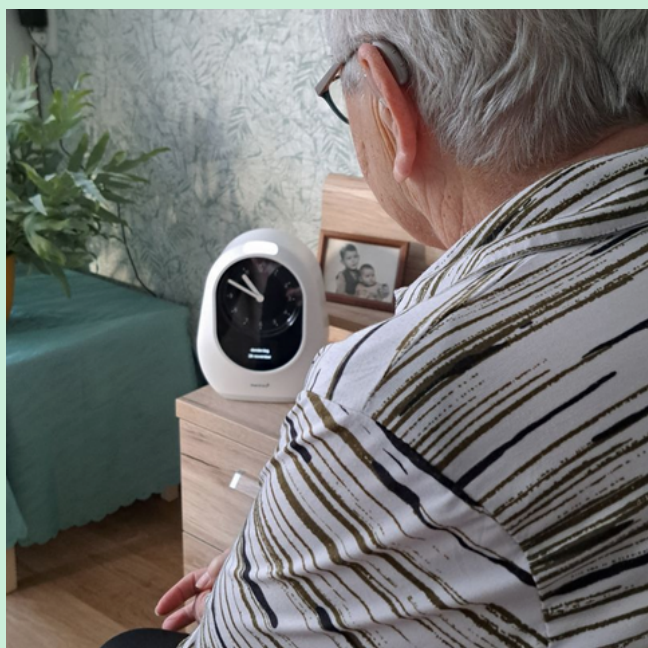




ZORGGROEP
 aelsmeer
dicht bij mensen

**Dicht bij
mensen.**



**Kwaliteitsbeeld
2024**

Inhoudsopgave

3 Wij zijn Zorggroep Aelsmeer

6 Reflectie doelen 2024 a.d.h.v. de bouwstenen

- 6 1. Wensen en behoeften van de cliënt
- 6 2. Bouwen en onderhouden van netwerken
- 7 3. Organiseren van het werk
- 7 4. Leren en ontwikkelen
- 8 5. Inzicht in kwaliteit

9 Cijfers kwaliteit



10 Jaaroverzicht 2024

11 Doelen 2025

12 Begroting 2025

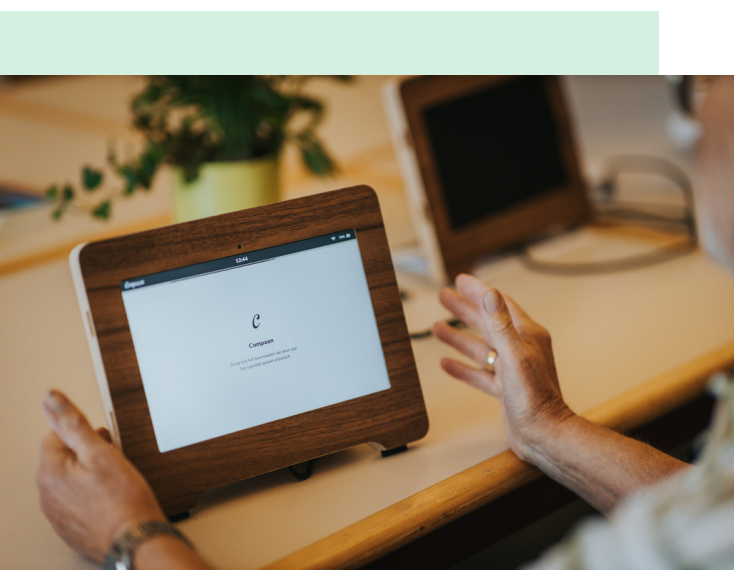
12 Toezicht en medezeggenschap

12 Ondernemingsraad

12 Cliëntenraad

12 Raad van Toezicht

13 Afkortingen



Wij zijn Zorggroep Aelsmeer

Zorggroep Aelsmeer biedt ondersteuning en begeleiding bij behandeling, verpleging en verzorging van (kwetsbare) ouderen in Aalsmeer, Kudelstaart en Rijsenhout. In Zorgcentrum Aelsmeer zijn diverse woonmogelijkheden, Thuiszorg Aelsmeer komt voor zorg en huishouding bij cliënten aan huis en in onze Ontmoetingscentra wordt structuur en een zinvolle dagbesteding geboden.

We staan **dichtbij mensen** in houding en gedrag. Doordat we toegankelijk en benaderbaar zijn, sluiten we aan bij cliënten, medewerkers en de omgeving en leveren we **'gewoon goede' ouderenzorg**.

Toezicht: Raad van Toezicht

Medezeggenschap: Ondernemingsraad en Cliëntenraad

Wij organiseren de zorg in 2024 met:



376 medewerkers

219,8 FTE personeel



379 vrijwilligers



23 studenten

568 cliënten

Financiering vanuit:

280 108 180



Zorgverzekeringswet (ZVW), extramuraal

Wet langdurige zorg (Wlz), intramuraal en extramuraal

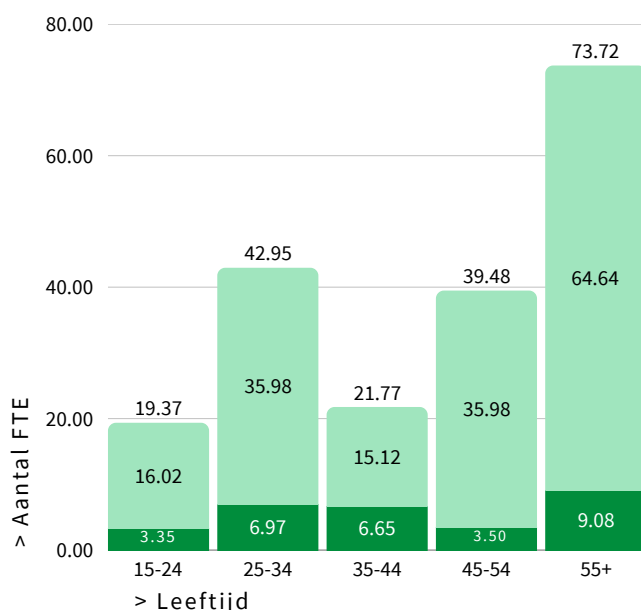
Aantal cliënten in 2024

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), extramuraal huishouding en dagbesteding

Populatieopbouw

Personeelsgemiddelde (FTE) leeftijd en geslacht

Man Vrouw



FTE Instroom & Uitstroom

44,35 FTE instroom

27,07 FTE uitstroom

Ziekteverzuim

8,02% in 2023

7,56% in 2024

Meer weten over onze diensten?
Bekijk onze website!



Ontwikkeling resultaat



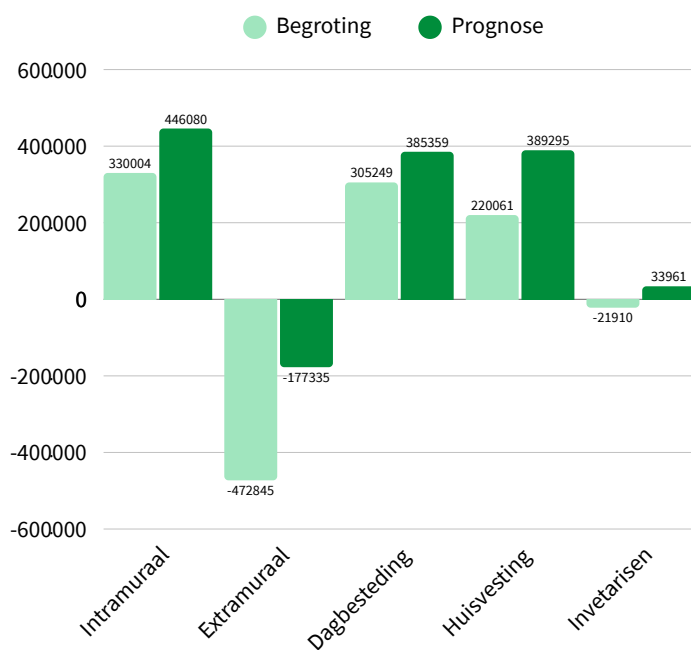
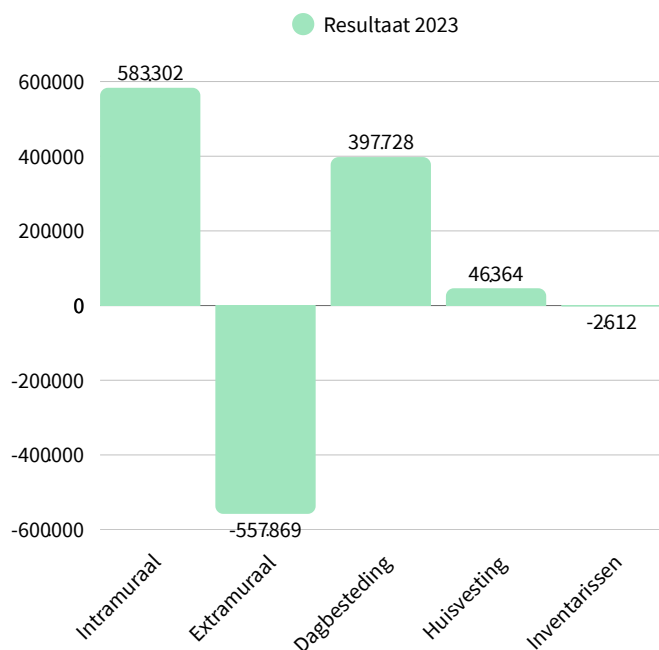
2023

Resultaat €466.912,-
Verwachte stijging van 130,74% in 2024



2024

Prognose €1.077.360,-
Begroting €360.558,-



In het afgelopen jaar is de inzet van zorg met behandeling sneller verlopen dan begroot, met de inzet specialist ouderengeneeskunde i.p.v. de huisarts bij hogere zorgzwaarte. In het Zorgcentrum kwamen hierdoor meer nieuwe cliënten met een zwaardere zorgindicatie dan begroot.

Ook de stijging naar een realistischer tarief binnen de WMO had een positief effect op zowel extramurale zorg als dagbesteding, wat de financiële groei verder versterkte.

Daarnaast zijn we vanaf februari gestart met Gewoon Thuis VPT, een ontwikkeling die sneller is opgeschaald dan voorzien. Samen hebben deze factoren bijgedragen aan een positief resultaat.



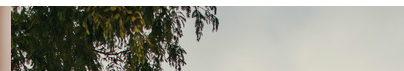
Thuiszorg Aalsmeer | Zo lang mogelijk zelfstandig wonen in de eigen vertrouwde omgeving.



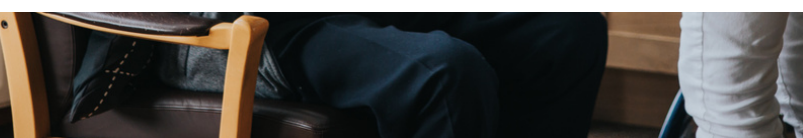
Zorgcentrum Aalsmeer | In het pand bieden we aan ruim 100 mensen een woning.



Hulp in de huishouding | Hulp bij het bijhouden van het huishouden.



Ontmoetingscentrum Aalsmeer | dagbesteding met en zonder indicatie, 5 groepen op 5 dagen per week.



Kantoor: HRM, Facilitair, communicatie, opleiding, administratie, beleid en kwaliteit, ICT, financiën, zorginnovatie | Om het werk in de zorg en begeleiding mogelijk te maken, zijn er verschillende ondersteunende diensten aan het werk.



Dorpshuis Rijsenhout | hier worden activiteiten georganiseerd gericht op creativiteit, geheugen bevordering en beweging.

Wij zijn Zorggroep Aalsmeer



Wijkpunt Voor Elkaer Kudelstaart | een inloop- en ontmoetingsplaats voor ouderen. Elke woensdag wordt er een 3-gangen menu geserveerd. Goed contact met 'de gangmakers', bewoners van Mijnsheerlijkheid.



Vrijwilligers | Een grote groep vrijwilligers zet zich in om aandacht voor ouderen waar te maken.

Tafeltje Dek Je | Onze vrijwilligers brengen dagelijks ruim 100 vers bereide maaltijden bij ouderen thuis, wanneer het niet meer lukt om te koken. Omzien naar elkaar.



Casemanager Dementie | Ondersteuning aan mensen met dementie en hun mantelzorger



Reflectie doelen 2024 a.d.h.v. de bouwstenen

1. Wensen en behoeften van de cliënt

In 2024 zijn er diverse scholingen geweest over persoonsgerichte zorg, zoals behandelwensen gesprekken, Parkinson, psychiatrische stoornissen en geestelijke zorg. Deze hebben geholpen om beter aan te sluiten op de wensen en behoeften van cliënten. Er wordt een intake en vervolgesprek gehouden met de cliënt en hun naasten, waarbij ook de activiteitenbegeleider betrokken is. Hierbij wordt aandacht besteed aan welzijn, activiteiten, het levensboek en de betrokkenheid van informele zorg bespreken a.d.h.v. de activiteiten placemat. Op de afdelingen zijn meer gastvrouwen en afdelingsassistenten aangenomen om hier inhoud aan te geven.

Het 5-stappen model ondersteunt medewerkers om met cliënt en naasten te bespreken hoe de cliënt zo lang mogelijk regie houdt over zijn/ haar eigen leven.

De Vrienden van Zorgcentrum Aelsmeer dragen bij aan het bekostigen van activiteiten die met de reguliere zorgfinanciering niet mogelijk zijn.



2. Bouwen en onderhouden van netwerken

Om een aangename woonomgeving te creëren die bijdraagt aan het welzijn van de cliënten, zijn diverse renovaties uitgevoerd. De Grote Zaal is heringericht om als ontmoetingsplek te dienen. Daarnaast is de huiskamer op de tweede etage vernieuwd. Er is een koffiecorner geïntroduceerd en er is ook voor omwonenden de mogelijkheid om een warme maaltijd te nuttigen in het restaurant. Dit faciliteert ontmoetingen en ondersteunt het opbouwen en onderhouden van sociale contacten.

In het zorgcentrum zijn verschillende familiebijeenkomsten georganiseerd met een goede opkomst. Tijdens deze bijeenkomsten zijn wederzijdse verwachtingen omtrent de zorg en ondersteuning voor de cliënt besproken. Er was gelegenheid tot dialoog over de betrokkenheid van mantelzorgers en familie bij de zorg en welke taken zij zouden kunnen vervullen. Daarnaast was er ruimte voor informele gezelligheid en gezamenlijk eten. Vrijwilligers bieden hierbij ook structureel ondersteuning.

Wij werken samen binnen ons professionele netwerk met welzijnsorganisaties en vrijwilligers. Voorbeelden hiervan zijn de samenwerking met diverse kerken, Stichting SAM en de VVT-organisaties in de regio. De gemeente Aalsmeer heeft in de woonvisie en woonzorgwelzijnvisie opgenomen dat 200 verpleegzorgplaatsen in het dorp gegarandeerd moeten blijven, zoals nu beschikbaar bij de drie betrokken zorgorganisaties.





3. Organiseren van het werk

Meer ouderen met hulpvragen en minder personeel vragen om een andere organisatie van werk. We voeren stapsgewijs innovaties in zoals Medido (automatische medicijndispenser) en leefcirkels in het zorgcentrum voor meer bewegingsvrijheid.

Samen met WVT-organisaties in de regio richten we ons op het werven en behouden van nieuwe medewerkers en zij-instromers. Door aangescherpte regels voor ZZP-ers heeft ZG Aelsmeer zich voorbereid en zijn we in gesprek gegaan met voor ons bekende ZZP-ers, wat heeft geleid tot nieuwe vormen van arbeidsovereenkomsten en meerdere loondienstverbanden.

De statuten van de organisatie Zorggroep Aelsmeer zijn geactualiseerd in goed overleg met de Diaconie van de Hervormde Kerk, die van oudsher nauw betrokken is bij het Zorgcentrum.

4. Leren en ontwikkelen

Elk jaar is er een scholingsjaarplan om medewerkers te stimuleren en ondersteunen in persoonlijke ontwikkeling en het bijhouden van kennis en kunde. Terugkijkend op 2024 was het een succesvol opleidingsjaar. Enkele opleidingsresultaten zijn:

- 5 verzorgenden IG
- 6 verpleegkundigen
- 5 certificaten ergocoach
- 1 gespecialiseerd verpleegkundige palliatieve zorg
- 3 medewerkers wonen en welzijn
- 8 nieuwe EVV-ers
- 2 basistraining wondzorg

Daarnaast zijn er 17 BOL-stagiaires begeleid en hebben we 16 maatschappelijke stagiaires een kijkje kunnen bieden binnen onze organisatie. En hebben de stafmedewerkers en leidinggevenden met behulp van webinars hun kennis vergroot en informatie opgehaald.

Ontmoetingscentrum Irene organiseert regelmatig informatiebijeenkomsten voor medewerkers, vrijwilligers en het familienetwerk/mantelzorgers. Tijdens deze bijeenkomsten ligt de focus op samen leren en ontwikkelen, waarbij ruimte is om verwachtingen te bespreken en ervaringen uit te wisselen.



5. Inzicht in kwaliteit

Binnen onze organisatie werken we met duidelijke afspraken en doelen om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van de cliënt. Rapportage speelt een cruciale rol in het waarborgen van de continuïteit van zorg. Aandachtspunten zijn onder andere: veiligheid van de cliënt, controle van medicatie, valpreventie en juiste voeding. De EVV-er en AB-er werken samen om de gezondheid en het welzijn van de cliënt te monitoren.

In 2024 zijn diverse interne audits uitgevoerd om eenduidige werkwijzen te controleren en de kwaliteit van ondersteuning en zorg te bewaken. In het KwaliteitsHandboek zijn de werkwijzen inzichtelijk per onderdeel beschreven, deze worden structureel geactualiseerd. Processen die ge-audit zijn, omvatten onder andere medicatieveiligheid, methodisch werken en voedselveiligheid.

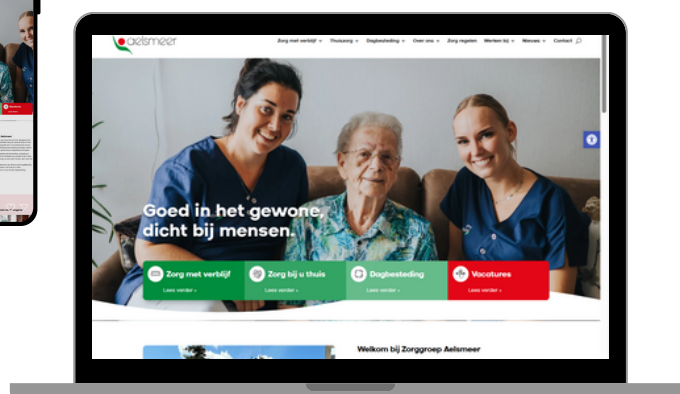


Ook hebben er diverse externe controles plaatsgevonden, waaronder een audit van het kwaliteits-managementsysteem, een aangekondigd bezoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie en een audit van de GGD gericht op hygiëne en infectiepreventie.

Afgelopen jaar zijn er enkele initiatieven genomen om duurzaamheid te bevorderen. Zo werd afvalscheiding geïntroduceerd in het zorgcentrum en is extra aandacht besteed aan het project inkoop, inclusief duurzaamheidsdoelen, in samenwerking met PCSOH en ZC Meerlanden. Deze initiatieven markeren het begin van een duurzamere organisatie.

In 2024 is de nieuwe website van ZG Aelsmeer gelanceerd: www.zg-aelsmeer.nl. De website biedt uitgebreide informatie over de verschillende diensten van ZG Aelsmeer, vacatures en vrijwilligers mogelijkheden, alsmede nieuwsberichten en praktische verwijzingen.

Daarnaast heeft Human Capital Care als arbodienst de RI&E uitgevoerd. De RI&E (beleid) is beoordeeld en bleek voldoende op orde. In de komende jaren zullen verbeterpunten met betrekking tot arbeidsomstandigheden en arbobeleid worden doorgevoerd.



**Meer weten over onze diensten?
Bekijk onze website!**

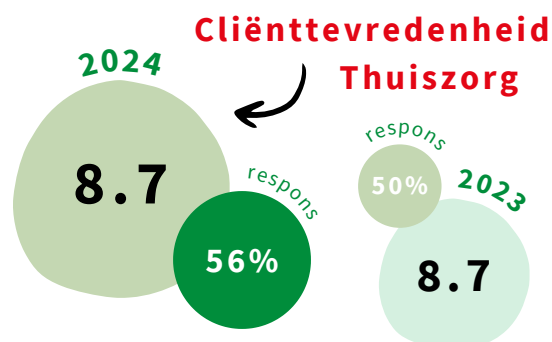
Kwaliteit in cijfers

Onvrijwillige zorg (Wzd)

Bij de intensieve zorg komen onrust, vallen en onbegrepen gedrag regelmatig voor. Met preventieve maatregelen en het zoeken naar alternatieven wordt de inzet van onvrijwillige zorg zoveel mogelijk voorkomen. Voorbeelden van alternatieven zijn muziek, bewegingsvrijheid of wandelen en de betrokkenheid van mantelzorgers.

Door een grotere bewustwording en verhoogde aandacht voor het melden van dergelijke incidenten is er een toename van MIC-meldingen in 2024. In 2024 is bij één cliënt onvrijwillige zorg ingezet. Dit betrof de vorm: toedienen van vocht, voeding en medicatie.

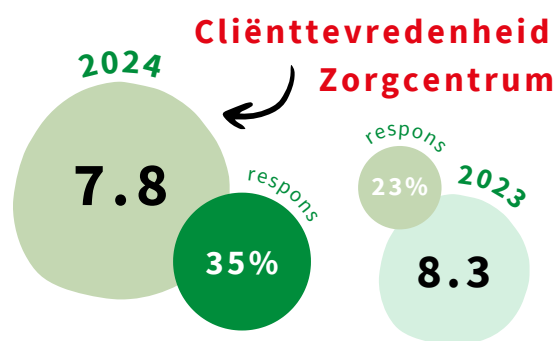
MIC Incidenten	2023	2024
Medicatiefouten	148	182
Agressie	31	91
Valincidenten	221	277
Onveilige situaties	29	28
Wet Zorg en Dwang	0	1
Totaal	420	579



Grote tevredenheid over de omgang met medewerkers, persoonlijke aandacht en over de mate waarin de gezondheid in de gaten wordt gehouden.

2 Klachten

In 2024 zijn er twee klachten ingediend bij de externe klachtenfunctionaris. De klachten gingen over 1) de bewegwijzering naar Molenpad 2 (Zorgcentrum Aelsmeer) en Molenpad 4 (Rozenholm) en 2) de communicatie en overleg met de mantelzorger over de zorg en activiteiten. De externe klachtenfunctionaris heeft als doel ervoor te zorgen dat er een effectieve oplossing komt voor de klacht en onvrede wordt weggenomen.



Tevredenheid over afspraken ondersteuning en zorg en de betrokkenheid van en omgang met medewerkers. De uitkomst in 2024 geeft aan dat er aandacht nodig is voor het gebouw.

Jaaroverzicht

2024

Een greep uit het jaar 2024 bij
Zorggroep Aelsmeer

Januari

Scholing GVP: Gespecialiseerd
Verzorgende Psychogeriatric



Q1

Februari

Uitbreiding van de staf



Maart

Start Gewoon Thuis



Kwartaal magazine



KLIK!

Q2

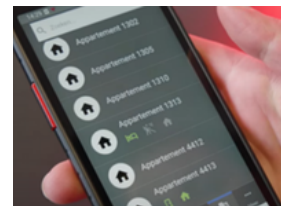
Mei

Dag van de Zorg



April

Vervanging alarmering
Zorgcentrum Aelsmeer



Juni

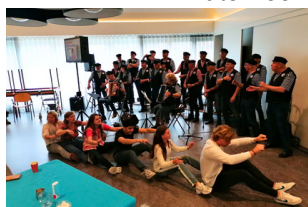
Opening Grote Zaal
Zorgcentrum Aelsmeer



Q3

Juli

Zomerweek in
Ontmoetingscentrum
Aalsmeer



Augustus

Vernieuwde
Afvalscheiding



Kwartaal magazine



KLIK!

Kwartaal magazine



KLIK!

Q4

Oktober

Vloggen en dansen in
Ontmoetingscentrum
Aelsmeer



November

Grijze Koppen Orkest en
vrijwilligersfeesten in
Zorgcentrum Aelsmeer



December

Start van de Medido &
Eindejaarsborrel



Kwartaal magazine



KLIK!

Alle gebeurtenissen terugzien?
Bekijk dan onze (social media) kanalen!

[Instagram](#)

[Facebook](#)

[TikTok](#)

[LinkedIn](#)

[YouTube](#)



Website: www.zg-aelsmeer.nl

1

BOUWSTEEN 1: KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

- Scholing over gespreksvoering om het goede en open gesprek te blijven voeren met cliënten, naasten én collega's.
- Opzetten van een project om verder te werken volgens het 5-stappenmodel met langer zelfredzaamheid.
- Dagbesteding vernieuwen om (nog) breder aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroepen.
- De mantelzorger en het familienetwerk betrekken om de cliënt te leren kennen en aan te sluiten bij wensen en behoeften.

2

BOUWSTEEN 2: BOUWEN VAN NETWERKEN

- Bijeenkomsten organiseren voor toekomstige cliënten en mantelzorgers, om verwachtingen te bespreken.
- Vrijwilligers vacatures afstemmen op de doelgroep, om ook jongere vrijwilligers te werven, boeien en binden.
- Samenwerking met sociale domein uitbreiden om samen op te trekken.



3

BOUWSTEEN 3: ORGANISEREN VAN WERK

- Opzetten van een project om beeldzorg te kunnen bieden aan cliënten in de wijk.
- Uitzoeken hoe spraakgestuurd rapporteren mogelijk is.
- Medewerkers ondersteunen bij o.a. digitaal werken en omgaan met (mentale) werkbelasting.
- Onderzoeken hoe vervoer aansluit bij de groeiende doelgroep Ontmoetingscentra en Thuiszorg.

4

BOUWSTEEN 4: LEREN EN ONTWIKKELEN

- Scholingen organiseren om kennis en vaardigheden van medewerkers up-to-date te houden.
- Evalueren van werkwijzen om de zorg 'te ontregelen' en administratieve taken te verminderen waar het kan.
- Cliënten en medewerkers bewust maken van duurzaamheids-initiatieven voor een betere leefomgeving.

5

BOUWSTEEN 5: INZICHT IN KWALITEIT

- Plan-do-check-act | Periodiek terugkerend:
- Uitvoeren van interne- en externe audits om continu te leren en te verbeteren.
 - Cliëntervaring blijven meten.
 - Leren van incidenten door meldingen te analyseren.
 - Onvrijwillige zorg zoveel mogelijk voorkomen door het inzetten van vrijwillige alternatieven.
 - Werkomstandigheden goed & veilig houden en verbeteren door uitvoer van de RI&E (2024, vervolg).

REGIOPROJECTEN:

- 5-stappen reablement
- Regionaal opleiden
- 1 ingang in de wijk
- Maximaal digitaal - technologie & digitalisering
- Medewerkersreis - boeien & binden
- Duurzaamheid
- Eerder erbij: ondersteuning voor mensen met dementie en hun mantelzorger

HIER WERKEN WE AAN...



Begroting 2025



De personele begroting voor 2025 (fte) zal grotendeels gelijk zijn aan 2024. De inzet van personeel niet in loondienst (PNIL) blijft beperkt.



Ook het opleidingsbudget blijft vergelijkbaar met 2024.



Materiële kosten zullen naar verwachting in 2025 hoger zijn, o.a. door toenemende zorgzwaarte en een grotere vraag naar hulpmiddelen.



Auto's/busjes voor personenvervoer en thuiszorgmedewerkers zullen deels vervangen worden, met hulp van de Vrienden.

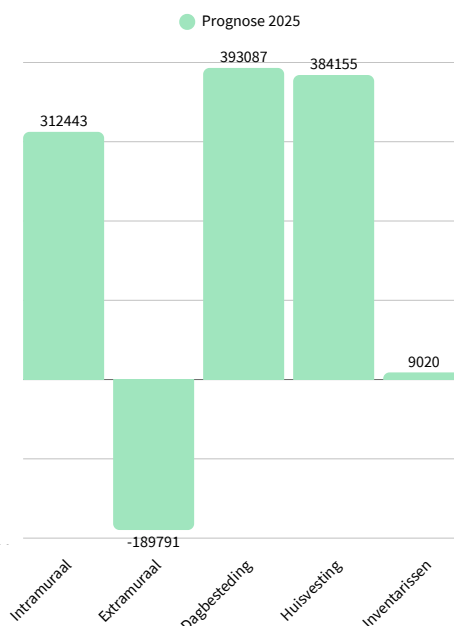


Er zijn vervangingskosten te verwachten voor apparatuur van de keuken in het Zorgcentrum.

In 2025 wordt een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) uitgevoerd in samenwerking met de arbodienst Human Capital Care (HCC).



2025
Prognose €908.914,-



Toezicht en medezeggenschap

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) zet zich in voor het behartigen van de belangen van de werknemers binnen de organisatie. De OR overlegt regelmatig met de directeur-bestuurder over arbeidsomstandigheden, personeelsbeleid en andere zaken die het personeel aangaan. Onderwerpen die de OR heeft behandeld in 2024 zijn: risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), inzet zomerbonus, bedrijfshulpverlening (BHV) vergoeding en Volledig Pakket Thuis (VPT) extramuraal.

Clëntenraad

De Clëntenraad van Zorggroep Aelsmeer speelt een belangrijke rol in het vertegenwoordigen van de belangen van de cliënten. De leden van de Clëntenraad komen regelmatig in het Zorgcentrum en zien veel bewoners. Dit maakt dat zij goed op de hoogte zijn van de dagelijkse zorg en begeleiding. Ze bespreken diverse thema's en vergaderen eens per maand om de kwaliteit van zorg en welzijn te verbeteren. Enkele voorbeelden van thema's welke afgelopen jaar besproken zijn: huisvesting, leefcirkels, ontmoetingsplek in de Grote Zaal en de koffiecorner.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft regelmatig overleg met de bestuurder en andere betrokkenen. Met de Raad van Toezicht worden verschillende onderwerpen besproken, waaronder kwaliteit, regionale samenwerkingen, huisvesting en personeelszaken. Ook zijn zij betrokken bij de financiële planning en evaluatie.



Afkortingen

AB = activiteiten begeleiding

BHV = bedrijfshulpverlening

BOL = Beroeps Opleidende Leerweg

CR = cliëntenraad

EW = eerst verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige

FTE = Full Time Equivalent

HRM = Human Resource Management

MDO = multidisciplinaire overleg

MIC = melding incidenten cliënten

OR = ondernemingsraad

RI&E = risico-inventarisatie en -evaluatie

RvT = Raad van Toezicht

VPT = volledig pakket thuis

WT = Verpleeg- en verzorgingshuizen & thuiszorg

Wlz = Wet langdurige zorg

Wmo = Wet maatschappelijke ondersteuning

Wzd = Wet zorg & dwang

ZVW = Zorgverzekeringswet

ZZP = Zelfstandige Zonder Personeel