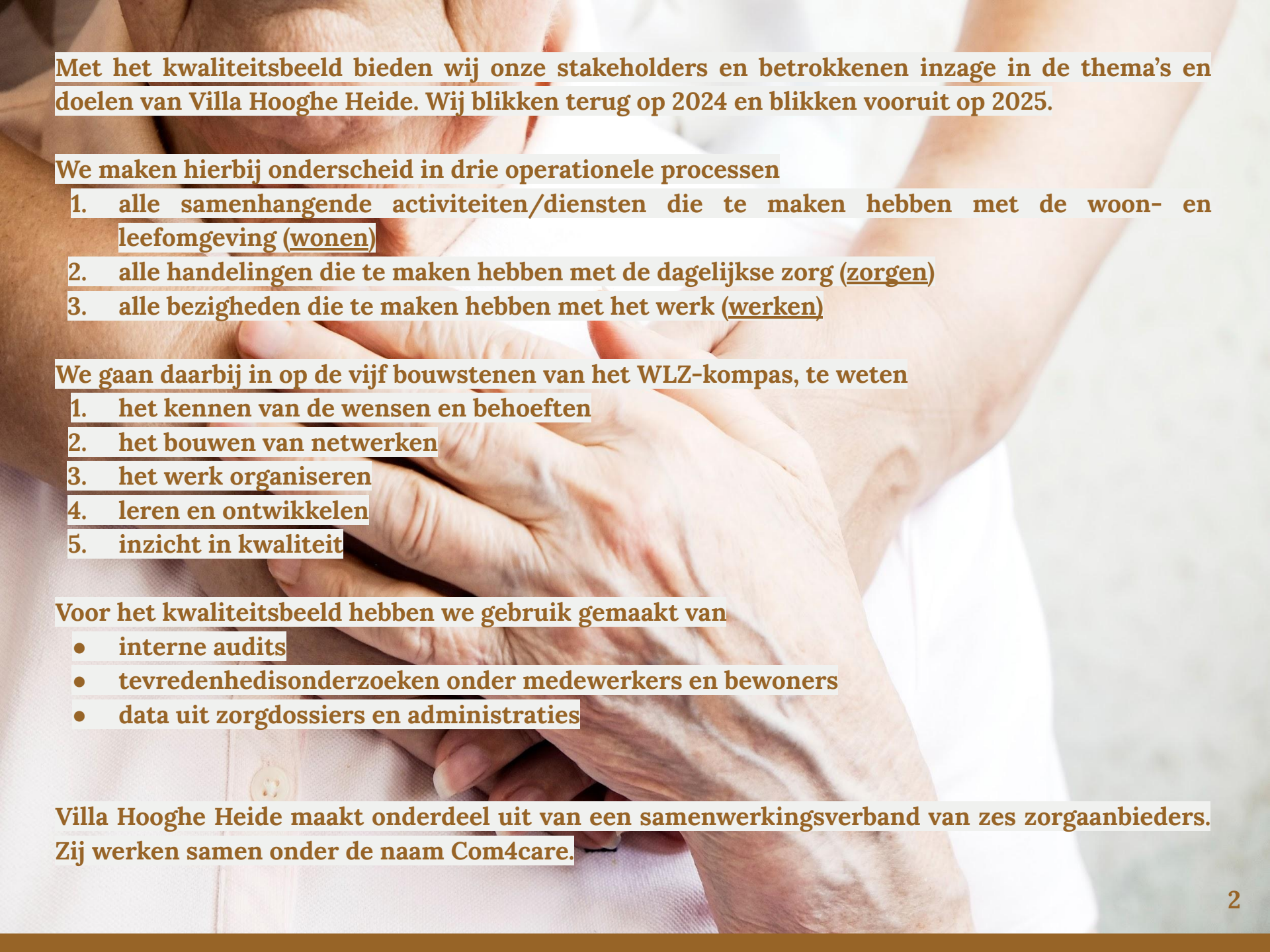




**Kwaliteitsbeeld  
2024/2025**



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

We maken hierbij onderscheid in drie operationele processen

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

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

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

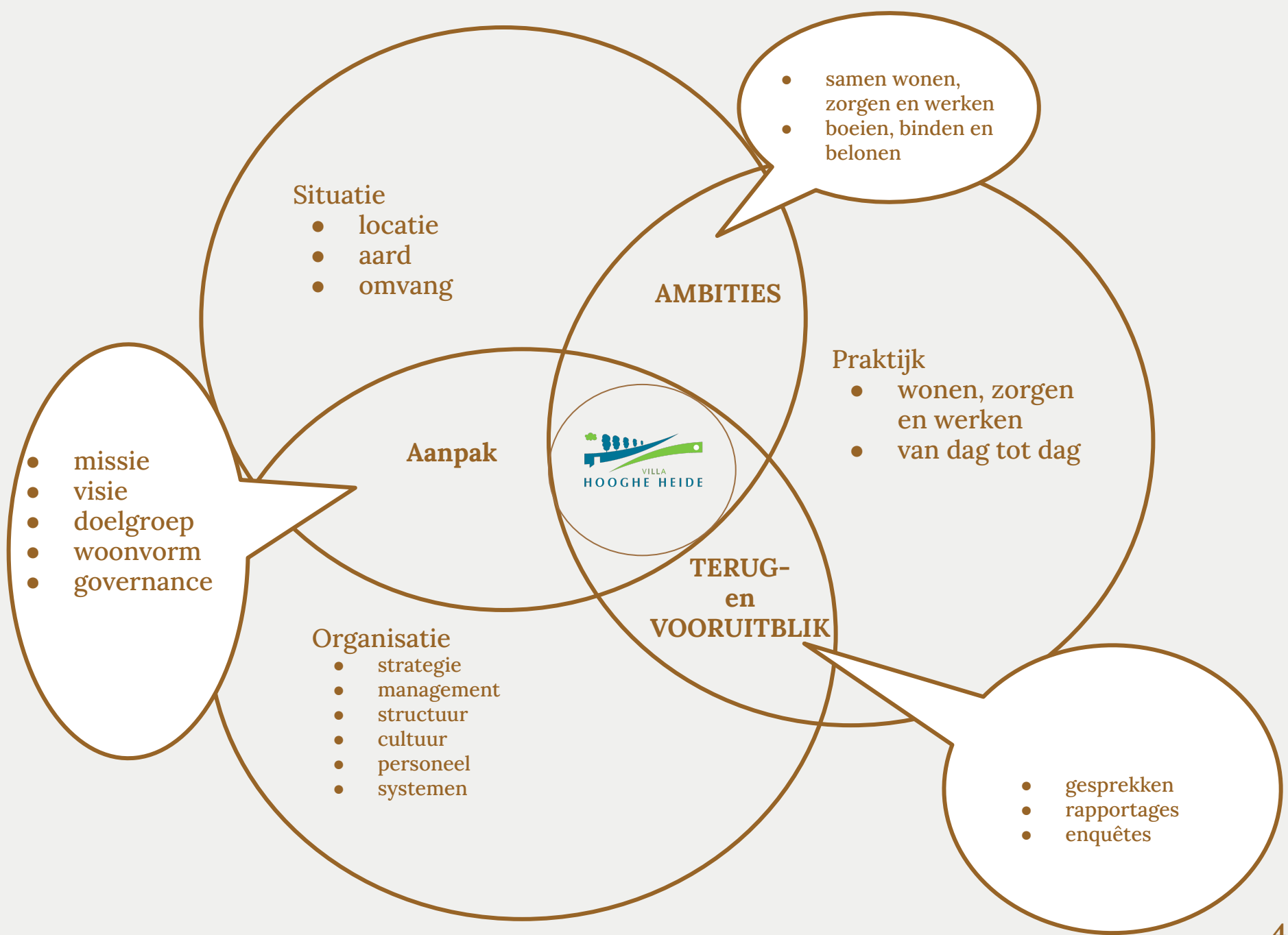
Voor het kwaliteitsbeeld hebben we gebruik gemaakt van

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

Villa Hooghe Heide maakt onderdeel uit van een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Zij werken samen onder de naam Com4care.

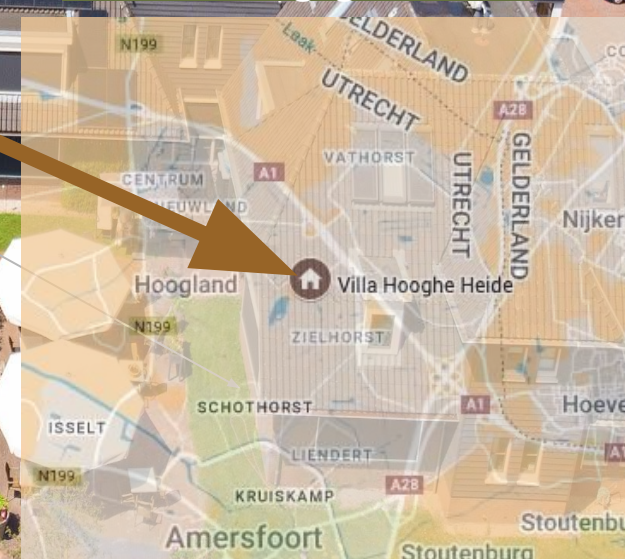
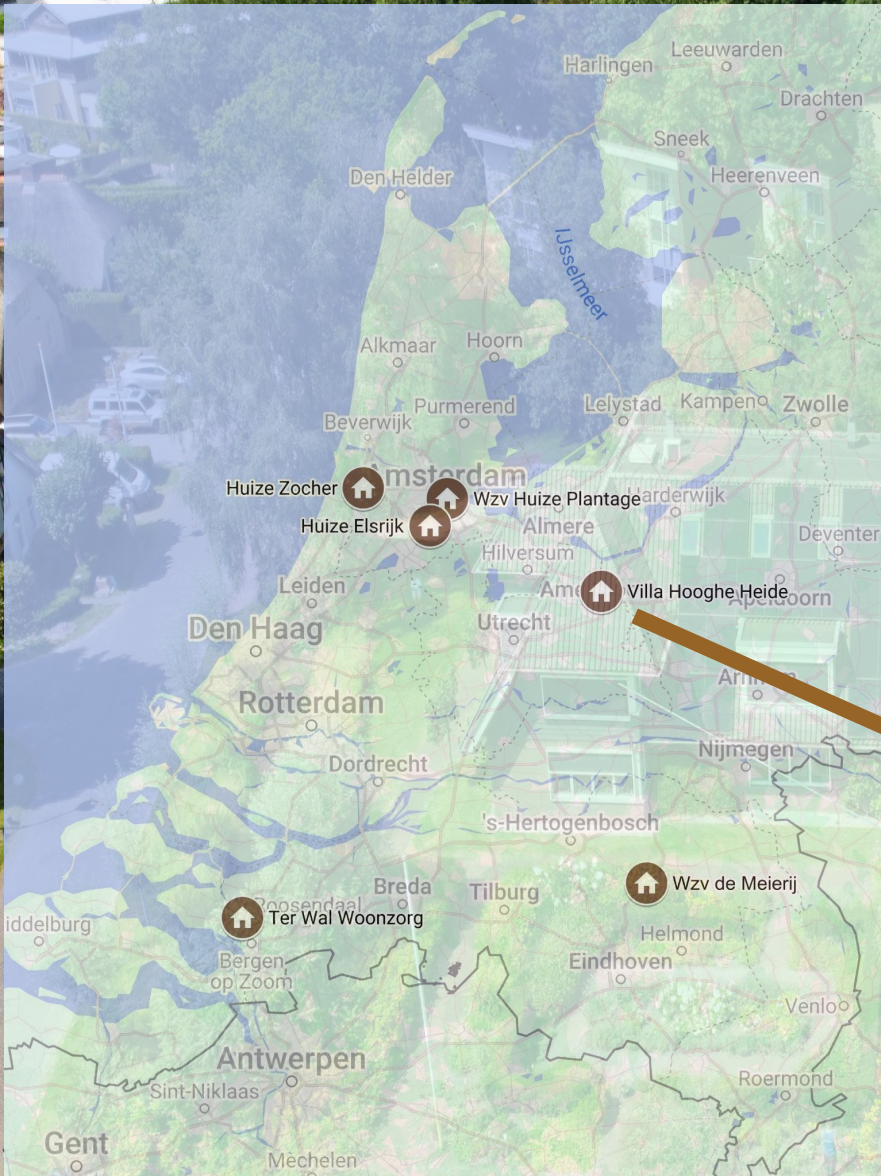


**Com4care** is een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woonzorgvoorzieningen te realiseren en exploiteren. Huizen met een sterke lokale verankering welke “achter de schermen” samenwerken om zo efficiënt om te gaan met alles wat geregeld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



# Villa Hooghe Heide

- 21 appartementen waarvan 2 voor echtparen. Vanaf medio '25 22 appartementen waarvan 3 voor echtparen
- capaciteit voor 23/25 bewoners
- gegevens 2024:
  - 32 medewerkers/ 19,4 fte
  - 0,5 fte inhuur
  - gemiddelde woonduur 28 maanden
  - gemiddelde leeftijd 91 jaar
  - 57% vrouw en 43% man
  - bezettingsgraad 98%



# Aanpak

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

## Situatie

- locatie
- aard
- omvang

## AMBITIES

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

## Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag



## TERUG- en VOORUITBLIK

## Organisatie

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

- Gesprekken
- Rapportages
- Enquêtes

# Missie en visie

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

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

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

# DOELGROEP

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

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

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

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



# WOONVORM HOOGHE HEIDE



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

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

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

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

# GOVERNANCE

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

Marcha Blankestijn (manager wonen en zorg) is een ervaren en gemotiveerde manager en verpleegkundige. Resultaatgericht en met een goede dosis humor. Zij is leergierig en vanaf de oprichting werkzaam voor Villa Hooghe Heide

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

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

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

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

# GOVERNANCE

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

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

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

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

# AMBITIES

## Situatie

- locatie
- aard
- omvang

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

## Aanpak

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance



## Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

## TERUG- en VOORUITBLIK

## Organisatie

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

- Gesprekken
- Rapportages
- Enquêtes

# Ambities 2025

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

## **Samen werken, wonen en zorgen**

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

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

## **Boeien, binden en belonen**

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

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



# TERUG- en VOORUITBLIK

## Situatie

- locatie
- aard
- omvang

## AMBITIES

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

## Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

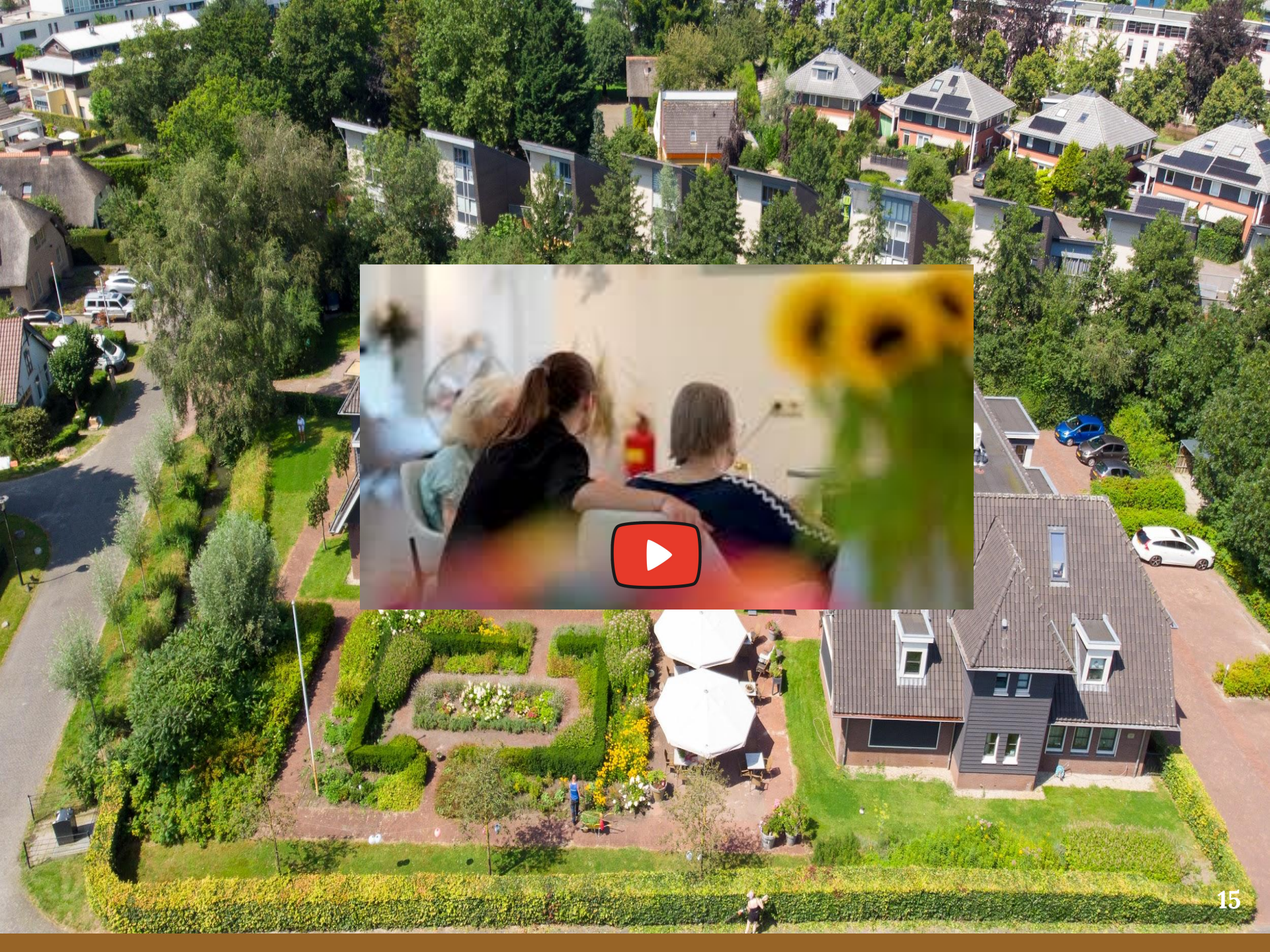
## Aanpak

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

## Organisatie

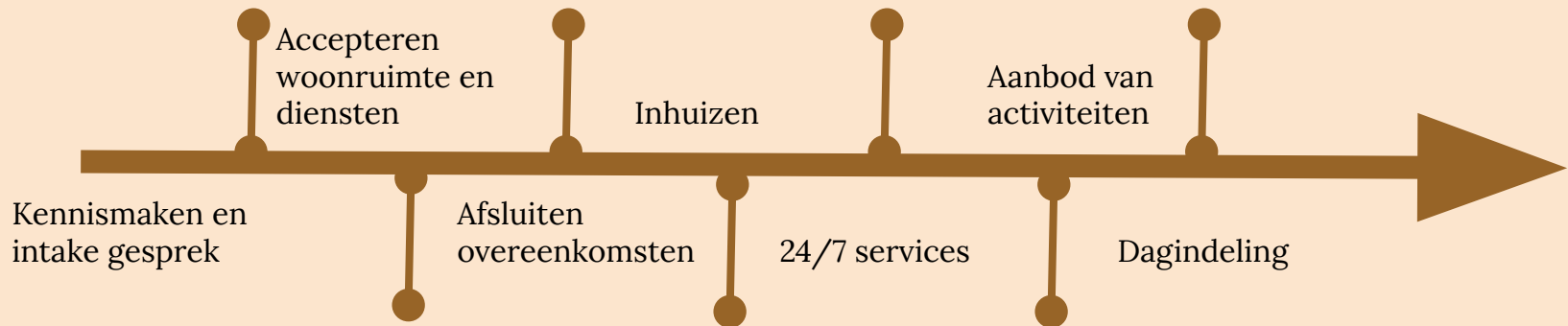
- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- Gesprekken
- Rapportages
- Enquêtes



# Wonen bij Villa Hooghe Heide

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







**“Iedereen is altijd positief en zeer betrokken.”**

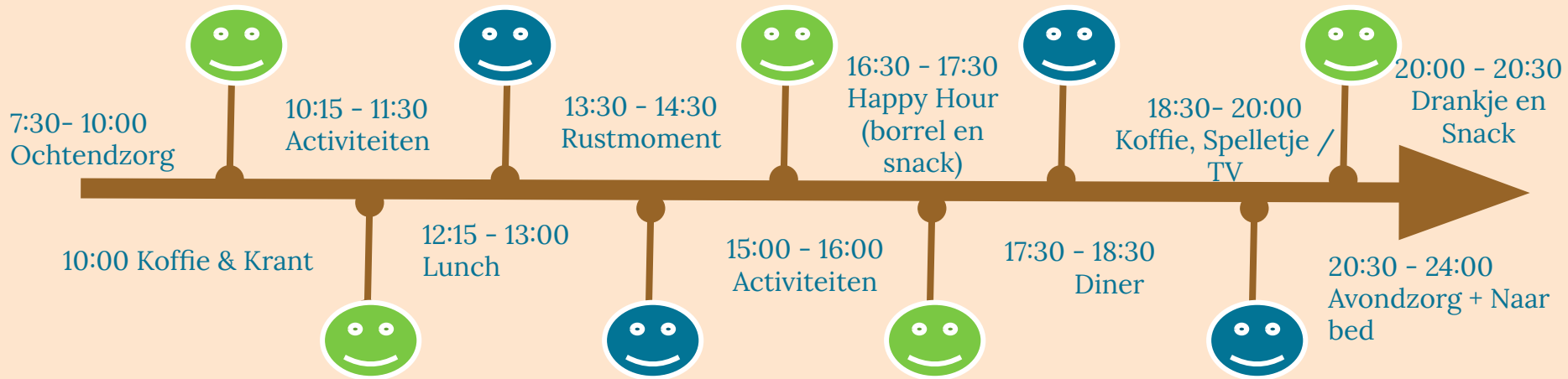
**“Soms krijgen we het idee dat er wasgoed is verdwenen”**

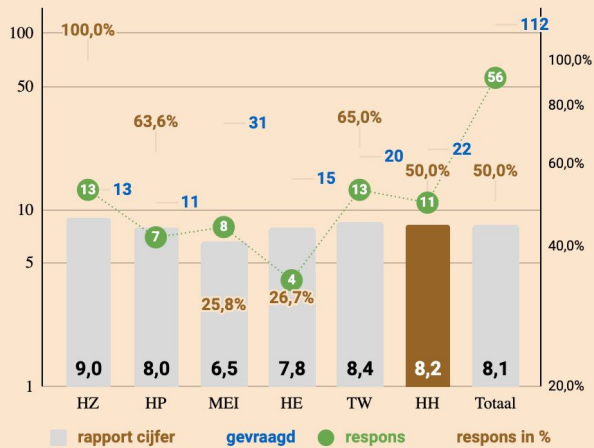
**“Ons mam vindt het eten bijna altijd lekker. Iedere dag vers.”**

**“Altijd geweldig betrokken bij ons mam  
De zorg is uitstekend.  
Heel goed”**

**“De huishouding loopt op rolletjes  
De maaltijden zijn prima verzorgd en lekker”**

# Dagindeling





## Terugblik 2024

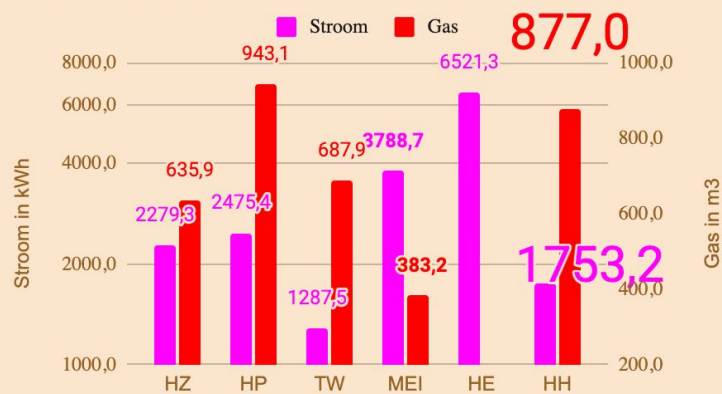
Uit het tevredenheidsonderzoek onder bewoners blijkt een hoge mate van tevredenheid voor de woon- en leefomgeving. Minstens tweemaal per jaar is er een overleg met bewoners waarin gevraagd wordt naar ervaringen en verbeterpunten.

Medio 2024 is Villa Hooghe Heide in handen gekomen van Com4care. De overname is soepel verlopen. Bewoners ervaren continuïteit in hun zorg en woonomgeving. In de tweede helft van 2024 is geïnvesteerd in nieuw meubilair en de verbetering van de ICT-infrastructuur.

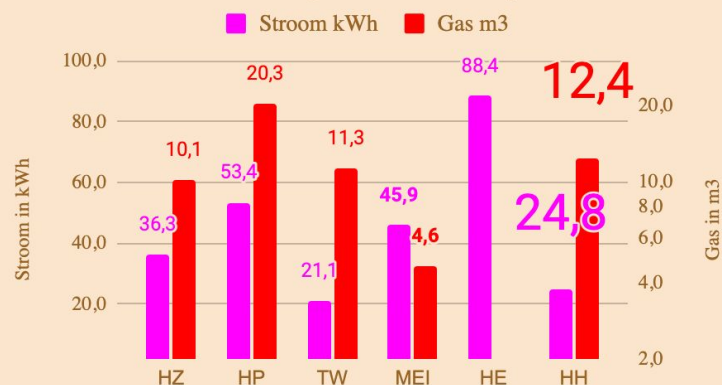
## Vooruitblik ambities 2025 ‘samen wonen’

- vervangen van de keuken en vloerbedekking
- realiseren 22ste appartement voor twee personen
- onderzoek mogelijkheden om het gasverbruik te verminderen

Verbruik 2024 Villa Hooghe Heide (HH) per appartement



Verbruik 2024 Villa Hooghe Heide (HH) per m2

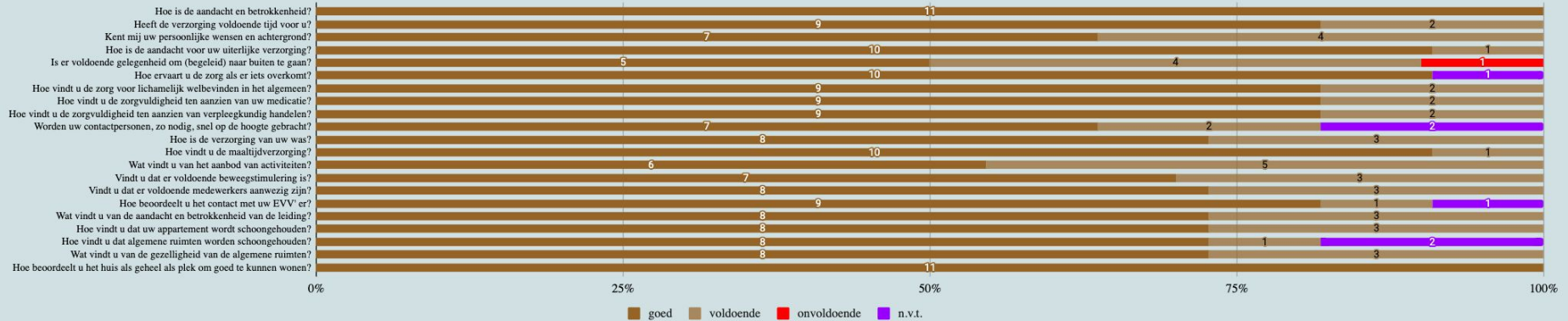


# Zorgen bij Villa Hooghe Heide

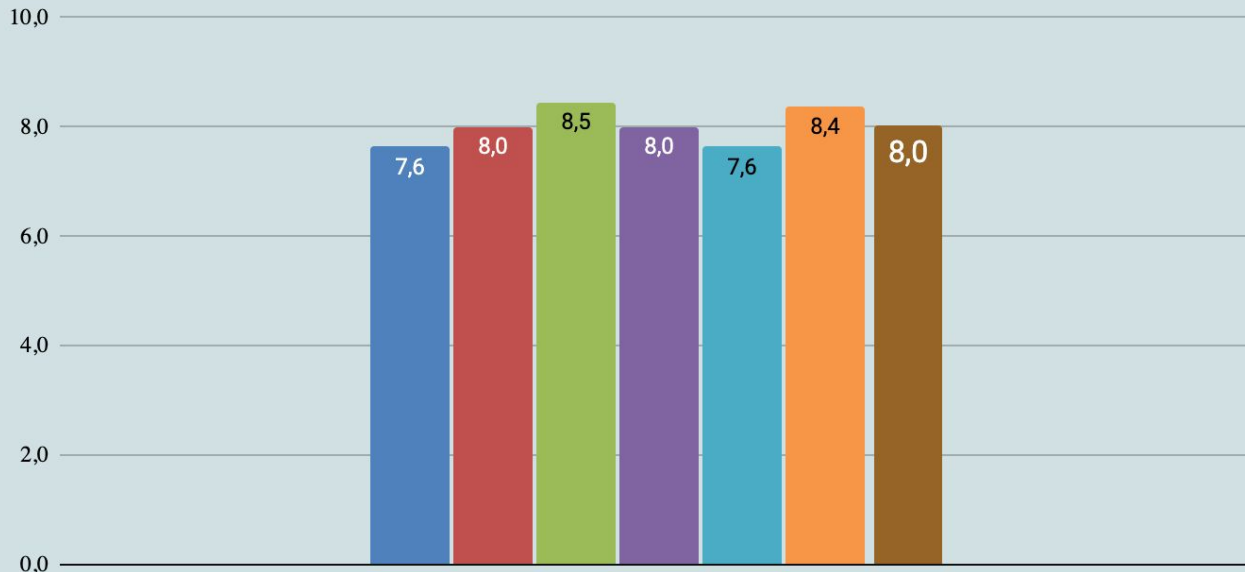
Het tweede operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **zorgen**. Dit zijn alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



## Resultaten bewoners Villa Hooghe Heide



## Vragen Zorgkaart Nederland Villa Hooghe Heide



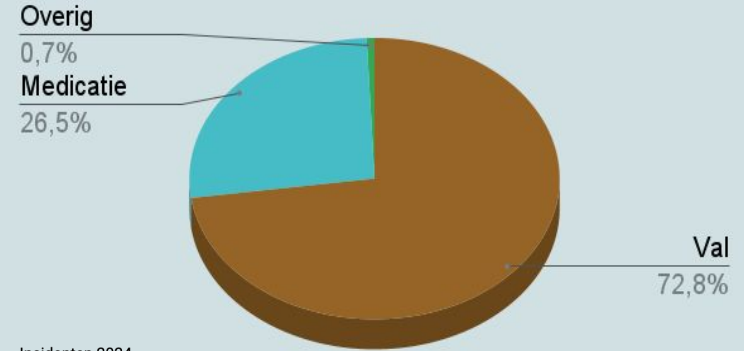
- Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/ medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?
- Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?
- Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op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

## Terugblik 2024

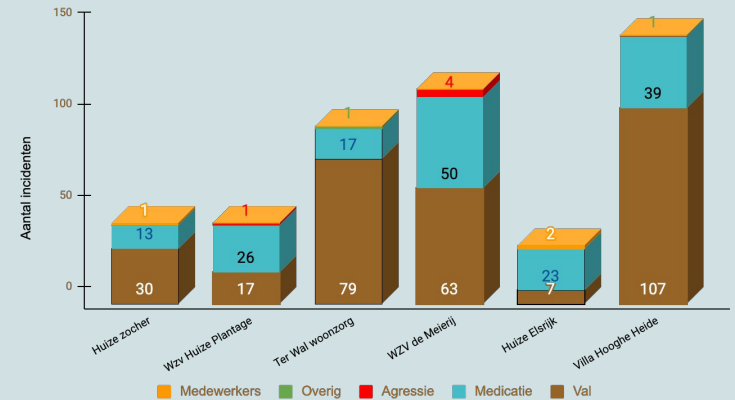
Villa Hooghe Heide heeft een sterke meldcultuur, waarbij medicatieveiligheid, vallen, agressie, verslikken en andere risico's tijdig worden gesignaleerd. Dit draagt bij aan een veilige en kwalitatieve zorgomgeving. De meeste incidenten kunnen worden gerelateerd aan gezondheidsproblematiek. Er wordt actief beleid gevoerd op het verbeteren van de beweeglijkheid van enkele bewoners om het valrisico te verminderen. Met behulp van fysiotherapie en actief oefenen door medewerkers. Bewoners en naasten geven aan het valrisico te accepteren en niet beperkt te willen worden tot vrijheid. Het aantal medicatie incidenten heeft betrekking op diverse oorzaken zoals, bewoners die medicatie weigeren, of vergeten in te nemen.

In de villa wonen bewoners met cognitieve problematiek (VV5) en met somatische beperkingen (VV6). Elke bewoner beschikt over een actueel zorgplan. Dit plan wordt door de EVV'er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) opgesteld in samenspraak met de bewoner en diens naasten. Er is minstens elk half jaar een evaluatiegesprek. De medewerkers signaleren en anticiperen snel op de soms snel wisselende zorgvragen.

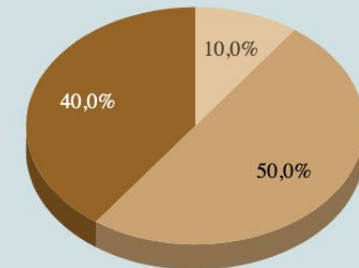
### Villa Hooghe Heide



Incidenten 2024



### Zorgmix Hooghe Heide



● zorgprofiel 4   ● zorgprofiel 5   ● zorgprofiel 6

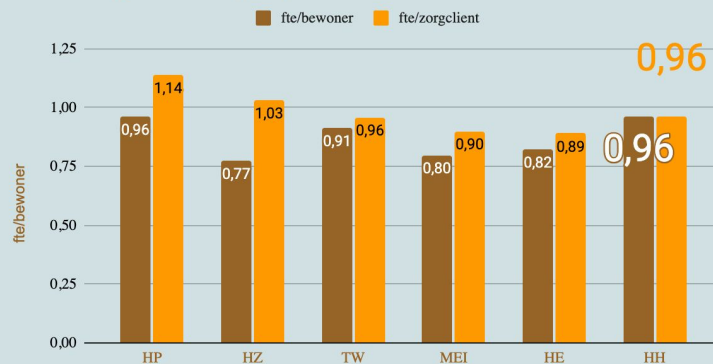
## Vooruitblik ambities 2025 “samen zorgen”

Februari 2025 zijn we geïnspecteerd door de IGJ. De inspectie constateert dat de kwaliteit en veiligheid van zorg systematisch en goed wordt bewaakt, beheerst en verbeterd. Er wordt gewerkt met verschillende instrumenten om te sturen op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Het rapport van de IGJ wordt binnenkort gepubliceerd. Gemiddeld zetten we bijna één fte in per bewoner/ cliënt.

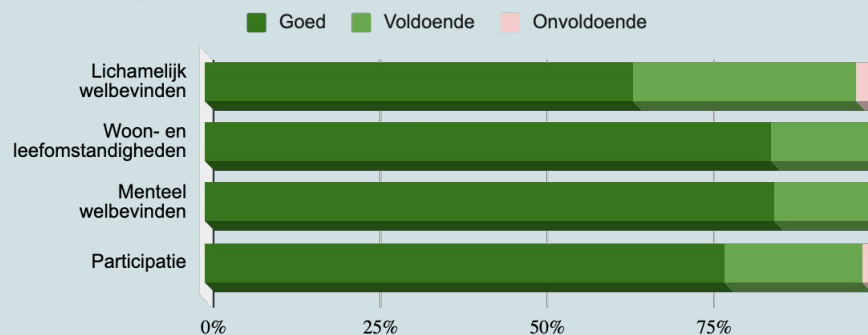
We houden de kwaliteit hoog door in te zetten op:

- systematisch overleg met apotheek en huisarts verder vorm te geven
- eenmaal per 2 maanden bij bewoners met een BEM codering 1 evalueren of de BEM bijgesteld moet worden om het vergeten van medicatie inname te verminderen
- het verminderen van het risico op valincidenten. Dit doen we door bewoners actief te stimuleren om te bewegen, met ondersteuning van fysiotherapie en medewerkers
- de zorg- en leefplannen continu te monitoren
- het systematisch uitvoeren van interne audits aan de hand van de ISO 9001

Fte (fulltime-equivalent) per bewoner 2024  
Villa Hooghe Heide (HH)

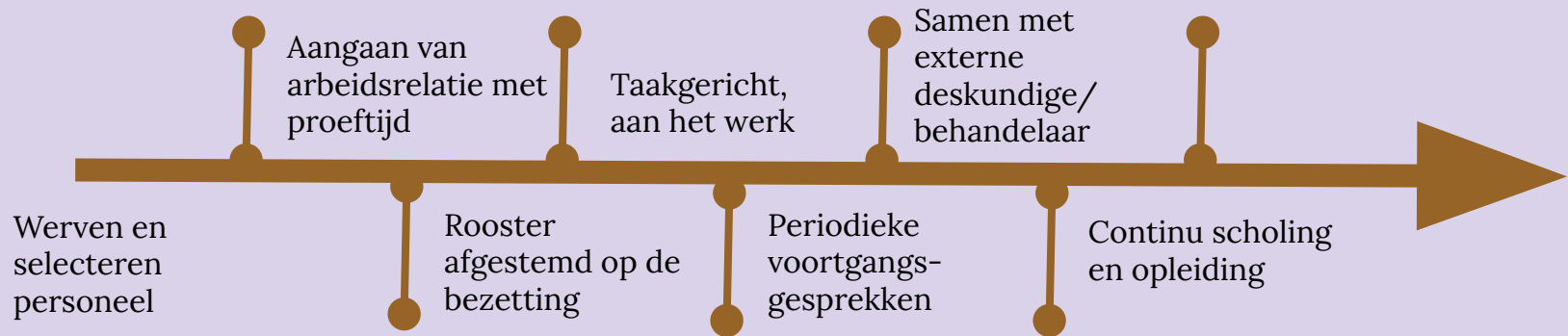


Zorg- en leefplan '24 Villa Hooghe Heide

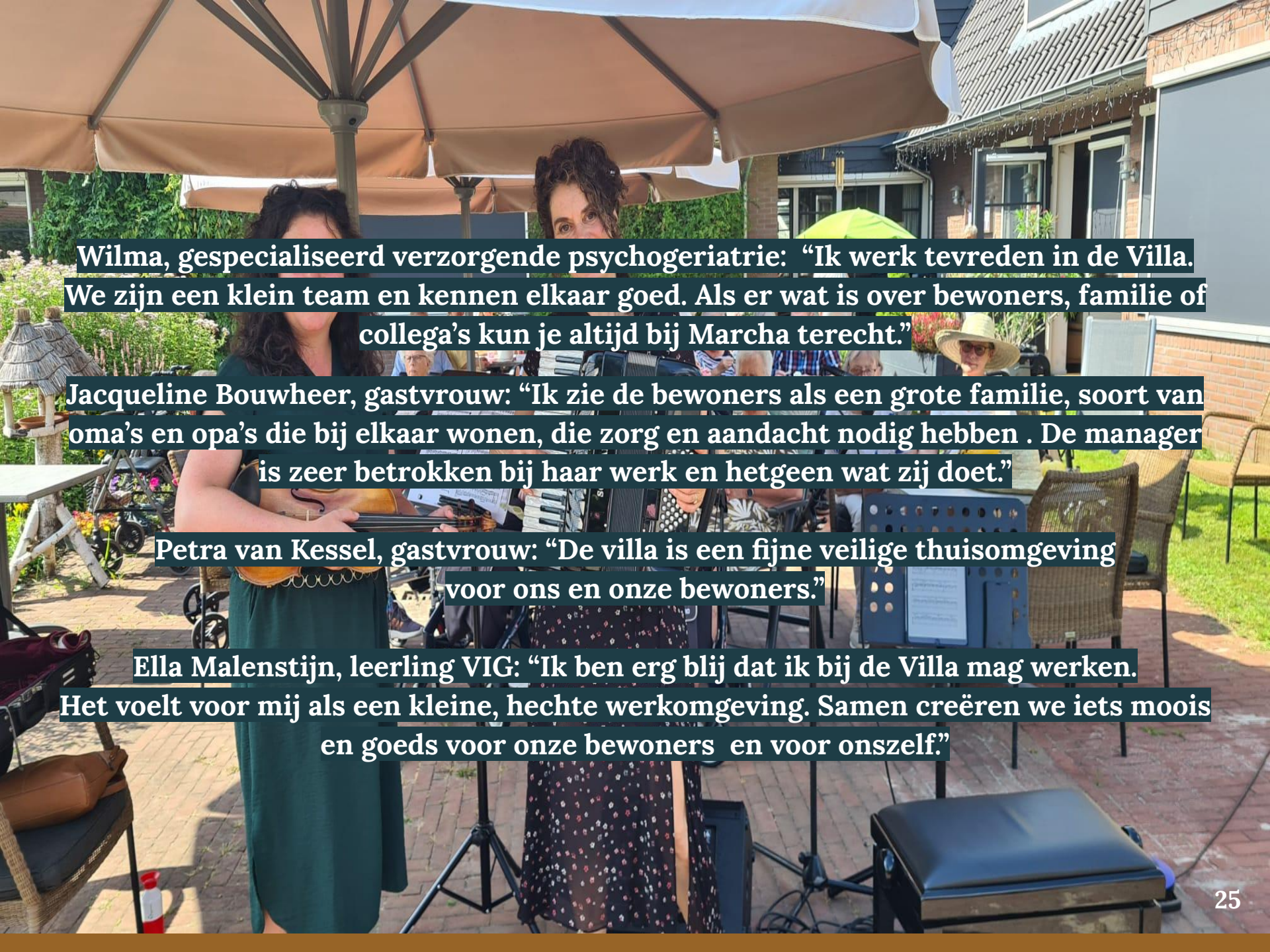


# Werken bij Villa Hooghe Heide

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





A woman with long dark hair, wearing a dark green dress, is playing a violin. She is standing outdoors under a large, light-colored patio umbrella. In the background, there is a brick building with windows and other people sitting at tables. The scene is bright and sunny.

**Wilma, gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric: “Ik werk tevreden in de Villa. We zijn een klein team en kennen elkaar goed. Als er wat is over bewoners, familie of collega’s kun je altijd bij Marcha terecht.”**

**Jacqueline Bouwheer, gastvrouw: “Ik zie de bewoners als een grote familie, soort van oma’s en opa’s die bij elkaar wonen, die zorg en aandacht nodig hebben . De manager is zeer betrokken bij haar werk en hetgeen wat zij doet.”**

**Petra van Kessel, gastvrouw: “De villa is een fijne veilige thuisomgeving voor ons en onze bewoners.”**

**Ella Malenstijn, leerling VIG: “Ik ben erg blij dat ik bij de Villa mag werken. Het voelt voor mij als een kleine, hechte werkomgeving. Samen creëren we iets moois en goeds voor onze bewoners en voor onszelf.”**

## Terugblik 2024

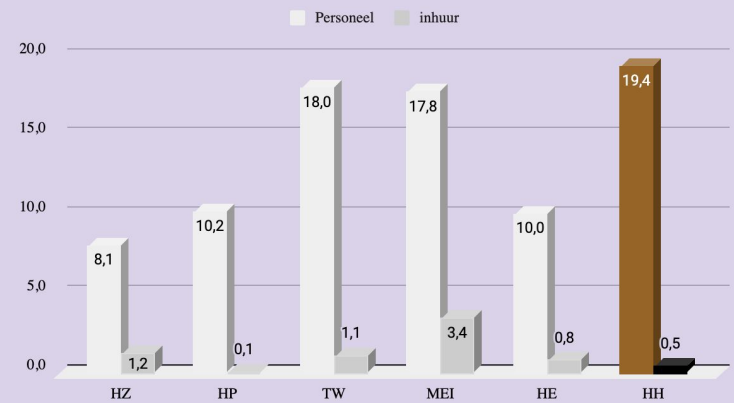
Er wordt gewerkt met een vast team van medewerkers en een flexibele schil van oproepers. We werken samen huisartsenpraktijk De Jonkvrouw en andere externe deskundige zoals Fyzie voor paramedische behandelingen en een specialist ouderengeneeskunde van Silverein.

De zorg en ondersteuning wordt verleend door 38 medewerkers. Het team omvat:

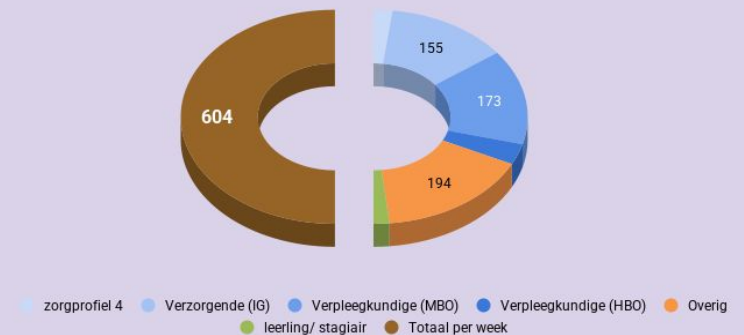
- 2 verpleegkundigen met deskundigheidsniveau 5
- 7 verpleegkundigen met deskundigheidsniveau 4
- 9 verzorgenden-IG met deskundigheidsniveau 3
- 2 helpenden met deskundigheidsniveau 2+
- 2 stagiaires
- 5 leerlingen
- 11 medewerkers in overige functies, zoals hospitality, activiteitenbegeleiding en keukenpersoneel, deel uit van het team.

Uitgaande van de contracturen per week heeft 65% van het personeel een zorgopleiding afgerond. De rest van het personeel heeft een andere opleiding genoten.

Inzet personeel en inhuur in fte in 2024 Villa Hooghe Heide (HH)



Contracturen per week  
Hooghe Heide



Uit het tevredenheidsonderzoek komt naar voren dat medewerkers naar tevredenheid in de Villa werken. Gemiddeld scoort de villa een 8 onder medewerkers. Medewerkers krijgen de mogelijkheid tot scholing, in 2024 gaat het om:

- 2x training tiltechnieken
- E-learnings via made it easy
- BHV table top training
- praktijktraining basis zorg en infectie preventie
- tiltechnieken
- kennis van het rapporteren

### Vooruitblik ambities 2025 “samen werken”

Boeien, binden en belonen, door:

- op bijzondere gelegenheden de medewerkers in het zonnetje te zetten
- aandacht voor persoonlijke ontwikkeling
- te zorgen dat het rooster minimaal 8 weken van te voren beschikbaar is voor de medewerkers
- eenmaal in de twee maanden een “dagoudste-overleg” te organiseren om te zorgen voor borging van de werkprocessen
- aanbieden van opleidingsmogelijkheden, zodat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen en met plezier in de zorg werken
- actief feedback, erkenning en beloningen tonen
- te blijven investeren in een efficiënte en prettige werkplek, met voldoende faciliteiten en ondersteuning, zodat medewerkers hun werk optimaal kunnen uitvoeren

Gemiddeld cijfer medewerkers Villa Hooghe Heide (HH) versus andere huizen

