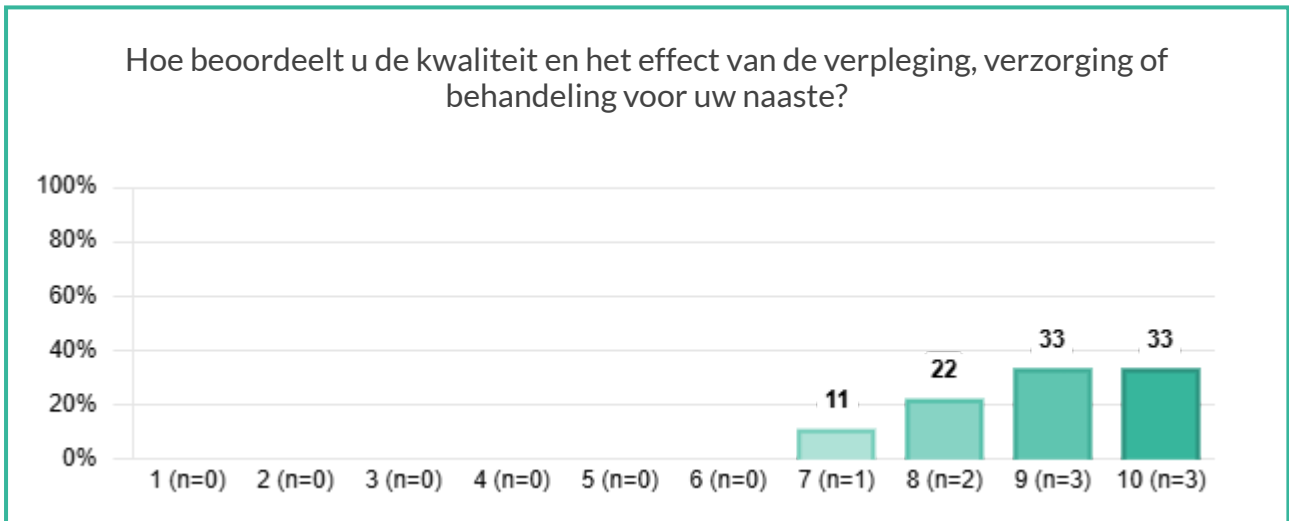




## Uw ervaringen met de zorg



Gemiddelde  
**9**

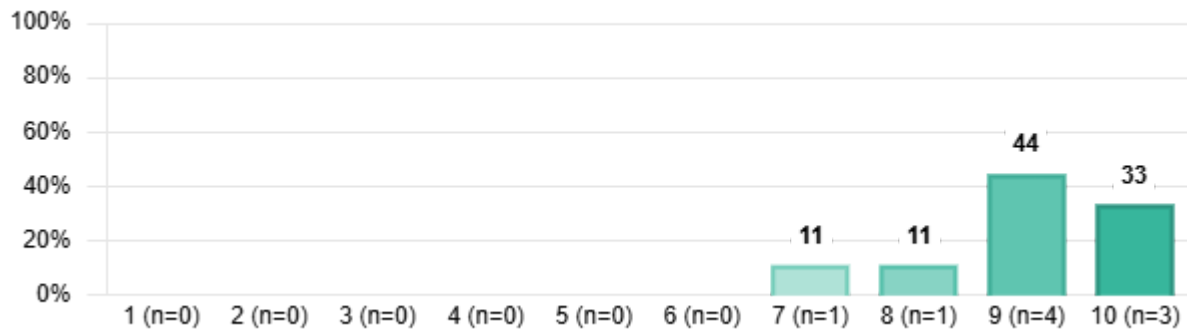


Gemiddelde  
**8.89**





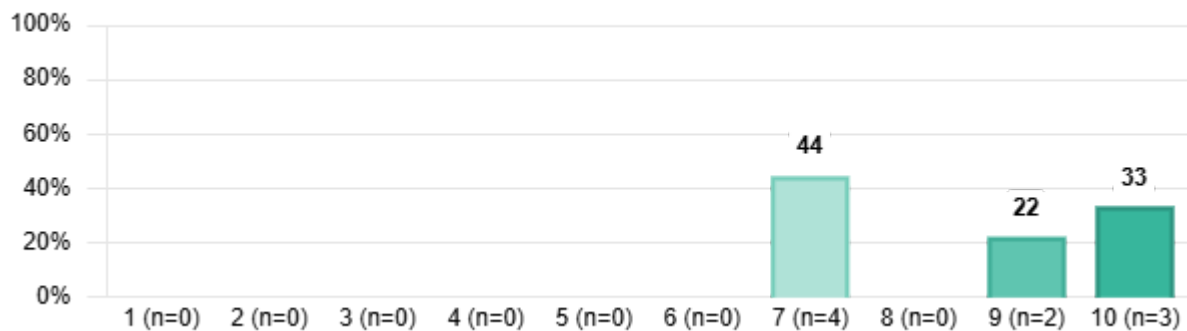
### Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht?



Gemiddelde

9

### Sluit de zorg aan op wat uw naaste zelf belangrijk vindt?

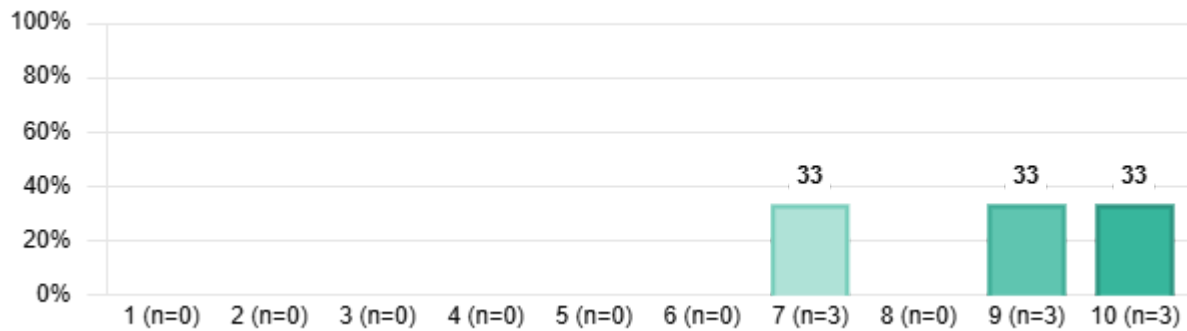


Gemiddelde

8.44



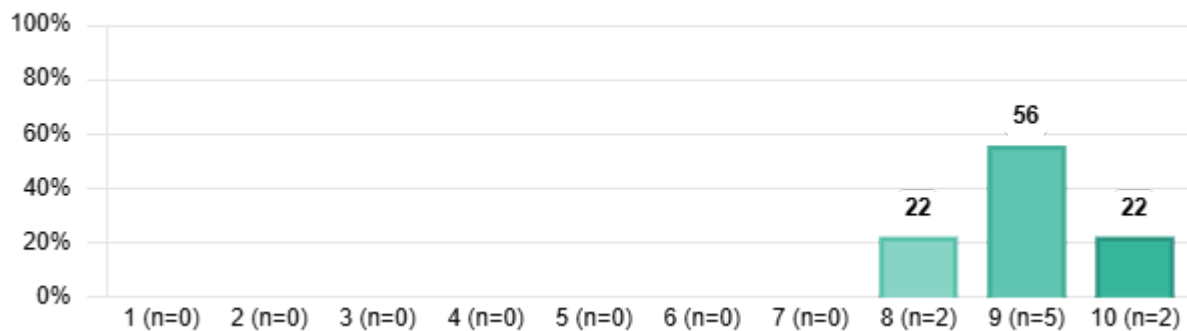
### Wordt uw naaste gezien en gehoord?



Gemiddelde

**8.67**

### Vindt uw naaste het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

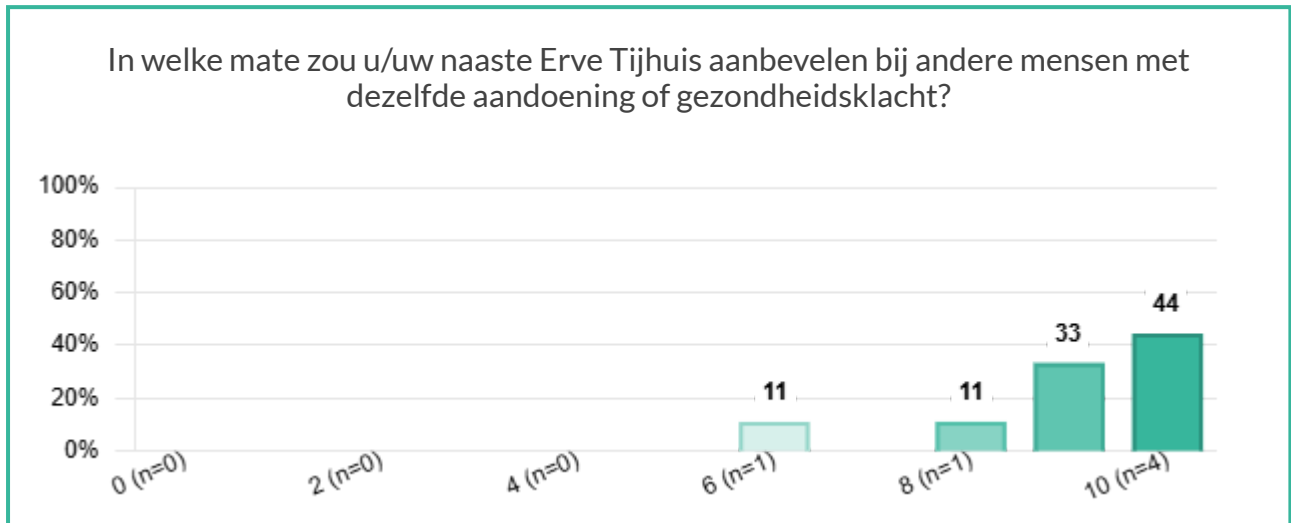


Gemiddelde

**9**



## Aanbeveling



Gemiddelde

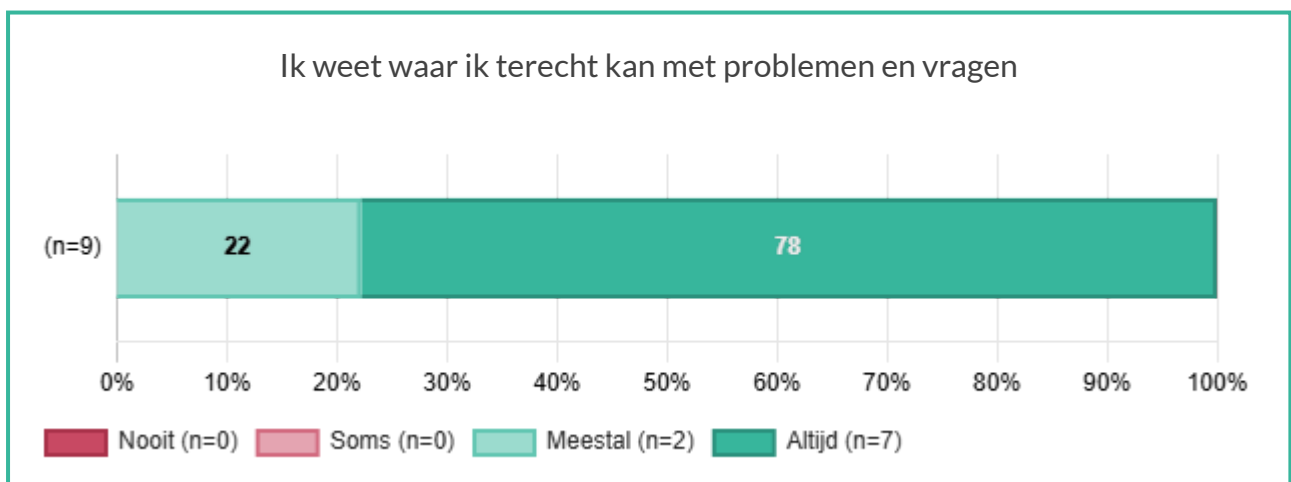
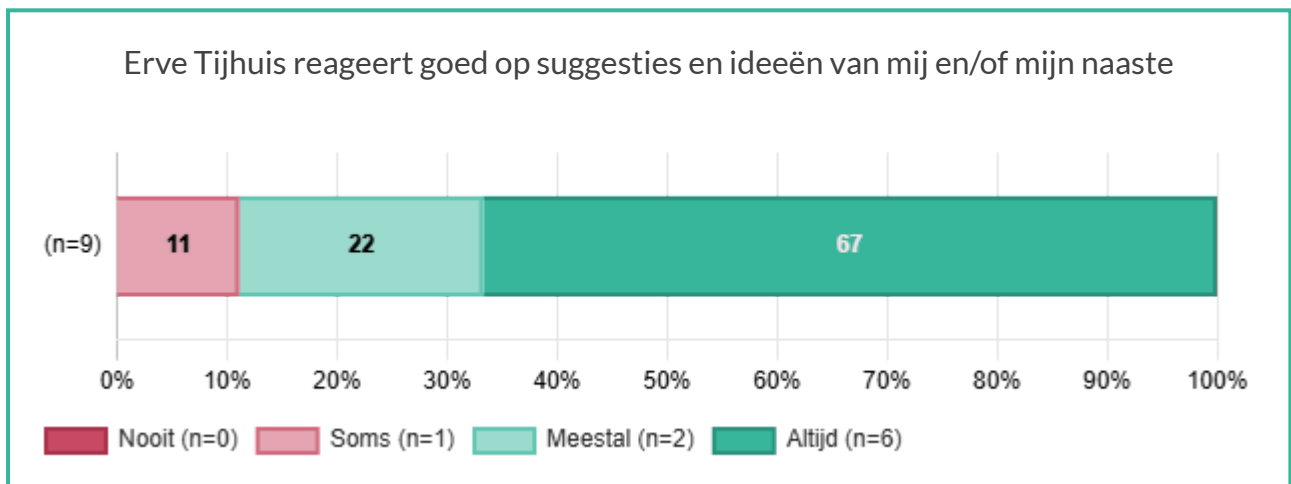
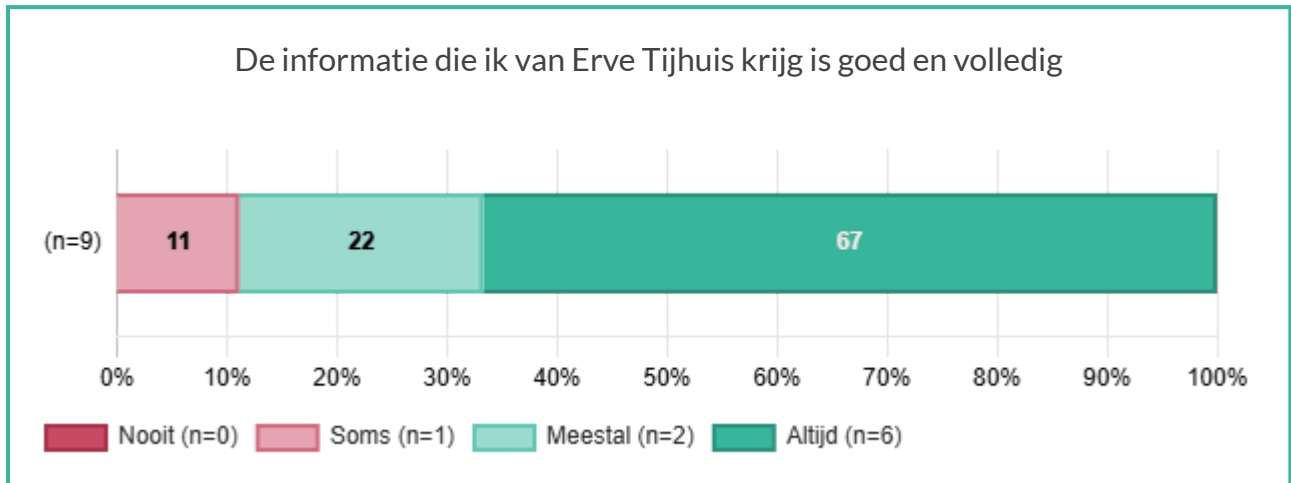
8.2

NPS

88.89

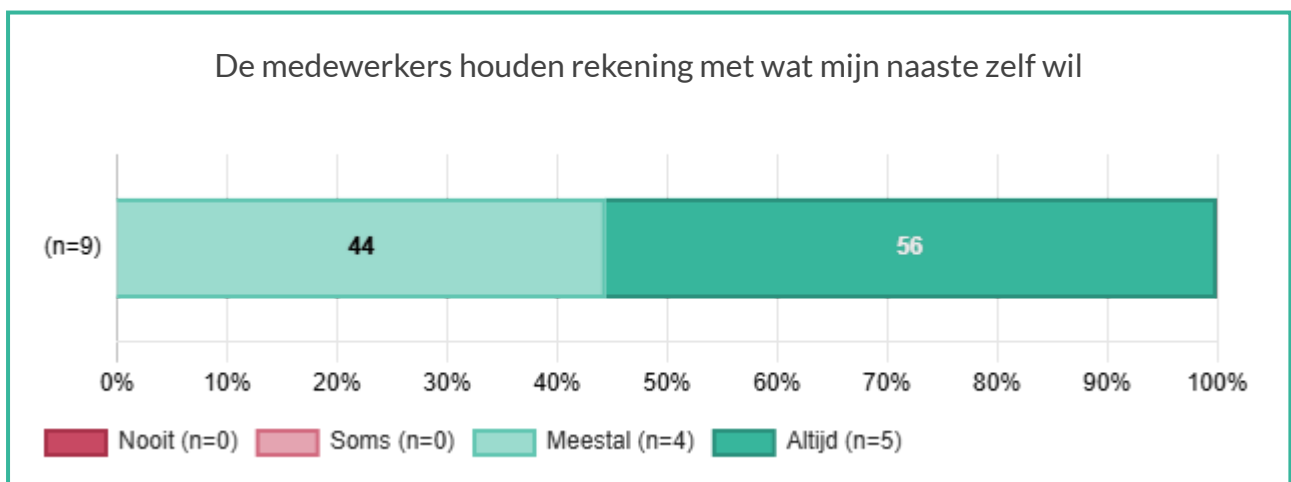
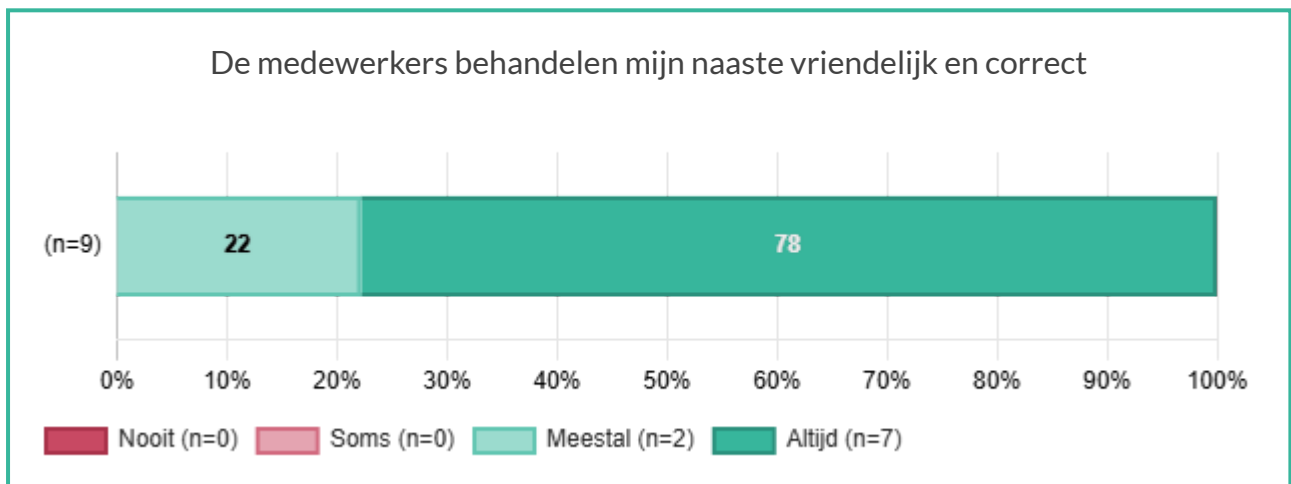
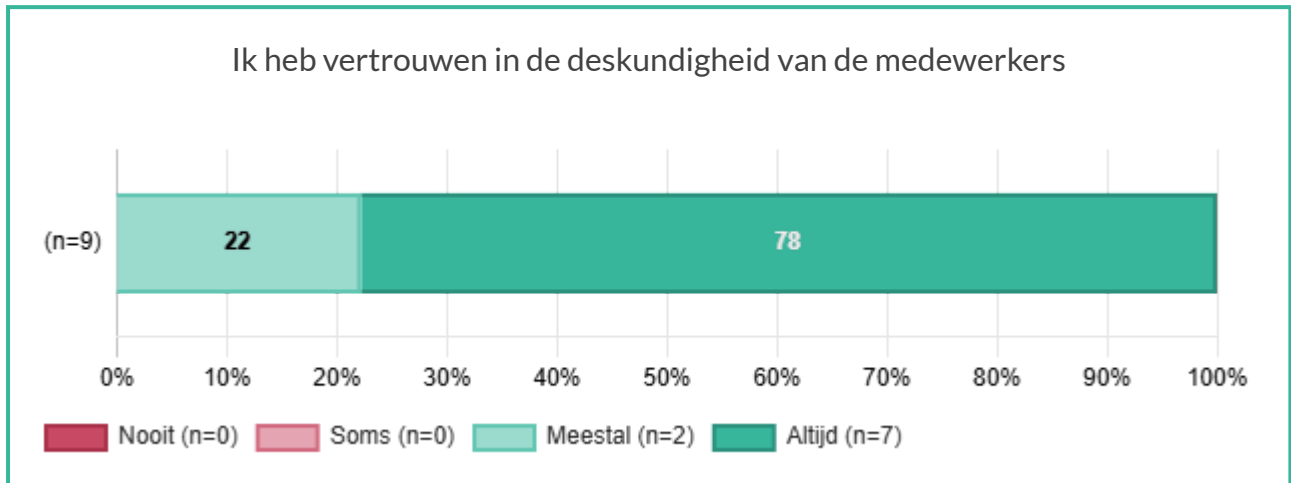


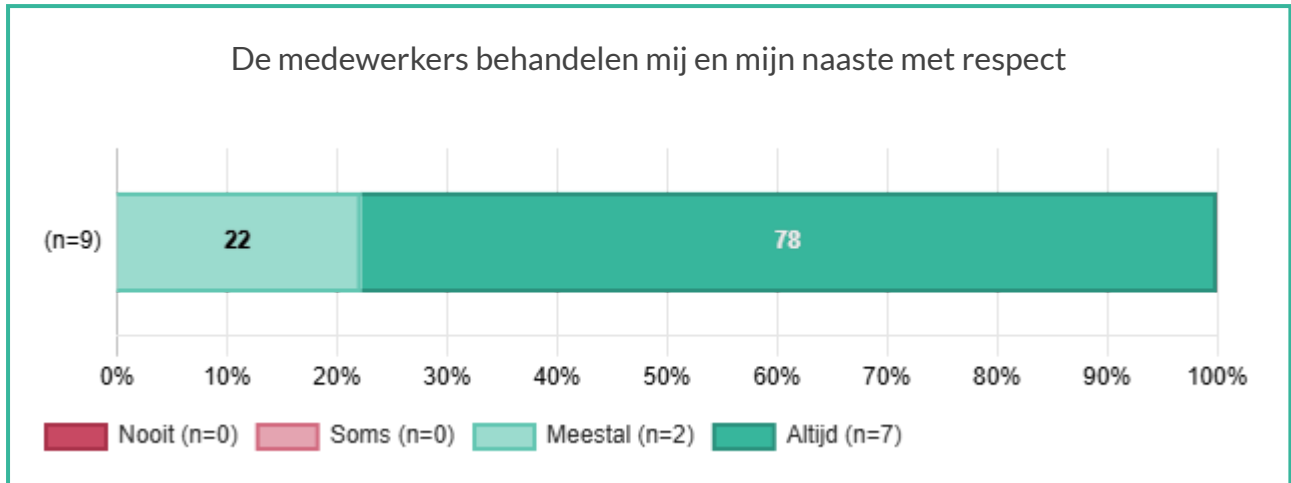
## Inspraak en communicatie





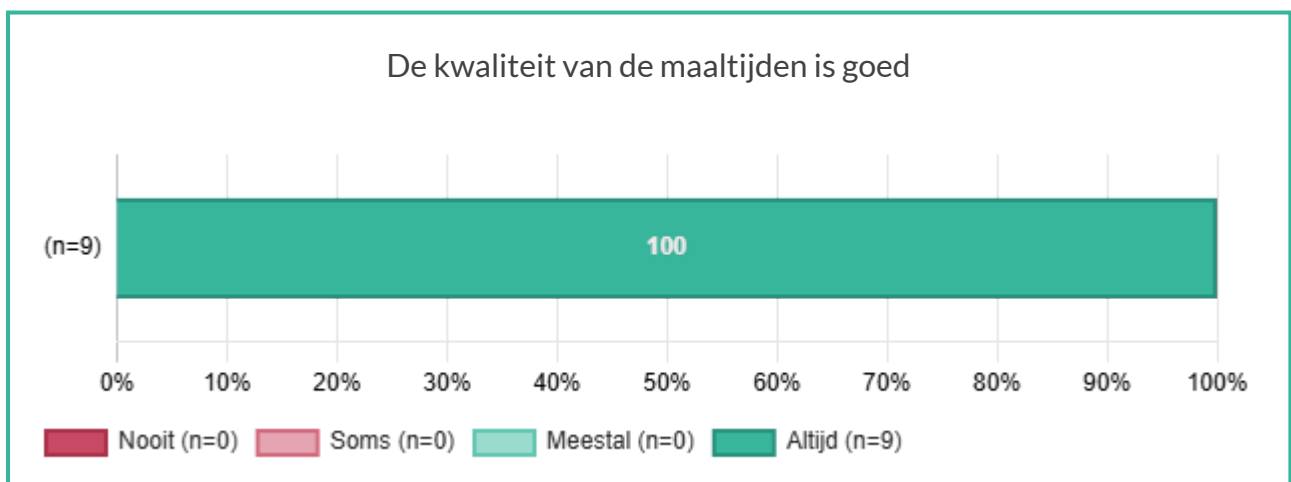
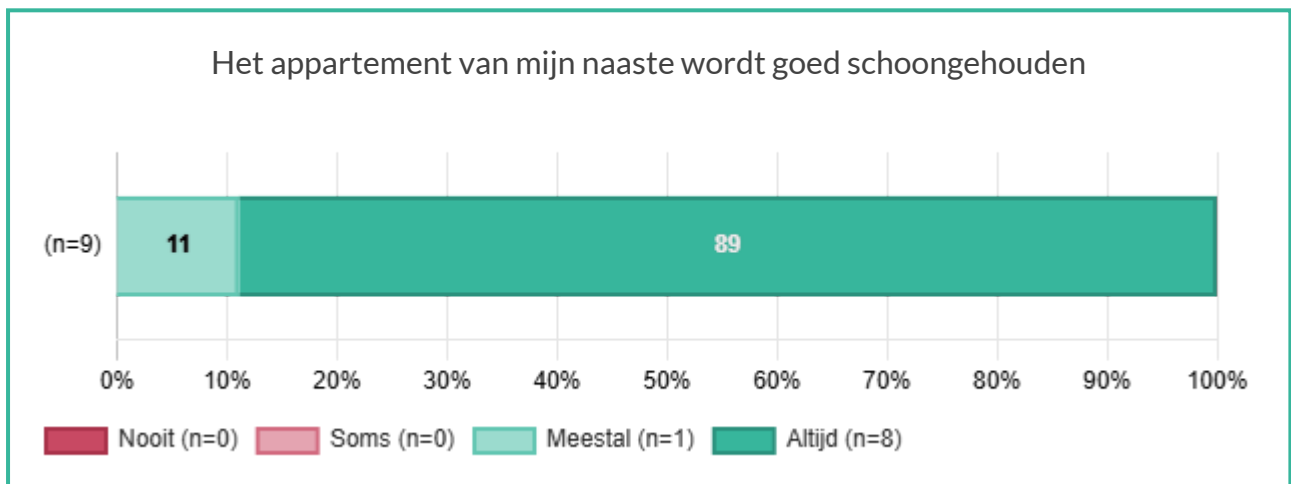
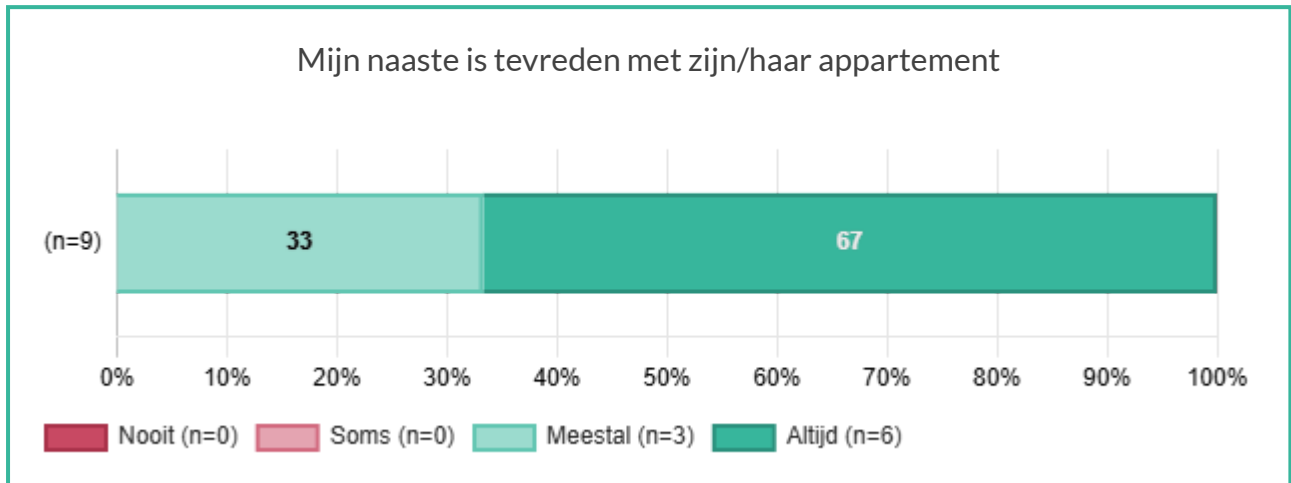
## Omgang met de medewerkers







## Ervaring met de woonvoorziening







**In opdracht van:**  
Sebastiaan Tijhuis

**Uw contactpersoon:**  
Miriam de Vries

**Hoofdkantoor**  
Schweitzerlaan 4  
9728 NP Groningen

**Kantoor Utrecht**  
Arthur van Schendelstraat 650  
3511 MJ Utrecht

**Postadres**  
Postbus 473  
9700 AL Groningen





## RAPPORT

# Ervaringen met de dagbesteding en begeleiding

Erve Tijhuis





**DISCLAIMER** – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 13 januari 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 13 januari 2025

Status van rapportage: Definitief

**CLASSIFICATIE: vertrouwelijk**





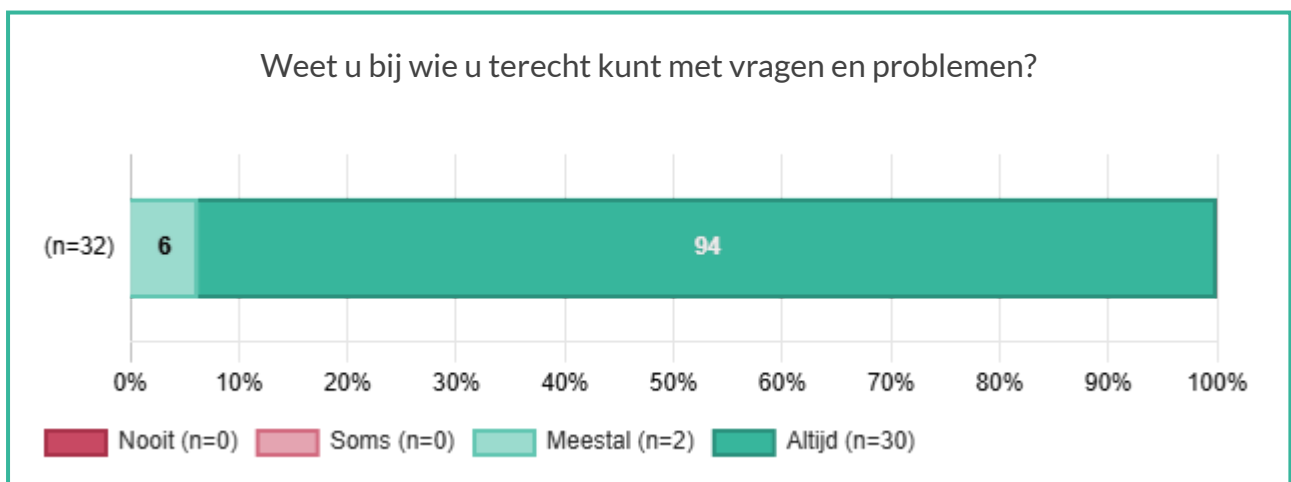
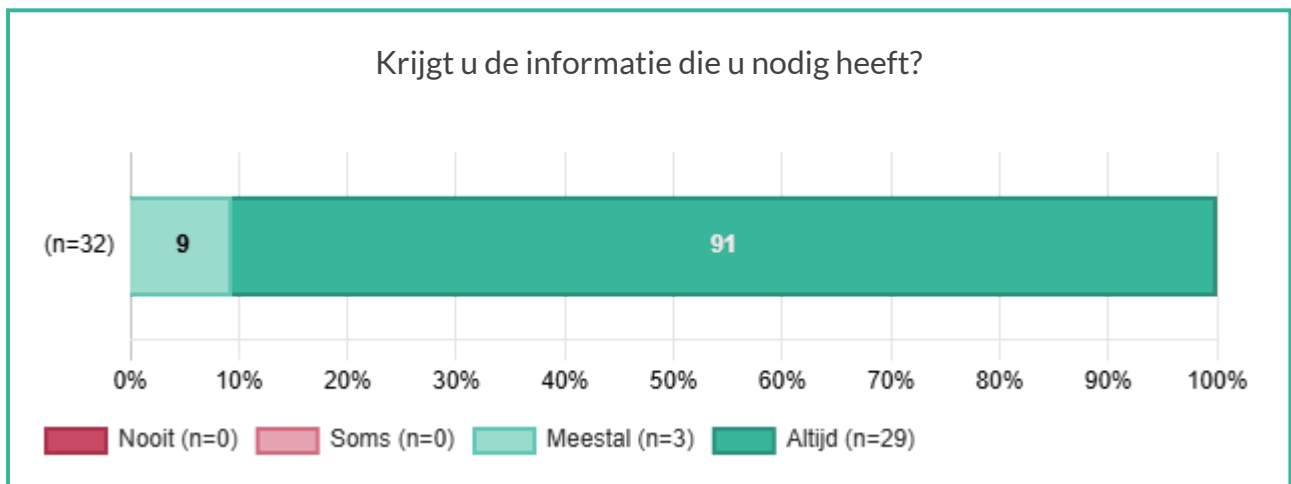
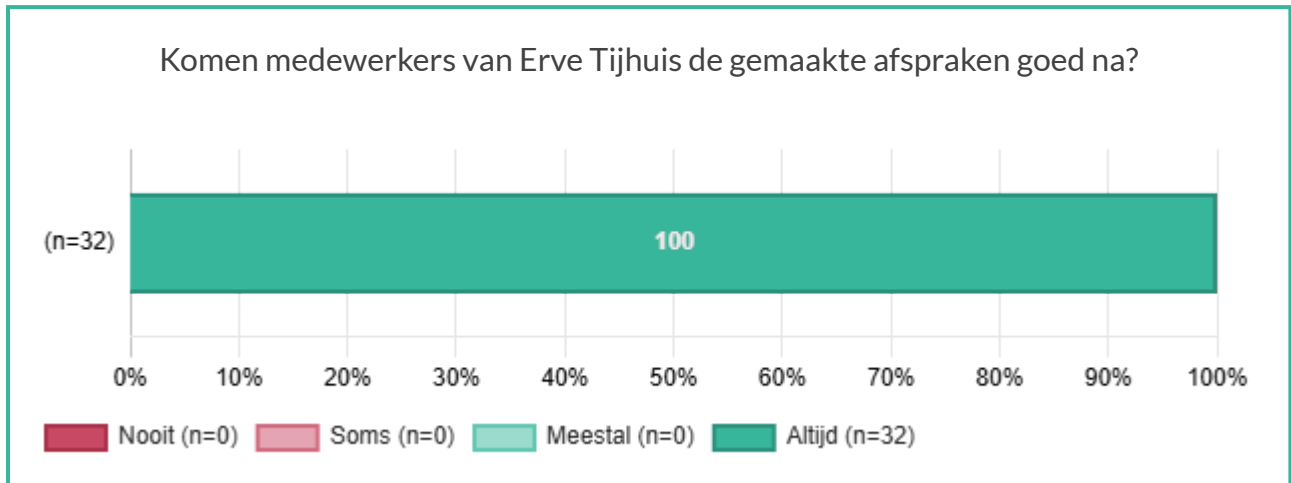
# Samenvatting

## Respons

Voor dit onderzoek zijn 61 personen uitgenodigd. 32 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 52.46% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.

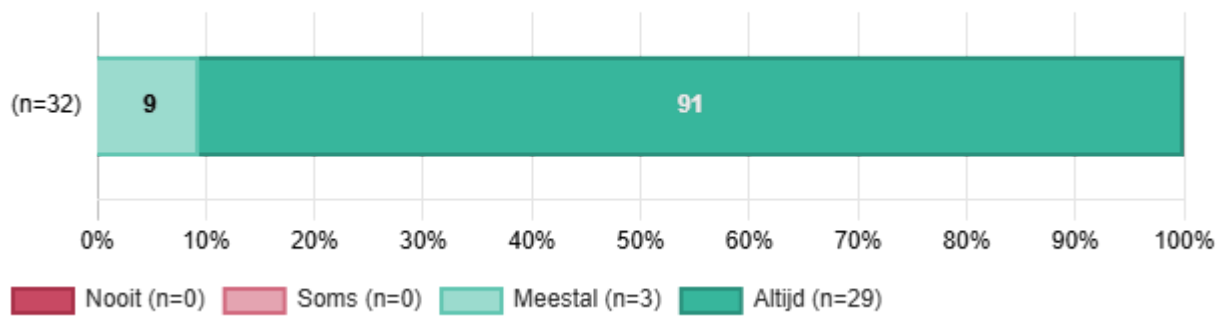


## Algemene vragen

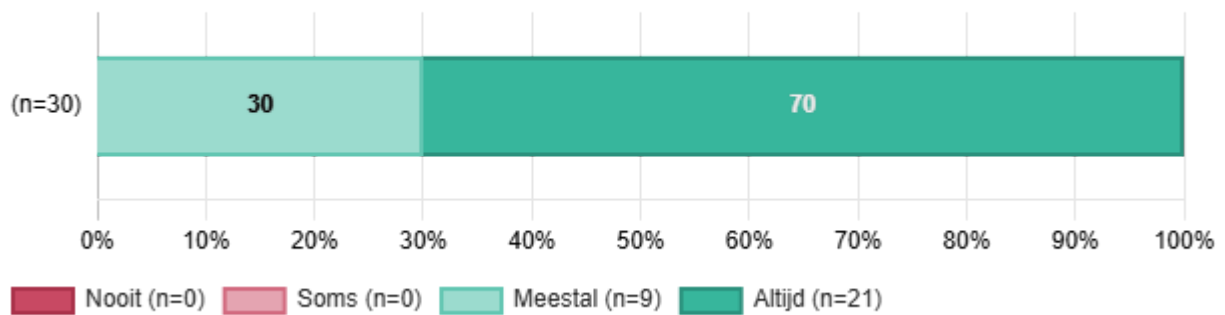




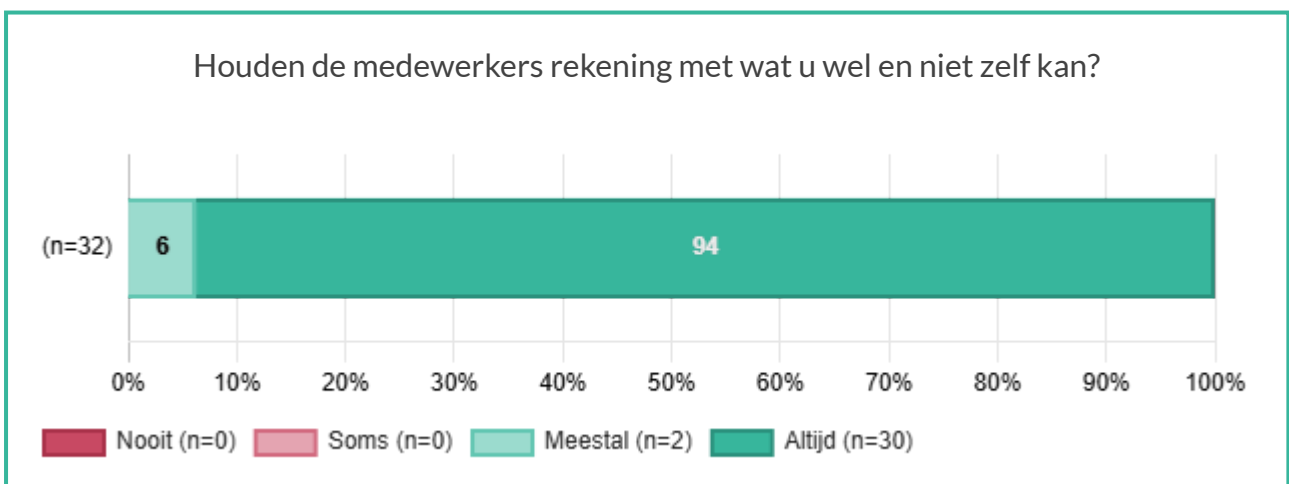
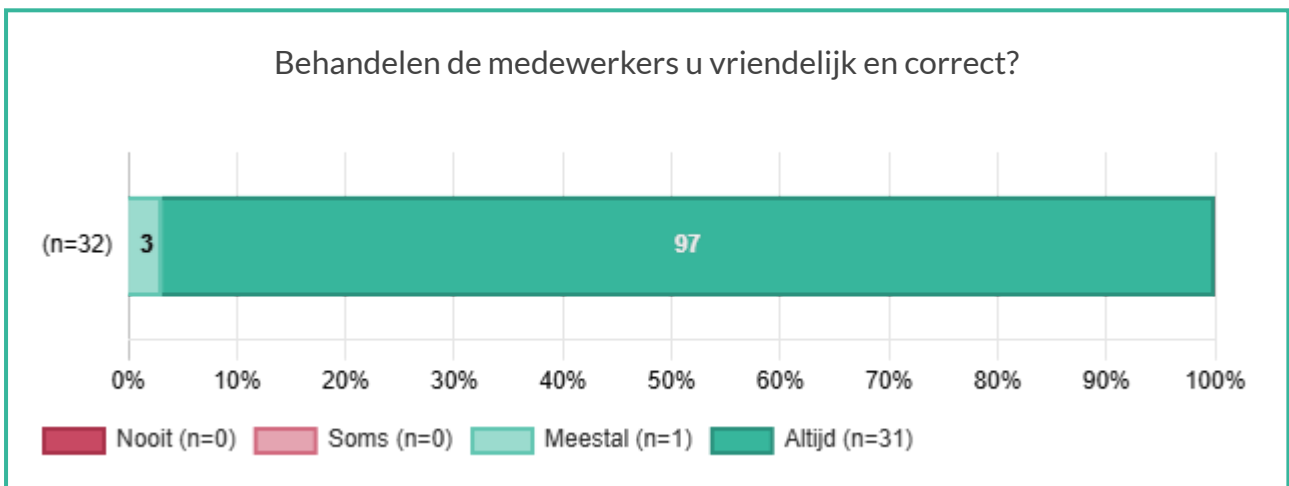
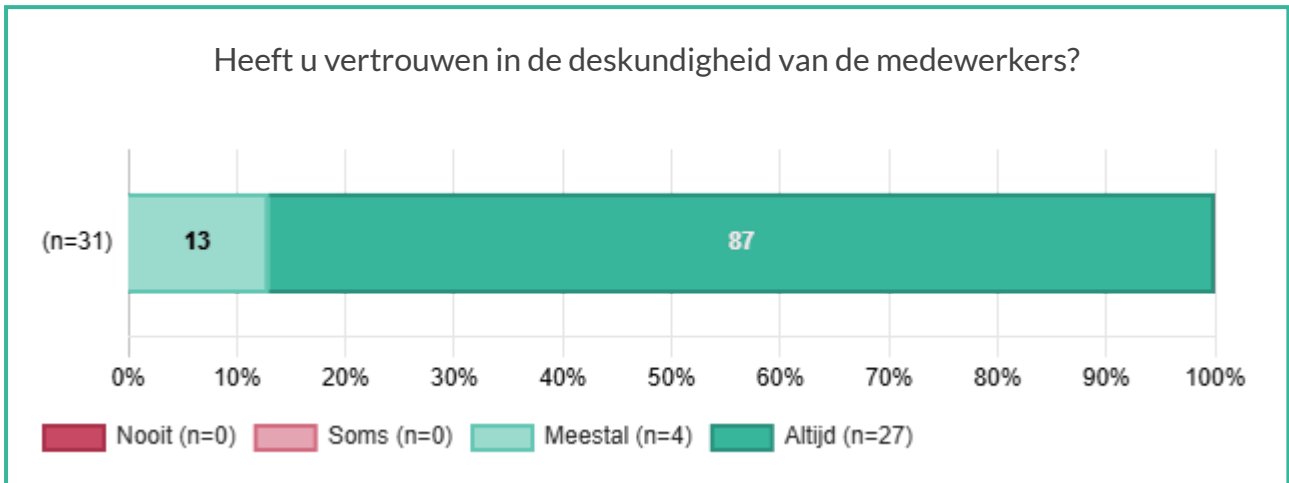
### Vindt u dat Erve Tjhuis goed reageert op uw vragen en suggesties



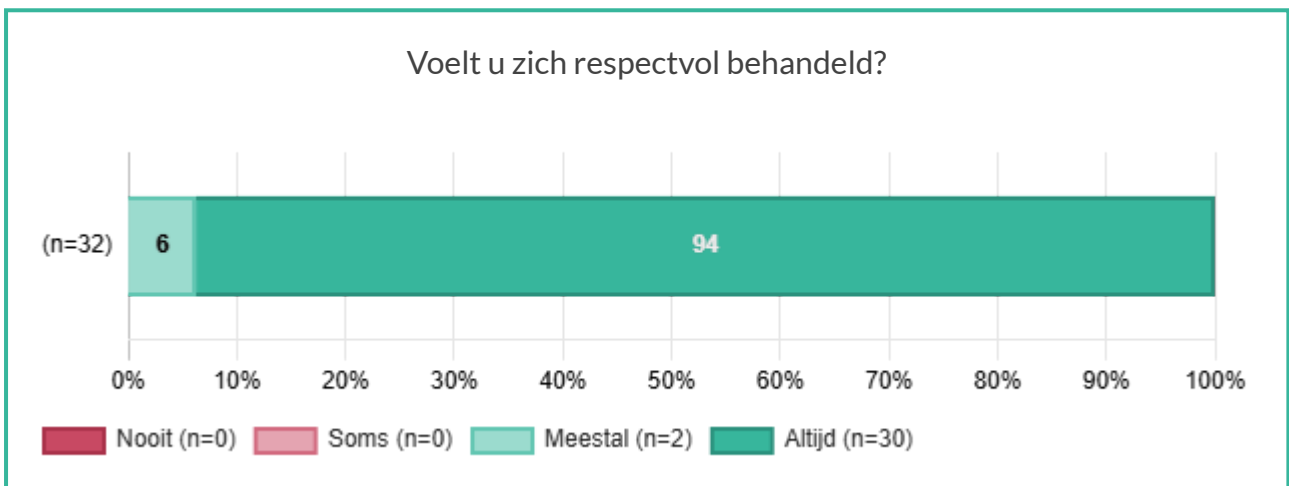
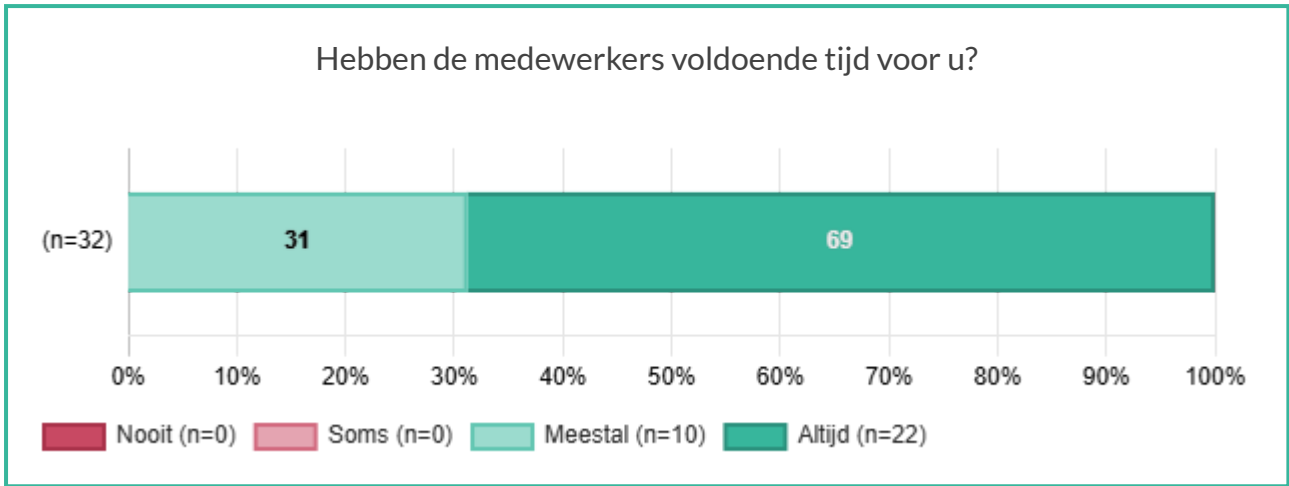
### Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of begeleiding u krijgt?



## Omgang met de medewerkers

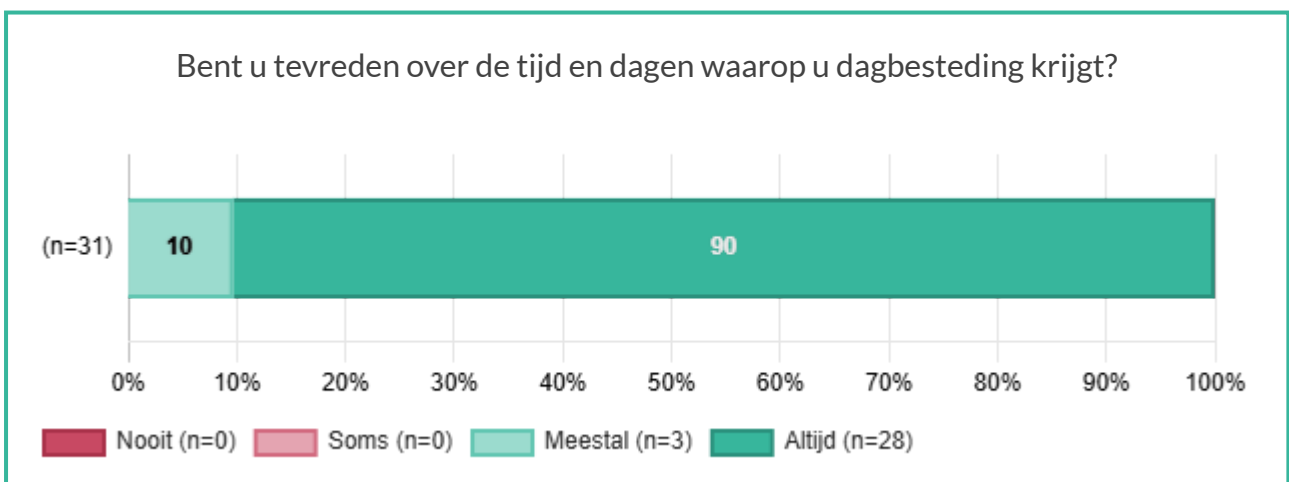
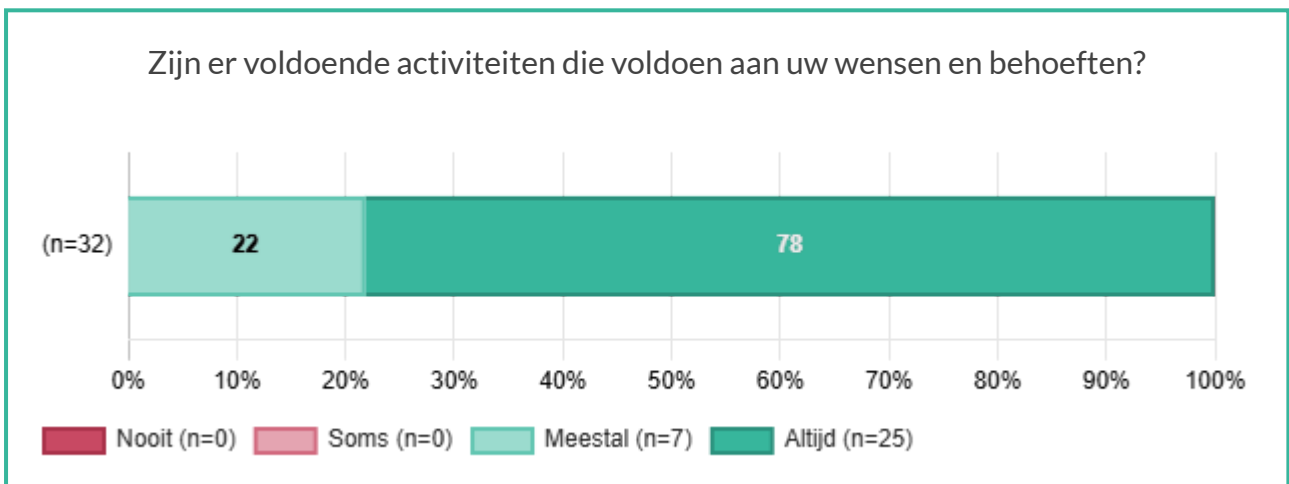
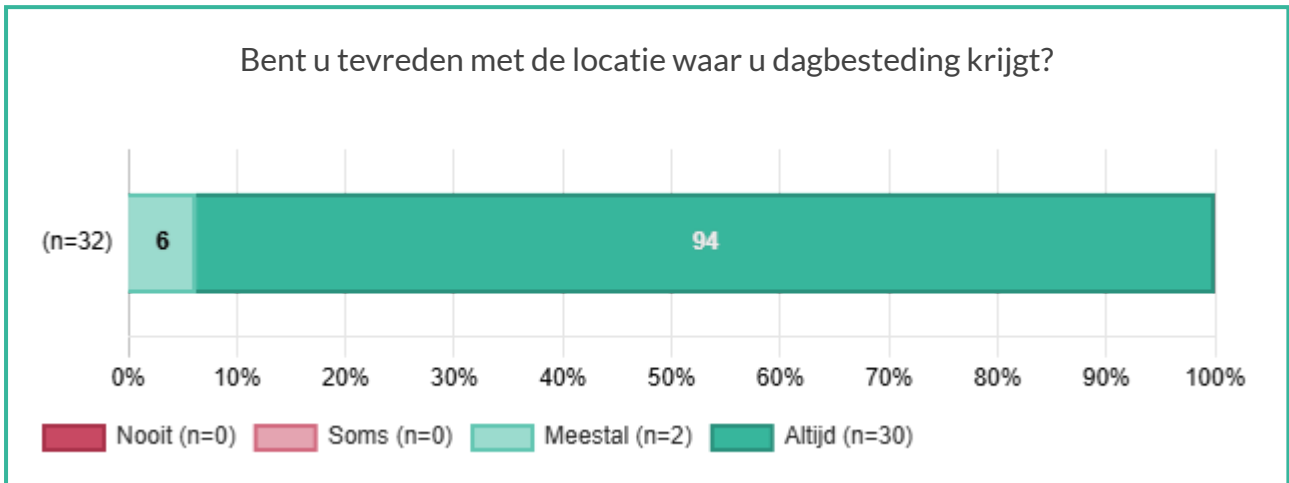






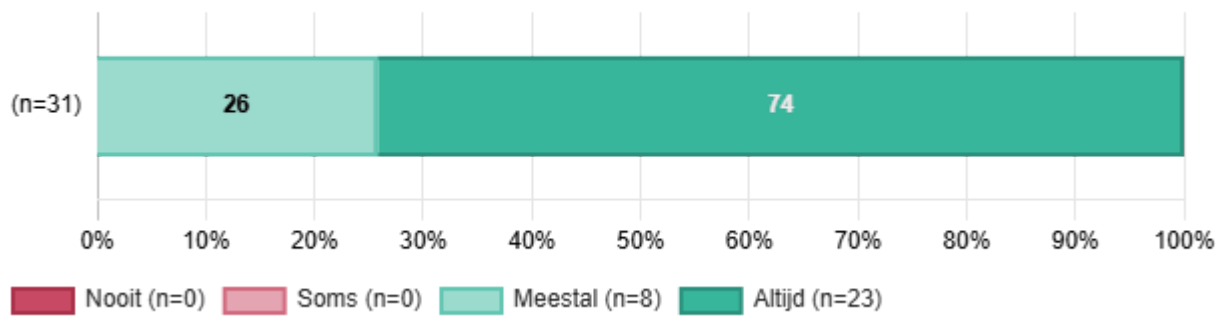


## Uw ervaringen met de dagbesteding

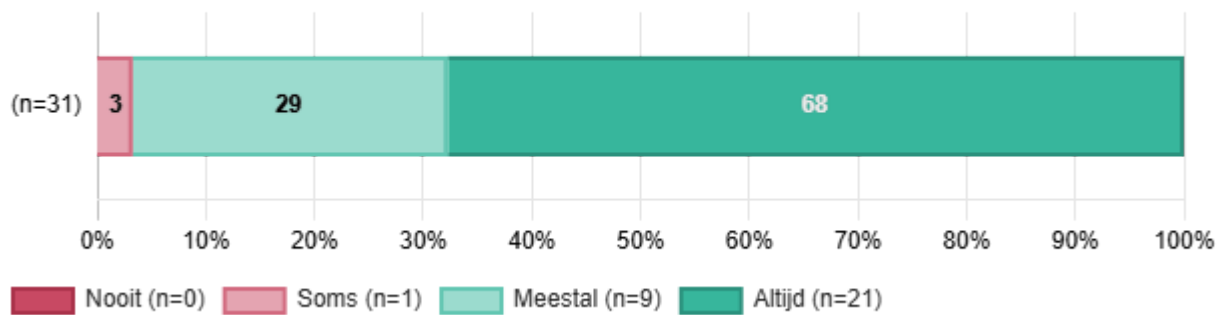




Bent u tevreden over de inhoud van de activiteiten van de dagbesteding?

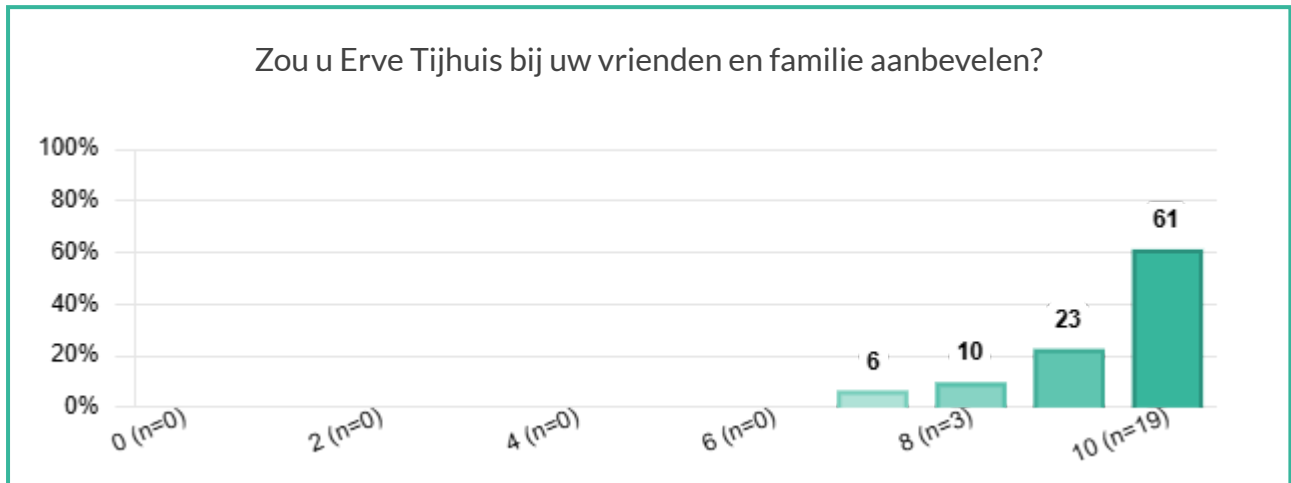


Is het aanbod van activiteiten afwisselend genoeg?





## Algemene waardering



Gemiddelde

8.42

NPS

93.55



**In opdracht van:**  
Sebastiaan Tijhuis

**Uw contactpersoon:**  
Miriam de Vries

**Hoofdkantoor**  
Schweitzerlaan 4  
9728 NP Groningen

**Kantoor Utrecht**  
Arthur van Schendelstraat 650  
3511 MJ Utrecht

**Postadres**  
Postbus 473  
9700 AL Groningen

