

Erve Tijhuis

KWALITEITSVERSLAG

2022

JUNI
2023



Erve Tijhuis

Dagbesteding | Woonzorgcentrum | Behandeling



Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag over het verslagjaar 2022 van Erve Tijhuis.

Na twee jaar die volledig in het teken hebben gestaan van de coronapandemie, hebben we ons in 2022 weer voornamelijk kunnen richten op de kwaliteitsverbetering van onze organisatie. In dit verslag leest u dan ook hoe Erve Tijhuis op lerende wijze de kwaliteit van haar zorgverlening heeft kunnen verbeteren..

Erve Tijhuis is trots om te vermelden dat de organisatie sinds juni 2022 in het bezit is van het ISO 9001:2015 keurmerk. Tijdens de interne audit was de organisatie al overtuigd van het feit dat de interne kwalitatieve maatstaven naar behoren geïmplementeerd zijn. Dit gegeven is tijdens de externe audit bevestigd door de auditors waarbij de gehele organisatie complimenten mocht ontvangen voor de kwaliteit van zorgverlening. Hierbij willen wij als bestuur zijnde ook benadrukken dat de complimenten voor de gehele organisatie gelden. Immers, allen kunnen we niets, samen kunnen we alles.

Als bestuur willen wij alle medewerkers en vrijwilligers van Erve Tijhuis bedanken voor hun grenzeloze inzet het afgelopen jaar.

Samen
werken aan
uw welzijn

Bestuur Erve Tijhuis

Inhoudsopgave

1. Visie en kernwaarden	
1.1 Missie en visie	4
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.	7
2.2 Evaluatie doelstellingen en contextanalyse	10
3. Wonen en welzijn	
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
4. Cliëntervaringen	
4.1 Tevredenheid omtrent zorgvrager	14
4.2 Tevredenheid omtrent daginvulling/activiteiten	15
4.3 Tevredenheid omtrent medewerkers	15
4.4 Tevredenheid omtrent woonfaciliteiten	16
4.5 Algemeen cijfer dienstverlening Erve Tijhuis	16
5. Veiligheid	
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
6. Medewerkers	
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. Jaarverslag interne toezichthouder

8. Jaarverslag interne toezichthouder	27
---------------------------------------	----

9. 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 vertrouwde, 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 Tijhuis 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 Tijhuis. Het 'ritme' van het dagelijkse leven op Erve Tijhuis 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 Tijhuis extra te bevorderen heeft Erve Tijhuis een samenwerking met een specialist ouderengeneeskundige, die wordt betrokken van Novicare, en Huisartsenpraktijk Geesteren. Tevens beschikt Erve Tijhuis over de deskundigheid van verschillende disciplines zoals een psycholoog, een fysiotherapeut, een logopedist en een ergotherapeut.

Visie

De visie van Erve Tijhuis 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 Tijhuis bij het nastreven van de visie: deskundigheid, toegankelijkheid, natuurlijk, vertrouwelijk en verbinding.

Missie

Erve Tijhuis 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 Tijhuis 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 binnen de visie van Erve Tijhuis reeds 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 zijn voor onze cliënten een vraagbaak waar ze terecht kunnen met alle vragen
- Zorgmedewerkers hebben inlevingsvermogen, begrip en tonen empathie
- 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 leefwereld 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 Tjhuis in 2022 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 2022, 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 2022 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 Zinvolle 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 zinvolle 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 2022 heeft Erve Tijhuis haar grote en gevarieerde aanbod van activiteiten kunnen uitbreiden met muzieksessies die verzorgd 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 voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Er is bewust de keuze gemaakt om de enquête onder de cliëntvertegenwoordigers af te nemen omdat het merendeel van de bewoners wegens psychische en/of geriatrische aandoeningen niet meer in staat zijn om de enquête naar reële maatstaven in te vullen. De enquête resultaten zijn bijgevoegd onder bijlage 1 van dit jaarverslag.

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn tevens vergeleken met voorgaand jaar. Hieruit worden opvallende trends toegelicht. De onderwerpen waarin zichtbaar verbetering plaatst kan vinden, worden beschreven.

Het onderdeel 'woonfaciliteiten' is dit jaar nieuw in de enquête. Er zal dus geen vergelijking gemaakt kunnen worden. De opvallende aspecten zullen worden toegelicht.

4.1 Tevredenheid omtrent zorgvrager

Kijkend naar de resultaten van de enquête is te concluderen dat de cliëntvertegenwoordigers erg tevreden zijn over de persoonlijke verzorging en het welzijn van de zorgvrager binnen Erve Tijhuis. In vergelijking met voorgaand jaar komen de resultaten omtrent de persoonlijke verzorging en het welzijn van de bewoner veelal met elkaar overeen. Hieronder zullen de opvallende trends worden toegelicht.

De stelling 'De zorgvrager voelt zich op zijn gemak bij de andere bewoners binnen Erve Tijhuis' is in vergelijking met voorgaand jaar positiever beantwoord. Waarbij voorgaand jaar nog maar 44,4% helemaal eens was met de stelling, is dat dit jaar 62,5%.

De stelling 'De omstandigheden op de boerderij zijn voldoende veilig voor de zorgvrager' is in vergelijking met voorgaand jaar als enige stelling binnen huidig aandachtgebied minder positief beantwoord. Waarbij voorgaand jaar 100% van de respondenten het helemaal eens of eens was met de stelling, is dat dit jaar 75%. 12,5% reageert met neutraal op de stelling en 12,5% zelfs met oneens. Deze resultaten kunnen voort komen uit de veranderde populatie. Dit onderwerp is besproken in afgelopen teamoverleg. Hieruit zijn actiepunten naar voren gekomen die door het team zullen worden opgepakt. Denk hierbij aan het bieden van extra één op één begeleiding aan de zorgvragers die dit beogen nodig te hebben. Door het uitvoeren van de actiepunten wordt gehoopt dat de resultaten omtrent deze stelling in de volgende enquête verbeterd zullen zijn.

De stelling 'De zorgvrager kan zijn/haar gewenste levensstijl zo veel als mogelijk voortzetten' is dit jaar nieuw toegevoegd aan de enquête. Deze stelling sluit aan bij de missie en visie van Erve Tijhuis en het motto 'Zorg zoals thuis' en zegt dus veel over het naleven hier van. De stelling is zeer positief beantwoord waarbij 75% van de respondenten het helemaal eens is met de stelling, 12,5% eens en 12,5% neutraal.

4.2 Tevredenheid omtrent daginvulling/activiteiten

Kijkend naar de resultaten van de enquête is te concluderen dat de cliëntvertegenwoordigers zeer tevreden zijn over de daginvulling en het activiteitenaanbod binnen Erve Tijhuis. In vergelijking met voorgaand jaar komen de resultaten omtrent daginvulling en activiteitenaanbod erg met elkaar overeen. Onder de stellingen zijn geen significante afwijken ten opzichte van vorig jaar waar te nemen. Volgens de verkregen gegevens wordt er voldoende rekening gehouden met wat de zorgvrager graag wil doen en wordt hier door de medewerkers naar geluisterd.

4.3 Tevredenheid omtrent medewerkers

De resultaten omtrent tevredenheid medewerkers zijn uitermate goed. De stellingen zijn in vergelijking met vorig jaar positiever beantwoord. De resultaten die verkregen zijn, tonen aan dat de medewerkers vriendelijk en correct zijn, passende zorg bieden aan de zorgvragers en oog hebben voor de zorgvrager en zijn/haar familie. Hieronder zullen de opvallende trends worden toegelicht.

De stelling 'De medewerkers bieden passende zorg aan de zorgvragers' is in vergelijking met voorgaand jaar een stuk positiever beantwoord. Voorgaand jaar was 77,8% het helemaal eens of eens met de stelling en zelfs 11,1% oneens. Dit jaar beantwoordt 100% de stelling met helemaal eens of eens.

De stelling " Er is een goede samenwerking tussen de medewerkers en de specialistische deskundigen binnen Erve Tijhuis" valt in vergelijking met de overige resultaten enigszins uit de pas. 37,5% geeft in deze situatie een neutraal antwoord, 25% is het eens met deze stelling en 37,5% geeft aan het helemaal eens te zijn met de stelling. Het feit dat 37,5% deze stelling als neutraal beantwoordt, beschrijft dat vertegenwoordigers de samenwerking in enkele situaties niet voldoende vindt. Deze conclusie maakt dat Erve Tijhuis gezamenlijk met de specialist ouderengeneeskundige in gesprek gaat om deze situatie te bespreken om de samenwerking waar mogelijk te verbeteren.

De stelling 'De medewerkers van Erve Tijhuis zijn voldoende deskundig' laat een beter resultaat zien dan voorgaand jaar. Voorgaand jaar was 66,7% van de respondenten het helemaal eens of eens met de stelling. Ook beantwoorde 33,3% de stelling met neutraal of oneens. Dit jaar is de stelling door 87,5% met helemaal eens of eens beantwoordt, de overige 12,5% beantwoorde de stelling met neutraal. Niemand was het oneens met de stelling.

De stelling 'De medewerkers zijn op de hoogte van de levensverhalen en achtergrond van de zorgvrager' is dit jaar als nieuwe stelling toegevoegd aangezien dit ook aansluit bij de missie en visie van Erve Tijhuis. De stelling is door 87,5% van de respondenten met helemaal eens of eens beantwoordt. 12,5% beantwoorde de stelling met neutraal.



Samen
wonen,
samen
leven



4.4 Tevredenheid omtrent woonfaciliteiten

Zoals eerder benoemd, is het onderdeel woonfaciliteiten dit jaar nieuw toegevoegd. De woonfaciliteiten hebben een grote invloed op het thuis voelen binnen Erve Tijhuis en bieden de zorgvragers een veilige en vertrouwde plek waar ze geborgenheid voelen. Een belangrijk onderdeel dus binnen de zorgverlening van Erve Tijhuis. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de zorgvrager zich prettig voelt binnen de gezamenlijke woonfaciliteiten van Erve Tijhuis maar daarbij ook voldoende privacy ervaart. Ook blijkt dat bezoekers zich welkom voelen binnen Erve Tijhuis. De resultaten omtrent de woonfaciliteiten zijn uitermate positief beantwoord, er zijn geen opvallende trends of afwijkingen waar te nemen.

4.5 Algemeen cijfer dienstverlening Erve Tijhuis

De algemene cijfers die de respondenten Erve Tijhuis geven, komen overeen met die van voorgaand jaar. 12,5% geeft een 6, 12,5% een 7, 25% een 8, 25% een 9 en 25% een 10.

Hoofdstuk 5

Veiligheid

5.1 Medicatieveiligheid

Erve Tijhuis 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 tijdelijk 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.



Overzicht aantal medewerkers
Erve Tijhuis



- Totaal aantal medewerkers
- Totaal aantal FTE

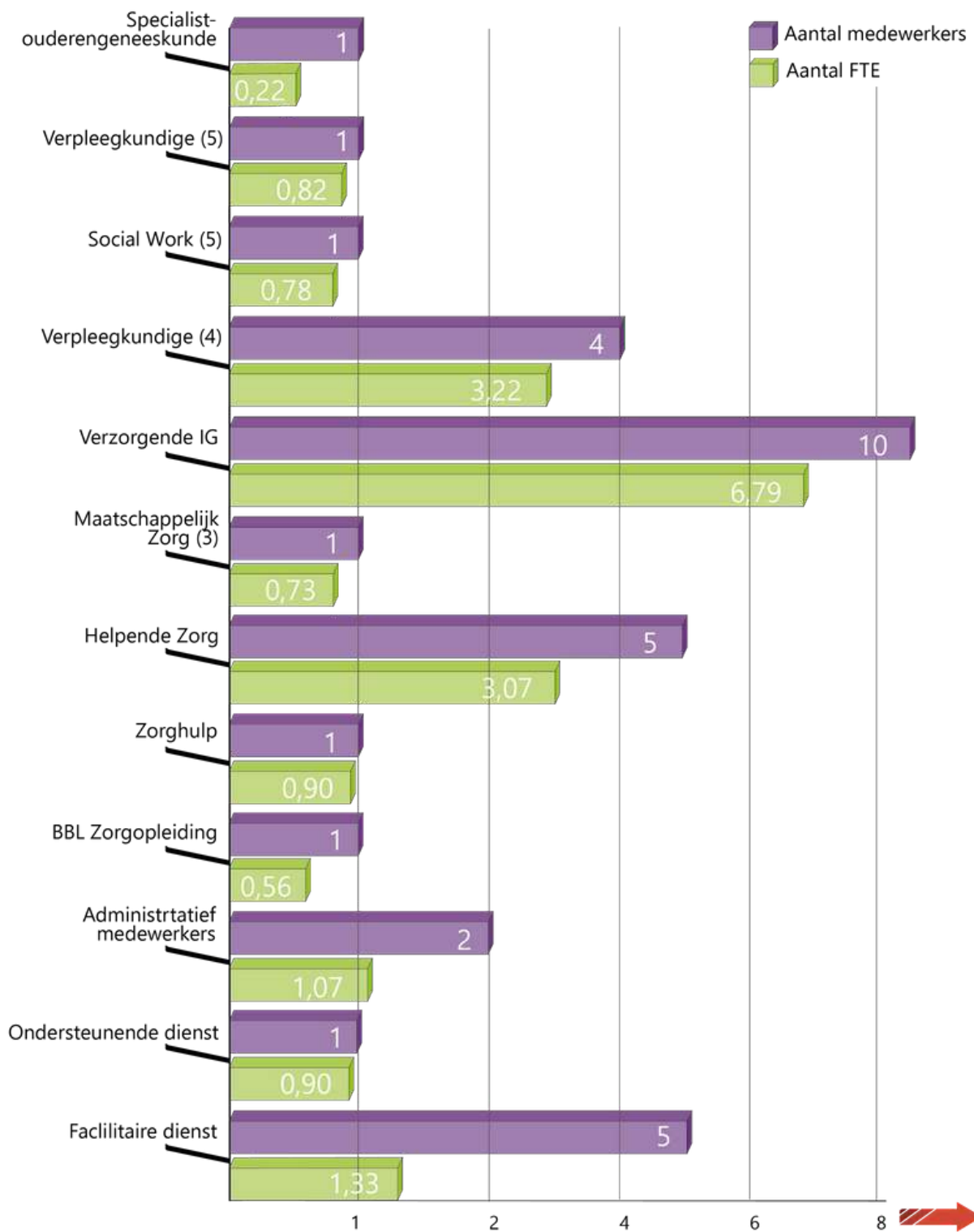
Personeelskosten ten opzichte van de
totale zorgopbrengsten



- Totale zorgopbrengsten
- Totale personeelskosten

6.1 Personeelsoverzicht

Onderstaand een overzicht van het aantal personeelsleden en het aantal FTE per functie binnen Erve Tijhuis per 01-12-2022. Dit betreft zowel het personeel in loondienst als het personeel dat is ingehuurd.

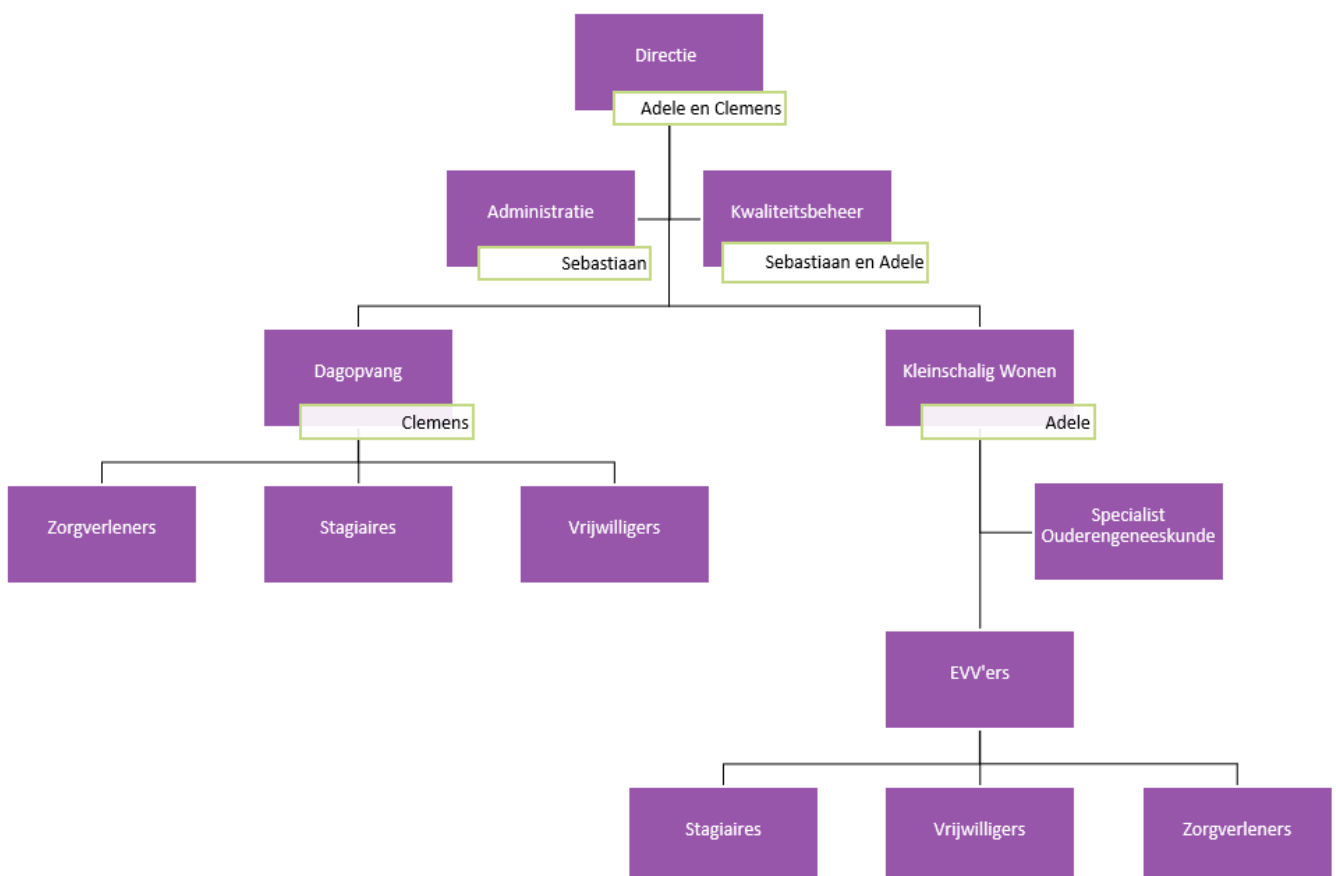


Werk-leerplek

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 IG'er 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 Tijhuis 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 Tijhuis 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 Tijhuis 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 Tijhuis 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 Tijhuis 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 datgene 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 datgene 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.

9⁸

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

9⁷

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 2022 steeds verder uitgediept zal worden.

Om de realisatie van de strategische koers goed te monitoren zijn voor 2022 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, vertrouwelijk 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 Tijhuis 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 Tijhuis 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 Tijhuis 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

Hoofdstuk 8

Jaarverslag interne toezichthouder

Vastgesteld door de raad van Commissarissen op 30 mei 2023.

De raad van commissarissen houdt toezicht op het functioneren van de raad van bestuur, het gevoerde beleid en het maatschappelijk belang van de organisatie. Daarnaast fungeert de raad als klankbord, adviseur en sparringpartner voor de bestuurders.

Samenstelling raad van commissarissen

De leden van de raad van commissarissen beschikken over uiteenlopende achtergronden en kennisgebieden.

De commissarissen zijn onafhankelijk en hebben geen zakelijke banden met collega-commissarissen, bestuurders en medewerkers. Zij hebben eveneens op geen enkele wijze belangen in Erve Tijhuis.

Samenstelling raad van commissarissen in 2022

Dhr. J. Zomer, specifieke deskundigheid, Bestuurlijk, Organisatie en Ontwikkeling

Dhr. R. Kienhuis, specifieke deskundigheid, Financieel-economisch

Mw. C.G.M. Geers Oude Wesselink, specifieke deskundigheid Zorg en Dagbesteding

In het afgelopen jaar zijn er 3 bijeenkomsten geweest met de Raad van Bestuur.

De werkwijze tijdens deze bijeenkomsten kenmerken zich door de open constructieve wijze met veel vertrouwen vanuit allen waarop thema's besproken werden.

Op 11 April 2022 lag de focus op de betekenis van de Interne

Audit en de te volgen interventies, daarnaast is er gesproken over inhoudelijke zaken mbt medewerkers, Specialist Ouderengeneeskunde en deskundigheidsbevordering, actualiteiten mbt vastgoed en status VPT.

Tijdens de bijeenkomst op 8 juni 2022 is er gesproken over organisatorische ontwikkelingen mbt dagbesteding en de impact van Corona, de genomen maatregelen en de effecten van deze maatregelen, welke zeer positief waren. De externe audit, de resultaten en de genomen interventies met als gevolg de toekenning van het keurmerk. De observaties van het werkbezoek van lid RvC en de toekomstige uitbreiding werden besproken.

De bijeenkomst van 14 November 2022 werd voornamelijk gekenmerkt door het thema deskundigheidsbevordering op verschillende niveaus en de verwachtingen hieromtrent in de toekomst. De voortgang mbt thema Specialist Ouderengeneeskunde en de ontwikkelingen op vastgoedgebied zijn besproken.

Financiële ontwikkelingen

De agenda van de raad van toezichtvergaderingen wordt deels gevuld volgens een vast stramien waarbij jaarlijks de strategische koers, kwaliteit van zorg, onderzoek en ontwikkeling, personeelsbeleid, bedrijfsvoering en algemene performance aan de orde komen. Dit deels ook op basis van actuele externe en interne ontwikkelingen. De Raad van Toezicht heeft kunnen vaststellen dat de doelstellingen voor 2022 op het terrein van productie (omzet VPT), efficiëntere personele planning en kwaliteit zorg zijn gerealiseerd.

Zorgboerderij Erve Tijhuis BV heeft het resultaat toegevoegd aan de algemene reserves waarbij het streven dat de organisatie financieel gezond moet zijn wordt nagekomen. Het continue proces van efficiencyverbetering wordt nagestreefd.

Als Raad van Commissarissen zijn we ons ervan bewust dat het in deze gaat om een organisatie die zich kenmerkt door in te zetten op de menselijke maat wat terug komt in het beleid omtrent deelnemers, bewoners en medewerkers. Het afgelopen jaar is duidelijk naar voren gekomen dat er door het bestuur al het mogelijke wordt ingezet om de focus te houden op dit beleid op elk niveau.



Erve Tijhuis

Dagbesteding | Woonzorgcentrum | Behandeling

Ervaringen cliëntvertegenwoordigers Erve Tijhuis (2022)



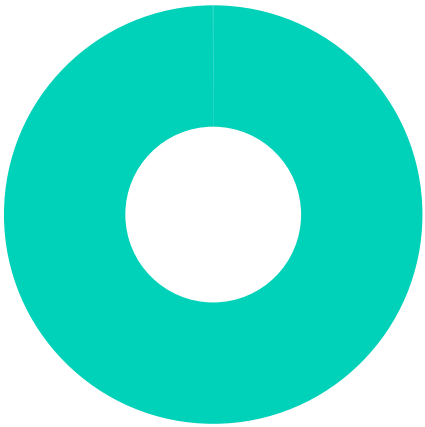
Sectie 1

Ervaringen cliëntvertegenwoordigers Erve Tijhuis (2022)



Enalyzer. Know Better

Reactiestatus



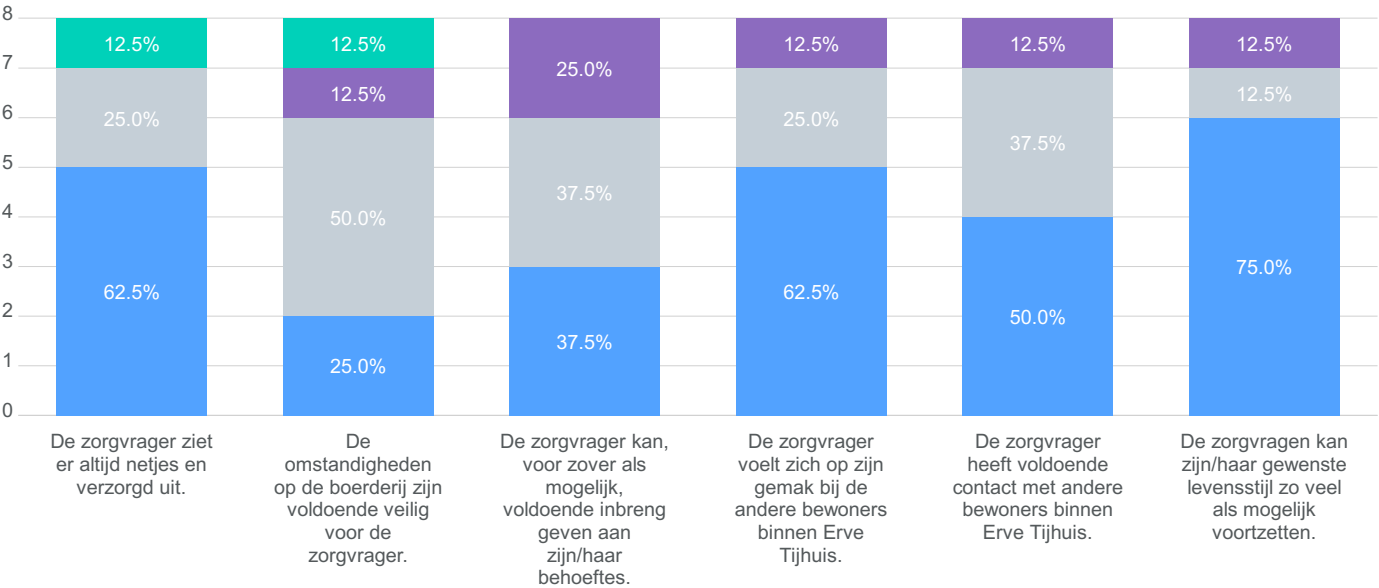
Observaties

Totaal

- Niet geantwoord
- Geweigerd
- Incompleet
- Compleet

8
0.0%
0.0%
0.0%
100.0%

Zorgvrager.



Observaties

Totaal

- Helemaal eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Helemaal Oneens

8

Wilt u nog een toelichting geven over de vragen omtrent de zorgvrager?

8

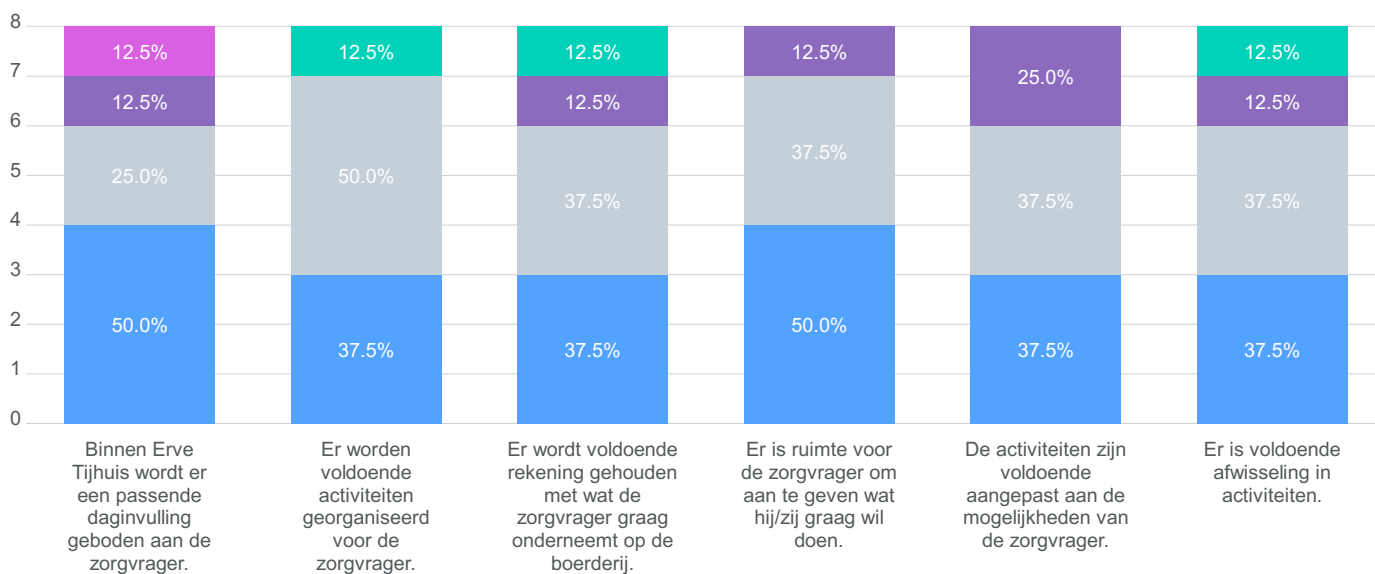
Open antwoorden

Observaties

Totaal

8

Daginvulling/activiteiten.



Observaties

Totaal

8

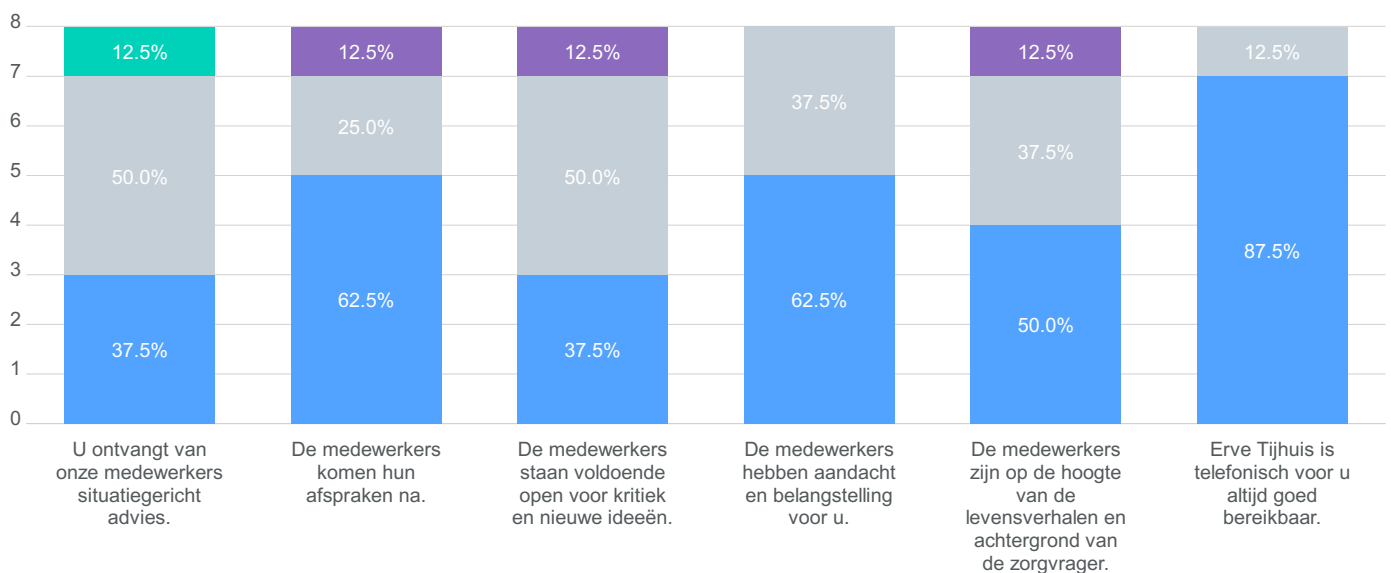
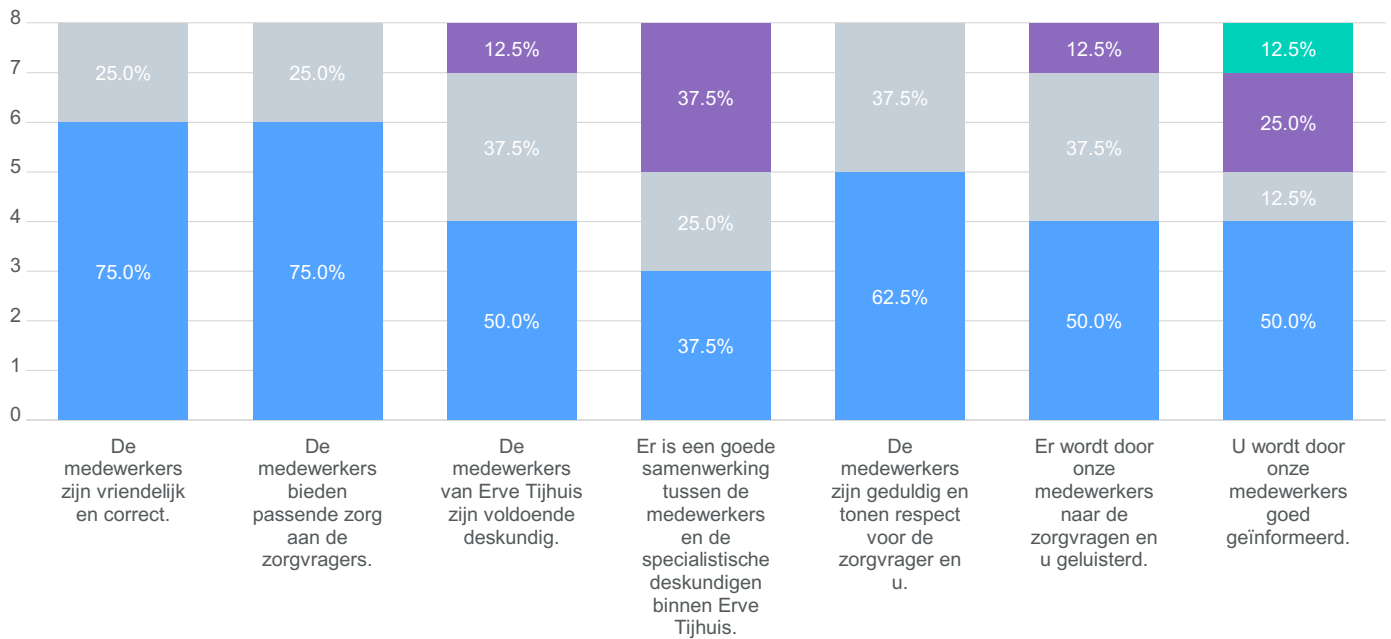
- Helemaal eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Helemaal oneens

Wilt u nog een toelichting geven over de vragen omtrent de daginvulling/activiteiten?



Observaties
Totaal

Medewerkerstevredenheid.



Observaties

Totaal

- Helemaal eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Helemaal oneens

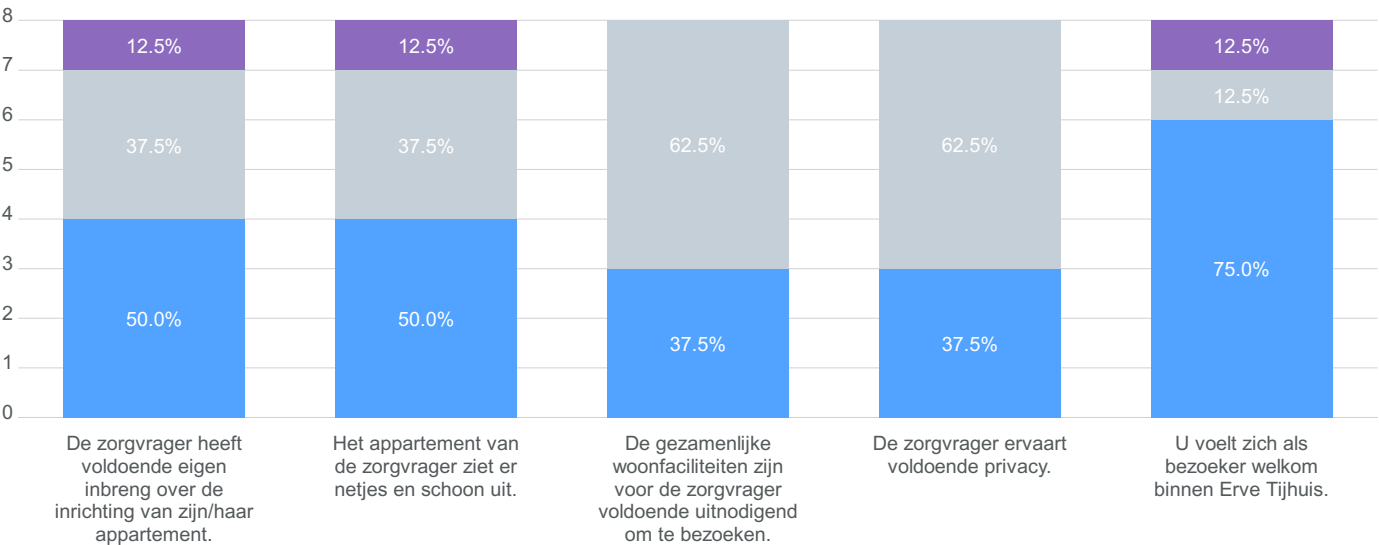
Wilt u nog een toelichting geven over de vragen omtrent de medewerkerstevredenheid?



Observaties
Totaal

8

Woonfaciliteiten



Observaties
Totaal

8

- Helemaal eens
- Eens
- Neutraal
- Oneens
- Helemaal oneens

Wilt u nog een toelichting geven over de vragen omtrent de woonfaciliteiten?

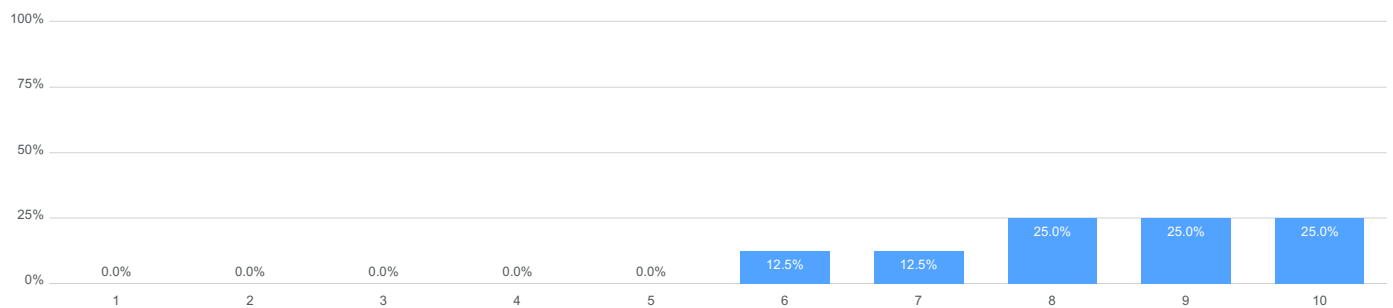


Observaties

Totaal

8

Welk algemeen cijfer geeft u Erve Tijhuis voor haar dienstverlening?



Observaties

Totaal

8

Algemene toelichting.



Observaties
Totaal