



Generiek Kompas

Samen werken aan de kwaliteit van bestaan

2025

Voorwoord

Het 'Generiek Kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is per 1 juli 2024 opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland en trad per die datum direct in werking. Het vervangt de drie kwaliteitskaders: verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor WIZ-zorg thuis. Ongeacht de plek waar iemand woont als je zorg krijgt, wordt het Generiek Kompas het uitgangspunt voor de kwaliteit van de te leveren professionele zorg.

Het Generiek Kompas geeft richting aan de beweging naar passende zorg voor mensen met een brede ondersteuningsvraag in het zorgdomein en het sociaal domein.

Kwaliteit van bestaan centraal

Het Generiek Kompas stimuleert een open gesprek en een brede blik op kwaliteit van bestaan. Het is bedoeld voor mensen die in hun dagelijks leven naast informele, waar nodig ook, professionele ondersteuning, zorg of behandeling nodig hebben, ongeacht waar ze wonen of hoe zwaar de zorg is. Het nieuwe Kompas legt meer dan voorheen nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken wat zorgvragers zelf, of samen met hun netwerk kunnen en hoe de zorg daarop kan aansluiten. Zo ligt de regie meer bij de mensen zelf en hun netwerk, wat bijdraagt aan kwaliteit van bestaan. Beschikbare professionele zorg en ondersteuning kan op deze manier zo goed mogelijk worden ingezet.

Veranderingen bieden ruimte voor bewoner, zorgmedewerker en mantelzorger

De grootste verandering is, dat het Generiek Kompas de vraag van de bewoner volgt, ongeacht waar de zorg geleverd wordt of vanuit welke wet. Verschillende verwachtingen over de kwaliteit van de zorg van thuiszorg en verpleeghuiszorg zijn hiermee verleden tijd. In het Kompas zijn afspraken vastgelegd over samenwerking voor het organiseren van goede zorg over alle domeinen heen. Het is belangrijk dat, wanneer er een zorgvraag ontstaat, de antwoorden van zorg aansluiten bij het leven dat men leidt. Hier is een open gesprek voor nodig, waarin bijvoorbeeld aandacht is voor hoe het leven van de mens met een zorgvraag eruit ziet, wat hij zelf wil en kan (leren) en wat aanvullend nodig is. Wat precies nodig of passend is, is niet alleen een kwestie van zorg, ondersteuning of behandeling. Zingeving en vitaliteit zijn niet te vangen in lijstjes, richtlijnen of standaarden; het gaat om de optelsom van het geheel.

Met trots presenteren wij het Generiek Kompas van Delphinium - Samen werken aan de kwaliteit van bestaan.

Ons Generiek Kompas biedt meer dan richtlijnen; het is een uitnodiging tot dialoog, samenwerking en een brede blik op wat kwaliteit van bestaan werkelijk inhoudt. Het stelt de bewoner met een zorgvraag centraal en benadrukt het belang van regie over het eigen leven, in samenwerking met informele en professionele netwerken. Door te kijken naar wat mensen zelf kunnen en hoe zorg daarop kan aansluiten, biedt het Kompas ruimte voor maatwerk en versterkt het de unieke kracht van elk individu.

Deze nieuwe aanpak nodigt iedereen bij Delphinium uit om verantwoordelijkheid te nemen, te delen en samen te bouwen aan passende zorg, waarbij zingeving en vitaliteit leidend zijn. Dit betekent een toekomst waarin elke zorgvraag wordt beantwoord vanuit het leven dat iemand leidt, vanuit welzijn en welbevinden, met aandacht voor wat écht nodig is.

Samen werken we aan een toekomst waarin kwaliteit van bestaan geen ideaal is, maar een realiteit voor iedereen.

Waar staan wij voor?

Bij Delphinium draait alles om het creëren van een thuisgevoel – voor bewoners, hun dierbaren, medewerkers en vrijwilligers. Zorg gaat bij ons verder dan medische ondersteuning; het draait om welzijn, verbondenheid en een veilige omgeving waar iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt. Welzijn staat centraal, omdat dit de kwaliteit van leven bepaalt. Wij bieden een plek waar mensen zorg ontvangen, kunnen blijven groeien, hun zelfstandigheid behouden en zich écht thuis voelen.

Wat ons uniek maakt, is onze kleinschaligheid en persoonlijke benadering. We bieden maatwerkzorg die aansluit bij de wensen en behoeften van iedere bewoner. Of iemand rust zoekt of juist actief wil deelnemen aan het sociale leven, wij zorgen ervoor dat alles afgestemd is op wat voor hen belangrijk is. De bewoner behoudt altijd de regie over het eigen leven, binnen de mogelijkheden die er zijn.

Meer dan een zorgorganisatie zijn wij een gemeenschap waar bewoners, medewerkers en vrijwilligers zich gewaardeerd voelen. Samenwerking, zowel binnen ons team als met naasten en zorgprofessionals, is de basis van wat we doen. We blijven continu verbeteren en innoveren om in te spelen op veranderende zorgbehoeften, met als doel het leven van onze bewoners zo waardevol mogelijk te maken.

Adriane Keulen
Bestuurder



Inhoudsopgave

1	Wie zijn wij?	1
1.1	Onze zorglocaties	2
1.2	Type zorgverlening	3
1.3	Onze besturingsfilosofie	3
1.4	Onze medewerkers	4
2	Waar komen we vandaan?	6
2.1	Overstap van Keurmerk	7
2.2	Optimalisatie van het elektronisch cliëntendossier	7
2.3	De kracht van ambassadeurs	9
2.4	De beweging van het kompas	10
3	Hoe werken we aan kwaliteit?	12
3.1	Het open gesprek (Bouwsteen 1)	13
3.2	Het bouwen van netwerken (Bouwsteen 2)	15
3.3	Het werk organiseren (Bouwsteen 3)	17
3.4	Leren en ontwikkelen (Bouwsteen 4)	19
4	Waar willen we naartoe?	21
5	Bijlagen (2): CTO d.d. januari 2025	25

1 Wie zijn wij?

Bij Delphinium bieden we een kleinschalige woonvorm voor mensen die zelfstandig thuis wonen niet langer kunnen combineren met hun zorgbehoeften. Onze zorg is persoonlijk en afgestemd op de behoeften van iedere bewoner, waarbij de bewoner centraal staat als regisseur van zijn of haar leven. We creëren een omgeving waarin iedereen zich begrepen, gelukkig en geaccepteerd voelt, en ondersteunen zonder de zelfstandigheid en autonomie aan te tasten.

Respect staat voorop in onze omgang met bewoners, mantelzorgers en overige naasten. We hechten waarde aan open communicatie en betrouwbaarheid en onze medewerkers zijn deskundig, betrokken en klantgericht. Door te luisteren naar de levenservaring en waarden van onze bewoners bieden we zorg op maat die zelfstandigheid bevordert.

Onze kernwaarden – betrouwbaarheid, menselijkheid en professionaliteit – vormen de basis van ons werk. We staan garant voor zorg die betrouwbaar is, oog heeft voor het welzijn van bewoners en collega's en voortdurend streeft naar verbetering en kwaliteit.

Delphinium biedt een warme, veilige omgeving waar persoonlijke aandacht centraal staat en bewoners een leven kunnen leiden zoals zij dat wensen. Onze kleinschalige benadering creëert een hechte gemeenschap waar iedereen zich thuis voelt.

Ons kwaliteitsbeeld schetst onze ambities en standaarden op het gebied van zorg. Het biedt een meetbaar kader om zorgkwaliteit te verbeteren, te evalueren en te optimaliseren. Dit kwaliteitsbeeld, ingebed in het Generiek Kompas, richt zich op het welzijn van onze bewoners en vormt een brug tussen dagelijks zorgaanbod en strategische visie.



1.1 Onze zorglocaties

Sinds april 2024 beschikt Delphinium over drie woonzorgvoorzieningen, locaties die wij beschouwen als het thuis van onze bewoners. Iedere locatie heeft een gezamenlijke keuken en woonkamer, waar bewoners samen de maaltijden nuttigen en deelnemen aan diverse activiteiten. Daarnaast biedt de beschutte buitenruimte van de locaties met looppaden en een terras de privacy en veiligheid, die kwetsbare bewoners nodig hebben, zonder dat hun vrijheid wordt beperkt.

HUIZE "CORIOVALLUM"

Schakelweg 4, Heerlen

Huize "Coriovallum" is onze nieuwste zorglocatie, gelegen aan de Schakelweg 4 in het voormalige bedrijfspand van het UWV in het hart van Heerlen.

Specificaties

- ✓ 21 éénpersoons zorgstudio's
- ✓ 29 tweepersoons appartementen voor echtparen/koppels
- ✓ Gezamenlijke tuin
- ✓ Op loopafstand van het centrum van Heerlen

ZORGRESIDENTIE "DE VOORT"

Kleikoeleweg 96, Nieuwenhagen

Zorgresidentie "de Voort" is een woonvorm in volledige laagbouw, gelegen aan de Kleikoeleweg 96 in Nieuwenhagen, sinds 1982 een wijk van de gemeente Landgraaf. De Zorgresidentie is gelegen aan de rand van bos en veld dat overloopt in de Brunsummerheide en op loopafstand van winkelcentrum "Op den Kamp".

Een kinderdagverblijf en scouting zijn daar onze directe burens, waardoor er zo nu en dan ook gezellig contact is tussen jong en oud.

Specificaties

- ✓ 20 éénpersoons zit/slaapkamers
- ✓ Gelegen aan de rand van het bos
- ✓ Op loopafstand van het winkelcentrum "Op den Kamp"

ZORGHUIS "ONZE LIEVE VROUW"

Onze Lieve Vrouweplein 51, Voerendaal

Zorghuis "Onze Lieve Vrouw" is een unieke locatie, gelegen aan het Onze Lieve Vrouweplein 51 in Voerendaal.

Deze zorglocatie is gerealiseerd in de voormalige Onze-Lieve-Vrouw van Altijddurende Bijstandkerk van Kunrade.

Specificaties

- ✓ 20 éénpersoons zit/slaapkamers én 4 tweepersoons appartementen
- ✓ Een locatie met een rijke historie
- ✓ Rustige omgeving

1.2 Type zorgverlening

Soort zorg - Indicatie		Delphinium-breed	De Voort	Onze Lieve Vrouw	Coriovallum
Wlz - vpt	VV 4	14	1	0	13
	VV 5	55	13	18	24
	VV 6	15	2	5	8
	VV 7	3	1	1	1
	VV 10	2	1	1	0
	VG 3	1	0	0	1
Zvw Zorg	V&V	3	0	2	1
Totaal		93	18	27	48

In totaal 90 WLZ-cliënten en 3 cliënten met ZvW verspreid over de 3 locaties (peildatum december 2024).

1.3 Onze besturingsfilosofie

Delphinium voldoet aan de wettelijke eisen omtrent de bestuursstructuur zoals vastgelegd in de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Er is een onafhankelijke Raad van Commissarissen, bestaande uit drie personen, die toeziet op de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorgverlening.

De organisatie wordt geleid door een eenhoofdige Raad van Bestuur, die zicht houdt op de stand van zaken binnen Delphinium, potentiële risico's identificeert en aandacht besteedt aan belangrijke onderwerpen. De bestuurder haalt deze inzichten uit gesprekken met medewerkers en eigen praktijkervaring door regelmatig aanwezig te zijn op de werkvloer. Daarnaast vinden diverse metingen en onderzoeken plaats om de situatie te monitoren.

Voor iedere medewerker is helder waar de organisatie voor staat, wat de missie is en welke kernwaarden daarbij horen. Deze principes worden vertaald naar hun dagelijkse professionele functioneren. Afspraken en gedragscodes zijn niet vrijblijvend. De missie van Delphinium komt tot uiting in de werkwijze, de cultuur en de interactie tussen zorgverleners en bewoners.

Zorg, wonen, bestuur en toezicht zijn nauw met elkaar verbonden. Goede zorgresultaten zijn alleen mogelijk wanneer de bestuurder de randvoorwaarden op orde heeft, zoals professionele ondersteunende diensten, de juiste systemen én een faciliterende en inspirerende organisatiecultuur. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op drie kerngebieden: resultaten, gedrag & cultuur en de inzet van instrumenten.

Daarnaast speelt de cliëntenraad een cruciale rol binnen Delphinium. Deze raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners en draagt bij aan de continue verbetering van de zorg en dienstverlening. Om haar taak goed te kunnen uitvoeren, voorziet Delphinium de cliëntenraad van alle noodzakelijke informatie. De cliëntenraad heeft instemmingsrecht bij bestuursbesluiten die directe impact hebben op de bewoners en geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies. Bovendien vindt er minimaal twee keer per jaar overleg plaats tussen de cliëntenraad en de bestuurder, wat een open dialoog en inspraak van bewoners in het beleid en de ontwikkelingen waarborgt. Buiten deze vergaderingen vindt er gestructureerd overleg plaats met de voorzitter van de cr. Ook zijn er dusdanig korte lijnen dat de bewoners die zitting hebben in de cliëntenraad van Delphinium ook gewoon 'binnenlopen' bij de bestuurder. Korte lijnen zijn binnen onze cultuur vanzelfsprekend.

Delphinium opereert binnen de stadsregio Parkstad Limburg, een bestuurlijk samenwerkingsverband en regio in Zuidoost-Limburg met ruim 255.000 inwoners. De gemeenten Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Brunssum, Voerendaal, Simpelveld en Beekdaalen maken deel uit van deze regio. Parkstad Limburg wordt gekenmerkt door een vergrijzende, krimpende en relatief ongezone populatie, die een hoge zorgbehoefte kent. Tegelijkertijd vormen de bevolkingsontgroening en de schaarste op de zorgarbeidsmarkt grote uitdagingen.

1.4 Onze medewerkers

De directie en het management zien hun medewerkers als het belangrijkste werkkapitaal. Zij bepalen in hoge mate de kwaliteit van de dienstverlening zoals die door onze bewoners wordt ervaren. Een medewerker van Delphinium voelt zich gezien, gehoord en gewaardeerd en wordt ingezet naar haar of zijn kwaliteiten. Delphinium voert een actief loopbaanbeleid dat uitgaat van de kracht en de wensen van de medewerker. Waarbij vacatures zoveel als mogelijk worden ingevuld met interne medewerkers en indien nodig met de noodzakelijke opleiding en bijscholing. Het combineren van functies en aandachtsgebieden ervaren wij als een belangrijke factor in het kader van 'binden en boeien' van medewerkers. Door het blijven 'prikken en uitdagen' van medewerkers, het stimuleren van de werksfeer en door te investeren in (team)ontwikkeling, kan de organisatie meebewegen met de veranderingen in de ouderenzorg.

<i>Aantallen medewerkers</i> <i>Gemeten op 31 12-2024</i>	Zorgresidentie De Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw	Huize Coriovallum
Niveau 1	12	11	16
Niveau 2	6	5	10
Niveau 3	7	11	12
Niveau 4	2	1	3
Niveau 5/6	1	0	0
AB	2	2	2
BBL	2	4	4
TOTAAL LOCATIES	32	34	47
Logistiek en HH	15		
Overstijgend	14		
TOTAAL DELPHINIUM	142		

2 Waar komen we vandaan?

In 2023 en 2024 heeft Delphinium belangrijke stappen gezet in het verbeteren van de zorgkwaliteit, wat duidelijk terug te zien is in de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek. Een van de belangrijkste veranderingen was de afname van het gebruik van ZZP'ers en de inzet van de nieuwe functie van zorgcoördinator binnen de verschillende locaties. Ook is gewerkt aan een nieuw zorgdossier. Hiervoor hebben alle medewerkers een opleiding en training gevolgd. Dit heeft niet alleen geleid tot meer continuïteit in de zorg, maar ook tot betere afspraken en een hogere tevredenheid onder bewoners en mantelzorgers. In 2023 gaf 46% van de mantelzorgers en bewoners aan dat ze tevreden waren over de gemaakte afspraken, terwijl dit percentage in 2024 gestegen is naar 83%.

Dit geeft aan dat de inzet van vaste medewerkers, ondersteund door zorgcoördinatoren, de stabiliteit en kwaliteit van zorg aanzienlijk heeft verbeterd.

Daarnaast was er een opvallende stijging in de beoordeling van de kwaliteit van verpleegkundige zorg. In 2023 gaf 63% van de respondenten aan tevreden te zijn met de kwaliteit van de verpleegkundige zorg, terwijl dit percentage in 2024 steeg naar 85%. Deze verbetering kan deels worden toegeschreven aan de verdere professionalisering van de zorg door de aanstelling van zorgcoördinatoren, die zorgen voor meer structuur en ondersteuning in het zorgproces. Anderzijds was er meer brede aandacht voor medewerkers. Dit werd ook als een belangrijk verbeterpunt gezien, en de resultaten hiervan zijn duidelijk zichtbaar. In 2023 gaf 73% van de medewerkers aan zich voldoende ondersteund en gewaardeerd te voelen, terwijl dit in 2024 steeg naar 88%.

Dit wijst op een grotere focus op medewerkerstevredenheid en het versterken van de werkcultuur, wat bijdraagt aan zowel de tevredenheid van de zorgverleners als de kwaliteit van zorg die zij bieden. Deze verbeteringen zijn belangrijke stappen in het realiseren van de doelstellingen van Delphinium, en de feedback uit het cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat de organisatie op de goede weg is.



2.1 Overstap van Keurmerk

Tot 2024 werkte Delphinium met een ISO-certificering. Delphinium heeft besloten om hiermee te stoppen. Dit certificeringstraject sloot onvoldoende aan bij haar manier van werken en bood te weinig praktische meerwaarde voor de zorgverlening. Daarom is gekozen voor Prezo-maatwerk, een kwaliteitsmodel dat beter aansluit bij de praktijk en de kernwaarden van onze organisatie.

Prezo-maatwerk is een kwaliteitsmodel dat zich niet alleen richt op protocollen en procedures, maar vooral op de daadwerkelijke ervaringen van bewoners, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen. Het uitgangspunt is dat kwaliteit van zorg niet alleen wordt bepaald door regels en richtlijnen, maar vooral door de manier waarop zorg in de praktijk wordt ervaren en geleverd.

Kortom, de keuze voor Prezo-maatwerk brengt verschillende voordelen met zich mee:

- **Meer focus op bewonersbeleving:** In plaats van een administratieve benadering, kijkt Prezo naar de daadwerkelijke kwaliteit van leven en zorg die bewoners ervaren.
- **Praktijkgericht en flexibel:** Het model sluit beter aan bij de dagelijkse realiteit van zorgverleners en biedt ruimte voor maatwerk.
- **Minder administratieve last:** Doordat de focus meer op de praktijk ligt, wordt de nadruk op bureaucratie en papierwerk verminderd.
- **Continue verbetering:** In plaats van een eenmalige toetsing, stimuleert Prezo een lerende organisatie waarin kwaliteit continu wordt geëvalueerd en verbeterd.

In de tussentijd blijven we werken volgens ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), waarbij we continu aandacht hebben voor kwaliteitsborging en verbetering. De implementatie van Prezo-maatwerk staat gepland voor het derde kwartaal van 2025. Dit betekent dat we stap voor stap toewerken naar een kwaliteitsaanpak die beter aansluit bij onze visie en praktijk.

2.2 Optimalisatie van het elektronisch cliëntendossier

In 2024 hebben we ook belangrijke stappen gezet in de optimalisatie van ons Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Dit vormt de ruggengraat van onze zorgprocessen en ondersteunt medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden. Een van de grootste verbeteringen in 2024 was de introductie van een nieuw zorgplanformat, gebaseerd op methodisch werken volgens de vier domeinen. Alle medewerkers hebben hiervoor trainingen gevolgd, zodat zij cliënten nog gericht en uniformer kunnen ondersteunen. Uit de reacties van medewerkers bleek bovendien dat er behoefte was aan verdere verdieping in deze methodiek. Dit heeft ons gestimuleerd

om begin 2025 in te zetten op extra scholing en ondersteuning, zodat methodisch werken volledig wordt geïntegreerd in de praktijk.

Naast methodisch werken hebben we in 2024 ook gewerkt aan de verbetering van ons medicatiebeheer. Door de fusie van Boomerweb, onze eerdere digitale applicatie, werd het noodzakelijk om over te stappen op een nieuw systeem. Dit bood ons de kans om een oplossing te kiezen die beter aansluit bij onze bestaande werkwijze.

We hebben daarom besloten om per Q1 2025 de Nedap Medicatiemodule te implementeren. Dit systeem sluit naadloos aan op ons bestaande ECD van Nedap en biedt meerdere voordelen:

- **Gebruiksvriendelijkheid** voor medewerkers, waardoor het werkproces efficiënter verloopt.
- **Integratie binnen het dossier** van de bewoner, zodat medicatiebestellingen en bijzonderheden direct worden vastgelegd.
- **Eén inlogstelsel**, dat de toegankelijkheid vergroot en administratieve handelingen vermindert.

De introductie van deze module draagt bij aan veiligere, efficiëntere en snellere medicatieregistratie. Dit verkleint de kans op fouten en bespaart kostbare tijd, waardoor medewerkers zich meer kunnen richten op de zorg zelf. Met deze digitale ontwikkelingen willen we niet alleen processen optimaliseren, maar ook een toekomst creëren waarin samenwerking met mantelzorgers en andere betrokkenen centraal staat. Door technologie in te zetten ter ondersteuning van medewerkers en informele zorgverleners, zorgen we voor een integrale, veilige en cliëntgerichte aanpak die aansluit bij de behoeften van onze cliënten.

De innovaties die we in 2024 hebben doorgevoerd zijn niet alleen gericht op het verbeteren van onze zorgprocessen, maar dragen ook bij aan het realiseren van onze strategische doelen, zoals het verhogen van de zorgkwaliteit en het behouden van medewerkers. Door het nieuwe zorgplanformat, de verdieping sessies in ECD en de medicatiemodule zijn we in staat om zorg efficiënter te leveren met meer oog voor maatwerk, wat zowel de cliënttevredenheid als de medewerkerstevredenheid verhoogt.

Medewerkers die al hebben gewerkt met de Nedap Medicatiemodule gaven aan dat het hun meer tijd oplevert voor directe zorg, omdat administratieve taken zijn vereenvoudigd. Door de inzet van digitale platformen en de Nedap medicatie module kunnen mantelzorgers nu eenvoudig toegang krijgen tot de zorginformatie en medicatie lijsten van hun dierbaren. Deze transparantie en directe communicatie vergroten niet alleen de betrokkenheid, maar bevorderen ook een meer geïntegreerde zorgaanpak. We kijken ernaar uit om deze initiatieven verder uit te breiden en nog meer technologieën te implementeren die het zorgproces ondersteunen en de interactie met cliënten verbeteren.

2.3 De kracht van ambassadeurs

De implementatie van het Generiek Kompas heeft een nieuwe richting gegeven aan ons kwaliteitsbeleid. Innovaties vormen een essentieel onderdeel van deze beweging.

Het innovatieteam is opgezet om digitale innovatie en vernieuwende werkwijzen te stimuleren en praktisch te implementeren in de zorg. In 2024 heeft Delphinium een belangrijke stap gezet richting toekomstbestendige zorg door twee medewerkers op te leiden via Gilde Bedrijfsopleidingen tot innovatie-ambassadeurs. Beide medewerkers hebben dit traject succesvol afgerond en het certificaat behaald.

Samen met ondersteuning vanuit 'Waardigheid en Trots voor de Toekomst (WTT)' is eind 2024 het werk binnen het innovatieteam van start gegaan. Het innovatieteam is een regionaal samenwerkingsverband met 11 leden uit diverse organisaties. 'Waardigheid en Trots voor de Toekomst' is een programma dat een onderdeel is van Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en wordt uitgevoerd door kennisorganisatie Vilans in opdracht van het ministerie van VWS.

Het innovatieteam heeft niet alleen bijgedragen aan interne verbeteringen, maar heeft ook actief samengewerkt met andere zorginstellingen binnen de regio. Door kennis te delen en ervaringen uit te wisselen, kunnen we als collectief sneller innovatieve oplossingen implementeren die ten goede komen aan de zorgkwaliteit en de werkdruk van medewerkers. De verantwoordelijkheden van de ambassadeurs binnen het team omvatten:

- Inspireren en informeren: bekendheid geven aan de positieve effecten van digitale innovatie en anders kijken naar zorgprocessen.
- Laagdrempelige vraagbaak: collega's ondersteunen bij vragen rondom innovatie en nieuwe werkwijzen. Onze innovatie-ambassadeurs hebben zich gepresenteerd op de algemene medewerkersbijeenkomst in februari 2025 en sluiten op gezette tijden aan bij de teamoverleggen.
- Signaleren en adviseren: Behoeften, verbeterpunten en pijnpunten signaleren in zorgteams én andere afdelingen, zoals huishoudelijke dienst.
- Ondersteunen bij adoptie: Helpen bij de implementatie van digitale oplossingen en innovatieve werkmethoden, inclusief het trainen van medewerkers en het identificeren van randvoorwaarden.
- Oplossingen vanuit de praktijk: Praktijkgerichte ideeën en oplossingen aandragen die bijdragen aan betere zorg.
- Actieve deelname: Regelmatige deelname aan maandelijkse overleggen om kennis en ervaringen te delen en acties te coördineren.

Het innovatieteam werkt vanuit enthousiasme en een frisse blik, en straalt trots uit op wat innovatie kan betekenen. Dit zorgt voor een magnetische werking binnen de organisatie, waarbij collega's het team weten te vinden voor inspiratie en ondersteuning. Samenwerken staat centraal, zowel binnen als buiten de organisatie. De ambassadeurs fungeren als visitekaartjes van het team en creëren een gevoel van betrokkenheid en mogelijkheden.

Door samen te werken binnen dit regionale innovatieteam zet Delphinium een grote stap richting een toekomst waarin zorg niet alleen efficiënter en effectiever is, maar ook nog meer inspirerend en mensgericht. Het team is een tastbaar bewijs van hoe samenwerking en innovatie hand in hand kunnen gaan om de zorg van morgen vandaag al vorm te geven.

2.4 De beweging van het kompas

Sinds de introductie van het generieke kompas heeft Delphinium zich actief ingezet om het kompas te integreren in zowel de dagelijkse zorgpraktijk als de organisatieontwikkeling. Het kompas werd ontwikkeld als een richtlijn om de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren, terwijl het tegelijkertijd als kader fungeerde voor het strategisch beleid en de organisatiecultuur. De motivatie voor het opstellen van het kompas lag in de wens om meer samenhang te creëren tussen de visie van de organisatie, de dagelijkse zorgverlening en de kwaliteitsnormen die van toepassing zijn binnen de zorgsector. De ontwikkeling van het kompas was een proces van samenwerking en reflectie. In eerste instantie werd het kompas gezien als een handvat voor het behalen van kwaliteitsdoelen en het formuleren van concrete richtlijnen voor de zorg. De bouwstenen van het kompas werden zorgvuldig gekozen, met een focus op vier kernthema's die essentieel zijn voor de zorgverlening bij Delphinium: persoonsgerichte zorg, deskundigheid, samenwerking en innovatie. Deze bouwstenen werden vervolgens geïmplementeerd door middel van trainingen, werkoverleggen en de integratie van de richtlijnen in de dagelijkse werkprocessen.

De implementatie van het kompas was niet zonder uitdagingen. Het vergt tijd om een verandering in werkwijzen te verankeren en om medewerkers te betrekken bij de nieuwe aanpak. Toch bleek de focus op samenwerking en het gezamenlijk werken aan de doelstellingen van het kompas een waardevolle basis voor de verdere ontwikkeling van de organisatie.

Het werken met het kompas bracht **diverse leermomenten** met zich mee. Eén van de belangrijkste lessen was het belang van voortdurende communicatie en betrokkenheid van alle medewerkers. In de beginfase merkten we dat het kompas meer als een document werd gezien, dan als een levend proces. Dit leidde tot het besef dat het niet voldoende was om het kompas enkel op papier te hebben; het moest doorleefd worden in alle lagen van de organisatie. Daarom hebben we de communicatie rondom het kompas verder versterkt, met regelmatige feedbackmomenten en reflectiebijeenkomsten zoals een beleidsdag en een medewerkersbijeenkomst waarin medewerkers werden ingelicht en hun ervaringen konden delen. Daarnaast bleek uit feedback van medewerkers dat sommige aspecten van het kompas meer aandacht vereisten, zoals het bevorderen van de deskundigheid en het verhogen van de efficiëntie in

administratieve processen. Deze punten hebben we aangepakt door gerichte trainingen aan te gaan bieden in Q1 in 2025 zoals een verdiepingssessie in methodisch werken en het vereenvoudigen van administratieve procedures, zodat de zorgprofessionals meer tijd en ruimte kregen voor hun kerntaken.

De toepassing van het kompas heeft geleid tot **verschillende successen**. Eén van de belangrijkste hoogtepunten was de grotere betrokkenheid van medewerkers bij het verbeteren van de kwaliteit. Door het werken met de bouwstenen en het betrekken van medewerkers in de dagelijkse praktijk werd het mogelijk om zowel de tevredenheid van cliënten als de werktevredenheid van medewerkers te verhogen. Dit werd onder andere zichtbaar in de positieve resultaten van cliëntervaringen en de toename van motivatie bij de verschillende teams.

Toch kwamen er ook **obstakels** op het pad. Het grootste obstakel was de weerstand die we in het begin tegenkwamen bij het veranderen van gevestigde werkwijzen. Sommige medewerkers waren terughoudend om nieuwe methodes te omarmen en zagen het kompas als een extra belasting. Dit werd opgelost door in kleinere stappen te werken en successen zichtbaar te maken.

Het kompas heeft niet alleen de kwaliteit van zorg en welbevinden binnen Delphinium verbeterd, maar heeft ook bijgedragen aan een meer gestroomlijnde bedrijfsvoering. De focus op persoonsgerichte zorg en welzijn heeft geleid tot meer klantgerichte benaderingen en een groter vertrouwen bij cliënten en hun families. Dit was ook terug te zien in clienttevredenheidsonderzoek. Waarbij op alle punten een verbetering zichtbaar was ten aanzien van 2023.

De vooruitgang die we hebben geboekt met het kompas is een voortdurende reis. We blijven met het kompas in de hand reflecteren en bijsturen, zodat we ook in de toekomst prima zorg en een hoge standaard van welzijn kunnen blijven leveren die aansluit bij de behoeften van onze cliënten en de maatschappelijke ontwikkelingen.

3 Hoe werken we aan kwaliteit?

Bij Delphinium staat kwaliteit niet alleen voor het naleven van regels en protocollen, maar vooral voor de manier waarop we met elkaar en met onze cliënten werken en omgaan. Kwaliteit ontstaat in de dagelijkse praktijk: in de gesprekken die we voeren, de keuzes die we maken en de manier waarop we ons blijven ontwikkelen. Het Generiek Kompas biedt een holistisch kader dat Delphinium helpt om zorg en welzijn naadloos te integreren. Dit sluit aan bij de kernwaarden van Delphinium: betrouwbaar, menselijk en professioneel. Door deze aanpak worden niet alleen bewoners en hun naasten beter bediend, maar wordt ook de betrokkenheid van medewerkers vergroot. Dit draagt bij aan een duurzame en toekomstbestendige organisatie waarin kwaliteit van leven de hoogste prioriteit blijft houden. Om deze kwaliteit te waarborgen en continu te verbeteren, werken we vanuit vier bouwstenen:

1. Het open gesprek: Door voortdurende gesprekken met cliënten, naasten en collega's brengen we behoeften en verbeterpunten in kaart.
2. Het bouwen van netwerken: Samenwerking met externe partners helpt ons om de beste zorg en ondersteuning te bieden.
3. Het werk organiseren: Een goed georganiseerde werkomgeving met aandacht voor deskundigheid, veiligheid en zeggenschap zorgt ervoor dat medewerkers hun werk professioneel en met plezier kunnen uitvoeren.
4. Leren en ontwikkelen: Door reflectie en scholing blijven we groeien en verbeteren we onze zorg continu.

In de volgende paragrafen lichten we deze bouwstenen verder toe en laten we zien hoe ze bijdragen aan de kwaliteit van zorg binnen Delphinium.



3.1 Het open gesprek (Bouwsteen 1)

Binnen Delphinium hechten we veel waarde aan open communicatie met bewoners, naasten en collega's (inclusief onze gewaardeerde vrijwilligers). We geloven dat communicatie de sleutel is tot persoonsgerichte zorg en het welzijn van bewoners. Open communicatie is een kernwaarde binnen Delphinium en vormt de basis voor de zorg die wij leveren. Een open communicatie verwachten we van eenieder in de organisatie.

De bestuurder en het managementteam spelen hierbij een cruciale voorbeeldrol. Het zorgt voor een sterke relatie tussen collega's, bewoners en naasten, wat essentieel is voor het bieden van zorg op maat. Door in gesprek te blijven, kunnen we de wensen van bewoners beter begrijpen en zorgprocessen daarop afstemmen. Dit draagt bij aan meer welzijn en een ieders tevredenheid.

Er zijn verschillende manieren waarop Delphinium gesprekken faciliteert, zoals zorgleefplanbesprekingen, multidisciplinaire overleggen, familieavonden en diverse informele gesprekken met bewoners. Met name deze laatste gesprekken zijn waardevolle momenten die we koesteren. Ook de informele gesprekken met collega's in de lift en bij de koffieautomaat zijn van grote waarde. Het is en blijft belangrijk om regelmatig op verschillende manieren de peilstok in de organisatie te houden.

Ook het bevorderen van communicatie tussen bewoners en naasten zien wij als een belangrijke stimulans voor het vergroten van welzijn.

Innovaties, zoals Femly kunnen een belangrijke rol spelen in het versterken van deze gesprekken. Daar zijn we ons van bewust. Door bijvoorbeeld familie en naasten digitaal dichterbij te brengen, zelfs wanneer fysieke afstand een rol speelt, bevorderen we de verbinding en vergroten we het gevoel van veiligheid en betrokkenheid voor zowel bewoners als hun naasten.

Vanuit alle disciplines staan we hiervoor aan de lat, van de huishoudelijke dienst, het team facility, de administratie, de activiteitenbegeleiding, de woonondersteuning, de zorg tot aan de bestuurder. Deze momenten versterken de band tussen collega's, tussen bewoners en naasten, en zorgen ervoor dat iedereen zich gehoord voelt. Met dit familiegevoel proberen we ons te onderscheiden en elkaar te inspireren. En zeker is het niet altijd 'rozengeur en maneschijn' en schuwen we daarbij kritische feedback niet, maar we weten dat we er samen voor aan de lat staan. We zijn ons ervan bewust dat we samen zo sterk zijn als de zwakste schakel en dat we elkaar allemaal hard nodig hebben.

Communicatie

Open communicatie versterkt de samenwerking binnen Delphinium. Iedere medewerker wordt zoveel als mogelijk ondersteund in het ontwikkelen van gespreksvaardigheden, zoals motiverende gespreksvoering, het voeren van moeilijke gesprekken en actief luisteren naar de

wensen van bewoners en hun families. Dit stelt collega's in staat om zorg te verlenen en welzijn te bieden die beter aansluit bij de persoonlijke behoeften van bewoners en effectiever te reageren op eventuele zorgen. Een goed voorbeeld van het belang van open communicatie is een situatie waarin een bewoner aangaf zich eenzaam te voelen. Door dit in een open gesprek te delen, konden we samen met de bewoner en diens familie maatwerkoplossingen bedenken. Dit resulteerde in het versterken van de sociale contacten van de bewoner en verbeterde de algehele zorgervaring. Dit is slechts één van de vele voorbeelden van hoe open gesprekken kunnen leiden tot concrete verbeteringen in de zorg.

Het platform Caren, is een digitale gezondheidsomgeving die verbinding maakt met ons als Delphinium. Het platform biedt familieleden de mogelijkheid om mee te lezen met zorgrapportages en actief te communiceren met de medewerkers van Delphinium. Dit versterkt de samenwerking tussen de interne disciplines waardoor we sneller kunnen inspelen op de behoeften van bewoners. Het aanstellen van zorgcoördinatoren heeft gezorgd voor kortere lijntjes tussen zorg- en welzijnsmedewerkers, bewoners, mantelzorgers en overige familie. De zorgcoördinatoren kunnen rapportages nalezen en bijsturen, zodat de zorg voortdurend afgestemd blijft op de persoonlijke situatie van de bewoner.

Vertrouwenspersoon en veilige communicatie

In 2024 werd een externe vertrouwenspersoon aangesteld binnen de organisatie. Dit is een belangrijke stap in het bevorderen van open communicatie, zowel voor medewerkers als voor bewoners. De vertrouwenspersoon biedt medewerkers een veilige plek om zorgen of problemen te delen, wat bijdraagt aan een gezonde werkcultuur en het oplossen van eventuele conflicten. Het aanstellen van de vertrouwenspersoon versterkt onze open communicatiestructuren en zorgt ervoor dat iedereen zich ondersteund voelt.

Feedbackloop en verbetering van zorg

De uitslagen van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) werden besproken tijdens het MT-overleg, waar verbeteracties worden vastgesteld op basis van de ontvangen feedback. Deze acties worden gedeeld met de cliëntenraad, waar ze verder kunnen worden aangevuld en verfijnd. Na goedkeuring worden de actiepunten besproken door de zorgcoördinator met bewoners, mantelzorgers en familie. De zorgcoördinatoren nemen de verantwoordelijkheid voor de opvolging van de actiepunten, zodat er continu aandacht is voor de ervaringen en wensen van de bewoners. Op deze manier wordt feedback structureel verzameld en doorgevoerd in de zorgprocessen, wat leidt tot voortdurende verbeteringen in de zorgkwaliteit.

Innovaties en communicatie

Bewoners hebben eerder aangegeven dat interactieve technologieën zoals de BeleefTV bijdragen aan een gevoel van verbinding en ontspanning. Deze feedback is integraal voor de selectie van nieuwe innovaties, zodat we technologieën inzetten die daadwerkelijk bijdragen aan het welzijn van onze bewoners. Eind 2024 is ook voor de locatie Coriovallum een BeleefTV aangeschaft. Nu hebben we op alle locaties de beschikking over deze waardevolle interactiemogelijkheid.

We blijven voortdurend in gesprek met bewoners, naasten en collega's om behoeften en verbeterpunten in kaart te brengen, wat ons in staat stelt om zorg te bieden die beter aansluit bij de wensen van onze bewoners.

Binnen Delphinium worden naast de zorgprofessionals, ook de woonondersteuning, huishouding en activiteitenbegeleiding actief betrokken bij de selectie en implementatie van nieuwe technologieën en communicatie-innovaties. Hun ervaring en inbreng zijn essentieel om ervoor te zorgen dat de innovaties aansluiten bij de werkelijke behoeften van welzijn en zorg. Dit vergroot de acceptatie van nieuwe tools en bevordert het gebruik ervan in de dagelijkse zorgpraktijk. Als elke medewerker wordt uitgenodigd om mee te denken over de mogelijkheden en uitdagingen die innovaties met zich meebrengen, dan draagt dit bij aan een open cultuur waarin het prettig wonen en werken is. Innovatieambassadeurs spelen hierbij een cruciale rol door deel te nemen aan teamvergaderingen en collega's te betrekken bij de introductie en implementatie van innovaties.

3.2 Het bouwen van netwerken (Bouwsteen 2)

Bij Delphinium geloven we dat samenwerking een sleutelrol speelt in het leveren van hoogwaardige zorg en ondersteuning in het bevorderen van welzijn. Deze samenwerking strekt zich niet alleen uit tot onze locaties, maar ook naar een breed scala aan externe partners, zoals huisartsen, praktijkondersteuners, woningcorporaties, welzijnsorganisaties en andere zorgverleners. Door het onderhouden van nauwe banden met deze partners zorgen we voor een zorgaanpak die optimaal aansluit op de behoeften van onze bewoners en die breed gedragen wordt door de gemeenschap.

Bij Delphinium erkennen we de waarde van informele zorg, en wij geloven dat familieleden, dierbaren, vrijwilligers en buurtbewoners een essentiële rol spelen in het welzijn van onze bewoners. Zij zijn al actief betrokken bij activiteitenbegeleiding, maaltijdverstrekking en het geven van persoonlijke aandacht. Toch zien wij volop kansen om deze samenwerking verder uit te breiden, zodat bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers nog meer geïntegreerd raken in het proces van zorg en welzijn. Zo woont inmiddels een vrijwilligster met een VG-indicatie binnen Delphinium en worden haar werkzaamheden gezien als een zeer belangrijke dagbestedingsvorm. Zo is dit een win-win situatie voor alle partijen. Ook zijn er bewoners lid van de cliëntenraad en proberen we steeds meer bewoners te stimuleren om ons te helpen met lichte werkzaamheden.

Een van onze uitgangspunten is dat welzijn, welbevinden en zorg een gezamenlijke verantwoordelijkheid is, waaraan zowel formele als informele partners bijdragen. Om de betrokkenheid van bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers verder te vergroten, willen we tijdens en na de intake nog gericht met familie en dierbaren in gesprek gaan over hun mogelijke inzet binnen Delphinium. We denken hierbij aan het aanbieden van een flexibel rooster, waarop mantelzorgers zich bijvoorbeeld voor een middag per maand kunnen inschrijven. Dit zorgt

ervoor dat de inzet vrijwillig blijft, maar niet vrijblijvend is, wat de betrokkenheid vergroot en zorgt voor een continuïteit van welzijn en zorg.

Vrijwilligers en buurtbewoners: een grotere rol in de zorggemeenschap

Onze groep vrijwilligers groeit gestaag (van februari 2023 van 30 naar 49 vrijwilligers in februari 2025), en we blijven investeren in het versterken van de verbinding met de buurt. Dit doen we onder andere door huiskamergesprekken te organiseren met familieleden van bewoners en ook buurtbewoners te betrekken bij onze activiteiten. Het doel is om drempels te verlagen en een breder netwerk van ondersteuning te creëren. Daarnaast stappen we af van het traditionele idee van vrijwilligerswerk op vaste dagen en tijden. In plaats daarvan introduceren we een flexibel rooster, waarop buurtbewoners zich kunnen inschrijven wanneer het hen uitkomt, waardoor meer mensen kunnen bijdragen op momenten die voor hen het beste passen. Ook gaan we in 2025 meer inzet plegen om zichtbaar te zijn in de wijk en van daaruit vragen te beantwoorden voor de oudere senior met een hulpvraag.

Samenwerking met externe initiatieven: versterken van netwerken in sociaal domein

Delphinium werkt actief samen met externe initiatieven en organisaties om zorg en welzijn te verbeteren en de ondersteuning voor onze bewoners te vergroten. Een mooi voorbeeld hiervan is de samenwerking met Alzheimer Nederland voor de maandelijkse Onvergetelijke Kookclub Heerlen, een initiatief dat niet alleen waardevolle activiteiten biedt voor onze bewoners, maar ook voor mensen met dementie en hun mantelzorgers uit de buurt. De kookclub fungeert ook als kennismakingsmoment voor familieleden en naasten, dat hen ondersteunt bij het uitwisselen van ervaringen.

Daarnaast werken we samen met culturele organisaties, zoals het Rijksmuseum, waardoor we kunst- en cultuuractiviteiten voor onze bewoners kunnen organiseren. Verder nemen we actief deel aan landelijke initiatieven, zoals Burendag en NL Doet-dag, beiden georganiseerd door het Oranjefonds. Deze initiatieven vergroten niet alleen het gevoel van welzijn en de kwaliteit van bestaan, maar versterken ook de gemeenschap rondom Delphinium, dat zorgt voor een breder sociaal netwerk voor onze bewoners. Voor 2025 willen we nog meer gaan inzetten op dit thema, waarbij het welzijn en de eigen regie van bewoners centraal staan.

Innovatie en samenwerking binnen netwerken

Vanaf 2024 neemt Delphinium deel aan verschillende regionale en landelijke samenwerkingsverbanden, waaronder de initiatieven 'de zorg leert samen', capaciteitsmanagement, meer inzet op informele en palliatieve zorg. Deze samenwerkingen zorgen voor structurele kennisuitwisseling en creëren mogelijkheden voor gezamenlijke innovaties, welke ten goede komen aan onze bewoners.

We blijven actief deelnemen aan deze netwerken, aangezien ze bijdragen aan zowel de professionele ontwikkeling van onze medewerkers als aan de verbeterde kwaliteit van bestaan voor onze bewoners.

Samenwerking met andere zorgorganisaties is cruciaal om kennis te delen en innovaties sneller te implementeren. Delphinium is dan ook actief betrokken bij een breed netwerk van zorgorganisaties, waaronder regionale bijeenkomsten en gezamenlijke initiatieven met andere zorginstellingen. We werken nauw samen met vier kleinere zorgorganisaties aan gezamenlijke bedrijfsvoering en nieuwe technologieën, wat zorgt voor grotere efficiëntie en effectiviteit. Het delen van best practices voorkomt dat elke organisatie opnieuw het wiel uitvindt en stimuleert snelle en duurzame verbeteringen in de zorg.

Door deze gezamenlijke inzet kunnen we efficiënter omgaan met middelen, expertise delen en expertise behouden binnen de zorgorganisaties.

De intensivering van onze samenwerking met andere zorgorganisaties is essentieel in een tijd waarin de zorgsector kampt met personeelstekorten en vergrijzing. Delphinium is daarnaast ook actief bezig met het verbeteren van haar wervingsprocessen. In 2024 heeft Delphinium de werkwijze voor sollicitanten aangepast, van een decentraal naar een centraal wervingssysteem. Deze wijziging zorgt ervoor dat sollicitanten sneller worden uitgenodigd voor een gesprek (binnen 4 uur). Dit stelt Delphinium in staat sneller in te spelen op de personeelsbehoeften van de organisatie.

We zijn daarnaast trots op de groei van onze groep BBL-leerlingen. Delphinium begeleidt jaarlijks gemiddeld 10 BBL-leerlingen, wat neerkomt op ongeveer 10% van het zorgpersoneel. Dit biedt ruimte voor begeleiding en zorgt ervoor dat er altijd nieuwe zorgprofessionals in opleiding zijn. De samenwerking met verschillende organisaties, zoals Suricare, Sevagram, Humankind en WSP biedt daarnaast de mogelijkheid om extra medewerkers voor de zorg te genereren en ons netwerk verder uit te breiden.

Een belangrijk onderdeel van onze samenwerking is de PR-campagne 'indeouderenzorg.nl', die in april 2024 werd gelanceerd door 21 VVT-organisaties in Zuid-Limburg, waaronder Delphinium. Deze campagne heeft als doel het imago van werken in de ouderenzorg te verbeteren en meer mensen enthousiast te maken voor een carrière in deze sector. Door samen te werken met andere zorginstellingen kunnen we gezamenlijk positieve verandering teweegbrengen en de toekomst van de ouderenzorg versterken.

3.3 Het werk organiseren (Bouwsteen 3)

Een goed georganiseerde werkomgeving is essentieel voor het leveren van zorg van hoge kwaliteit. Bij Delphinium investeren we in deskundigheidsbevordering, een veilige werkomgeving en stimuleren we de zeggenschap van onze medewerkers. Dit zorgt ervoor dat zij actief kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering en het realiseren van de zorg die we onze cliënten willen bieden.

De krappe arbeidsmarkt en de kwaliteit van zorg

De zorgsector wordt geconfronteerd met de uitdaging van een krappe arbeidsmarkt, waarbij het aanbod van zorgprofessionals niet opweegt tegen de groeiende vraag. Deze situatie vraagt om nieuwe benaderingen om zorg toegankelijk, betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden. Binnen Delphinium hebben we een andere kijk op wat goede zorg is. Wij zien goede

zorg als persoonsgericht: zorg die afgestemd is op de individuele behoeften van de cliënt, met aandacht voor veiligheid, effectiviteit en efficiëntie.

We werken continu aan de verbetering van zorgkwaliteit door het welzijn van onze cliënten te bevorderen, eenzaamheid te verminderen en administratieve lasten te verlagen. Dit vraagt om bewuste keuzes en een kritische blik op zowel zorgprocessen als het inzetten van middelen.

De traditionele organisatie van zorg is niet langer houdbaar. We zien kansen om de druk op zorgprofessionals te verlichten door flexibeler in te spelen op de behoeften van de zorgvrager. Zo zetten we sterk in op welzijn- en zorgondersteuners. Verschillende woonondersteuners hebben inmiddels een ADL-training afgerond en ondersteunen bij zorg gerelateerde taken. Daarnaast vergroten we onze capaciteit door medewerkers uit het buitenland aan te werven, met name uit Suriname. We ondersteunen hen bij het aanvraagproces bij de IND en helpen hen met hun integratie. Twee Surinaamse collega's werken al bij Delphinium. En per 1 april 2025 verwelkomen we nog twee nieuwe medewerkers. In samenwerking met een woningbouwcorporatie hebben we in Heerlen gezorgd voor een fijne passende woonomgeving voor onze nieuwe collega's.

Innovatie en Zorgprocessen

Innovatie speelt een sleutelrol in de verbetering van zowel de kwaliteit van zorg als de werkor- ganisatie bij Delphinium. De afgelopen jaren hebben we diverse technologische hulpmiddelen geïntroduceerd die bijdragen aan een efficiënter werkproces voor zorgverleners en tegelijker- tijd de zorg voor cliënten verbeteren. Enkele van deze innovaties zijn:

- **De Tovertafel:** Interactieve spellen die beweging en sociale interactie stimuleren.
- **Qwiek-up:** Rustgevende en prikkelende audiovisuele belevingen die afgestemd zijn op de behoeften van bewoners.
- **De Robotkat:** Zorgt voor gezelschap en heeft een kalmerende aanwezigheid bij bewoners.
- **De Duofiets:** Maakt het mogelijk om samen naar buiten te gaan, dat bijdraagt aan bewe- ging en sociale interactie.
- **Femly:** Versterkt de verbinding tussen bewoners en hun naasten, zelfs op afstand.
- **BeleefTV:** Biedt interactieve herinneringen en gezamenlijke activiteiten voor bewoners.
- **De Mp3-spelers** met gepersonaliseerde muziek heeft zijn intrede gedaan.

Deze innovaties ondersteunen ons in het creëren van een omgeving waarin bewoners zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Ze helpen ook onze medewerkers door het werk efficiënter en plezieriger te maken, waardoor er meer tijd is voor persoonlijke zorg. Daarnaast optimaliseren we ons Elektronisch Cliëntendossier (ECD) , kwaliteitsmanagement systeem en hebben we de ONS Medicatiemodule van Nedap geïmplementeerd. Deze verbetering maakt het voor zorgverleners gemakkelijker om medicatietoediening te registreren en er is gelijk een koppeling met het dossier, wat de administratieve lasten verlaagt en de kans op medicatie- fouten verkleint.

Het optimaliseren van werkprocessen gaat verder dan technologische innovaties. Eind 2023 zijn we gestart met een capaciteitsproject om de inzet van medewerkers beter af te stemmen

op de zorgbehoeften. Met dit project hebben we verder gebouwd aan een structuur in 2024 en in 2025 zijn we kartrekker geworden van dit project. Gestart met 4 organisaties zijn we inmiddels gegroeid door een aanpak met 10 organisaties.

We implementeren de AFAS HRM-module, die de bedrijfsvoering efficiënter maakt door processen te automatiseren, zoals het beheer van medewerkers in- en uitstroom. Dit systeem zorgt ervoor dat medewerkers hun loonstroken en personeelsdossiers gemakkelijk kunnen raadplegen en draagt bij aan het verlagen van de werkdruk in de HR-backoffice. De implementatie van dit systeem verkleint de kwetsbaarheid van de afdeling en maakt de HR-processen toekomstbestendig.

Verder hebben we de wervingsmethoden aangepast om organisatie breed te kunnen werven, dat zorgt voor een snellere en bredere benadering van sollicitanten.

Het functiehuis wordt gewogen, geoptimaliseerd en uitgebreid met o.a. de functie van helpende-plus en woonondersteuner-plus om het werk binnen Delphinium beter te structureren en medewerkers duidelijk te maken wat er van hen wordt verwacht.

Duurzaamheid en Milieu

Onze duurzame aanpak beperkt zich niet alleen tot zorgvernieuwing. We hebben op verschillende locaties al belangrijke stappen gezet op het gebied van milieuverantwoordelijkheid. Zo hebben we zonnepanelen geïnstalleerd en maken we gebruik van stadsverwarming in Heerlen. In 2025 willen we verder gaan met het monitoren van ons waterverbruik via Smartvatten en willen we bijdragen aan de circulaire economie, bijvoorbeeld door koffie-afval te gebruiken voor het kweken van oesterzwammen. Bij Delphinium streven we er voortdurend naar om zowel de zorgprocessen als de werkorganisatie te optimaliseren. Door in te zetten op innovatie, duurzaamheid en personeelsbeleid, kunnen we de zorg die we leveren zowel kwalitatief hoogwaardig als toekomstbestendig maken. Dit alles gebeurt met het oog op de medewerkers, de cliënten en hun naasten, zodat we zorg kunnen leveren die écht aansluit bij hun behoeften.

3.4 Leren en ontwikkelen (Bouwsteen 4)

Een belangrijk aspect van de professionalisering van medewerkers bij Delphinium is duurzame inzetbaarheid. In een sector waar vergrijzing en een krappe arbeidsmarkt een grote rol spelen, is het essentieel om medewerkers gezond en gemotiveerd te houden. Dit gaat verder dan scholing en training: we richten ons op een werkomgeving die zowel fysiek als psychisch welzijn ondersteunt. In 2025 zetten we in op verdere bevordering van duurzame inzetbaarheid. Dit doen we door:

- Het aanbieden van werkkostenregelingen, zoals fietsen of andere gezondheid bevorderende middelen.
- Preventieve maatregelen voor fysieke en psychische gezondheid.
- Het ontwikkelen van gezonde roosters en het aanbieden van preventieve ondersteuning.

- De uitbreiding van de 'providersboog', zodat medewerkers toegang hebben tot gerichte ondersteuning.

Deze initiatieven zorgen ervoor dat medewerkers hun werk met plezier blijven doen en zich ondersteund voelen in zowel hun professionele als persoonlijke leven. Medewerkers die zich goed voelen, presteren beter en dragen bij aan de kwaliteit van zorg. Door continu in te zetten op professionele ontwikkeling én welzijn, blijft Delphinium een aantrekkelijke werkplek voor zorgprofessionals.

Delphinium gelooft in continue groei en ontwikkeling. Onze medewerkers vormen de kern van de organisatie en hun professionele groei is essentieel voor ons collectieve succes. Het Generiek Kompas voor leren en ontwikkelen biedt ondersteuning bij het carrière pad binnen Delphinium, met mogelijkheden zoals interne workshops, trainingen en externe opleidingen. Belangrijke ontwikkelingen op dit gebied:

- **Implementatie van een nieuw Leermanagementsysteem (LMS)** in 2025, waarmee scholing efficiënter wordt georganiseerd en leerprogressie beter wordt bijgehouden.
- **Focus op flexibel en toekomstgericht opleiden**, waarbij e-learning en kennisdeling tussen collega's een centrale rol spelen. Medewerkers kunnen in hun eigen tijd kennis bijwerken en inspelen op ontwikkelingen in de zorg.
- **Strategisch opleiden:** In 2024 is een begin gemaakt met het in kaart brengen van opleidingsbehoeften en de ontwikkeling van een strategisch opleidingsplan. Dit heeft geresulteerd in medewerkers die breder inzetbaar zijn. In 2025 wordt dit verder doorontwikkeld.
- **Scholing als speerpunt:** Speciale aandacht gaat uit naar scholing op het gebied van dementie, palliatieve zorg en informele zorg.
- **Functiedifferentiatie:** Het creëren van een duurzame werkplek door taken slim te verdelen, functiedifferentiatie en samenwerking met regionale partijen.

4 Waar willen we naartoe?

De vergrijzing van de Nederlandse bevolking is een demografische uitdaging die zich de komende decennia verder zal intensiveren. Op 1 januari 2023 was 20% van de bevolking 65 jaar of ouder, en in 2040 zal dit percentage bijna 50% bedragen. Deze vergrijzing gaat hand in hand met een toename van het aantal mensen met dementie. Op dit moment leiden landelijk meer dan 300.000 mensen aan dementie. In 2040 is de verwachting dat er meer dan 500.000 mensen zijn met deze ziekte. Als we het huidige niveau van zorg willen behouden, dan moet in 2040 1 op de 4 mensen in de zorg werken. Dit is niet realistisch. De druk op de zorg neemt hierdoor toe, en het is essentieel om de zorgaanpak te vernieuwen om deze veranderingen het hoofd te bieden.

Door te investeren in technologieën zoals o.a. kunstmatige intelligentie (AI) kunnen we zorgprocessen optimaliseren en de zorg beter afstemmen op de behoeften van bewoners. Deze technologieën helpen ons ook om meer gepersonaliseerde zorg te bieden en vroegtijdig in te spelen op veranderingen in de zorgbehoefte.

Innovatie speelt binnen onze organisatie een sleutelrol in het verbeteren van de zorg en het verlichten van de werkdruk voor onze medewerkers.

In 2025 blijven we bij Delphinium investeren in technologieën die zowel de zorg als het gevoel van welbevinden verbeteren als de werkprocessen efficiënter maken.



Paitello: een gepersonaliseerde AI-gedreven assistent

Een van de veelbelovende initiatieven is de doorontwikkeling van Paitello, een gepersonaliseerde AI-gedreven assistent die speciaal is ontworpen om zowel zorgprofessionals als informele zorgverleners te ondersteunen. Delphinium heeft zich aangesloten bij de regionale werkgroep om deze werkwijze verder te onderzoeken. We gaan hiermee concreet aan de slag op een locatie van Delphinium.

Welke voordelen kan Paitello bieden:

1. **Ondersteuning van informele zorgverleners:** Informele zorgverleners ervaren vaak een zware fysieke, emotionele en mentale belasting. Paitello biedt hen real-time ondersteuning, waardoor zij effectiever kunnen handelen en minder afhankelijk worden van professionele zorg. Dit draagt bij aan het verminderen van overbelasting van informele zorgverleners.
2. **Verbeteren van communicatie en samenwerking:** In hybride teams, waar zorgprofessionals en informele zorgverleners samenwerken, ontbreekt het vaak aan gedeelde kennis en communicatie. Paitello fungeert als brug tussen deze groepen, waardoor de samenwerking optimaler verloopt en de kwaliteit van zorg verbetert.
3. **Zelfstandigheid van bewoners bevorderen:** Door cliënten toegang te bieden tot relevante kennis, begeleiding en praktische ondersteuning, vergroot Paitello hun zelfredzaamheid. Dit stelt cliënten in staat langer zelfstandig thuis te blijven wonen, wat niet alleen hun kwaliteit van leven verhoogt, maar ook de druk op de professionele zorg verlaagt.
4. **Real-time toegang tot informatie:** Paitello helpt zorgverleners en mantelzorgers om de juiste informatie op het juiste moment te vinden, wat cruciaal is voor het verlenen van effectieve zorg.

Optimalisatie van het ECD en ONS Medicatiemodule van Nedap

Het komende jaar richten we ons intern op de optimalisatie van het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). We blijven het ECD verbeteren door extra trainingen en modules toe te voegen die de zorg sneller en effectiever maken. Het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid blijft een prioriteit, zodat medewerkers hun administratieve taken sneller kunnen uitvoeren en meer tijd kunnen besteden aan persoonlijke zorg.

De implementatie van de medicatiemodule in 2025 is een belangrijke stap om medicatiebeheer verder te stroomlijnen en de veiligheid te verbeteren.

Het KMS kan beter

Een belangrijk onderdeel van onze ambitie voor 2025 is de verdere optimalisatie van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Dit systeem zal in de komende jaren worden opgeschoond en geüpdatet, zodat het beter aansluit bij de toekomstige zorgbehoeften en de ontwikkelingen binnen de organisatie. We willen niet alleen de administratieve processen vereenvoudigen, maar ook de transparantie vergroten, zodat medewerkers sneller en gemakkelijker toegang hebben tot relevante kwaliteitsinformatie en protocollen.

Invoering nieuw Leer management systeem

Met de invoering van een nieuw leer management systeem zullen we ons onboarding programma verbeteren. Bovendien biedt dit systeem medewerkers de tools en kennis die ze nodig hebben om optimaal samen te werken en zich verder te ontwikkelen in hun rol. Het onboarding programma wordt gekoppeld aan dit systeem, wat zorgt voor een gestructureerd en effectief leerproces vanaf het moment dat medewerkers zich bij Delphinium aansluiten.

Verdere implementatie van capaciteitsmanagement

Na de start in Zorghuis Onze Lieve Vrouw, gaan we verder met de uitbreiding naar Huize Coriovallum. In 2025 markeert dit een belangrijke stap in de verdere integratie van capaciteitsmanagement binnen de organisatie.

We zien een aantal voordelen bij het verder implementeren:

1. **Capaciteitsmanagement** wordt verder doorontwikkeld. Dit zorgt voor een efficiëntere inzet van personeel, wat leidt tot betere zorgkwaliteit en werkplezier voor medewerkers.
2. **Modulaire aanpak:** Het programma is modulair opgebouwd, zodat zorgorganisaties zelf kunnen bepalen waar zij starten en in welke volgorde modules doorlopen worden. Dit maakt het flexibel en afgestemd op de specifieke behoeften van de organisatie.
3. **Opleiding en coaching:** Binnen het programma worden zorgprofessionals opgeleid tot programma-experts en domeinexperts. Dit zorgt voor intern draagvlak en expertise om capaciteitsmanagement te borgen. Daarnaast biedt Ximius coaching en kennisdeling met andere zorgorganisaties, wat leidt tot waardevolle inzichten (benchmarking) en best practices.
4. **Gebruik van digitale tools:** Het platform Cato, dat ondersteund wordt door AI-gedreven tools, helpt bij het eenvoudig uitvoeren van de modules. Dit maakt het mogelijk om data-gedreven beslissingen te nemen en processen te optimaliseren. Cato wordt gedurende het programma kosteloos aangeboden, waarna zorgorganisaties de optie hebben om het platform tegen lage kosten te blijven gebruiken.

De mens is en blijft de enige die de sleutel in handen heeft om alle deuren te openen

Naast inhoudelijke (technologische) tools zijn een andere benadering van de informele zorg en een organisatie-brede cultuurverandering hard nodig om de toekomstige uitdagingen het hoofd te bieden. Steeds meer zullen we moeten inzetten op de eigen regie van bewoners en op ondersteuning vanuit het informele netwerk. Een andere manier van kijken naar de zorg is absoluut noodzakelijk. Dit start bij bewustwording. De toekomst van de ouderenzorg is een onderwerp dat actief op de agenda's moet staan van alle overleggen en vanuit deze bewustwording zullen we elkaar moeten inspireren om daadwerkelijke stappen te zetten.

In de intake en ook in de fase erna zal er voortdurend contact zijn met de naasten om te kijken welke taken een bewoner of een naaste zelf kan doen. De zorgmedewerker zal moeten leren loslaten.

In 2025 nemen we hiervoor o.a. deel aan de regionale werkgroep 'reablement'. Met 'reablement' werk je aan de eigen regie en zelfredzaamheid van ouderen. Belangrijke vragen hierbij

zijn: Hoe ondersteun je bewoners het beste bij het terugwinnen van hun zelfredzaamheid? Hoe wen je er als zorgmedewerker aan dat je soms moet loslaten en met de handen op de rug moet werken?

Durf anders te kijken en te doen!

De toekomst van Delphinium ligt in ons vermogen om proactief in te spelen op de veranderende zorgvraag. We moeten durven anders te kijken en te doen. Dit wordt voor het grootste deel bepaald door de mensen die er werken: Professionals die vertrouwen hebben in elkaar en samenwerken aan een betere woon-, leef- en werkomgeving.

Samen met elkaar, niet denkend vanuit hokjes, kom je verder! De Delphinium-familie met bewoners, verwanten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers kan alleen dan een hechte gemeenschap vormen als een ieder zijn/haar bijdrage levert. Het verschil maak je alleen door elkaar te helpen, te ondersteunen en te inspireren. Met begrip voor elkaars eigenheid en bijdrage en door respectvol met elkaar om te gaan bereiden we ons voor op de toekomst. En deze toekomst is gisteren al begonnen.

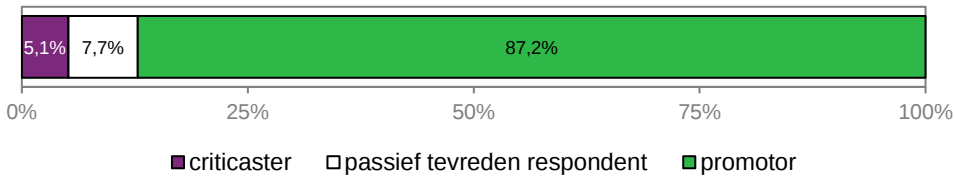
Heerlen, 26 maart 2025

5 Bijlagen (2): CTO d.d. januari 2025



Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers 2024

Zou u Delphinium aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



7,9

Organisatie

8,3

Medewerkers

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:

- Mijn naaste wordt goed verzorgd.
- De aandacht die de zorg aan mijn naaste geeft is top.
- De zorgverleners zijn vriendelijk en zeer betrokken.
- Er wordt veel georganiseerd zoals bingo en een koor.
- De kwaliteit van het eten is goed.



Verbeterpunten:

- Er is veel wisseling van personeel.
- Wanneer mijn naasten op de knop voor hulp drukken, wordt er soms geen gehoor aan gegeven.
- Ze krijgen te weinig tijd om het appartement goed schoon te houden.
- Ze kunnen dingen eerder communiceren.



Aantal respondenten:

40

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:

83%



Verliep het maken van afspraken goed?

85%



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

88%



Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht?

76%



Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt?

77%



Wordt uw naaste gezien en gehoord?

78%



Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



Raadpleging onder vertegenwoordigers 2024

Delphinium



Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Cliëntenraadpleging	5
1.1 Cliëntenraadpleging voor Delphinium	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Exclusie en steekproeftrekking	5
1.4 Informatievoorziening	5
1.5 Vragenlijst	5
1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland	5
1.7 Dataverzameling	5
1.8 Respons	6
1.9 Leeswijzer	6
1.10 Spiegelinformatie	7
2 Samenvatting	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	9
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland	10
3 Uitkomsten ervaringsvragen	11
4 Doorlevering naar ZorgkaartNederland	22
5 Samenvatting ervaringen van vertegenwoordigers	23
6 Conclusies	24
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten De Voort	25
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Coriovallum	29
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Onze Lieve Vrouw	35

Inleiding

Facit heeft voor Delphinium een vertegenwoordigersraadpleging uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze raadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de vertegenwoordigersraadpleging. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

In hoofdstuk 4 worden de uitkomsten weergegeven met betrekking tot de doorlevering van antwoorden aan ZorgkaartNederland. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In de bijlagen bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vraag 'omschrijf uw ervaringen' per locatie gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam & Marja Heida, februari 2025

1 Cliëntenraadpleging

1.1 Cliëntenraadpleging voor Delphinium

Facit heeft in januari 2025 een cliëntenraadpleging gehouden onder vertegenwoordigers van PG-cliënten. Deze raadpleging beoogt ervaringen op te halen en richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van cliënten met de zorg die hun naasten ontvingen in Delphinium.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door de vertegenwoordigers van cliënten die in december 2024 zorg ontvingen van Delphinium.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle vertegenwoordigers van PG-cliënten konden benaderd worden voor deelname aan deze vertegenwoordigersraadpleging.

1.4 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze vertegenwoordigersraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.5 Vragenlijst

De vertegenwoordigersraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen en een vraag of de vertegenwoordiger van de cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.



Op verzoek van Delphinium zijn er drie vragen aan de vragenlijst van ZorgkaartNederland toegevoegd: een vraag of de vertegenwoordigers van cliënten Delphinium zouden aanbevelen en twee rapportcijfervragen (een rapportcijfer voor de organisatie en een rapportcijfer voor de medewerkers).

1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden van de vertegenwoordigers die daarmee ingestemd hebben, worden door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.7 Dataverzameling

Dataverzameling vond plaats middels telefonische interviews.

De telefonische interviews hebben plaatsgevonden in de periode van 23 januari 2025 tot en met 4 februari 2025.

1.8 Respons

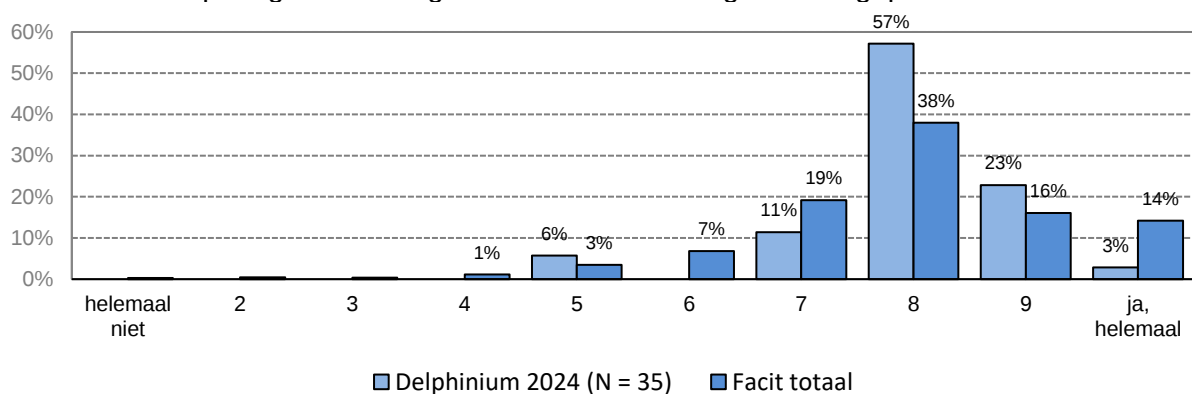
Met Delphinium is afgesproken dat er in totaal 40 interviews gehouden zouden worden, verdeeld over de drie locaties. Voor deze raadpleging zijn 55 vertegenwoordigers telefonisch benaderd om dat aantal te behalen. 4 daarvan vielen af, omdat het telefoonnummer onjuist was, omdat de getelefoneerde aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de vertegenwoordiger en/of cliënt overleden was. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 78%.

	Benaderd	Meegedaan	Respons
De Voort	16	11	69%
Coriovallum	20	17	85%
Onze Lieve Vrouw	19	12	63%
Totaal	55	40	73%

1.9 Leeswijzer

Alle antwoorden, zowel die van vertegenwoordigers die instemden met publicatie van hun antwoorden als van vertegenwoordigers die niet wilden dat hun antwoorden op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden, zijn in deze rapportage verwerkt.

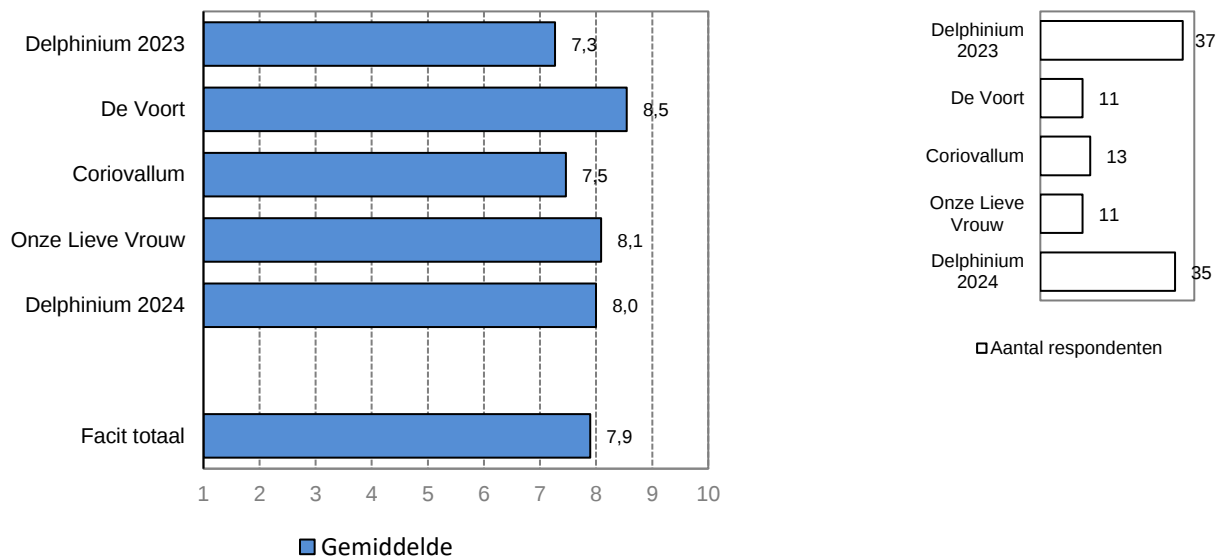
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



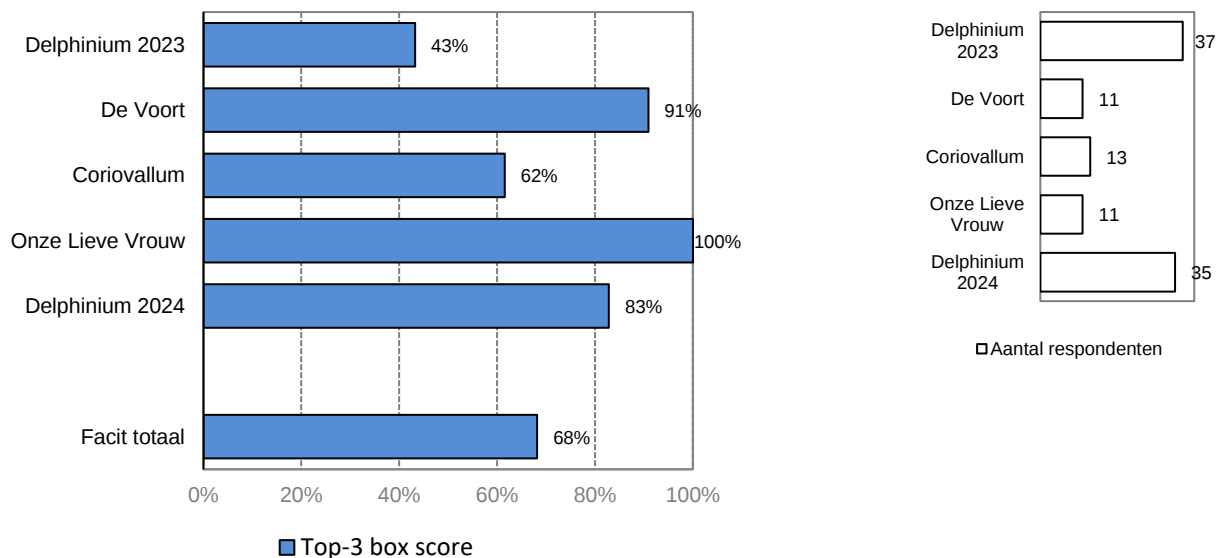
Boven de staven staat het percentage vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is bij 'Aantal respondenten' aangegeven hoeveel vertegenwoordigers in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven voor Delphinium als geheel (voor zowel de meting van 2023, als de huidige 2024 meting) en uitgesplitst naar locaties (meetjaar 2024):



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage vertegenwoordigers dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



1.10 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 4.255 vertegenwoordigers van de raadplegingen die hebben deelgenomen aan een van de raadplegingen die door Facit in 2023 zijn uitgevoerd met de ZorgkaartNederland-vragen.

2 Samenvatting

2.1 Inleiding

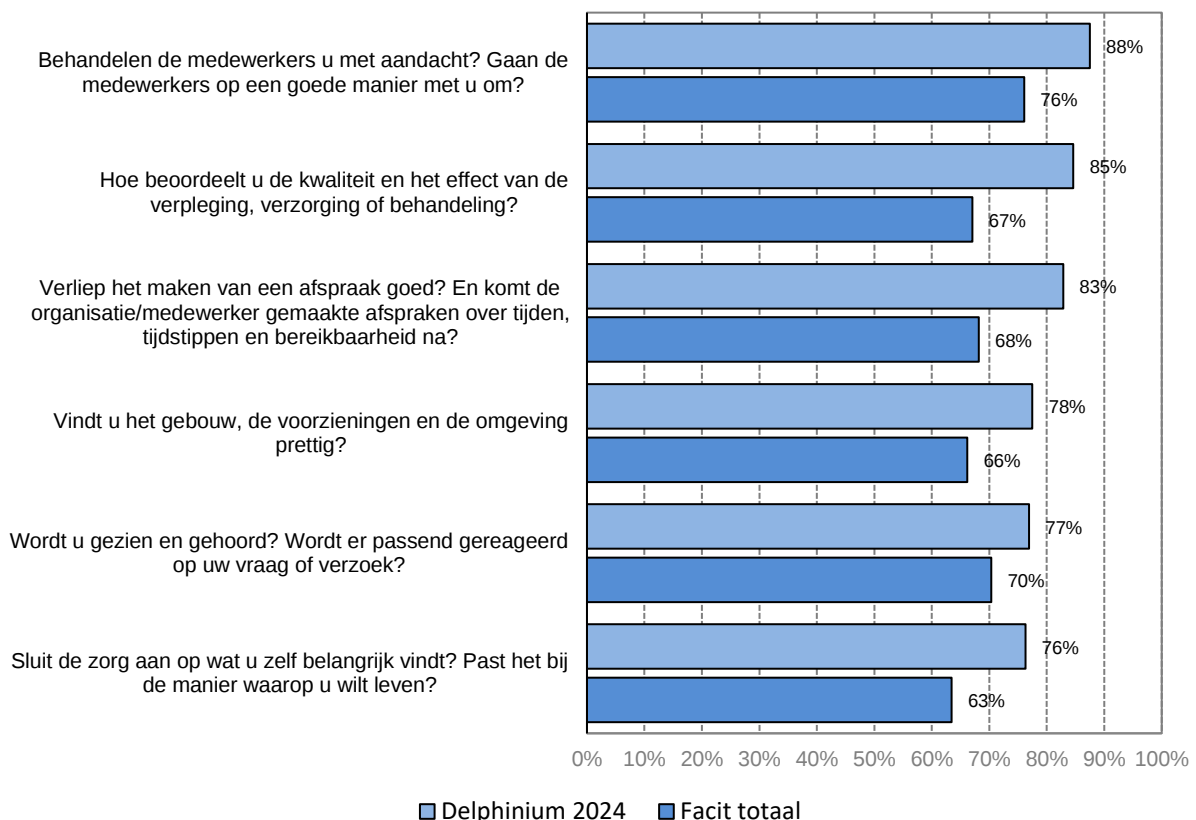
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde scores.

2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel vertegenwoordigers van cliënten, deelnemend aan het onderzoek, tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten minder positieve ervaringen hebben.

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:

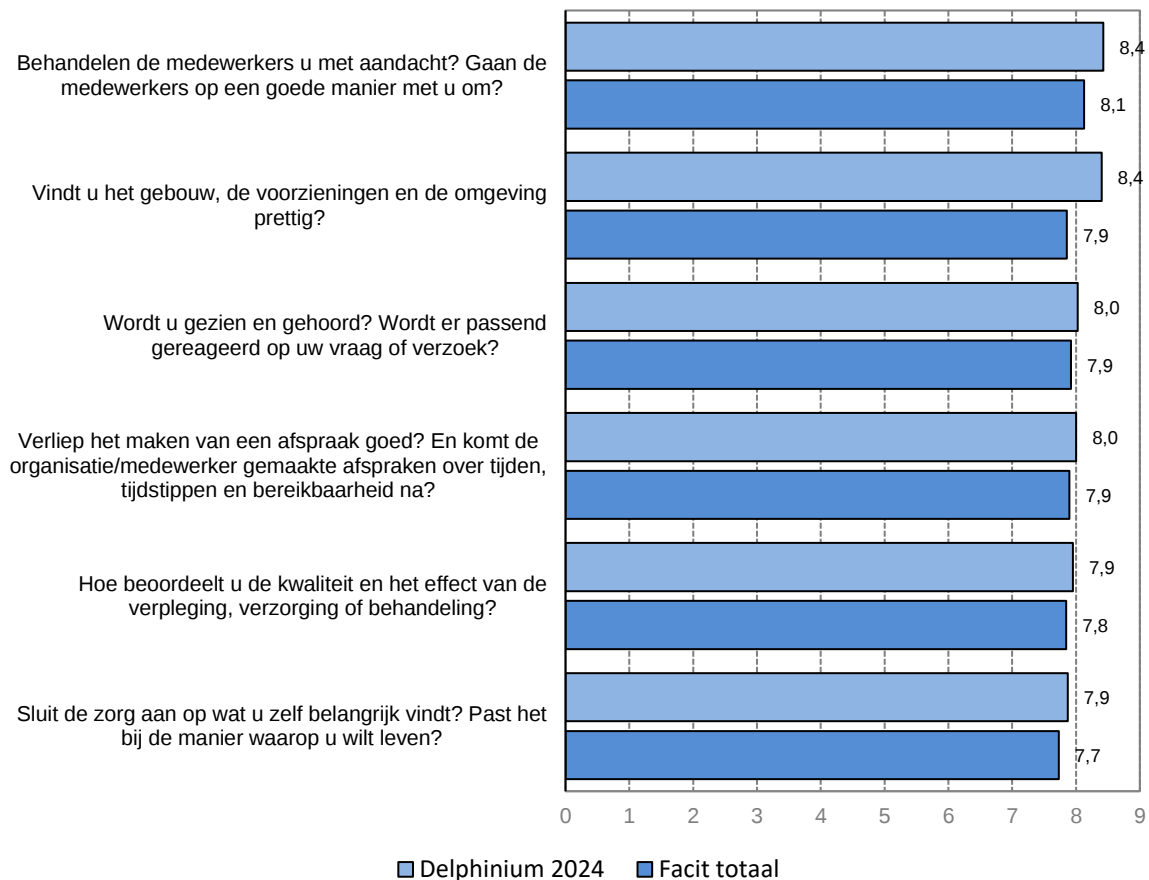


De vraag waarop de meeste vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger hebben gegeven is de vraag 'Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?'. 88% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van cliënten geeft in antwoord op deze vraag een 8 of hoger.

De vraag waarop de minste vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?'. Op deze vraag geeft 63% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger.

2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vragen waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, zijn de vragen 'Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?' en 'Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8,4 als antwoord op deze vraag.

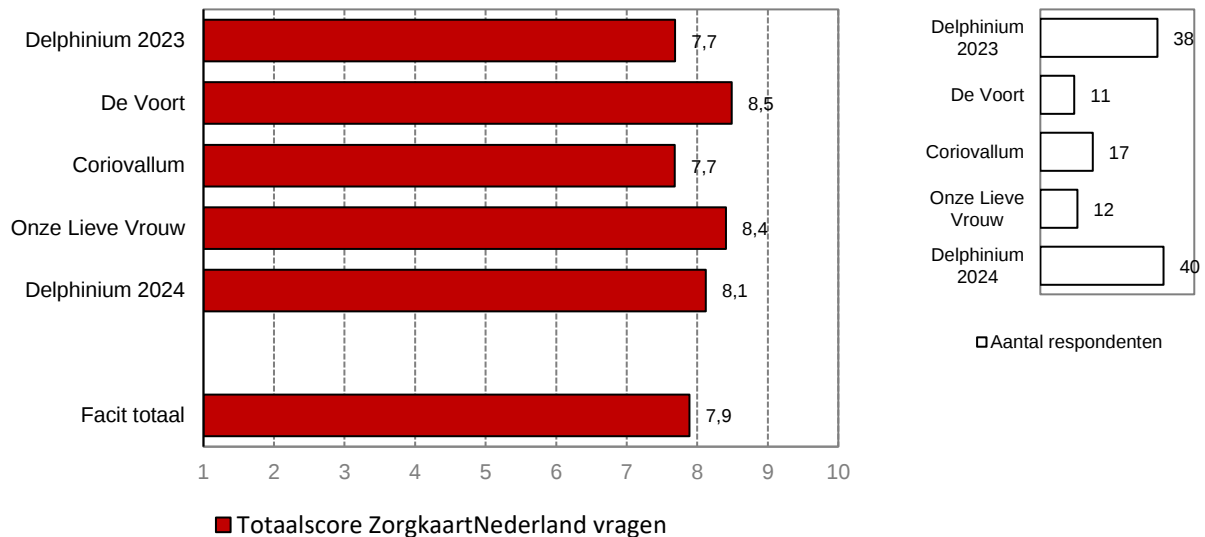
De vragen waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, zijn de vragen 'Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?' en 'Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde vertegenwoordigers een 7,9 als antwoord op deze vraag.

2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze vertegenwoordigersraadpleging is de totaalscore als volgt:



Niet alle waarderingen van vertegenwoordigers die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar. Dit gebeurt alleen als deze vertegenwoordigers daarnaast ook voldoende vragen hebben beantwoord én hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

De waarderingen die door Facit vanuit deze raadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'interview via Facit'.

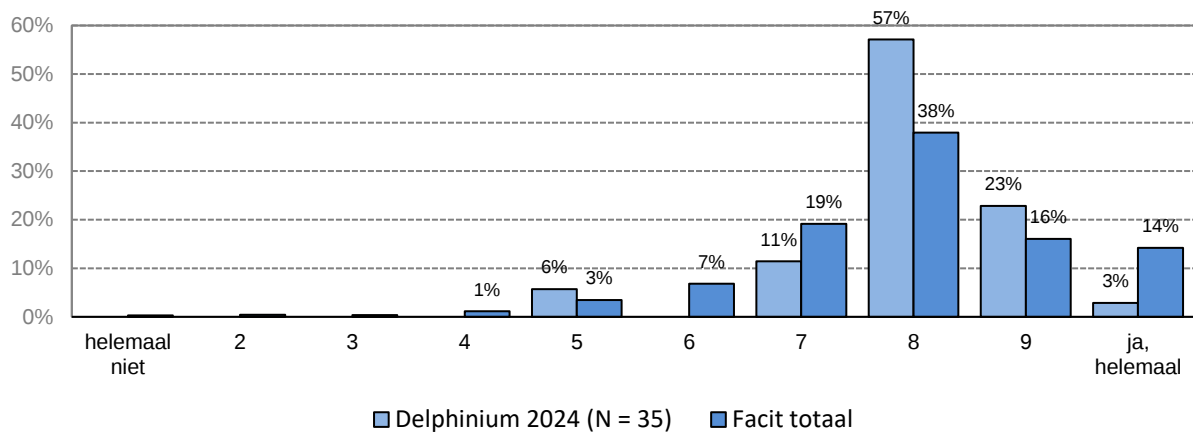


Deze labels geven aan dat het voor deze waardering 100% zeker is dat de inzender daadwerkelijk zorg bij Delphinium heeft afgenomen.

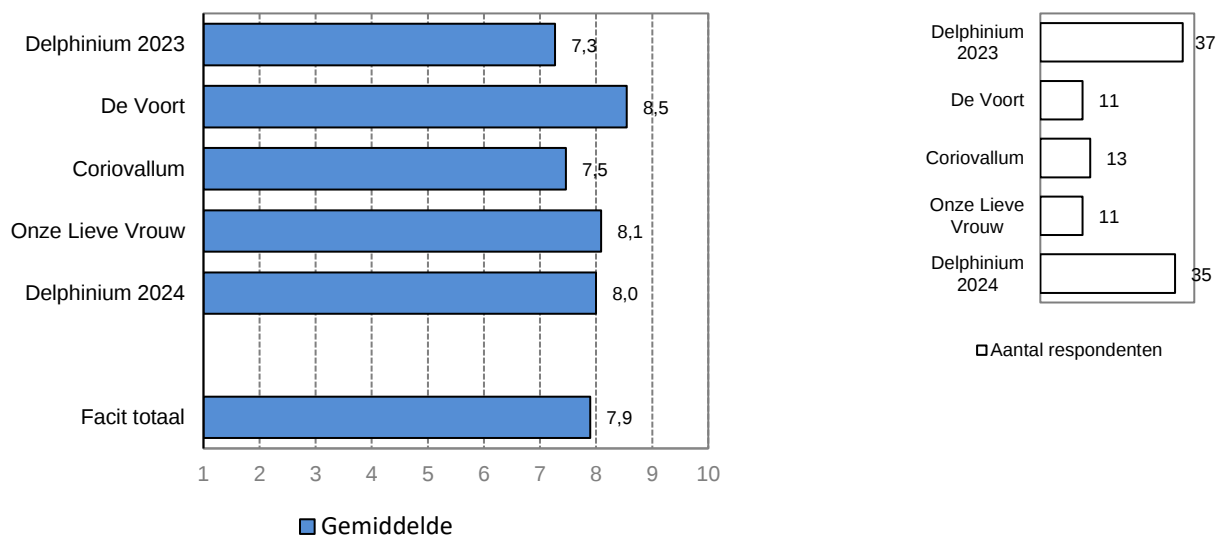
De [actuele totaalscore voor Delphinium op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Delphinium.

3 Uitkomsten ervaringsvragen

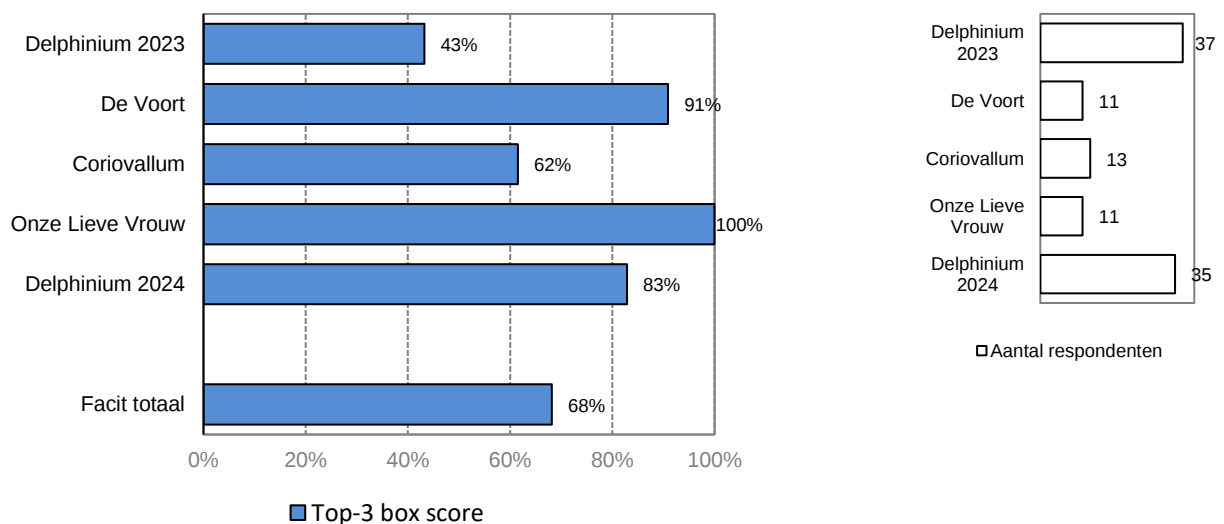
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



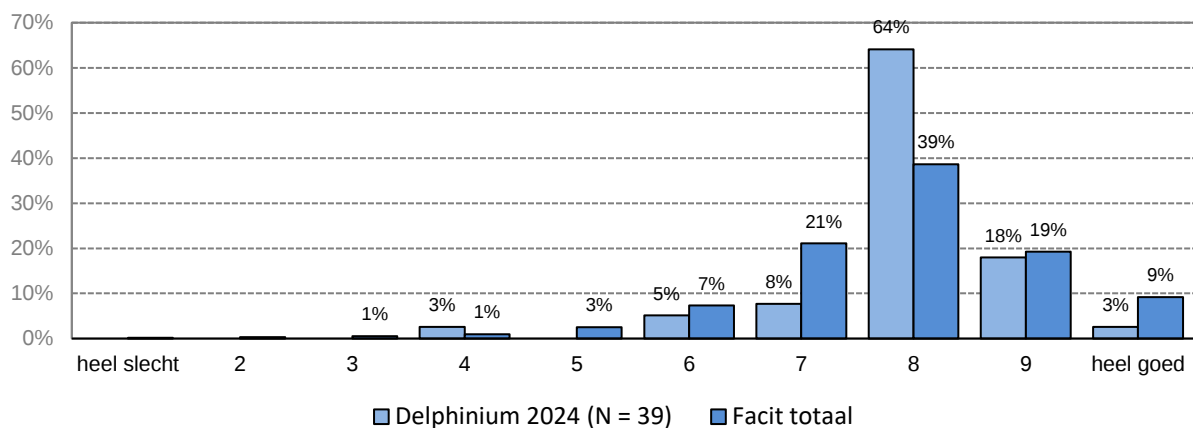
De gemiddelde waardering is als volgt:



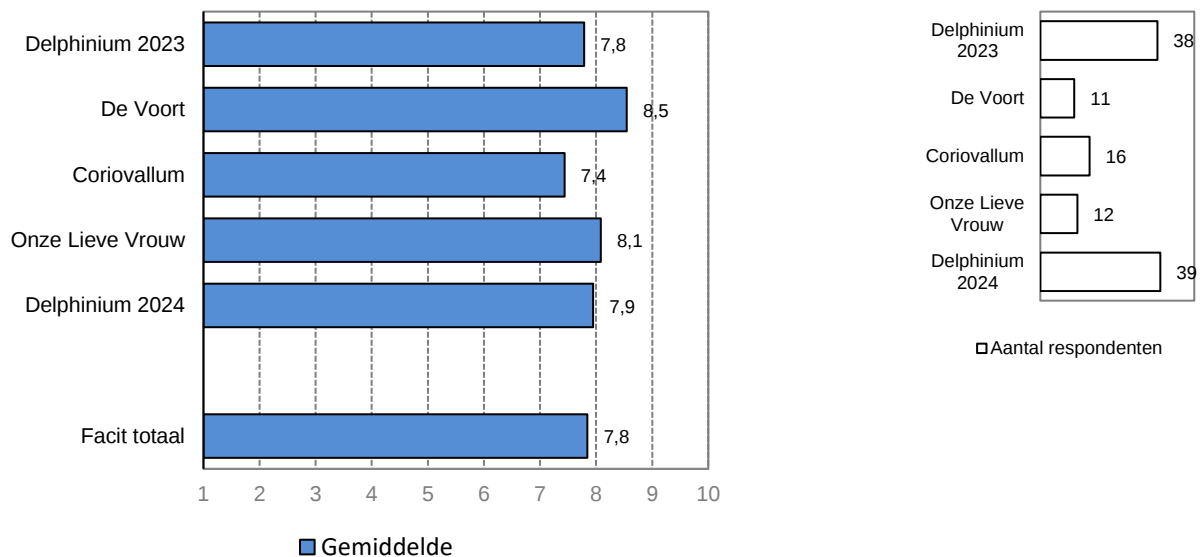
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



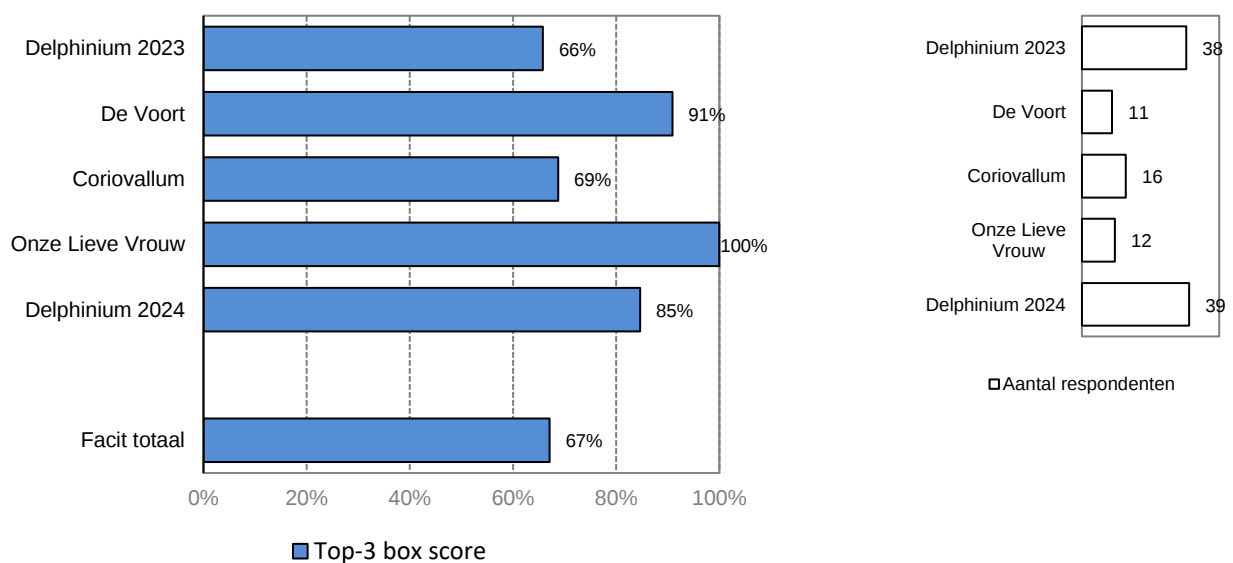
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



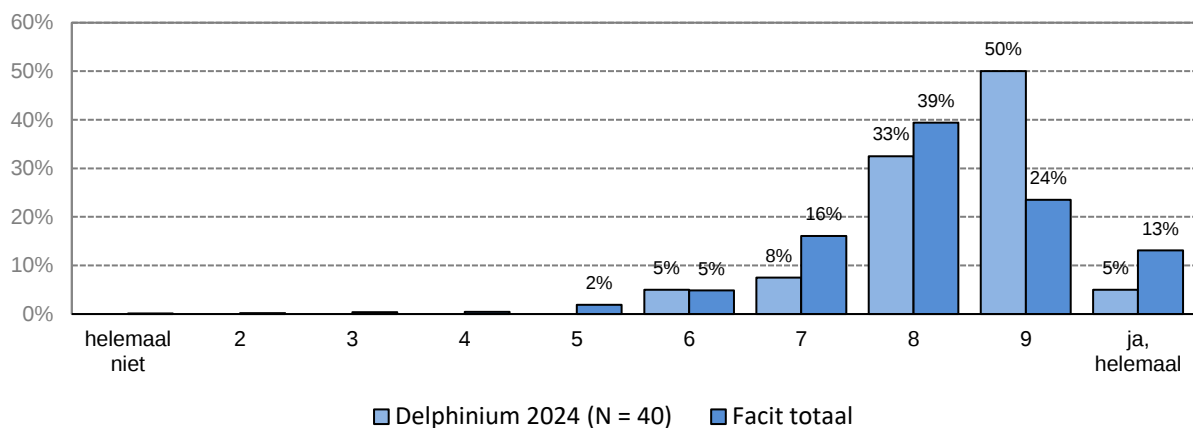
De gemiddelde waardering is als volgt:



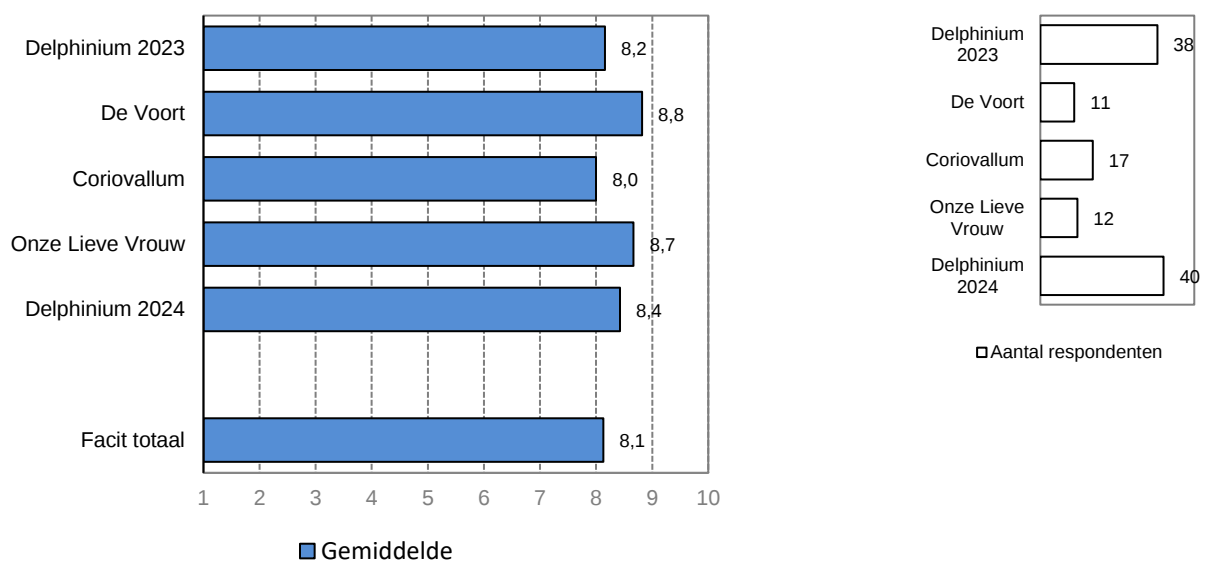
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



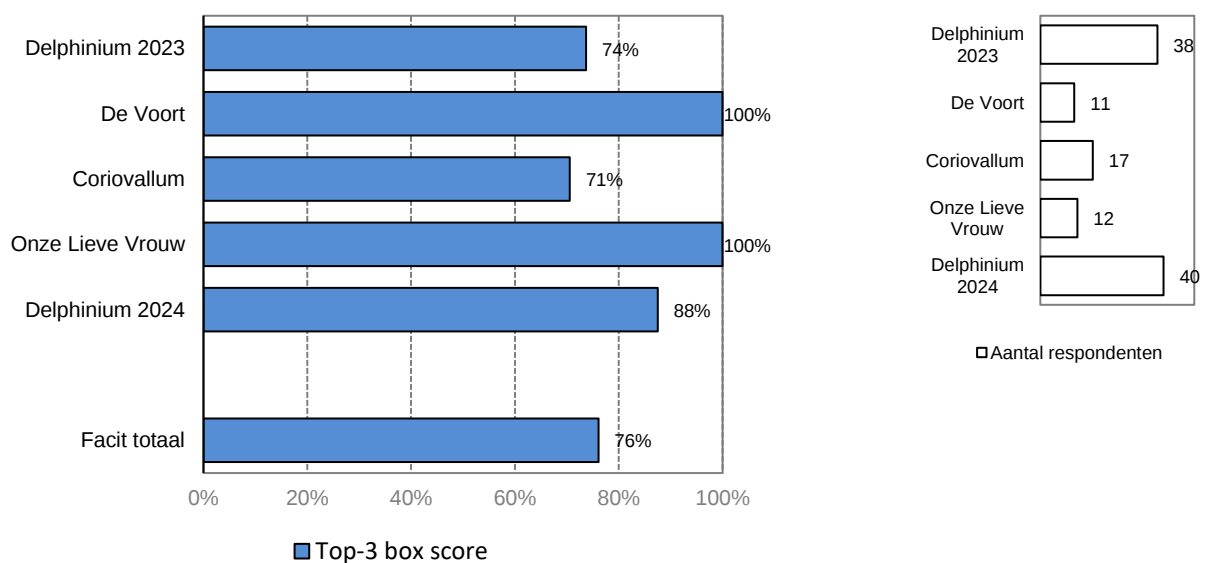
3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



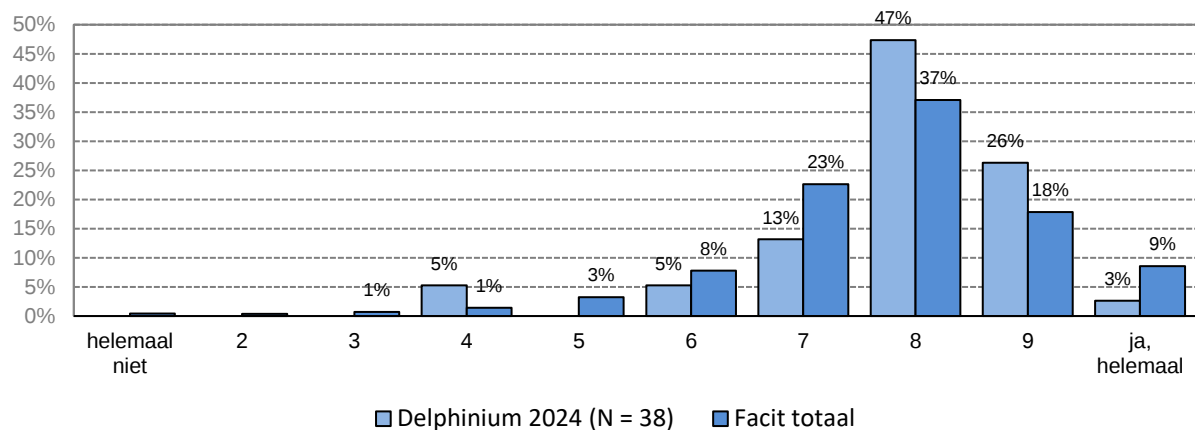
De gemiddelde waardering is als volgt:



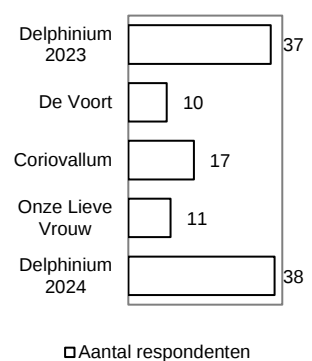
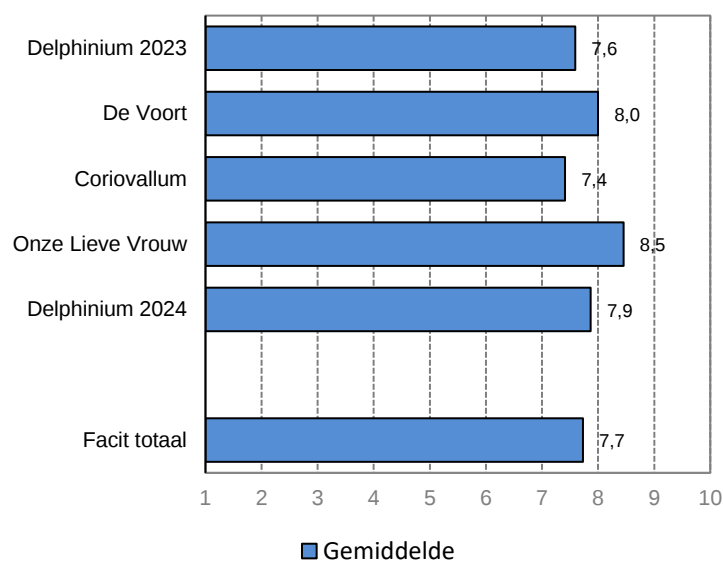
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



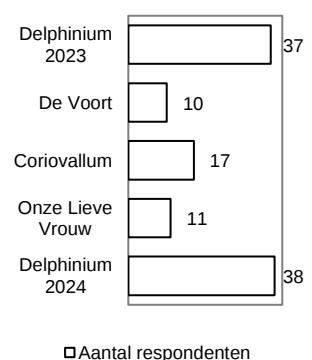
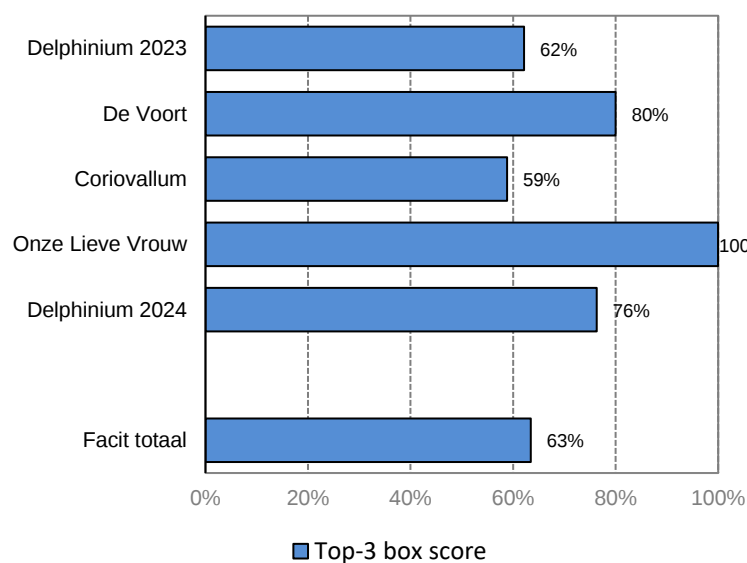
4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?



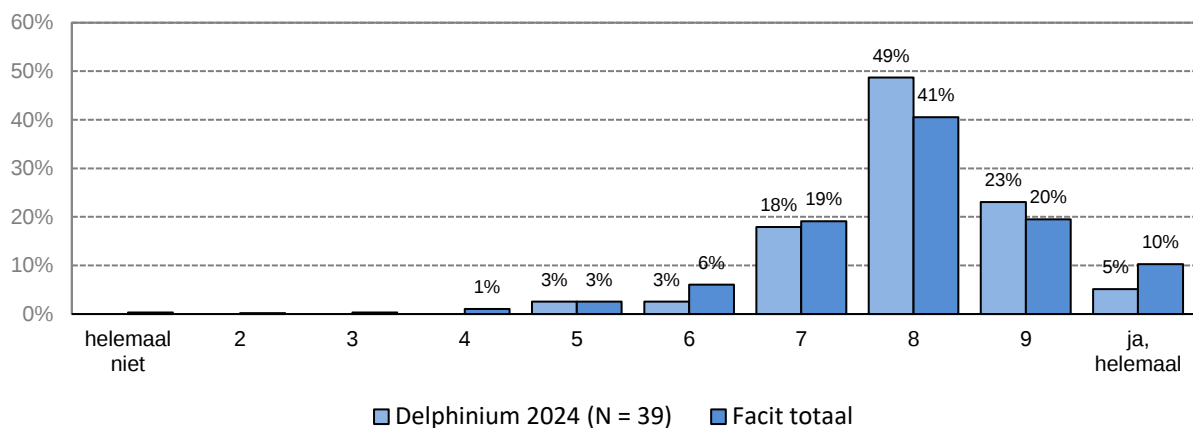
De gemiddelde waardering is als volgt:



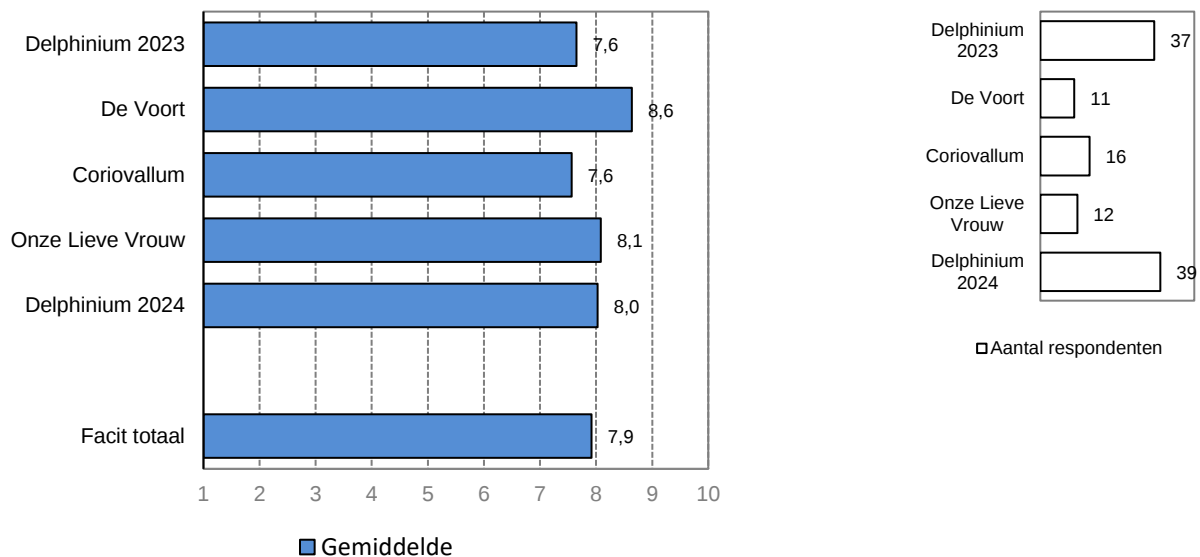
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



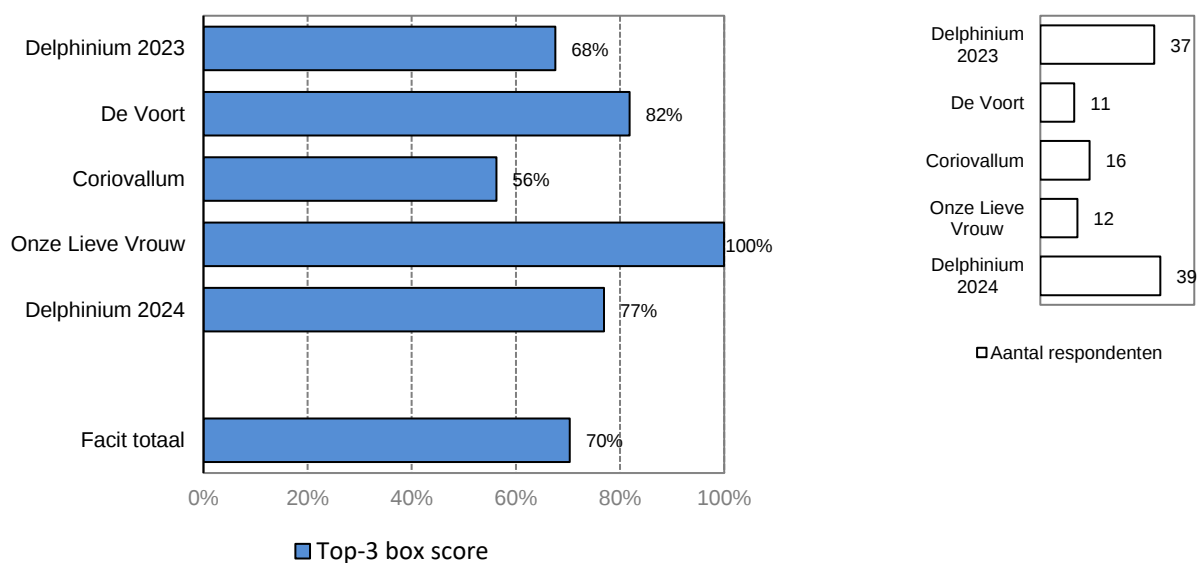
5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



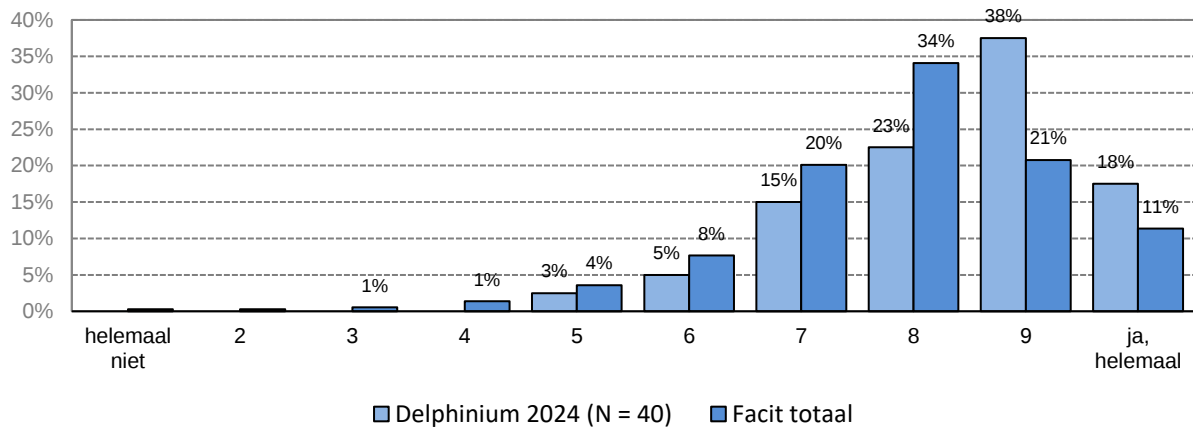
De gemiddelde waardering is als volgt:



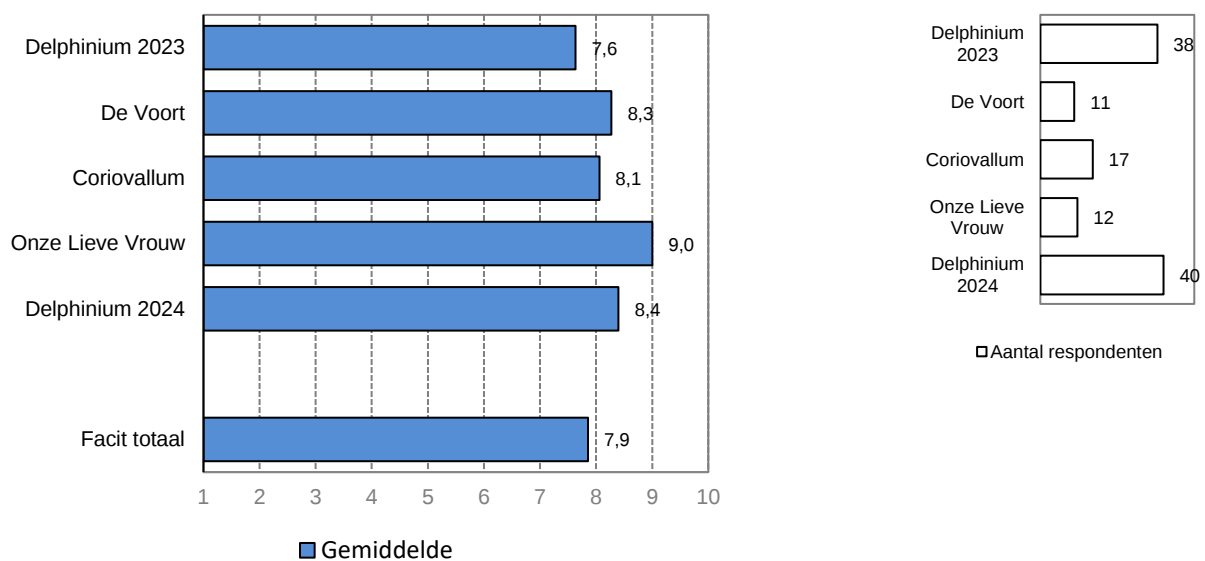
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



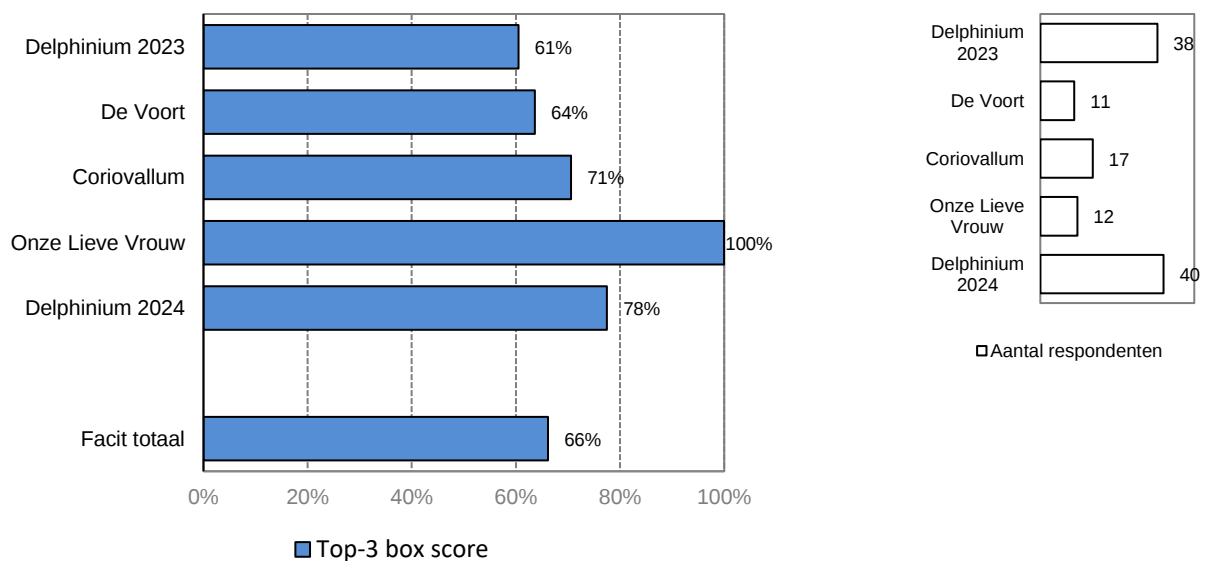
6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



De gemiddelde waardering is als volgt:

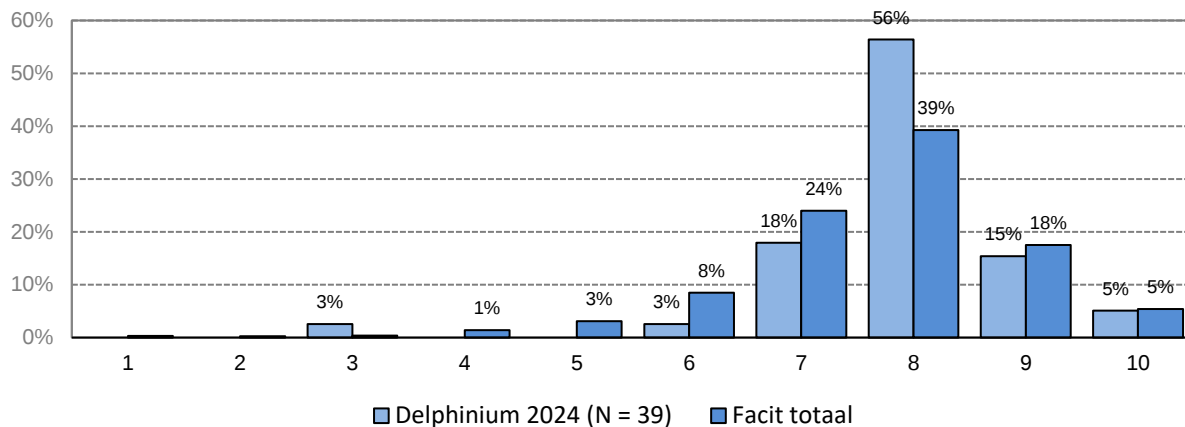


Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

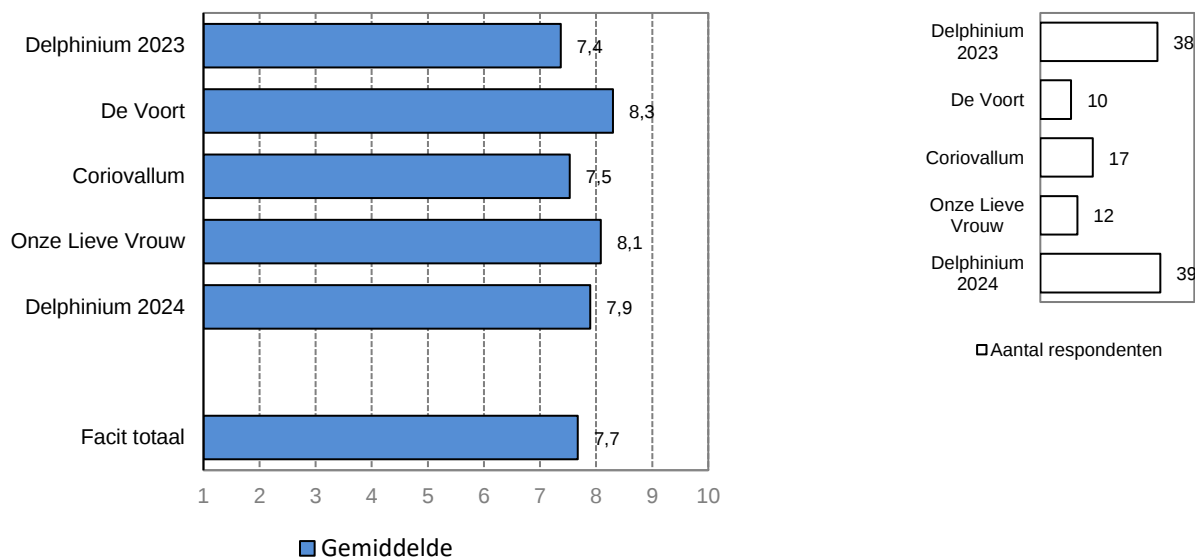


Extra vragen

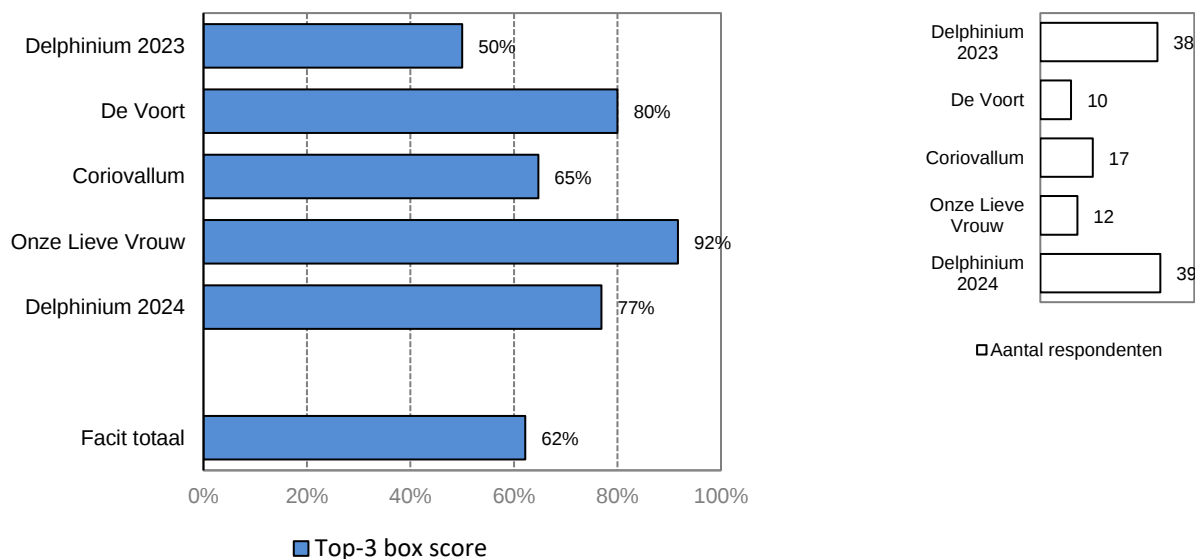
7. Kunt u een rapportcijfer geven voor Delphinium?



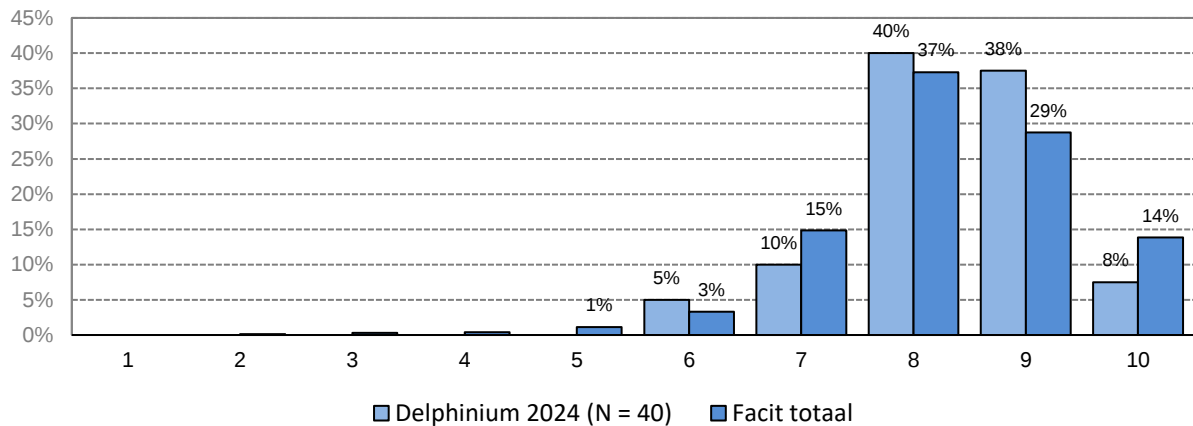
De gemiddelde waardering is als volgt:



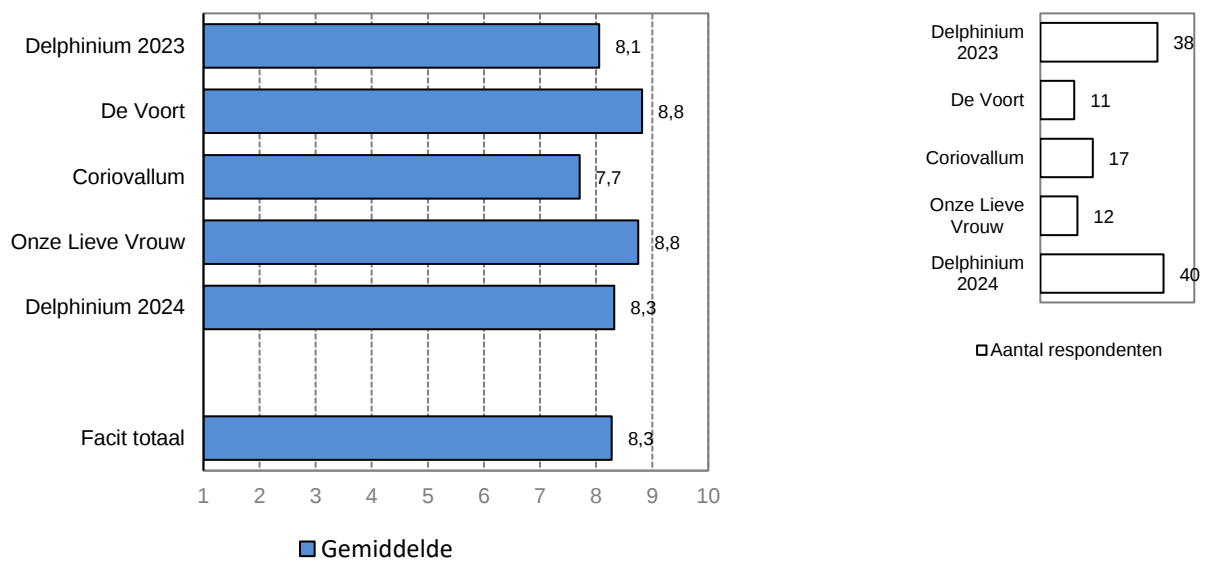
Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



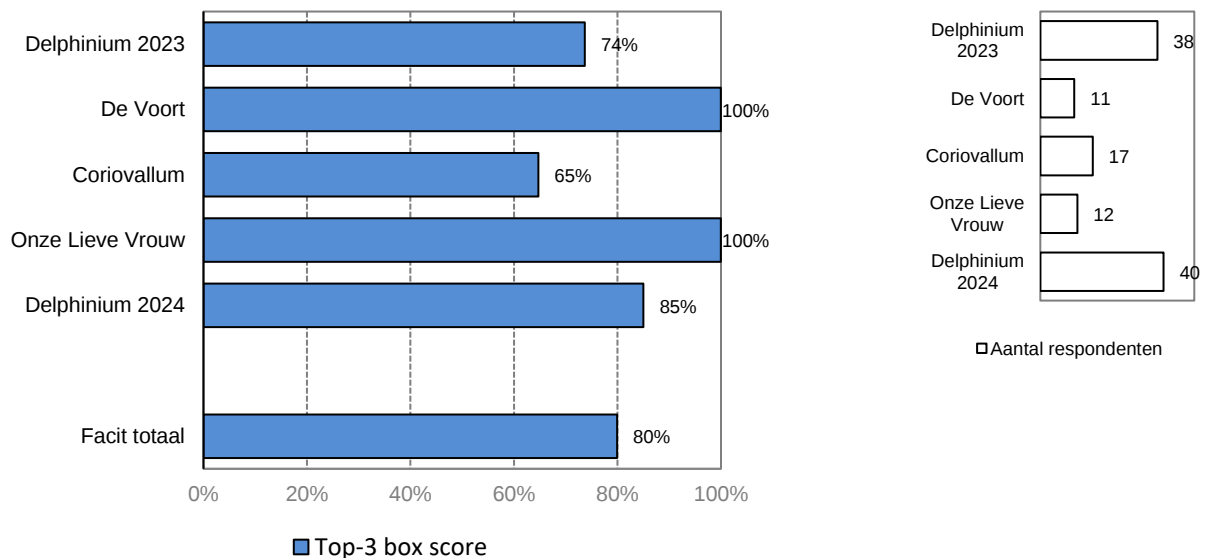
8. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers van Delphinium?



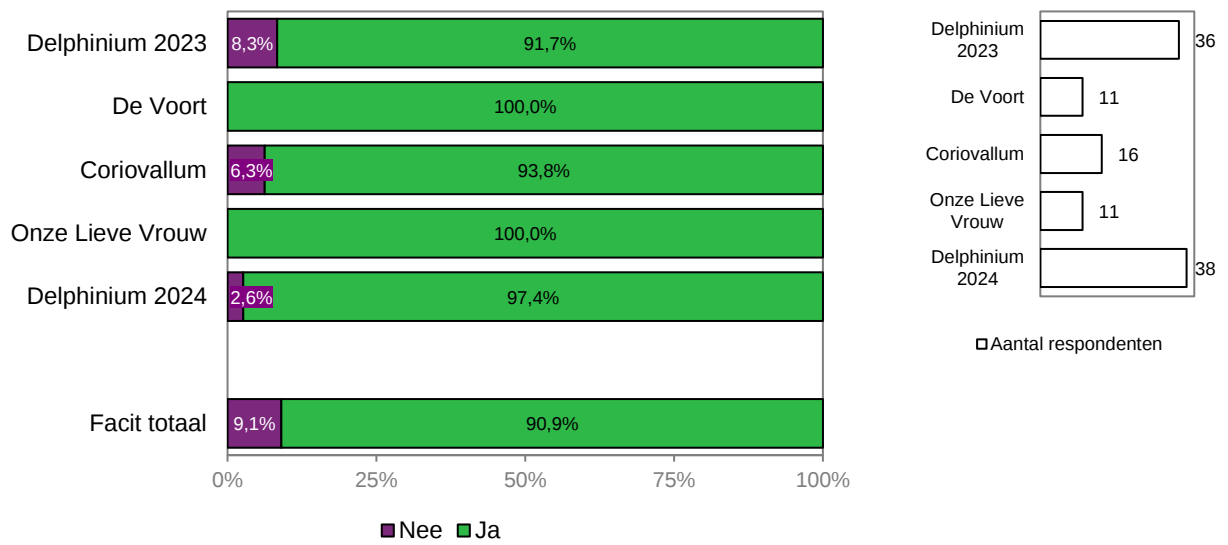
De gemiddelde waardering is als volgt:



Het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



9. Zou u Delphinium aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



10. En welk cijfer geeft u daaraan?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

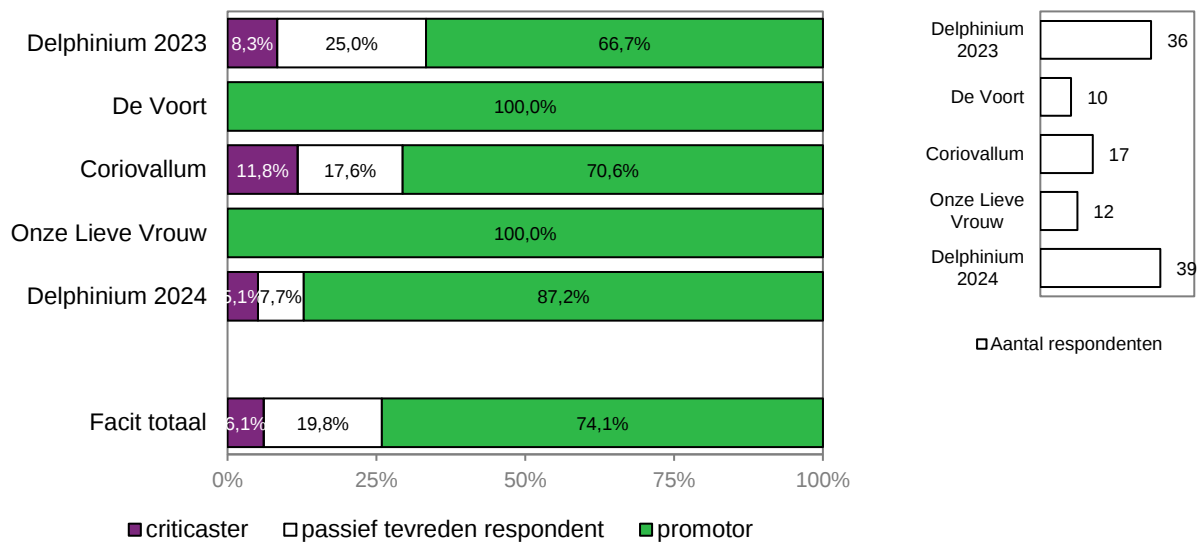
	Facit totaal	Delphinium 2024	Onze Lieve Vrouw	Coriovallum	De Voort	Delphinium 2023
0 zeer waarschijnlijk niet	26	0	0	0	0	1
1	10	0	0	0	0	0
2	15	0	0	0	0	0
3	23	0	0	0	0	0
4	43	1	0	1	0	0
5	118	1	0	1	0	2
6	170	1	0	1	0	1
7	596	2	0	2	0	8
8	1.447	18	9	7	2	12
9	808	9	3	2	4	8
10 zeer waarschijnlijk wel	604	7	0	3	4	4
niet ingevuld	395	1	0	0	1	2
Aantal respondenten	3.860	39	12	17	10	36

In percentages weergegeven:

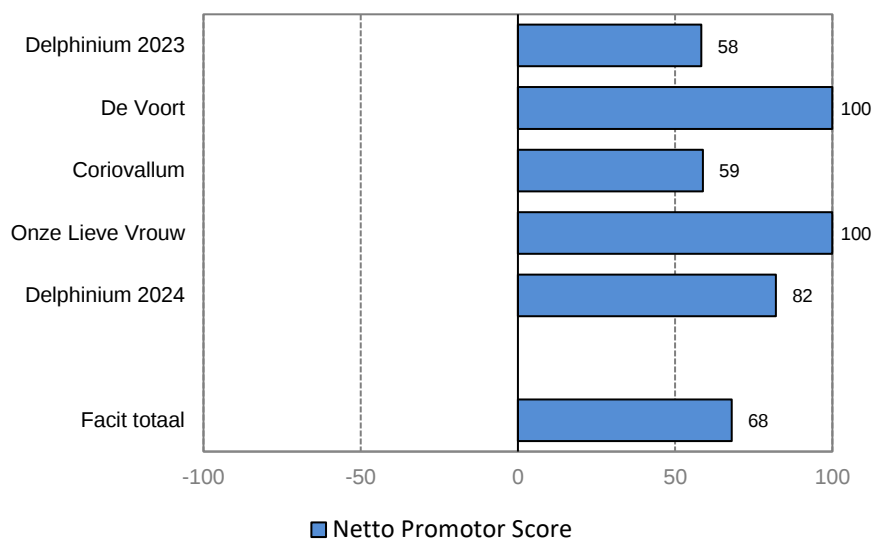
	Facit totaal	Delphinium 2024	Onze Lieve Vrouw	Coriovallum	De Voort	Delphinium 2023
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	0%	0%	0%	3%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	1%	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	3%	0%	6%	0%	0%
5	3%	3%	0%	6%	0%	6%
6	4%	3%	0%	6%	0%	3%
7	15%	5%	0%	12%	0%	22%
8	37%	46%	75%	41%	20%	33%
9	21%	23%	25%	12%	40%	22%
10 zeer waarschijnlijk wel	16%	18%	0%	18%	40%	11%

Netto Promotor Score (Europese NPS)

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.

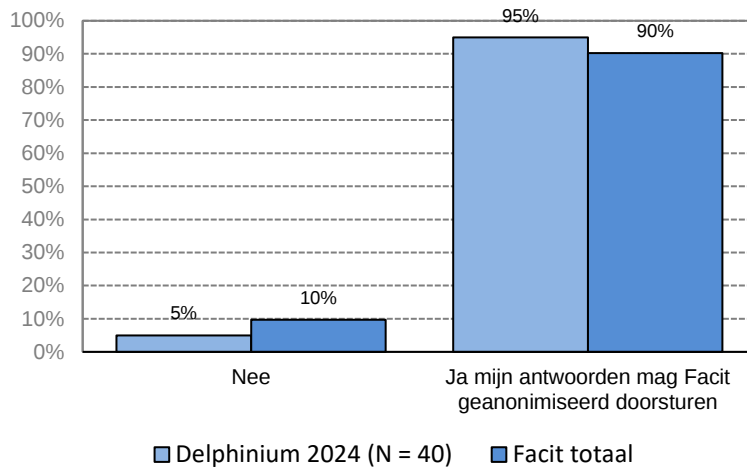


De Netto Promotor Score, het percentage vertegenwoordigers dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage vertegenwoordigers dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

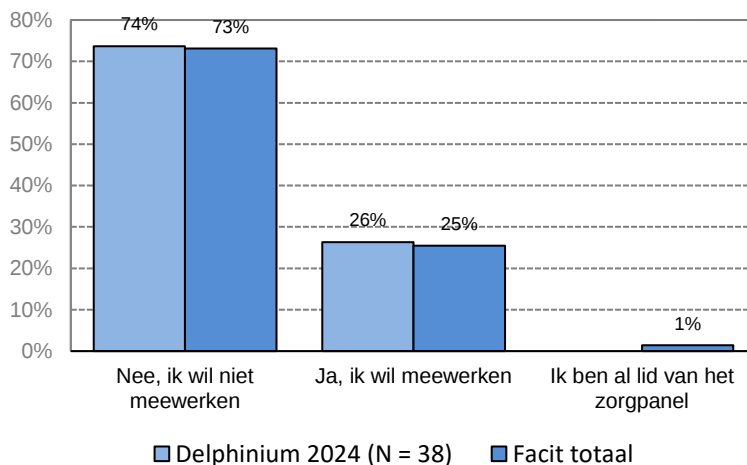


4 Doorlevering naar ZorgkaartNederland

1. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



2. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?



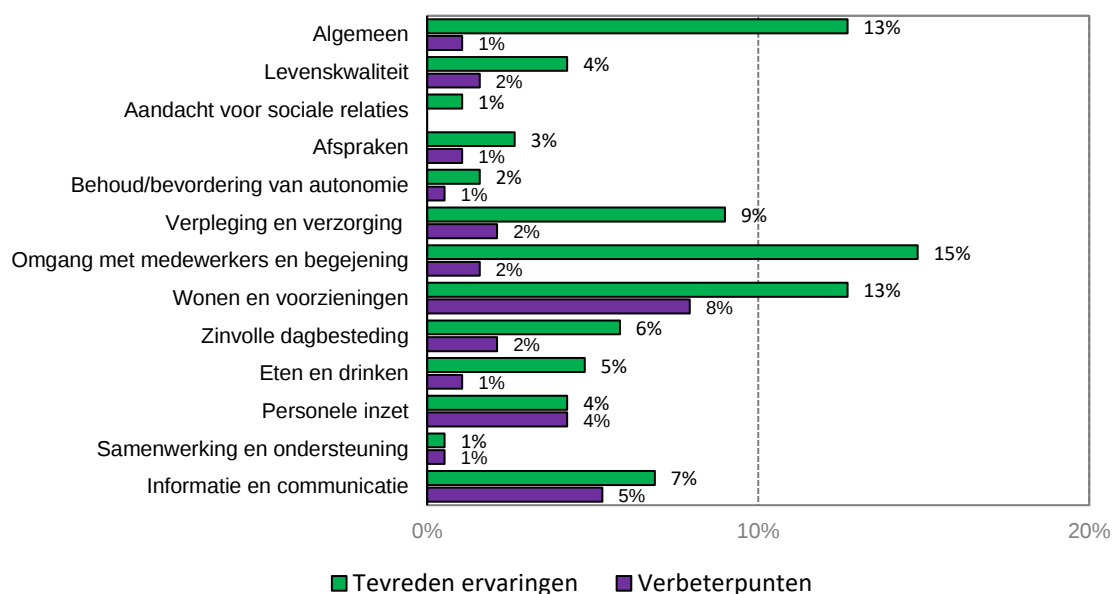
Niet alle waarderingen die in deze vertegenwoordigersraadpleging gegeven zijn, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als vertegenwoordigers voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

5 Samenvatting ervaringen van vertegenwoordigers

Aan vertegenwoordigers is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met Delphinium te omschrijven en daarbij te vertellen waarom ze tevreden of ontevreden zijn en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn. De antwoorden op deze vragen zijn gerubriceerd naar de thema's van het voor de sector geldende Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. In totaal zijn er door de vertegenwoordigers 153 positieve ervaringen gedeeld en 36 verbeterpunten genoemd.

		Positieve ervaringen	Verbeterpunten
Algemeen		24	2
Kwaliteit van bestaan	Levenskwaliteit	8	3
	Aandacht voor sociale relaties	2	0
Cliëntgerichte zorg	Afspraken	5	2
	Behoud/bevordering van autonomie	3	1
	Verpleging en verzorging	17	4
	Medische zorg	0	0
	Omgang met medewerkers/bejegening	28	3
	Wonen en voorzieningen	24	15
	Zinvolle dagbesteding	11	4
	Eten en drinken	9	2
	Veiligheid	0	0
Samenwerking en ondersteuning	Personele inzet	8	8
	Samenwerking en ondersteuning	1	1
	Informatie en communicatie	13	10
Toekomst-bestendige zorg	Inzet hulpmiddelen en technologie	0	0
	Preventie	0	0
Digitale zorg		0	0

In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



In de bijlagen bij deze rapportage zijn de ervaringen van de vertegenwoordigers weergegeven per locatie en per thema van het Generiek kompas.

6 Conclusies

Afspraken

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 83% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0.

Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling is de laagste waardering is een 4, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,9. 85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan is de laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,4. 88% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Kwaliteit van leven

Als aan vertegenwoordigers gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan is de laagst gegeven waardering voor dit thema is een 4, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,9. 76% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Luisteren

77% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De laagste waardering voor dit thema is een 5, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0.

Accommodatie

De hoogste waardering voor het gebouw, de voorzieningen en de omgeving is een 10, de laagste waardering is een 5 en het gemiddelde cijfer is een 8,4. 78% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

Rapportcijfers

Desgevraagd geeft 77% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van Delphinium. Het hoogste rapportcijfer voor Delphinium is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 3. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 7,9.

Voor de medewerkers van Delphinium geeft 85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger als rapportcijfer. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 6. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,3.

NPS-vraag

97% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zou Delphinium aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 5% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 8% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige vertegenwoordigers (87%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten De Voort

In deze bijlage zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Complimenten

- Het is fijn dat het hier kleinschalig is.
- Het is fijn dat het kleinschalig is.
- Het is hier kleinschalig en dat geeft veel voordelen.
- Ik ben gewoon heel erg tevreden en heb geen verbeterpunten.
- Ik ben heel blij dat mijn naaste hier zit; niet veel verzorgingstehuizen zijn zo fijn. Ik heb echt geen op- of aanmerkingen.
- Ik ben heel tevreden en ik zou het Delphinium zeker aanbevelen.
- Ik vind het heel fijn dat ik alles weet met betrekking tot mijn naaste.
- Mijn naaste woont hier nu drie maanden en ik vind het tot nu toe heel goed georganiseerd.
- Over het algemeen ben ik heel erg tevreden.
- Ze zijn heel erg goed bezig hier.

Verbeterpunten

- Een verbeterpunt is dat als er iets kapot gaat ik het meerdere malen moet aangeven en dat er dan nog steeds niets aan gedaan wordt. Dit ligt niet aan het zorgpersoneel want die hebben hier zelf ook last van, maar aan het technische personeel of de conciërge.

Kwaliteit van bestaan

Het kompas legt de nadruk op het verbeteren van de levenskwaliteit van ouderen, ongeacht hun woonsituatie. Dit omvat medische zorg, het bevorderen van autonomie, sociale relaties en veiligheid.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Levenskwaliteit

Complimenten

- De bewoners mogen zich hier gedragen alsof ze thuis zijn. Als je bijvoorbeeld later op wilt staan is dat goed. Ieder mag zijn eigen gang gaan.
- Ik vind het heel fijn dat het zo persoonsgericht is hier en niet zo protocollair.
- Mijn naaste voelt zich hier echt thuis.

Verbeterpunten

- Het enige ding is dat mijn naaste eigenlijk niet helemaal hier past omdat zij niet zo ver dementerend is als de meeste andere bewoners. Hierdoor sluiten bijvoorbeeld de activiteiten en de zorg niet helemaal goed aan.

Clïëntgerichte zorg

De zorg moet aansluiten bij de behoeften en wensen van de cliënt, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Behoud/bevordering van autonomie

Complimenten

- Er wordt goed naar ons geluisterd en ze staan open voor onze ideeën, bijvoorbeeld over medicatie.

Verpleging en verzorging

Complimenten

- De bewoners worden goed verzorgd.
- Ik ben heel erg tevreden over de zorg die aan mijn naaste gegeven wordt en hoe zij behandeld en verzorgd wordt.
- Ik ben super tevreden over de verzorging.
- Ik ben tevreden over de kwalitatieve zorg die besteed wordt aan mijn naaste.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Complimenten voor de medewerkers. Het personeel is heel alert en behulpzaam en speelt echt met open kaart.
- De aandacht die de zorg aan mijn naaste geeft is top.
- De aandacht van de zorg is goed.
- De verzorging is heel goed voor mijn naaste en ze zijn sociaal en duidelijk. Daarnaast betrekken zij mijn naaste er echt bij en hebben ze geduld.
- Ik ben heel tevreden over de persoonlijke aandacht en de warmte die de medewerkers aan mijn naaste geven. Het gaat hier niet alleen om de zorg die zij krijgt, maar ook om het feit dat er 's avonds iemand op de kamer komt om nog even een praatje te maken met mijn naaste.
- Ik vind het personeel heel leuk. Ze zijn lief en behulpzaam.

Verbeterpunten

- Niet elke medewerker kan even goed omgaan met de standvastigheid van mijn naaste.

Wonen en voorzieningen

Complimenten

- Het gebouw is best wel oud maar mijn naaste voelt zich er prettig en vind het gezellig.

Verbeterpunten

- De uitstraling van het gebouw is enigszins oubollig. Dat zou dan misschien wel iets beter kunnen.
- Een minpunt is dat het gebouw en de faciliteiten wat verouderd zijn.
- Een nadeel van het gebouw is dat in de zomer sommige kamers heel erg warm worden als de zon erop staat en deze zijn dan ook lastig te koelen.
- Ik vind het gebouw een beetje verouderd en dat gaat ten goede van de sfeer.
- Ik vind het jammer dat als ik op bezoek kom en mee kom eten, ik met mijn naaste in de activiteiten ruimte moet zitten. Voorheen mochten we gewoon bij de bewoners zitten en dat vond ik gezelliger.

Zinvolle dagbesteding

Verbeterpunten

- Ik heb het gevoel dat de cliënten wel wat vaker naar buiten zouden kunnen, maar dat ligt wellicht ook aan het weer.
- Ik vind dat er meer activiteiten georganiseerd mogen worden. De bewoners zijn nu vaak een beetje aan het slapen.

Eten & drinken

Complimenten

- Het eten en alles eromheen is prima.

Samenwerking en ondersteuning

Het kompas benadrukt de samenwerking tussen zorgprofessionals, mantelzorgers en de sociale omgeving van de cliënt.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Personele inzet

Complimenten

- Er werken hele verschillende mensen en de ene is meer bedreven dan de ander maar over het algemeen is de zorg heel goed en iedereen doet heel erg zijn best.

Samenwerking en ondersteuning

Complimenten

- Er wordt goed geluisterd naar mij als mantelzorger en als er wat aan de hand is met mijn naaste wordt er gelijk op gereageerd.

Informatie en communicatie

Complimenten

- De communicatie loopt goed.
- De persoonlijk begeleider van mijn naaste is heel betrokken met ons en worden wij van alles goed op de hoogte gehouden.
- Het telefonisch en mondeling contact is goed.
- Wij kunnen elke dag meelesen hoe het gaat en wat ze hebben gedaan. Als er problemen zijn kunnen we dat altijd oplossen. Het voelt heel toegankelijk

Toekomstbestendige zorg

Het doel is om zorg en ondersteuning zo te organiseren dat ze duurzaam en toekomstbestendig zijn, met aandacht voor preventie en het voorkomen van een grotere zorgvraag.

Over dit thema zijn door vertegenwoordigers geen opmerkingen gemaakt.

Digitale zorg

Er wordt gekeken naar de mogelijkheden van digitale zorgoplossingen om de zorg efficiënter en toegankelijker te maken.

Over dit thema zijn door vertegenwoordigers geen opmerkingen gemaakt.

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Coriovallum

In deze bijlage zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Complimenten	Verbeterpunten
• Als er wat is dan wordt het goed opgelost. • Als ze zo door blijven gaan is het uitstekend. • Er hangt een heel fijne sfeer. Ik heb het hier goed naar mijn zin. • Het meest tevreden ben ik over de goede algemene sfeer die in huis hangt. Mijn naaste heeft het hier zeer naar haar zin en is helemaal opgebloeid. • Mijn naasten zeggen dat ze tevreden zijn. • Mijn naasten zijn ontzettend gelukkig op deze locatie. Het was de lange wachttijd meer dan waard. Het is de beste zet die ze ooit gedaan hebben. • Mijn naaste zit behaaglijk, dat zie ik aan haar. Ze heeft een krant en koffie, waar ze van geniet. • Ondanks dat er geen maatwerk vanuit Delphinium geleverd kan worden, bieden ze hulp met het betrekken van andere instanties. Daardoor ervaar ik wel dat Delphinium erg hun best doet. Er wordt structuur geboden en dat is erg belangrijk voor mijn naaste. • We zijn heel tevreden over alles.	• Er kan zomaar iets verdwijnen dat persoonlijk is overhandigd.

Kwaliteit van bestaan

Het kompas legt de nadruk op het verbeteren van de levenskwaliteit van ouderen, ongeacht hun woonsituatie. Dit omvat medische zorg, het bevorderen van autonomie, sociale relaties en veiligheid.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Levenskwaliteit

Complimenten	Verbeterpunten
• Het geeft mij een goed gevoel dat mijn naaste veilig is. • Mijn naaste krijgt veel privacy, dat is voor hem heel belangrijk. Daarnaast wordt er	• Er zijn vaste plekken met eten, maar mijn vader zou ook graag naast andere mensen willen zitten. Mijn vader vindt het namelijk lastig om met iedereen om te

rekening gehouden met zijn wensen. Echter, de ene medewerkers heeft daar meer oog voor dan de ander.	gaan, omdat sommige erg hulp behoeftig zijn. Daardoor heeft mijn vader het gevoel dat er van hem verwacht wordt om te helpen. • Het zou fijn zijn als mijn naaste meer bewegingsvrijheid had. Ze heeft begeleiding nodig om naar haar kamer of de huiskamer te gaan. • Ik vind het heel vervelend dat mensen met en zonder epilepsie bij elkaar wonen.
---	--

Cliëntgerichte zorg

De zorg moet aansluiten bij de behoeften en wensen van de cliënt, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Afspraken

Complimenten • Als er een afspraak is gemaakt komen de zorgverleners deze gelukkig na. • De zorgverleners doen wat er van ze gevraagd wordt en ze komen hun afspraken na. • Mijn naaste krijgt zijn medicatie op tijd. • Wat er wordt afgesproken, gebeurt ook.	Verbeterpunten • Afspraken worden regelmatig niet nagekomen, door drukte, geven de medewerkers aan. • De afspraken die worden gemaakt, worden niet altijd nagekomen. Dit wordt niet doorgegeven aan mij of mijn naasten.
• Afspraken worden niet precies op tijd nagekomen, maar ze komen ze wel na.	

Behoud/bevordering van autonomie

Complimenten • Er wordt er gekeken naar wat mijn naaste nog kan.	Verbeterpunten • De zorg past niet bij de wensen van mijn naasten.
--	--

Verpleging en verzorging

Complimenten • De kwaliteit van de zorg bij Delphinium is goed. • De kwaliteit van de zorg hangt af van de medewerker, maar over het algemeen is het goed. • De verzorging van mijn naasten is goed. • De zorg hier is geweldig. • Lichamelijke problemen worden goed opgepakt. • Mijn naasten hebben zorg nodig en dat krijgen ze bij Delphinium. • Mijn naaste wordt goed verzorgd, hij wordt goed in de gaten gehouden.	Verbeterpunten • Het opmerken en oppakken van lichamelijke veranderingen gebeurt niet zorgvuldig. • Ik ben van mening dat de verpleegkundige op locatie niet professioneel is. • Mijn naaste worden iedere dag verzorgd, maar ze lopen achter de feiten aan. • Over een enkeling ben ik minder tevreden in de zorg.
--	--

- Over de verzorging ben ik tevreden.
- Vooral de oudere medewerkers zijn heel deskundig.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De medewerkers hebben allemaal gevoel voor de bewoners en werken er met plezier. Elke bewoner krijgt aandacht en een arm om hem heen.
- De mensen die werkzaam zijn, zijn vriendelijk en leven met mijn naaste mee.
- De zorgverleners behandelen en benaderen mij netjes. Ze zijn aardig. Als ik ziek ben komen ze mij eten brengen en een koekje met limonade.
- De zorgverleners geven mijn naaste erkenning en zien wat het beste voor haar is.
- De zorgverleners hebben aandacht voor mijn naaste ze slaan een arm om haar heen. De zorgverleners reageren goed op het gedrag van mijn naaste en letten op haar.
- De zorgverleners zijn lief en hebben een luisterend oor.
- Het personeel is heel attent, goed gehumeurd, er wordt gewerkt vanuit een goed hart. Dat merk je al meteen bij binnenkomst
- Er wordt voldoende aandacht aan de familie, zorg en ziektebeeld van mijn naasten besteed.
- Over het persoonlijke contact van medewerkers die met liefde voor het vak en de bewoners werken ben ik het meest tevreden.
- Wij zijn over het algemeen heel tevreden met de verzorging. De medewerkers geven veel aandacht aan mijn naaste en zijn altijd vriendelijk, aardig en opgewekt, ook tegen ons. Iedereen doet heel erg zijn best.
- Ze denken mee in oplossingen en we kunnen altijd terecht met vragen.

Verbeterpunten

- Ik ben van mening dat er meer aandacht gegeven mag worden aan de mensen, bijvoorbeeld tijdens het eten.
- Ik voel mij niet altijd serieus genomen door de medewerkers.

Wonen en voorzieningen

Complimenten

- De gezamenlijke kamer is ruim, overzichtelijk en fijn. De voorzieningen hebben alles wat er nodig is. De ligging is goed, maar voor mijn naaste is dit niet meer van toepassing.
- De kamer die mijn naasten hebben is prima.
- De voorzieningen zijn goed, je kunt er in de tuin zitten, alles is mogelijk.
- De woning en ligging is uitmuntend. Het openbaar vervoer en het centrum van de stad is heel dichtbij. Het gebouw wordt heel goed onderhouden. Op de zondag wordt er flink gepoetst.
- Het appartement is helemaal goed.
- Het gebouw en de omgeving zijn mooi.
- Het gebouw is prettig.
- Het is een prettig gebouw, mijn naasten zijn er graag. De omgeving is niet geweldig, maar Delphinium doet hun best om de bewoners het naar hun zin te maken.
- Mijn naaste heeft een prima, grote kamer, met alle ruimte voor de verzorging.
- Mijn naaste vindt de omgeving prettig, het voelt vertrouwd.
- Mijn naaste vindt haar eigen appartement super leuk. Het is praktisch en vlak bij de stad.

Verbeterpunten

- De bereikbaarheid van het gebouw is minder prettig, omdat de parkeergelegenheid relatief ver is.
- De parkeermogelijkheid is minder, omdat het duur is. Daarnaast is het redelijk ver van het gebouw af.
- Een minpuntje is de parkeermogelijkheid, maar daar kan Delphinium niets aan doen.
- Er mag iets meer schoongemaakt mogen worden. Er wordt momenteel één keer per week schoongemaakt.
- Helaas is het parkeren een probleem. Er is weinig ruimte en het parkeren is er duur.
- Het parkeren is helaas echt een drama. Er zijn geen parkeerplekken en er kan alleen gebruik gemaakt worden van een parkeergarage. De afstand van de parkeergarage naar het gebouw is redelijk groot.
- In de avonden is het heel eenzaam op de huiskamer als er geen bezoek is.
- Mijn naaste kijkt wel graag naar buiten, maar het uitzicht is minder interessant. Er zijn vooral veel gebouwen om naar te kijken.
- Mijn naaste vindt het gebouw en omgeving saai, omdat er alleen maar gebouwen te zien zijn en het is er niet huiselijk.

Zinvolle dagbesteding

Complimenten

- De zorgverleners doen hun best om mijn naaste bezig te houden.
- Er worden activiteiten met aandacht georganiseerd.
- Er worden leuke activiteiten georganiseerd, daar doen ze altijd hun best voor.
- Er worden veel activiteiten georganiseerd en de bewoners worden gestimuleerd om eraan mee te doen.
- Er wordt veel georganiseerd zoals, bingo en koor. Mijn naasten worden lekker bezig gehouden.

Verbeterpunten

- De activiteiten zijn niet uitdagend genoeg meer voor mijn naaste.
- Mijn naaste krijgt aandacht, maar ik zou willen dat er meer ruimte was om even met mijn naaste te lopen. Ik denk dat ze door beweging, steviger in haar schoenen staat.

• Er worden veel leuke activiteiten georganiseerd.	
--	--

Eten & drinken

Complimenten • De kwaliteit van het eten is goed. • Het eten is goed. • Het eten is lekker. • Het eten is (meestal) goed. • Het eten is prima.	Verbeterpunten • Het brengen en ophalen van het eten is niet altijd duidelijk. • Het eten is regelmatig koud.
---	---

Samenwerking en ondersteuning

Het kompas benadrukt de samenwerking tussen zorgprofessionals, mantelzorgers en de sociale omgeving van de cliënt.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Personele inzet

Complimenten • De medewerkers doen hun best. (2x) • De vaste medewerkers gaan prima om met mijn naaste. • Er zijn regelmatig dezelfde zorgverleners aanwezig en die spreken mijn naaste aan bij haar naam. Het afgelopen jaar is er meer personeel bijgekomen.	Verbeterpunten • Bepaalde periodes, zoals in de vakantie, is er te weinig personeel. Dit is te merken aan de zorg, maar ook aan de communicatie. • Er is heel veel wisseling van personeel, dat vind ik heel storend en het is slecht voor de verzorging van de bewoners. • Er is momenteel weinig personeel, dat merk ik aan dat we zelf koffie moeten inschenken. • Er is wel een probleem met de personeelsbezetting. Vooral in de weekeinden en de avonden zijn er vaak te weinig mensen. Daardoor moet mijn naaste vaak lang wachten, bijvoorbeeld op toiletbezoek. • Er zijn ook mensen die duidelijk voor het geld komen. De kwaliteit van de aandacht wordt dan zichtbaar minder. • Ik mis een manager, de zorgcoördinator schiet tekort als het gaat om de aansturing van de medewerkers. • Wanneer mijn naasten op de knop voor hulp drukken, wordt er is sommige gevallen helemaal geen gehoor aan gegeven. Er is weinig personeel aanwezig.
---	--

Samenwerking en ondersteuning

Verbeterpunten

- Minder tevreden ben ik over de onderlinge communicatie, bijvoorbeeld over de medicatie. Die is dan ineens op en niet op tijd besteld.

Informatie en communicatie

Complimenten

- De bereikbaarheid en de communicatie zijn goed.
- De contactpersoon van mijn naaste is super.
- Er is een goede communicatie en er worden derde ingeschakeld, wanneer ze niet de juiste capaciteiten hebben.
- Het contact met de eerstverantwoordelijke is uitstekend.
- Ik word betrokken bij de zorg van mijn naasten en ik kan meekijken in een online dossier.
- Over het contact met mij ben ik heel tevreden. Ik hoef maar te bellen of te appen en er wordt meteen gereageerd.

Verbeterpunten

- De bereikbaarheid is heel slecht.
- De communicatie in algemeen kan beter.
- De communicatie verloopt over te veel schijven.
- Ik vind dat berichten aan de late kant worden verstuurd, wanneer er wat wordt georganiseerd.
- Ik zou het prettig vinden als er wordt doorgegeven wanneer een personeelslid weggaat.
- In de communicatie merk ik gebreken op.

Toekomstbestendige zorg

Het doel is om zorg en ondersteuning zo te organiseren dat ze duurzaam en toekomstbestendig zijn, met aandacht voor preventie en het voorkomen van een grotere zorgvraag.

Over dit thema zijn door vertegenwoordigers geen opmerkingen gemaakt.

Digitale zorg

Er wordt gekeken naar de mogelijkheden van digitale zorgoplossingen om de zorg efficiënter en toegankelijker te maken.

Over dit thema zijn door vertegenwoordigers geen opmerkingen gemaakt.

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Onze Lieve Vrouw

In deze bijlage zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Complimenten

- Er heerst een open sfeer en ik voel me altijd welkom.
- Ik ben heel blij dat mijn naaste hier woont.
- Ik ben tevreden.
- Met Carnaval en Kerstmis zijn er versieringen.
- Wij als familie zijn tevreden ook al wil mijn naaste liever naar haar eigen huis.

Kwaliteit van bestaan

Het kompas legt de nadruk op het verbeteren van de levenskwaliteit van ouderen, ongeacht hun woonsituatie. Dit omvat medische zorg, het bevorderen van autonomie, sociale relaties en veiligheid.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Levenskwaliteit

Complimenten

- Mijn naaste kan ook naar de kerk.
- Mijn naaste voelt zich veilig op deze locatie.

Aandacht voor sociale relaties

Complimenten

- Voor mijn naaste is het heel belangrijk dat zij samen met haar naaste hier kan wonen.
- Wat voor mij het allerbelangrijkste is, is dat mijn naasten samen kunnen blijven. Zij hebben een appartement voor twee personen.

Cliëntgerichte zorg

De zorg moet aansluiten bij de behoeften en wensen van de cliënt, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Afspraken

Complimenten

- Afspraken over de zorg kan via het Caren-zorgplan, heel handig.

Behoud/bevordering van autonomie

Complimenten

- De persoonlijke zorg op maat is erg fijn.

Verpleging en verzorging

Complimenten

- Ik ben heel tevreden over de zorg voor mijn naaste.
- Mijn naaste krijgt de zorg die nodig is.
- Mijn naaste krijgt hele goede zorg. Ik woon ver weg dus ben daar heel tevreden over.
- Mijn naaste wordt prima verzorgd.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Activiteiten wil mijn naaste zelf niet, maar de verzorgers proberen haar wel over te halen om te mee te doen met bijvoorbeeld de gym.
- De aandacht die mijn naaste krijgt waardeer ik zeer. De zorgverleners weten precies hoe met hem om te gaan.
- De aandacht is erg fijn.
- De zorgverleners proberen het mijn naaste zo veel mogelijk naar haar zin te maken.
- De zorgverleners werken keihard, maar maken toch tijd voor een praatje met mijn moeder. Zij weten precies hoe met mijn moeder om te gaan.
- De zorgverleners zijn betrokken.
- De zorgverleners zijn vriendelijk en zeer betrokken.
- Ik ben heel tevreden over de aandacht en zorg voor mijn naaste.
- Ik ben tevreden over de liefdevolle aandacht die mijn naaste krijgt.
- Mijn naaste krijgt persoonlijke aandacht. De zorgverleners haken in op wat mijn naaste aangeeft. De warmte die mijn naaste krijgt. Af en toe een knuffel. De zorgverleners zijn heel liefdevol en betrokken.
- Mijn naaste krijgt warme zorg. De medewerkers doen echt hun best

Wonen en voorzieningen

Complimenten

- Als het goed weer is kan mijn naaste de tuin in om te wandelen.
- De kapster komt aan huis. (2x)
- Er heerst een prettige sfeer door het kleinschalig wonen.
- Het geheel is door het kleinschalig wonen erg prettig.
- Het is fijn dat er een kapsalon is.
- Het is kleinschalig, waardoor er een rustige fijne sfeer hangt.
- Het kleinschalig wonen is heel prettig. Alle voorzieningen zijn er.
- In de huiskamer is zicht op de open keuken wat het erg huiselijk maakt.
- Mijn naaste is iedere dag in de huiskamer te vinden.
- Mijn naaste maakt gebruik van de kapper.
- Vooral het kleinschalige is prettig.

Verbeterpunten

- Het schoonmaken wat betreft stoffen en sanitair gaat goed. De vloer wordt zelden of nooit gedweild. Als mijn naaste iets knoeit en ik wil dat met een doekje schoonmaken zie ik pas echt hoe smerig de vloer is.

Zinvolle dagbesteding

Complimenten

- Er zijn genoeg dagelijkse activiteiten.
 - Er zijn leuke activiteiten, vaak zijn er feesten welke bijna professioneel worden georganiseerd.
 - Er zijn verschillende activiteiten.
 - Men doet veel qua dagbesteding, bijvoorbeeld zingen en muziek maken.
 - Mijn naaste vindt het heel leuk om met de activiteiten mee te doen.
- Mijn moeder heeft veel aan activiteiten meegedaan en werd ook positief gepusht. Alleen nu laat de gezondheid dat niet meer toe.

Eten & drinken

Complimenten

- Er wordt vaak zelf gekookt.
- Mijn naaste is heel tevreden over het eten.
- Over het eten hoor ik alleen maar positieve reacties.

Samenwerking en ondersteuning

Het kompas benadrukt de samenwerking tussen zorgprofessionals, mantelzorgers en de sociale omgeving van de cliënt.

Vertegenwoordigers maakten hier in antwoord op de open vragen deze opmerkingen over:

Personele inzet

Complimenten

- Gelukkig is er op deze locatie geen personeelstekort.
- Ik hoor nooit een klacht dat mijn naaste lang heeft moeten wachten.
- Mijn naaste krijgt persoonlijke aandacht, ondanks alle drukte.

Verbeterpunten

- Ik heb wel de indruk dat er een tekort aan schoonmaakhulp is. De schoonmaaksters doen hun uiterste best. Ik denk alleen dat zij veelte weinig tijd krijgen om het appartement goed schoon te houden.

Informatie en communicatie

Complimenten

- De communicatie is prima. Ik word goed op de hoogte gehouden.
- Sinds er een zorgmanager is, is de communicatie duidelijk verbeterd. Nu is het makkelijker om een manager te pakken te krijgen.

Verbeterpunten

- De communicatie is soms een probleem.
- Het kan soms wat tijd kosten voordat de zorgverlener en ik elkaar begrijpen.
- Mijn naaste heeft onlangs een heup gebroken. Pas bij het ontslag uit het ziekenhuis kreeg ik te horen dat haar bed uit haar kamer gehaald moest worden. Dit had eerder gecommuniceerd kunnen worden. Nu moest ik binnen een paar uur een busje regelen, het bed afbreken en maar zien waar ik het kon opslaan.
- Mijn naaste rookt. Bij de balie geef ik sigaretten af, zodat mijn naaste daar om

	sigaretten kan vragen. Wat ik vervelend vind is dat ik te laat geïnformeerd word dat ze op zijn. Ik moet me dan in allerlei bochten wringen om te zorgen dat er weer sigaretten zijn.
--	---

Toekomstbestendige zorg

Het doel is om zorg en ondersteuning zo te organiseren dat ze duurzaam en toekomstbestendig zijn, met aandacht voor preventie en het voorkomen van een grotere zorgvraag.

Over dit thema zijn door vertegenwoordigers geen opmerkingen gemaakt.

Digitale zorg

Er wordt gekeken naar de mogelijkheden van digitale zorgoplossingen om de zorg efficiënter en toegankelijker te maken.

Over dit thema zijn door vertegenwoordigers geen opmerkingen gemaakt.