

Kwaliteitsbeeld 2024

Esila Zorg B.V.

*“Een **familiair** kompas”*

Voorwoord

Rotterdam, 28 maart 2025

Beste lezer,

In 2024 heeft **Esila Zorg** opnieuw haar koers voortgezet als kleinschalige, cultuursensitieve organisatie in de Rotterdamse thuiszorg. Vanuit onze overtuiging dat goede zorg begint met menselijkheid, betrokkenheid en wederzijds vertrouwen, hebben we ook dit jaar gebouwd aan warme en professionele ondersteuning voor onze zelfstandig thuiswonenden.

Waar voorgaande jaren in het teken stonden van digitale verbeteringen en uitbreiding van onze netwerken, draaide 2024 vooral om verdieping. In de manier waarop we het gesprek voeren, de zorg organiseren en samenwerken met naasten, mantelzorgers en professionals. Tegelijk was het ook een jaar van veranderingen: de overstap van het kwaliteitskader naar het Generiek Kompas vroeg om een andere manier van kijken naar kwaliteit. Minder lijstjes, meer reflectie. Minder standaard, meer écht kijken naar wat van waarde is.

Bij **Esila Zorg** spreken we bewust over zelfstandig thuiswonenden in plaats van cliënten. Niet alleen omdat mensen zelfstandig wonen, maar vooral omdat we ze zien als individuen met hun eigen verhaal, achtergrond en wensen. Als onderdeel van de "**Esila-familie**."

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe we die beweging hebben opgepakt. Wat ging goed, wat kon beter, en vooral: wat hebben we geleerd? In samenwerking met onze medewerkers, zelfstandig thuiswonenden, mantelzorgers, netwerkpartners en de cliëntenraad is dit document tot stand gekomen. Het is geen beleidsstuk, maar een eerlijke terugblik op 2024 – gebaseerd op feiten, feedback én de ervaringen uit de praktijk.

Onze dank gaat uit naar iedereen die zich dit jaar opnieuw heeft ingezet voor menswaardige zorg met hart en ziel.

Veel leesplezier gewenst!

Namens het team van Esila Zorg,

Ayşe Özcan-Altıparmak, sociale ondernemer en bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	5
2. De koers van Esila Zorg	6
3. Terugblik op het kwaliteitsverslag 2023	8
4. Bouwstenen van het Generiek Kompas	10
4.1 <i>Het open gesprek</i>	11
4.2 <i>Het bouwen van netwerken</i>	13
4.3 <i>Het werk organiseren</i>	14
4.4 <i>Leren en ontwikkelen</i>	16
5. Reflectie op kwaliteit	18
6. Resultaten uit verplichte metingen	20
7. Vooruitblik op 2025	22
8. Conclusie	23

Managementsamenvatting

Esila Zorg is een kleinschalige, cultuursensitieve thuiszorgorganisatie in de regio Rotterdam-Rijnmond. In 2024 werkte **Esila Zorg** voor het eerst formeel volgens het *Generiek Kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan*. Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in de manier waarop wij invulling gaven aan de vier bouwstenen van het Kompas: het open gesprek, netwerkgericht werken, het organiseren van het werk, en leren & ontwikkelen.

Belangrijkste bevindingen:

- **Hoge tevredenheid onder zelfstandig thuiswonenden**
De PREM 2024 laat een gemiddeld rapportcijfer van **9,1** zien. Vooral vertrouwen, persoonlijke aandacht en culturele sensitiviteit worden gewaardeerd.
- **Sterk team met aandacht voor professionele ontwikkeling**
Medewerkers voelen zich betrokken en veilig, maar ervaren ook structurele werkdruk in met name ochtendroutes. Praktijkgericht leren, coaching en teamreflectie zijn effectief gebleken.
- **Kwaliteitssysteem in ontwikkeling**
In 2024 is voortgebouwd op de basis die in 2023 is gelegd. De PDCA-cyclus is op managementniveau goed ingebed, maar moet op teamniveau nog verder landen. De implementatie van Q-base en NEN 7510 zijn in voorbereiding.
- **Samenwerking met netwerk en mantelzorgers wordt verstevigd**
In 2024 is bewuster gekeken naar sociale netwerken en mantelzorgbelasting. Vrijwilligersinzet is nog beperkt, maar staat in 2025 nadrukkelijker op de agenda.
- **Reflectie op kwaliteit is verbreed**
Kwaliteit wordt niet alleen getoetst, maar actief besproken in audits, teamoverleggen en de directiebeoordeling. Er is aandacht voor dilemma's, grenzen van zorg en de menselijke maat.

Conclusie en vooruitblik

Esila Zorg ontwikkelt zich stap voor stap richting een toekomstbestendige zorgorganisatie met behoud van haar kleinschalige, persoonlijke karakter. De uitdaging voor 2025 ligt in verdere borging van processen, versterking van coördinerende rollen en het blijven verbinden van systeem en praktijk. Daarbij blijft onze koers helder: zorg leveren die écht betekenisvol is, in verbinding met de leefwereld van de mensen die we ondersteunen.

1. Inleiding

In dit kwaliteitsbeeld 2024 geven wij als **Esila Zorg** een open en eerlijke terugblik op het afgelopen jaar. We laten zien waar we als organisatie staan, welke bewegingen we hebben gemaakt en wat we hebben geleerd. Niet door cijfers alleen, maar juist ook door ervaringen, reflecties en gezamenlijke inzichten.

2024 was het eerste jaar waarin we werkten volgens het Generiek Kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan, dat het oude kwaliteitskader heeft vervangen. Die overgang betekende niet alleen een andere manier van rapporteren, maar vooral ook een andere manier van kijken. Het Kompas vraagt om aandacht voor het geheel: voor de mens achter de zorgvraag, voor de samenwerking in het netwerk, en voor het leren binnen teams.

Binnen **Esila Zorg** noemen we de mensen die wij ondersteunen bewust **zelfstandig thuiswonenden**. We vermijden het woord 'cliënt' omdat dat de relatie versmalt tot een formele zorgverhouding. Onze visie is juist dat mensen onderdeel zijn van een groter geheel — hun familie, cultuur, wijk, geloof en geschiedenis — en wij daarin slechts een onderdeel zijn. Zorg begint voor ons met erkenning van iemands eigen leefwereld. Daarom spreken wij van zelfstandig thuiswonenden: mensen die, ondanks beperkingen, hun leven in de eigen omgeving vormgeven met ondersteuning van ons en anderen.

Bij het opstellen van dit kwaliteitsbeeld is gebruikgemaakt van verschillende informatiebronnen: gesprekken, interne evaluaties, de directiebeoordeling, meldingen en incidentanalyses, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en natuurlijk de PREM-resultaten. De input is besproken in de organisatie en afgestemd met de medezeggenschapsorganen en betrokkenen.

Dit verslag volgt de opbouw van het Generiek Kompas en behandelt achtereenvolgens de vijf bouwstenen, onze reflectie op kwaliteit en de uitkomsten van de verplichte metingen. We hopen hiermee niet alleen inzicht te geven in onze prestaties, maar vooral ook in onze ontwikkeling als zorgorganisatie — midden in de wijk, dichtbij de mensen.

2. De koers van Esila Zorg

Esila Zorg is een kleinschalige, cultuursensitieve thuiszorgorganisatie in de regio Rotterdam-Rijnmond. Sinds onze oprichting in 2018 bieden we ondersteuning aan zelfstandig thuiswonenden met een zorgbehoefte, vanuit de overtuiging dat zorg alleen van waarde is als die aansluit bij de leefwereld van mensen. Onze manier van werken is persoonlijk, vertrouwd en laagdrempelig. We richten ons op mensen met uiteenlopende achtergronden, talen en geloofsovertuigingen, en stemmen onze ondersteuning daarop af.

Onze missie

Wij bieden cultuursensitieve thuiszorg aan zelfstandig thuiswonenden, met oog voor taal, achtergrond, geloof en leefomgeving. Ons doel is om mensen te ondersteunen in het behouden van hun zelfstandigheid en vertrouwde leefstijl, zodat zij zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen.

Onze visie

Esila Zorg werkt vanuit de overtuiging dat de mens centraal staat, niet de indicatie. Zorg is pas passend als die recht doet aan wie iemand is. Wij geloven dat echte persoonsgerichtheid begint bij luisteren, begrijpen en respecteren. Dat betekent ook: ruimte voor cultuur, gebruiken, geloofsbeleving en de manier waarop iemand zijn of haar leven vormgeeft.

Onze kernwaarden

De koers van **Esila Zorg** wordt gedragen door vier kernwaarden die richting geven aan ons denken en doen:

Warm en vertrouwd familiegevoel

Wij zorgen zoals we zelf ook zorg zouden willen ontvangen: met aandacht, betrokkenheid en een persoonlijke benadering. Veel van onze zelfstandig thuiswonenden geven aan zich onderdeel te voelen van de **Esila-familie**.

Kleinschalig en laagdrempelig

We werken met kleine teams en korte lijnen. Dit maakt ons flexibel en toegankelijk. We zijn dichtbij, letterlijk en figuurlijk.

Menselijke maat

We stemmen onze ondersteuning af op de mens achter de zorgvraag. We houden rekening met iemands tempo, taal, cultuur en levensverhaal.

Toekomstbestendig

We blijven ontwikkelen. Door te leren, te reflecteren en te investeren in deskundigheid zorgen we dat **Esila Zorg** ook in de toekomst betekenisvolle zorg kan blijven bieden.

Onze werkwijze

Deze koers is leidend in onze dagelijkse praktijk. Wij werken met vaste zorgverleners die de taal en cultuur van onze zelfstandig thuiswonenden begrijpen. We betrekken mantelzorgers actief, zoeken verbinding met het sociale netwerk en stemmen onze zorg af op wat voor iemand écht belangrijk is. Daarbij werken we samen met huisartsen, welzijnsorganisaties en andere partners in de wijk.

In 2024 hebben we deze koers verder versterkt. Niet door méér te doen, maar door nog beter aan te sluiten bij de mensen die we ondersteunen, hun netwerk en hun manier van leven.

3. Terugblik op het kwaliteitsverslag 2023

In het kwaliteitsverslag van 2023 legde **Esila Zorg** de focus op drie kernthema's: het versterken van cultuursensitieve zorg, het verder opbouwen van een samenhangend kwaliteitssysteem, en het bevorderen van deskundigheid binnen het team. Deze koers was in lijn met de missie en kernwaarden van **Esila Zorg**, maar liet ook zien dat de organisatie midden in een fase zat van professionalisering en structurering. 2024 heeft laten zien dat de richting goed was, maar dat structurele borging tijd en toewijding vraagt.

Reflectie op de speerpunten van 2023

1. Cultuursensitieve zorg: van overtuiging naar systematiek
2. Kwaliteitssysteem: basis gelegd, nu doorbouwen
3. Deskundigheid en bijscholing: beter aansluiten op de praktijk

1. Cultuursensitieve zorg: van overtuiging naar systematiek

Esila Zorg heeft cultuursensitiviteit altijd als vanzelfsprekend onderdeel van haar identiteit gezien. In 2023 werd dit thema explicieter verankerd in beleid en werkwijze. De PREM bevestigde dat zelfstandig thuiswonenden zich gezien en begrepen voelden.

Lering uit 2024: Methodisch blijven reflecteren op cultuursensitief handelen is nodig om deze kracht vast te houden — ook richting ketenpartners en nieuwe medewerkers.

2. Kwaliteitssysteem: basis gelegd, nu doorbouwen

In 2023 werd gestart met de opbouw van een professioneel kwaliteitssysteem. De directiebeoordeling uit 2024 bevestigde de voortgang, maar ook dat de PDCA-cyclus bij uitvoerend personeel nog niet voldoende is ingebed.

Lering uit 2024: Leren moet praktisch, herkenbaar en zichtbaar worden gemaakt in het dagelijks werk.

3. Deskundigheid en bijscholing: beter aansluiten op de praktijk

E-learningen werden in 2023 als onvoldoende relevant ervaren. In 2024 is gekozen voor kleinschalige, praktijkgerichte leeractiviteiten met herkenbare thema's.

Lering uit 2024: Betrokkenheid groeit als het leerproces past bij de realiteit van zorgverleners.

Thema-overstijgende inzichten

- **Verwachtingsmanagement is cruciaal.** Signalen over te laat komen en onduidelijkheid over zorgmomenten hebben geleid tot verbeterde communicatie via blokplanning.
- **Netwerkondersteuning is kwetsbaar.** Informele zorg is waardevol maar niet vanzelfsprekend; in 2024 is verkenning gestart met welzijnspartners.
- **Digitalisering vraagt vertrouwen.** E-health werd nauwelijks gebruikt. In plaats daarvan is begeleiding bij bestaande digitale handelingen ingezet.

Conclusie

De terugblik op 2023 leert ons dat de richting klopt: persoonsgericht, cultuursensitief, met aandacht voor kwaliteit en groei. Tegelijkertijd toont 2024 dat het structureel verankeren van deze werkwijze vraagt om tijd, reflectie en gezamenlijke bewustwording. Kwaliteit is niet iets dat op papier ontstaat, maar in het dagelijks handelen van mensen. Die beweging hebben we in 2024 krachtiger ingezet dan ooit tevoren.

4. Bouwstenen van het Generiek Kompas

Het Generiek Kompas vormt sinds 2024 het uitgangspunt voor reflectie op kwaliteit van bestaan. In plaats van te werken vanuit indicatoren en verplichte formats, nodigt het Kompas uit tot betekenisvolle gesprekken en cyclisch leren. Binnen **Esila Zorg** past deze benadering goed: het sluit aan bij onze menselijke maat, onze betrokkenheid bij zelfstandig thuiswonenden en onze manier van werken in kleine, betrokken teams.

Het Kompas werkt met vier bouwstenen die ons helpen om structureel stil te staan bij kwaliteit in de dagelijkse praktijk:

1. Het open gesprek – aandacht voor wat de ander belangrijk vindt
2. Het bouwen van netwerken – samen zorgen met anderen, formeel en informeel
3. Het werk organiseren – slim, veilig en passend organiseren vanuit visie
4. Leren en ontwikkelen – continu reflecteren en verbeteren op basis van ervaring

De vier bouwstenen van het Kompas helpen ons om structureel stil te staan bij wat kwaliteit betekent in de praktijk. Ze geven richting aan hoe we het gesprek voeren, hoe we samenwerken, hoe we organiseren, en hoe we blijven leren. In de volgende paragrafen lichten we per bouwsteen toe hoe dit er in 2024 in de praktijk uitzag — inclusief de inzichten die we meenemen naar de toekomst.

4.1 Het open gesprek

Het open gesprek vormt bij **Esila Zorg** de basis van persoonsgerichte zorg. Niet als losse activiteit of vragenlijst, maar als een manier van contact maken die past bij wie we zijn: klein, vertrouwd, nabij en cultuursensitief. Omdat we vaak langdurige relaties opbouwen met zelfstandig thuiswonenden, ontstaat er ruimte om écht te luisteren en betekenis te geven aan wat voor iemand belangrijk is. In 2024 is het open gesprek verder ontwikkeld tot een gezamenlijke verkenning: niet alleen van de zorgvraag, maar van het leven daaromheen.

Het gesprek als startpunt: luisteren vóór organiseren

Het gesprek start al vóór de formele intake. Bij het eerste contact met familie of mantelzorgers stemmen we af of onze ondersteuning past. Tijdens de intake nemen we bewust meer tijd dan gebruikelijk: ruimte voor een gesprek, een verhaal, een rondleiding. Dit zorgt voor natuurlijke gesprekken over wensen, gewoonten, taal, geloof, cultuur en levensstijl.

We vragen naar wat iemand belangrijk vindt — niet alleen in de zorg, maar in het leven. Deze informatie vormt de basis van het zorgplan én van de relatie.

Een doorlopend proces, geen momentopname

Het open gesprek stopt niet na de intake. Het komt terug:

- Bij veranderingen in gezondheid of thuissituatie
- Tijdens overdrachten en evaluaties
- In informele signalen die zorgverleners opvangen

In 2024 is actief gewerkt aan het versterken van deze lijn, onder andere door het beter vastleggen van deze gesprekken en het stimuleren van reflectie in het team. Zorgverleners krijgen ruimte om te benoemen wat ze zien, wat hen opvalt, en waar zij twijfels of zorgen over hebben.

Aandacht voor cultuur, geloof en levensstijl

Voor onze doelgroep speelt achtergrond een grote rol in hoe zorg wordt beleefd. Taal, religie, gebruiken of familieverbanden zijn bepalend. In 2024 hebben we het gesprek daar expliciet op afgestemd, zonder in standaardvragen te vervallen. Medewerkers worden getraind om niet alleen te vragen wat iemand wil, maar ook om te begrijpen waarom iets belangrijk is — of juist niet.

Sommige onderwerpen, zoals intimiteit, geestelijke verzorging of levenseinde, vragen om nuance. In enkele gevallen is het gesprek hierover begeleid door een vertrouwd persoon, zoals een mantelzorger of vrijwilliger.

Vastleggen in het zorgplan

In 2024 is gewerkt aan het verbeteren van verslaglegging. Interne audits tonen aan dat er vooruitgang is geboekt, maar dat sommige belangrijke informatie (zoals veranderende wensen of nieuwe zorgen) nog onvoldoende wordt vastgelegd.

In 2025 willen we dit versterken door:

- Praktische scholing in verslaglegging
- Tussentijdse evaluaties met dubbele verantwoordelijkheid (zorgverlener en coördinator)
- Periodieke audits gekoppeld aan leerpunten

4.2 Het bouwen van netwerken

Het bouwen van netwerken is voor **Esila Zorg** geen los beleidsdoel, maar een praktische en noodzakelijke manier van werken. Onze doelgroep is divers, zowel in achtergrond als in draagkracht. Om goede ondersteuning te bieden, kijken we verder dan de indicatie: we brengen het netwerk in kaart, zoeken samenwerking met mantelzorgers, en bouwen bruggen tussen formele en informele partijen. In 2024 werd steeds duidelijker dat netwerkzorg niet vanzelf ontstaat, maar onderhouden, afgestemd en gedragen moet worden — door alle betrokkenen.

Netwerkdelen als basishouding

Zodra een nieuwe zorgvraag binnenkomt, wordt niet alleen gekeken naar de zorgbehoefte, maar ook naar de sociale context. In gesprekken met zelfstandig thuiswonenden en hun naasten onderzoeken we:

- Wie er betrokken zijn (familie, burens, religieuze kringen)
- Wat de draagkracht en bereidheid is
- Welke rollen mensen (kunnen en willen) innemen
- Waar grenzen liggen en ondersteuning nodig is

In 2024 is vaker actief navraag gedaan naar ‘verborgen netwerken’, zoals een familielid die onofficieel mantelzorg verleent, of een buurvrouw die maaltijden brengt. Door dit bespreekbaar te maken, ontstaat er een realistischer beeld van de draagkracht en kunnen verwachtingen beter afgestemd worden.

Spanningsvelden in netwerkzorg

Netwerkzorg kent ook dilemma’s:

- Mantelzorg is niet onbeperkt beschikbaar. In culturen waar familiehelp vanzelfsprekend wordt geacht, kan dit leiden tot overbelasting of spanningen. In 2024 zijn hier gesprekken over gevoerd en is gezocht naar betere taakverdeling.
- Niet iedereen wil hulp van buitenaf. Sommige zelfstandig thuiswonenden zijn wantrouwig naar anderen. We bouwen hier vertrouwen op via vaste zorgverleners.
- Samenwerking met ketenpartners hangt af van capaciteit en verantwoordelijkheidsverdeling. Dit vraagt tijd en zorgvuldige afstemming.

Investeren in informele structuren

Esila Zorg had in 2024 nog geen formeel vrijwilligersnetwerk. Wel is verkend hoe samenwerking mogelijk is met welzijnsorganisaties, geloofsgemeenschappen of jongerenprojecten. De resultaten waren nog beperkt, maar het bewustzijn binnen het team groeide: informele ondersteuning is waardevol, maar moet gefaciliteerd worden. In 2025 willen we deze initiatieven concreter maken.

4.3 Het werk organiseren

Bij **Esila Zorg** draait het organiseren van het werk niet alleen om roosters en systemen, maar om het mogelijk maken van betrokken en menswaardige zorg. In 2024 werd duidelijk hoe belangrijk het is om werkprocessen zo in te richten dat medewerkers ruimte ervaren om hun werk goed te doen, én dat zelfstandig thuiswonenden zich gezien en ondersteund voelen. Het ging hierbij om meer dan praktische efficiëntie: het ging om het creëren van condities waarin warme zorg, reflectie en samenwerking kunnen gedijen.

Kleinschaligheid als fundament

Esila Zorg werkt bewust kleinschalig, met vaste gezichten en korte lijnen. Dit is geen toevalligheid, maar een keuze. Kleinschaligheid zorgt voor vertrouwen, herkenning en snelle afstemming. In 2024 werd deze kracht echter ook een uitdaging: door toename van Wlz-indicaties en zwaardere zorgvragen werd de druk op medewerkers hoger, vooral in de ochtendzorg.

Er is bewust gekozen om niet te groeien in volume, maar in kwaliteit. Dat betekende:

- Bewuster roosteren
- Taken verdelen op basis van ervaring en deskundigheid
- Nauwere afstemming binnen het team over wie wat oppakt

Inzet van deskundigheid

De zorgvragen werden complexer, met meer psychosociale problematiek, dementie en mantelzorgvervlechting. Daarom is in 2024 gewerkt met:

- Duo-inzet bij moeilijke casussen
- Coaching op de werkvloer
- Versterking van coördinerende rollen binnen het team

Niet iedereen hoeft alles te kunnen. Door ieders kracht te benutten, blijft het team veerkrachtig en blijven zorgmomenten passend.

Werkdruk en professionele ruimte

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek bleek dat medewerkers zich betrokken en veilig voelen, maar ook dat werkdruk — vooral 's ochtends — structureel aandacht vraagt. De balans tussen nabijheid en professionele afstand is soms lastig: betrokkenheid is waardevol, maar mag niet leiden tot overbelasting.

In 2024 is ingezet op:

- Herinrichting van de ochtendplanning
- Meer ruimte voor gesprek over mentale belasting
- Acceptatie binnen het team dat 'nee' zeggen soms ook professionele zorg is

Digitalisering en veiligheid

In 2024 is gestart met de voorbereiding op:

1. **Q-base:** een nieuw registratiesysteem voor meldingen, planning en kwaliteitsinformatie
2. **NEN 7510:** norm voor informatiebeveiliging

Beide trajecten vragen meer dan techniek. Ze vragen gedragsverandering. Daarom is begonnen met uitleg, training en stapsgewijze invoering. In **2025** volgt verdere implementatie en borging.

4.4 Leren en ontwikkelen

Leren bij **Esila Zorg** begint met een open houding: naar elkaar, naar zelfstandig thuiswonenden en naar de praktijk van alledag. In een organisatie waar zorg vaak intuïtief en vanuit betrokkenheid wordt verleend, vraagt het bewust organiseren van leerprocessen om zorgvuldigheid. In 2024 hebben we leren en ontwikkelen nadrukkelijker verbonden met de praktijk: dichtbij het werk, laagdrempelig en gericht op wat medewerkers écht nodig hebben.

Praktijkgericht leren

We zagen in voorgaande jaren dat generieke e-learnings of formele scholing minder effect hadden. In 2024 is het leren dan ook ‘omgedraaid’: we begonnen bij de praktijk en keken vandaaruit wat nodig was. Voorbeelden:

- Workshop omgaan met dementie, na signalen over toenemende zorgwaarte
- Intervisie bij casussen met psychosociale problematiek
- Coaching bij gedragsproblemen in de thuissituatie

Medewerkers gaven aan zich beter ondersteund te voelen, omdat het geleerde direct toepasbaar was.

Samen leren in het team

Leren gebeurde niet alleen individueel. In 2024 is actief gewerkt aan een lerende teamcultuur:

- Reflectie als vast onderdeel van werkoverleggen
- Casusbesprekingen waarin dilemma’s gedeeld werden
- Openheid over onzekerheid, fouten en grenzen

De kwaliteitsfunctionaris speelde hierin een verbindende rol, niet als controleur, maar als begeleider van het leerproces. Daardoor werd leren minder iets ‘extra’s’ en meer onderdeel van het dagelijks werk.

Verbonden met kwaliteit

Leren werd in 2024 nadrukkelijker gekoppeld aan kwaliteitsinformatie:

- Uitkomsten van audits en signaleringen werden besproken in het team
- Incidenten en klachten werden vertaald naar verbeteracties
- PREM-uitkomsten leidden tot scholing over communicatie en begeleiding

Ook is de basis gelegd voor digitaal incidentmelden via Q-base, zodat leren en verbeteren structureel gekoppeld worden.

Toekomstgericht

Thema's als informatiebeveiliging (NEN 7510), communicatie in stressvolle situaties, en cultuursensitieve zorg in complexe casussen krijgen in **2025** verdere verdieping. De uitdaging is om te blijven leren zonder te overvragen — met behoud van nabijheid en betrokkenheid.

5. Reflectie op kwaliteit

In 2024 heeft **Esila Zorg** belangrijke stappen gezet in het verder vormgeven van kwaliteit als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Waar kwaliteit voorheen vooral werd geassocieerd met registratie, systemen en externe toetsing, is het in 2024 meer gaan leven als iets dat ontstaat in de dagelijkse interactie tussen zorgverlener, zelfstandig thuiswonende, netwerk en organisatie. Kwaliteit werd daarmee minder een 'systeemverantwoordelijkheid' en meer een gedeelde praktijk.

Wat verstaan we onder kwaliteit?

Voor **Esila Zorg** betekent kwaliteit:

- Dat mensen zich gezien en gehoord voelen
- Dat ondersteuning aansluit op iemands manier van leven
- Dat er wederzijds vertrouwen is tussen zorgverlener en zelfstandig thuiswonende
- Dat medewerkers zich veilig voelen en trots zijn op hun werk
- Dat we als organisatie blijven leren en verantwoordelijkheid nemen
- In 2024 is deze brede opvatting vaker benoemd in gesprekken, audits en teamreflecties.

Wat gaat goed?

- Hoge waardering vanuit zelfstandig thuiswonenden (PREM 9,1)
- Vertrouwen in de organisatie, zowel intern als extern
- Teamcohesie en open cultuur, waardoor reflectie makkelijker wordt
- Kwaliteitssysteem groeit en wordt herkenbaarder in de praktijk

Wat kan beter?

- PDCA in de uitvoering: In de teams is kwaliteitsdenken nog niet vanzelfsprekend
- Melden en registreren: Niet alle signalen worden vastgelegd of gedeeld
- Werkdruk en mentale belasting: Vooral in de ochtendzorg blijft dit een aandachtspunt
- Gebruik van systemen vraagt om tijd en begeleiding

Dilemma's die we tegenkwamen

- Hoeveel zorg is voldoende? Niet alles kan. Maar wél alles moet bespreekbaar zijn.
- Wanneer stopt betrokkenheid en begint overbelasting? Teams zoeken actief naar deze balans.
- Hoe werk je persoonsgericht binnen de kaders van wet- en regelgeving? Dit blijft een dagelijkse afweging.

Hoe reflecteren we?

- In 2024 gebeurde dat o.a. via:
- De directiebeoordeling en het afhandelingsplan
- Interne audits en teamoverleggen
- Bespreking van signalen, incidenten en PREM-resultaten
- Feedback van zelfstandig thuiswonenden en mantelzorgers

Kwaliteit blijft voor **Esila Zorg** geen vaststaand einddoel, maar een beweging: van nabijheid, van aandacht en van blijven luisteren.

6. Resultaten uit verplichte metingen

In 2024 zijn bij **Esila Zorg** meerdere verplichte metingen uitgevoerd, waaronder de PREM Wijkverpleging en het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Daarnaast zijn incidenten, signalen en klachten systematisch bijgehouden en besproken. Deze metingen vormen samen een belangrijk fundament onder het kwaliteitsbeleid, maar worden door **Esila Zorg** vooral gezien als leermiddel: een manier om de praktijk te begrijpen, bespreekbaar te maken en te verbeteren.

PREM 2024 – Resultaten

- Respons: 10 van de 12 benaderde zelfstandig thuiswonenden (83%)
- Gemiddeld rapportcijfer: 9,1
- Net Promotor Score (NPS): +90
- Sterkste thema's:
 - Op gemak voelen bij zorgverleners (9,3)
 - Vertrouwen in deskundigheid (9,1)
 - Aandacht vanuit zorgverleners (9,0)
- Aandachtspunten:
 - Op tijd komen (7,9)
 - Hulp bij omgaan met aandoening (7,7)

Reflectie:

De uitslagen bevestigen het warme, vertrouwde karakter van **Esila Zorg**. Tegelijk laten ze zien dat verwachtingen over tijdigheid en ziektebegeleiding blijvende aandacht vragen. In 2024 zijn deze thema's besproken in teamoverleggen, en vertaald naar acties op gebied van planning en communicatie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

- Respons: 75% van medewerkers
- Gemiddelde score: 4 van 5
- Waardering voor: sfeer, collegialiteit, betrokkenheid, veilige werkomgeving
- Aandachtspunten: werkdruk in ochtendzorg, omgaan met complexe casussen, planning

Reflectie:

Medewerkers voelen zich thuis bij **Esila Zorg**, maar ervaren druk in de uitvoering. In 2024 is bewust geïnvesteerd in coaching, duo-inzet en praktijkgerichte scholing. De signalen uit het MTO zijn opgenomen in het afhandelingsplan en blijven onderwerp van gesprek in 2025.

Incidenten en signaleringen

- Meldingen 2023–2024: 7
 - 3 valincidenten
 - 2 medicatieweigeringen
 - 2 weigeringen van zorg
- Afhandeling: Alle meldingen zijn besproken en opgevolgd. Er is gestart met digitale registratie via Q-base.

Reflectie:

Hoewel het aantal meldingen beperkt is, tonen ze een groeiende kwetsbaarheid in de doelgroep. Het team wordt ondersteund in signaleren én in het gesprek over wat een incident betekent — voor de zelfstandig thuiswonende én voor de zorgverlener.

Klachten en feedback

- Officiële klachten: 0
- Informele signalen: enkele opmerkingen over tijdigheid en planning

Actie: Meer aandacht voor verwachttingsmanagement, duidelijke communicatie over blokplanning, en ruimte voor het uiten van ‘kleine onvrede’ voordat dit tot frustratie leidt.

Lerende aanpak

De waarde van deze metingen zit voor **Esila Zorg** niet alleen in de uitkomst, maar in de vervolgstap. In 2024 zijn resultaten actief gedeeld met teams, vertaald naar leeracties en gekoppeld aan het KMS. In **2025** wordt deze lijn voortgezet met snellere terugkoppeling en meer eigenaarschap in de uitvoering.

7. Vooruitblik op 2025

2024 stond voor **Esila Zorg** in het teken van verdieping. We hebben geleerd dat kwaliteit niet alleen zit in processen, maar juist in houding, reflectie en menselijke nabijheid. Die lijn willen we in 2025 voortzetten én versterken.

Onze prioriteiten voor 2025:

- **Borgen van het kwaliteitssysteem in de praktijk**
De implementatie van Q-base en verdere toepassing van de PDCA-cyclus worden gekoppeld aan de werkvloer. Medewerkers worden ondersteund in registreren, analyseren en verbeteren.
- **Begeleiden van kwetsbare situaties**
We zien toenemende complexiteit in de zorgvragen. Daarom investeren we in verdieping op thema's als dementie, psychiatrie, en omgaan met verlies en rouw.
- **Professionaliseren van teamcoördinatie**
Er komt meer aandacht voor het versterken van coördinerende rollen binnen de teams, zodat afstemming en begeleiding structureel worden verankerd.
- **Versterken van netwerken**
Zowel binnen de formele zorgketen als in de wijk. We blijven investeren in samenwerkingen met welzijn, mantelzorg en informele steunstructuren.
- **Focus op mentale balans en duurzame inzetbaarheid**
We blijven in gesprek over werkdruk, veerkracht en de menselijke kant van zorgverlening. Ook dat is kwaliteit van bestaan.

We kijken uit naar **2025** met vertrouwen, realisme en betrokkenheid. Niet omdat alles perfect zal verlopen, maar omdat we samen blijven leren — met oog voor elkaar, voor de mensen die we ondersteunen, en voor de samenleving om ons heen.

8. Conclusie

Het kwaliteitsbeeld over 2024 laat zien dat **Esila Zorg** haar koers vasthoudt én verdiept. In een tijd waarin zorg complexer en veeleisender wordt, kiest **Esila Zorg** voor nabijheid, vertrouwen en maatwerk. Geen standaardoplossingen, maar persoonlijke relaties, afgestemde ondersteuning en het bouwen van netwerken rond de mens.

We hebben stappen gezet in het verstevigen van ons kwaliteitssysteem, het begeleiden van medewerkers en het beter vastleggen van wat we signaleren en leren. Tegelijk blijft kwaliteit een werkwoord: het vraagt aandacht, tijd en de bereidheid om te blijven luisteren — naar zelfstandig thuiswonenden, naar elkaar en naar de werkelijkheid waarin we werken.

Esila Zorg blijft ontwikkelen met de menselijke maat als leidraad. Niet omdat het moet, maar omdat het hoort. Want zorg draait uiteindelijk om één vraag: doen we ertoe in het leven van de ander?

Daar blijven we ook in **2025** vol overtuiging aan werken.