



kwaliteitsverslag 2021

Inhoudsopgave

Inleiding

1. **Zorg en ondersteuning**
 - 1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 - 1.2. Wonen en welzijn
 - 1.3. Veilige zorg en ondersteuning
 - 1.4. Leren en werken aan kwaliteit
 - 1.5. Cliëntervaring

2. **Medewerkers**
 - 2.1. Personeelssamenstelling
 - 2.2. Blijk van waardering
 - 2.3. Medewerkerstevredenheid

3. **Besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering**
 - 3.1. Zorgvisie en kernwaarden
 - 3.2. Leiderschap en goed bestuur
 - 3.3. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)
 - 3.4. Gebruik van hulpbronnen
 - 3.5. Gebruik van informatie
 - 3.6. Veranderen is niet het doel, verbeteren wel

4. **Belanghebbenden**
 - 4.1. Reactie Cliëntenraad
 - 4.2. Reactie Ondernemingsraad

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2021 waarin wij als Delphinium zorgorganisatie verantwoording afleggen naar de interne organisatie en externe stakeholders. In dit kwaliteitsjaarverslag zijn de KPI's (Key Performance Indicators) benoemd die van belang zijn voor de sturing van onze organisatie en waarop wij bij een afwijkend patroon verbeteracties uitzetten of bijsturen. Het doel is en blijft om onze organisatie optimaal te laten presteren in de breedste zin des woord. De lerende organisatie is hierin een sleutelwoord.

Dit optimaal presteren is geen gemeengoed in een adherentie-gebied waarin de concurrentie groot is. Niet alleen op het vlak van kwalitatief goede zorg leveren en beschikbare capaciteit maar ook zeker de krapte op de arbeidsmarkt zijn een groot krachtenveld waar wij als organisatie ons staande moeten houden. Het hoge verloop van zorgpersoneel, het ziekteverzuim en de afname van het aantal mantelzorgers zorgt regelmatig voor piekmomenten in de werkdruk bij onze zorgprofessionals.

Niet alleen het personeel en personeelstevredenheid zijn van groot belang. Ook onze zorgvragers, de wensen en het invullen van mogelijkheden en onmogelijkheden dienen in balans te zijn om het welzijn binnen onze organisatie te waarborgen.

De Delphinium organisatie wil zich onderscheiden van andere organisaties. Het is van belang om u een beeld te geven over deze ontwikkelingen in het kwaliteitsjaar 2021 met doelstellingen en doorkijk naar het jaar 2022.

Deze doelstelling moet reëel zijn en aansluiten op onze missie en visie. Onze opdracht is duidelijk: het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg die bedrijfseconomisch verantwoord is.

Wendy Pachen

Raad van Bestuur

1. Zorg en ondersteuning

1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat wil de zorgvrager?

Persoonsgerichte zorg begint voor ons met goed weten wie iemand is en wat er voor hem of haar toe doet. Wat kwaliteit van leven is, is voor iedereen anders. Iedere zorgvrager is voor ons uniek en autonoom. Hij of zij voelt zich bij ons begrepen, gelukkig en aanvaard. In overleg met de zorgvrager en zijn of haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in een zorgleefplan.

- ✎ Iedere zorgvrager kent zijn Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er) waar de zorgvrager en diens naasten met vragen of problemen terecht kan. Deze EVV'er kent de zorgvrager goed, coördineert de zorg en zorgt voor continuïteit.
- ✎ Een nieuwe zorgvrager heeft binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken als medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten). Uiterlijk 6 weken na opname is het zorgleefplan definitief. Lukt dit een keer niet, dan is er sprake van een incident en of overmacht.
- ✎ Het zorgleefplan wordt 2 keer per jaar met de zorgvrager en diens naasten geëvalueerd. Incidenteel geven belanghebbenden aan een jaarlijkse frequentie voldoende te vinden, die behoefte wordt gerespecteerd.
- ✎ De verantwoordelijkheid voor een zorgleefplan is belegd bij een zorgprofessional van tenminste niveau 3.

Perspectief

Onze medewerkers zijn een belangrijke factor in het kwaliteitsaspect 'Persoonsgerichte zorg en ondersteuning'. De vergrijzing zorgt voor een grotere vraag naar ouderenzorg. Daardoor groeit ook de vraag naar zorgpersoneel. Daar staat tegenover dat het aanbod van zorgpersoneel juist afneemt. Ook het aantal mantelzorgers en vrijwilligers neemt af. Hierdoor groeit de werkdruk onder zorgpersoneel.

1.2. Wonen en welzijn

Een aangenaam leven

Wij hanteren de principes van belevingsgerichte zorg. De kern van belevingsgerichte zorg is een vorm van zorgen, begeleiden en ondersteunen waarbij uit wordt gegaan van het individu. Het is een zorgvorm die respect en behoud van eigenwaarde van de zorgvrager als uitgangspunt heeft. Wij volgen het ritme van de zorgvrager, binnen de grenzen van veiligheid en werkbaarheid.

- ✎ Zolang de mogelijkheid er is gaan onze zorgverleners bij een zorgvrager uit van eigen kracht, zodat deze cognitief, fysiek en sociaal uitgedaagd blijft. Bij vergevorderde dementie proberen onze zorgverleners met behulp van de PDL-methode het leven van bewoners zo plezierig mogelijk te maken. PDL staat voor Passiviteiten van het Dagelijks Leven en is een methode om mensen te verzorgen die dat zelf helemaal niet meer kunnen. Belangrijke principes zijn een respectvolle bejegening en reduceren van onrust en angstgevoelens.
- ✎ Onze zorgverleners leven zich in de beleving van de zorgvrager in, door goed te luisteren, te kijken, waar nodig oogcontact te volgen en lichaamssignalen te begrijpen.

- Ze geven de zorgvrager een vertrouwd gevoel met het ophalen van positieve herinneringen, door het kijken naar oude foto's of het luisteren naar herkenbare muziek.

Het gaat erom dat de zorgvrager niet alleen de zorg en ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is. Met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk samen met familie en naasten.

Perspectief

Versoepelen, aanscherpen, versoepelen en weer aanscherpen. Zo gingen we het afgelopen jaar door de coronacrisis. Een crisis met vergaande maatregelen en een behoorlijke impact op de ervaren kwaliteit van leven. Van onze zorgvragers, diens naasten en niet in het minst onze zorgverleners.

In maart 2022 hebben we afscheid genomen van de meeste maatregelen. Toch is het virus niet weg. In het najaar kunnen we weer een opleving in het aantal besmettingen verwachten, of kan een nieuwe variant opduiken.

1.3. Veilige zorg en ondersteuning

Indicator - Advanced Care Planning

De huidige geneeskunde kan steeds meer, maar dit heeft ook een keerzijde. Sommige behandelingen zijn ingrijpend, hebben grote bijwerkingen en mogelijk schadelijke gevolgen. Dat roept vragen op als: wanneer houdt medisch ingrijpen op om zinvol te zijn en is andere zorg van toepassing?

Om een indruk te krijgen van de mate waarin gesprekken worden gevoerd en afspraken worden vastgelegd, gebruiken we de indicator Advanced Care Planning die kijkt naar de verslaglegging hiervan in het zorgdossier.

- Doelstelling 2022: aantal zorgvragers waarbij afspraken rondom Advanced Care Planning zijn vastgelegd in het zorgdossier/ totaal aantal zorgvragers van Delphinium = score = 80 %

Staan arts en cliënt stil bij de kwaliteit die het leven voor de cliënt heeft na een voorgenomen behandeling? Gaat het gesprek ook over de vraag of de cliënt zo'n behandeling nog wil en of dat realistisch is? Over wat de cliënt werkelijk belangrijk vindt en met welke zorg dit het best te bereiken is?

- Resultaat nulmeting 2021 = 94 %

beschrijving in zorgplan		Delphinium	Zorgvilla Ridderspoor	Zorgresidentie de Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw	Huize Coriovallum
goed	94%	65	11	21	22	11
matig		3	1	0	0	2
onvoldoende		4	0	0	3	1
aantal zorgvragers		72	12	21	25	14

Afbeelding 1: indicator Advanced Care Planning

Perspectief

Bij advance care planning gaat het om zorgvragers en vertegenwoordigers te ondersteunen. In meerdere gesprekken bekijkt een arts welke doelstellingen voor zorg en behandeling passen bij de waarden en opvattingen van de zorgvrager en de gezondheidssituatie.

Met dit als uitgangspunt wordt vastgesteld wat passende zorg en behandeling is voor de korte termijn en wordt richting gegeven aan passende zorg en behandeling in toekomstige scenario's. Arts en verzorging bespreken dit multidisciplinair en passen het zorgleefplan daarop aan.

Indicator - Medicatieveiligheid

Bij medicatieveiligheid gaat het Delphinium om veilige zorg voor de zorgvrager én om veilig werken voor de medewerker waarbij we werken volgens de 'Veilige principes in de medicatieketen voor verpleging, verzorging en thuiszorg'.

De indicator Medicatieveiligheid geeft ons een antwoord op de vraag of teams minimaal ieder kwartaal informatie over medicatiefouten en (bijna) incidenten teruggekoppeld krijgen en op basis daarvan verbeteracties kunnen uitzetten.

📌 Doelstelling 2022: aantal locaties waar medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair worden besproken op basis van gedane meldingen / totaal aantal locaties van Delphinium waar meldingen van medicatiefouten zijn geweest = score = 100 %

Wanneer een medicijn verkeerd wordt toegediend dient dit zonder onnodig uitstel volgens de overeengekomen procedure gemeld te worden. Op iedere locatie is een zogenoemde aandachtsfunctionaris actief die deze meldingen in de gaten houdt.

Op basis van ontvangen meldingen worden verbetertrajecten opgezet die de kwaliteit van onze zorg en de werkomstandigheden voor onze medewerkers naar een hoger niveau moeten tillen.

📊 Resultaat nulmeting 2021 = 100 %

De aandachtsfunctionaris beoordeelt de geregistreerde meldingen wekelijks inhoudelijk en adviseert zo nodig de locatiemanager en zorgprofessional over het vervolg. Ook heeft de aandachtsfunctionaris een rol in het analyseren van ontvangen meldingen, op individueel niveau en op team- en locatieniveau.

Elke zes weken is er een (intervisie)bijeenkomst waar ontvangen meldingen van de locatie worden behandeld, de melder van een incident krijgt hiervan een terugkoppeling. Eens per kwartaal worden medicatiefouten ook multidisciplinair besproken. Deelnemers aan dit overleg zijn de aandachtsfunctionarissen medicatieveiligheid per locatie, de kwaliteitsverpleegkundige en de locatiemanager met de verantwoordelijkheid voor het aandachtsgebied medicatieveiligheid. Twee keer per jaar sluiten de apotheker en de kwaliteitsmanager aan bij dit overleg.

Perspectief

Hoe vervelend ook, medicatiefouten en (bijna) incidenten zullen nooit helemaal uit te bannen zijn. Wél is het heel belangrijk om ervan te leren en daarmee de kans op herhaling te minimaliseren.

Indicator - Medicatiereview

Veel oudere mensen hebben meerdere chronische ziekten waarvoor zij medicijnen innemen. Elk medicijn kan bijwerkingen veroorzaken. Of de werking van een ander medicijn veranderen. Misschien is het moeilijk om de medicijnen in te nemen, of op het juiste tijdstip in te nemen.

Onjuist geneesmiddelgebruik kan niet alleen ongemak en problemen veroorzaken. In ernstige gevallen kan het leiden tot ziekenhuisopnamen en overlijden. Door het uitvoeren van een

medicatiereview optimaliseert de apotheker met de (huis)arts het geneesmiddelengebruik en verminderen zij de mogelijke risico's.

- ☞ Doelstelling 2022: aantal zorgvragers waarbij in het afgelopen jaar een medicatiereview is uitgevoerd in bijzijn van de apotheker, S.O. en een zorgmedewerker die medicijnen aan de zorgvrager verstrekt / totaal aantal zorgvragers van Delphinium = score = 100 %

Ieder half jaar initieert Delphinium een multidisciplinair overleg voor iedere zorgvrager. Doel van dit overleg is de gezondheidssituatie van de betreffende zorgvrager te evalueren en mogelijke zorgvragen te evalueren. Het medicijngebruik wordt hierin meegenomen.

- ℞ Resultaat nulmeting 2021 = 100 %

Het bespreken van de medicatie met zorgvrager (en of diens naasten) en huisarts, specialist ouderengeneeskunde, apotheker, verpleegkundige en verzorgende vergroot het inzicht in de werking van medicatie voor alle betrokkenen. Eventuele problemen en verbeteringen worden in kaart gebracht en vertaald naar een behandelplan of behandeladvies.

Perspectief

Ouderen hebben vaak meerdere aandoeningen waarvoor zij geneesmiddelen gebruiken. Gebruik van meerdere medicamenten vergroot de kans op ongewenste effecten. Regelmatige controle en evaluatie van het medicijngebruik blijft daarom nodig.

Indicator - Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht, maar ook om het genieten van en de ambiance tijdens de maaltijden.

Voedselvoorkeuren van onze zorgvragers worden met regelmaat met hen (en of naasten) besproken en vastgelegd in het zorgdossier. Dit gaat niet alleen over voorkeuren voor bepaald eten en drinken of hoeveelheden. Ook gewenste hulp, tijdstippen, plaats en tussendoortjes vallen hier onder.

- ☞ Doelstelling 2022: aantal zorgvragers waarmee voedselvoorkeuren in de afgelopen 6 maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier / totaal aantal zorgvragers van Delphinium = score = 80 %

Om deze doelstelling te kunnen behalen is het belangrijk om te weten waar we op dit moment staan. Met onderstaande nulmeting is de huidige situatie in kaart gebracht.

- ℞ Resultaat nulmeting 2021: 81 %

beschrijving in zorgplan		Delphinium	Zorgvilla Ridderspoor	Zorgresidentie de Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw	Huize Coriovallum
goed	81%	37	5	12	13	7
matig		21	4	6	6	5
onvoldoende		14	3	3	6	2
aantal zorgvragers		72	12	21	25	14

Afbeelding 2: indicator Aandacht voor eten en drinken

Perspectief

Lekker eten, samen eten, gevarieerd eten zijn voor bewoners hele belangrijke, zo niet dé belangrijkste momenten van de dag. Eten en drinken draagt in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van leven.

Indicator - Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperking

Zorgprofessionals zetten vrijheidsbeperkende maatregelen meestal met goede bedoelingen in. De meest gehoorde redenen om een vrijheidsbeperkende maatregel toe te passen zijn: hoog risico op vallen, onrust, agressie of ander probleemgedrag. Een vrijheidsbeperkende maatregel kan zeer heftig zijn voor de cliënt, zeker wanneer deze onvrijwillig is.

Sub-indicator - Terugdringen vrijheidsbeperking

R Resultaat nulmeting 2021: hoe wordt door Delphinium gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen?

Delphinium voert een beleid dat gericht is op het zoveel mogelijk voorkomen van vrijheidsbeperkende interventies. Wanneer het niet lukt om een (vrijwillig) alternatief te vinden, wordt een stappenplan doorlopen waarbij;

- de individuele situatie van de zorgvrager goed wordt geanalyseerd,
- alternatieven in een multidisciplinair overleg worden bekeken,
- en (externe) deskundigheid wordt ingeschakeld om mee te denken.

Alle onderstaande maatregelen zijn ingezet op *vrijwillige* basis, mét toestemming en met enige regelmaat zelfs op initiatief van de zorgvrager of diens vertegenwoordiger. Maatregelen met als doel het welzijn (geborgenheid, veiligheid) voor de betreffende zorgvrager te verhogen.

Waar van toepassing, zijn ingezette maatregelen opgenomen in het individuele zorgleefplan en worden elke 3 maanden opnieuw geëvalueerd: duurt de maatregel niet langer dan noodzakelijk, is de minst ingrijpende maatregel ingezet en staat deze in redelijke verhouding tot het beoogde doel?

Sub-indicator - Middelen en maatregelen rond vrijheid

R Doelstelling 2022: aantal zorgvragers bij wie in de afgelopen maand middelen en maatregelen zijn toegepast onderverdeeld naar categorieën¹ / totaal aantal zorgvragers van Delphinium = score = nulmeting

Deze indicator brengt vrij nauwkeurig in beeld welke vrijheidsbeperkende maatregelen zijn ingezet en biedt ons een basis om hierover met elkaar in gesprek te gaan. Bij een herhaalde meting valt - na een casemixcorrectie² - uit de getallen af te lezen of er stappen zijn gezet in het terugdringen van vrijheidsbeperking.

¹ categorieën vrijheidsbeperkende maatregelen:

- Mechanisch (zoals beddekken)
- Fysiek (zoals iemand met fysieke kracht in bedwang houden)
- Farmacologisch (met medicijnen emoties en gedrag beïnvloeden)
- Psychologisch (dwingend spreken)
- Elektronisch (alarm of camerabewaking)
- Eén-op-één toezicht
- In een ruimte afzonderen
- Andere maatregel

² casemixcorrectie: corrigeren voor factoren waarop Delphinium zelf geen invloed heeft, zoals leeftijd, ziekteverloop, fase dementie en dergelijke.

Resultaat nulmeting 2021:

Delphinium			
mechanisch	33,3%	elektronisch	27,8%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	34,7%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3: Categorieën Wzd – organisatie

Zorgvilla Ridderspoor			
mechanisch	25,0%	elektronisch	41,7%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	75,0%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3a: Categorieën Wzd - locatie

Zorgresidentie de Voort			
mechanisch	71,4%	elektronisch	61,9%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	38,1%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3b: Categorieën Wzd - locatie

Zorghuis Onze Lieve Vrouw			
mechanisch	8,0%	elektronisch	8,0%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	20,0%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3c: Categorieën Wzd - locatie

Huize Coriovallum			
mechanisch	28,6%	elektronisch	n.v.t.
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	21,4%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3d: Categorieën Wzd - locatie

Zoals gezegd kunnen met de verkregen informatie stappen worden gezet in het terugdringen van vrijheidsbeperking. *Hoe* we dat doen wordt duidelijk met de onderstaande indicator, die ons vraagt hoe gewerkt wordt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Sub-indicator - werken aan vrijheidsbevordering

Resultaat nulmeting 2021: hoe werkt Delphinium aan vrijheidsbevordering voor zorgvragers die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?

Delphinium heeft geen zorgvragers die onvrijwillige, gedwongen zorg (hebben) ontvangen op basis van de Wzd.

Perspectief

Het motto van de Wet zorg en dwang is 'nee, tenzij'. Zorgprofessionals mogen onvrijwillige zorg alleen inzetten als het écht niet anders kan. Het is de allerlaatste optie. Zorgverleners moeten eerst op zoek naar alternatieven en deze uitproberen. Er wordt verwacht dat zij op de hoogte zijn van de Wzd en dit ook zo toepassen in de praktijk.

1.4. Leren en werken aan kwaliteit

Lerende organisatie

Delphinium is volop in ontwikkeling.

Organisatieontwikkeling is een complex vraagstuk en vraagt veel van mensen op alle niveaus: medewerkers, managers en bestuurders. Zeker in combinatie met de COVID-19-pandemie.

Delphinium streeft naar de optimale zorg en ondersteuning voor bewoners en de beste werkomstandigheden voor medewerkers en vrijwilligers. Om dat voor elkaar te krijgen is het nodig om te blijven leren en ontwikkelen. Het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt ons daarbij. Het basisprincipe van elke ISO-norm is continue verbetering.

Sinds 2018 is Delphinium ISO 9001 gecertificeerd. Wat aantoonbaar maakt dat Delphinium in staat is processen, producten en diensten doorlopend te evalueren en te verbeteren (Plan-Do-Check-Act). Een externe, onafhankelijke certificatie instelling, beoordeelt dit jaarlijks op basis van onderzoek (externe audit).

Het kwaliteitsmanagementsysteem helpt Delphinium de zorg te leveren zoals afgesproken. Het maakt zichtbaar wat de kritische processen in de organisatie zijn, of de juiste zorg, tijdig geleverd wordt en of onze zorgvragers tevreden zijn.

Leren van en in de praktijk

Onze medewerkers zijn onmisbaar voor het functioneren en het resultaat van de organisatie. Delphinium stimuleert hen om hun kennis en vaardigheden voortdurend te ontwikkelen. Samen zorgen we voor aandacht en ruimte om te leren van goede voorbeelden en van fouten, feedback te geven en te ontvangen, op een manier die recht doet aan ieders verantwoordelijkheden en mogelijkheden.

Werknemers die goed ingewerkt zijn, zijn sneller inzetbaar, maken minder fouten en ervaren minder ongezonde werkdruk. Collega's ervaren hierdoor minder werkdruk. Met ingang van Q4 2021 doorlopen alle nieuwe medewerkers hetzelfde introductieprogramma zodat zij na afloop over dezelfde informatie over Delphinium en de werkzaamheden beschikken. Tijdens deze introductieperiode vindt op een aantal momenten een evaluatie plaats. Met de verkregen informatie kan het introductieprogramma mogelijk nog verbeterd worden.

Delphinium werkt met meerdere aandachtsfunctionarissen. Een aandachtsfunctionaris is een medewerker met kennis en vaardigheden van een wezenlijk onderdeel van het zorgproces. De aandachtsfunctionaris heeft een adviserende rol richting beleidsontwikkeling over en een coördinerende, scholende rol bij de uitvoering van dat onderdeel van het zorgproces.

Onze kwaliteitsverpleegkundige vervult een veelzijdige rol in het verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen Delphinium. Zij inspireert bijvoorbeeld collega's vanuit haar vakmanschap, geeft scholing, legt verbinding tussen de lagen in de organisatie en gaat het gesprek aan over kwaliteit.

Het opleidingsbeleid van Delphinium biedt de mogelijkheid om snel in te kunnen spelen op veranderingen nu en in de toekomst, gekwalificeerde, competente en gemotiveerde medewerkers, vitale en wendbare medewerkers.

Lerend netwerk

Om de ouderenzorg toekomstbestendig te maken en de uitdagingen op te pakken zijn innovaties noodzakelijk. Projecten als 'Docs In Clouds' en 'WLZ leert samen' waarin Delphinium samenwerkt en kennis deelt met meerdere zorginstellingen in Zuid-Limburg zijn daar een goed voorbeeld van. Ook het project '24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid S.O.' is opgepakt met andere zorgorganisaties.

Delphinium werkt in multidisciplinair verband samen met de specialist oudergeneeskunde, fysiotherapie en ergo. Ouderen hebben vaak complexe problemen en onze zorgverlening aan deze cliënten gaat uit van de vraag: 'Wat heeft deze persoon van ons nodig?' Deze hulp vraagt hoe dan ook om samenwerking met partners in de zorgketen. Dat voorkomt herhalingen en een onnodige belasting van de toch al kwetsbare cliënt.

Perspectief

De hedendaagse samenleving ontwikkelt zich snel op maatschappelijk en technologisch gebied. Dit vraagt van organisaties dat zij continu mee ontwikkelen en veranderen.

Het aanpassingsvermogen van organisaties is belangrijker dan ooit tevoren. Kennis binnen organisaties moet daarom continu worden aangevuld en geactualiseerd. Hier moet je als organisatie toe in staat zijn. Daarom is een goede leercultuur van essentieel belang.

In een lerende organisatie is niet alleen individuele groei belangrijk, maar juist groei van de organisatie als geheel. Daarom is kennisdeling cruciaal. Niet alleen tussen medewerkers onderling maar ook met concullega's en het zorgkantoor.

1.5. Cliëntervaring

Delphinium onderzoekt doorlopend de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening omdat de mensen die onze zorg nodig hebben belangrijk zijn voor ons. Onze medewerkers willen hen zo goed mogelijk begeleiden in de zorgvraag. Dat kunnen zij beter als zij weten wat een zorgvrager van de verleende zorg vindt. Traditiegetrouw vragen we daarnaast, om de twee jaar, een onafhankelijk onderzoeksbureau om onderzoek te doen naar de tevredenheid van onze zorgvragers.

 Doelstelling cliëntervaring: gemiddeld rapportcijfer 8

CQI-meting ²

In de maanden november en december 2021 is door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs de tevredenheid van onze zorgvragers onderzocht. Er zijn 52 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 52 cliënten hebben 26 cliënten gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Uiteindelijk zijn er 25 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is daarmee 48,08%.

 Resultaat cliëntervaring CQI-meting VV&T: gemiddeld rapportcijfer 8,12

Jaar	Delphinium	Zorgvilla Ridderspoor	Zorgresidentie de Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw
2015	8,02	8,02	n.v.t.	n.v.t.
2017	8,10	8,18	7,91	n.v.t.
2019	8,10	7,90	8,30	n.v.t.
2021	8,12	8,29	8,33	7,92

Afbeelding 4: score CQI-meting VV&T (2021)

Het gestelde doel: een gemiddeld rapportcijfer 8 is, op organisatieniveau gezien, voor de vierde keer op rij behaald. Kijkend naar de onderliggende locaties dan haalt alleen Zorghuis Onze Lieve Vrouw de gestelde doelstelling n t niet.

² Consumer Quality Index; wetenschappelijke systematiek om cliëntervaring te meten

ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland helpt (potentiële) cliënten bij het vinden van de best passende zorgaanbieder. De vragenlijst op ZorgkaartNederland voor verpleeghuiszorg bestaat uit 6 ervaringsvragen die beantwoord kunnen worden op een schaal van 1 tot 10, een open vraag naar hoe men de zorg ervaart en de vraag voor welke aandoening men zorg ontvangt.

Delphinium stimuleert (naast van) cliënten zelf waarderingen te plaatsen op de website van ZorgkaartNederland. In de praktijk leidt dit tot te weinig waarderingen waardoor de basis voor systematische kwaliteitsverbetering ontbreekt. Met een te lage respons voldoen we zo ook niet aan de landelijke uitzetverplichting van 80%.

Triqs is gevraagd om de 6 ervaringsvragen van ZorgkaartNederland mee te nemen met CQI-meting.

R Resultaat cliëntervaring vragenlijst Verpleeghuis Zorgkaart NL: gemiddeld rapportcijfer 8,1

Het gestelde doel: een gemiddeld rapportcijfer 8 is ook hier, op organisatieniveau gezien, behaald. Kijkend naar de onderliggende locaties dan valt op dat alleen de locatie Zorgresidentie de Voort de overeengekomen doelstelling - met een gemiddelde van 7,6 - niet heeft behaald.

Basisvragen ZorgkaartNederland	Delphinium	Zorgvilla Ridderspoor	Zorgresidentie de Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw
Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?	8,1	8,4	7,6	8,2
Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?	8,0	8,4	7,7	7,9
Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?	8,1	8,9	7,0	8,2
Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?	8,1	8,6	8,4	7,8
Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?	7,8	8,4	7,5	7,6
Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?	8,4	8,6	7,5	8,8

Afbeelding 5: score meting Triqs vragen ZorgkaartNederland (2021)

Kanttekening: ZorgkaartNederland is een site waarop mensen hun ervaringen met de zorg met elkaar delen en is niet opgezet als kwaliteitsmetingsinstrument. Ook mét de meting door Triqs is het aantal verkregen waarderingen in principe te gering om er kwaliteit aan te kunnen afmeten. Een enkele negatieve (maar ook positieve) beoordeling kan het gemiddelde rapportcijfer daardoor sterk beïnvloeden. Zorgresidentie de Voort kreeg zo'n negatieve beoordeling, vandaar de lagere score in 2021.



Adres Postbus 30023 6370 KA Landgraaf
Telefoon 045-7111460
Website <https://www.delphinium-zorg.nl>

Er zijn 48 waarderingen voor deze organisatie

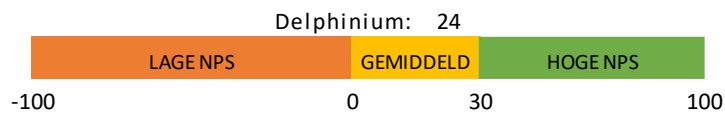
Waarderen >

Afbeelding 6: bron www.zorgkaartnederland.nl

Net Promotor Score

De net promotor score (NPS) is een instrument dat gebruikt wordt om de klantloyaliteit te meten. Het is een alternatieve manier om klanttevredenheid te meten.

📊 Resultaat net promotor score:



Afbeelding 7: Net Promoter Score meting (2021)

De net promotor score is berekend door de klant één vraag voor te leggen: Hoe waarschijnlijk is het dat u ons zult aanbevelen aan een vriend of collega? Een NPS die boven nul uitkomt wordt als goed gezien, een score boven de 50 als excellent.

Perspectief

Ondanks de beperkte representativiteit biedt de uitkomst van het onderzoek aanknopingspunten om de geboden dienstverlening te verbeteren. Aandachtspunten zijn er in ieder geval op de kwaliteitsaspecten 'Bejegening door zorgverleners' en 'Zinvolle dag'.

2. Medewerkers

2.1. Personeelssamenstelling

Het échte contact en de relatie tussen zorgprofessional en zorgvrager zijn sleutelfactoren voor goede zorg. Gezien, gehoord en geholpen worden wanneer de behoefte er is, daar draait het om in persoonsgerichte zorg.

Op locatieniveau wordt daarom voortdurend gewerkt aan een optimale afstemming tussen (zorg)vraag en personeelssamenstelling. Met als hoofddoel: goede zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven van bewoners.

Perspectief

Om tot een optimale personeelssamenstelling te komen is inzicht noodzakelijk. Binnen de sector is afgesproken om de verkregen informatie te deponeren in de Openbare Database (OBD) bij het Zorginstituut. Zo wordt sector-breed informatie bij elkaar gebracht en kunnen trends, ontwikkelingen en waardevolle informatie geanalyseerd en ontsloten worden. Delphinium verzamelt hiervoor op organisatieniveau de onderstaande gegevens.

Aard van de aanstellingen	
2.1.1 Aantal personeelsleden	100
2.1.2 Aantal fte	66,7
2.1.3 % arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	38,3%
2.1.4 % fte uitzendkrachten/PNIL	5,3%
2.1.5 % euro's uitzendkrachten/PNIL	8,2%
2.1.6 gemiddelde contractomvang	0,7
Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers	
2.2.1 % kwalificatieniveau 1	27,2%
2.2.1 % kwalificatieniveau 2	14,2%
2.2.1 % kwalificatieniveau 3	24,1%
2.2.1 % kwalificatieniveau 4	4,8%
2.2.1 % kwalificatieniveau 5	1,3%
2.2.1 % kwalificatieniveau 6	0,0%
2.2.1 % Behandelaren/(para-) medisch	0,0%
2.2.1 % Overig zorgpersoneel	12,2%
2.2.1 % Leerlingen	16,2%
2.2.2 Aantal stagiairs	27
2.2.3 Aantal vrijwilligers	32
Ziekteverzuim	
2.3.1 % Ziekteverzuim	8,4%
2.3.2 Verzuimfrequentie	0,71
In-, door- en uitstroom	
2.4.1 % instroom personeelsleden	50%
2.4.2 % uitstroom personeelsleden	35%
2.4.3 % doorstroom personeelsleden	3%
Ratio personeelskosten / opbrengsten	
2.5.1 fte's zorg / cliënt-ratio	1,27

Afbeelding 8 - Personeelssamenstelling

2.2. Blijk van waardering

Onze zorgvragers waarderen het zeer dat ze konden blijven rekenen op (de medewerkers van) Delphinium. De inzet van onze medewerkers is gedurende het jaar op verschillende manieren bedankt. Met mooie woorden van waardering, attenties vanuit de organisatie en de zorgbonus vanuit de overheid zijn hier mooie voorbeelden van.

2.3. Medewerkerstevredenheid

Waarom een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) doen?
Omdat onze medewerkers belangrijk zijn, zij maken het verschil.

Een keer in de drie jaar wordt de tevredenheid van onze medewerkers onderzocht door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Het gemiddeld rapportcijfer eindigt in 2020 op een 7,2. Uit dit MTO kwamen een aantal verbeterpunten naar voren. De thema's communicatie/planning en arbeidsomstandigheden waren de belangrijkste verbeterpunten.

Iedereen is het er over eens dat dit belangrijke thema's zijn, maar door de 'normale' drukte en productiestress krijgen ze vaak niet de aandacht die ze verdienen. Er is een communicatieplan opgesteld waarin staat hoe de communicatie dient te verlopen en dat het bij communicatie belangrijk is om er samen geregeld over te praten. Met dit plan is de basis gelegd voor goede communicatie.

Maar de praktijk van alledag is soms weerbarstiger dan gedacht. Naarmate Delphinium groeit, wordt de communicatie moeilijker. Medewerkers hebben verschillende achtergronden en kennis. Ook ontbreekt het regelmatig aan tijd om uitvoerig te communiceren en gezamenlijk doelen te stellen.

Perspectief

Uit landelijk onderzoek door Actiz blijkt - overeenkomend met Delphinium - dat de uitdagingen voor zorgorganisaties voornamelijk liggen in het verbeteren van communicatie en veranderingen. Medewerkers geven aan dat veranderingen elkaar vaak snel opvolgen, waardoor er te weinig tijd is om de veranderingen goed door te voeren.


Veranderingen op digitaal gebied worden als ingewikkeld ervaren. Sommige zorgmedewerkers geven bijvoorbeeld aan dat zij het lastig vinden om digitale communicatie te ontvangen via de laptop.



Afbeelding: 9: bron Actiz Branchebeeld Kijk op Mijn Medewerkers 2020

Door het thema communicatie herhaaldelijk op de agenda van de diverse overleggen te plaatsen denkt Delphinium een beter resultaat op de beschreven verbeterpunten te behalen.

Eind 2023 verwacht Delphinium het volgende tevredenheidsonderzoek uit te zetten onder de medewerkers.

 Doelstelling medewerkerstevredenheid: gemiddeld rapportcijfer 8

3. Besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand, voor goede zorg zijn goed bestuur en toezicht een belangrijke voorwaarde. De geldende Governancecode Zorg biedt Delphinium een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van haar doelstelling en daarmee aan het vertrouwen.

3.1. Zorgvisie en kernwaarden

De kwaliteit van leven bij onze zorgvragers staat voorop. Iedere zorgvrager is voor ons uniek en autonoom. Zij voelen zich bij ons begrepen, gelukkig en aanvaard. Onze medewerkers zijn betrouwbaar, deskundig en klantgericht. In de omgang met zorgvragers, vertegenwoordigers en naasten staat respect centraal.

Werken vanuit de zorgvisie van Delphinium betekent dat de geboden zorg en ondersteuning is afgestemd op de individuele behoeften van de zorgvrager mét behoudt van eigen regie. Geen standaard aanpak dus. Onze zorg is gericht op een zo groot mogelijke mate van zelfstandigheid, vrijheid en onafhankelijkheid van de zorgvrager.

Betrouwbaar, menselijk en professioneel

De kernwaarden betrouwbaar, menselijk en professioneel vormen de basis voor onze werkwijze, waar we aandacht aan besteden, wat we beloven aan onze zorgvragers en medewerkers en waar onze prioriteiten liggen.

'Als je betrouwbaar bent kunnen anderen op je rekenen. Ze weten waar ze bij jou aan toe zijn, je houdt je aan wat je gezegd hebt. Heb je beloofd iets om op een bepaald moment te doen, dan doe je dat ook. Je maakt plannen om iets op een bepaalde manier te doen en houdt je daar ook aan.'

'Menselijk betekent dat je oog hebt voor het welbevinden van onze zorgvragers, maar ook voor elkaar (collega's, vrijwilligers én mantelzorgers). Je bent oprecht betrokken bij je zorgvragers en neemt hen serieus. Je kent de individuele behoefte van je zorgvragers en respecteert diens levensgeschiedenis, waarden en normen. Je hebt aandacht voor je collega's, bent bereid om elkaar te helpen.'

'Professioneel houdt in dat je kritisch kijkt naar je eigen functioneren, open staat voor feedback, blijft leren en verbeteren. Werken in de zorg vraagt je om alert te blijven op zeer uiteenlopende onderwerpen, het welzijn van de cliënt, de kwaliteit van de zorg en de samenwerking in je team. Je bent goed opgeleid, beschikt over de juiste kennis en vaardigheden, en je houdt vakkenis bij. Veiligheid stel je boven alles. Je communicatie is open, helder en zorgvuldig. Je gebruikt je tijd efficiënt en je kent de eigen grenzen.'

3.2. Leiderschap en goed bestuur

Delphinium voldoet aan de eisen omtrent de bestuursstructuur zoals deze wettelijk zijn vastgelegd in de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza).

Er is een onafhankelijke Raad van Commissarissen ingesteld die bestaat uit 3 personen. De Raad van Commissarissen heeft als taak integraal toezicht te houden op de besturing door de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie.

Delphinium kent een eenhoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur houdt zicht op de stand van zaken van de organisatie, weet waar zich risico's voordoen en welke onderwerpen aandacht nodig hebben. Die informatie ontleent de bestuurder aan allerlei metingen, onderzoeken en controlemechanismen.

Voor iedere medewerker is duidelijk waar de organisatie voor staat, wat de missie is en welke kernwaarden daarbij horen. Afspraken en gedragscodes zijn niet vrijblijvend. De missie van Delphinium is terug te zien in de manier van werken, in de cultuur en in het contact tussen de zorgverlener en de zorgvrager.

Zorg, bestuur en toezicht zijn met elkaar verbonden. Zorgverleners kunnen pas tot goede resultaten komen als de bestuurder de voorwaarden op orde heeft. Het gaat daarbij zowel om gedrag en cultuur als over het beschikken over de juiste systemen. De Raad van Commissarissen let op de werking van alle drie gebieden: de resultaten, gedrag & cultuur en systemen.

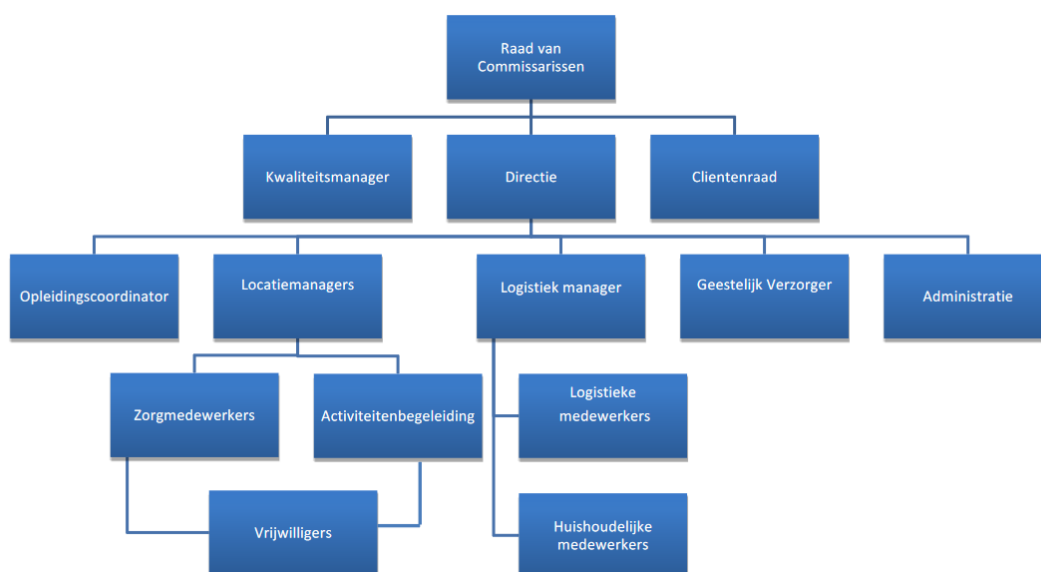
Transparant

Om zorgvragers en diens naasten te helpen bij het maken van een keuze voor een thuiszorgorganisatie publiceert Delphinium het kwaliteitsverslag op de eigen website. Daarnaast biedt Delphinium informatie over de visie, de manier van werken en andere relevante informatie die zorgvragers helpen om een keuze te maken op de eigen website: www.delphinium-zorg.nl.

Jaarlijks, uiterlijk 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar, levert Delphinium de volgende gegevens aan bij de Openbare Database (OBD) van het Zorginstituut:

- Gemiddelde totaalscore op basis van de zes vragen van ZorgkaartNederland (zie paragraaf 1.1 Cliëntervaring)
- Indicatoren basisveiligheid op locatieniveau (zie paragraaf 1.4 Veilige zorg en ondersteuning)
- Kernfactoren personeelssamenstelling (zie paragraaf 2.1 Personeelssamenstelling)
- Webadres (URL) Kwaliteitsverslag

3.3. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)



Afbeelding 10: Organisationschema

Raad van Bestuur

De bestuurder van Delphinium stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar zorgvragers en diens vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers en cliëntenraad.

Is actief ondersteunend en stimulerend aan het kwaliteitskader en neemt daarin zijn of haar rol en toont leiderschap. Om verbinding en aansluiting te houden bij het primaire proces voert de bestuurder met enige regelmaat gesprekken met professionals binnen Delphinium.

Heeft een actieve, regisserende rol bij het voortdurende werken aan kwaliteitsverbetering. Het kwaliteitsplan en -verslag van Delphinium zijn hierbij de instrumenten waar hij of zij mee werkt en communiceert over de ontwikkelingen.

De bestuurder onderhoudt actief een lerend netwerk met tenminste drie vergelijkbare organisaties in de verpleeghuiszorg. Uitwisseling van inzichten en ervaringen en samenwerking vindt plaats op alle niveaus.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen toetst het beleid en de besluiten van de bestuurder. Zij stelt zich hierbij positief kritisch op en houdt rekening met het publieke belang van Delphinium. Ook de perspectieven van direct betrokkenen (zoals zorgvragers en medewerkers) zijn belangrijk bij de toetsing. De Raad van Commissarissen is, tenminste, twee keer per jaar aanwezig bij de vergadering van de dagelijkse leiding.

Cliëntenraad

De cliëntenraad van Delphinium behartigt de gemeenschappelijk belangen van de zorgvragers. Delphinium bezorgt de cliëntenraad de noodzakelijke informatie die de raad nodig heeft om op te kunnen komen voor de belangen van de zorgvragers. Ook overlegt de cliëntenraad regelmatig, tenminste twee keer per jaar, met de bestuurder, mag zij gevraagd en ongevraagd adviseren en heeft zij instemmingsrecht over bestuursbesluiten die directe gevolgen hebben voor zorgvragers.

Perspectief

De recent ingestelde ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigt de belangen van het personeel van Delphinium. De OR heeft adviesrecht voor belangrijke financiële, economische en organisatorische besluiten en instemmingsrecht voor besluiten die over personele regelingen gaan. Een nieuwe OR betekent automatisch ook een aanpassing (en wellicht ook een hernieuwde afweging) van de bestaande organisatiestructuur in 2022.

3.4. Gebruik van hulpbronnen

De hulpbronnen staan ten dienste van het primair proces. Voorbeelden van hulpbronnen zijn: het gebouw, de buitenruimte (tuin), technologische resources (ICT, Domotica, robots), materialen, hulpmiddelen.

Hulpbronnen voldoen aan hoge eisen van degelijkheid en functioneren deugdelijk. Als ze goed zijn, dragen ze op een natuurlijke manier bij aan professionele zorg en ondersteuning.

Het is een kunst om te komen tot de juiste keuze voor leveranciers, het kiezen van de juiste samenwerkingsvorm én het managen van leveranciers nadat die keuzes gemaakt zijn.

Delphinium is een relatief kleine woon-zorginstelling, de lijnen zijn kort en daardoor is er goed zicht op de leveranciers. De belangrijkste leveranciers worden in de gaten gehouden. Zij hebben de grootste impact op de kwaliteit van onze dienstverlening.

Ten minste een keer per jaar worden deze kritische leveranciers beoordeeld op harde factoren zoals levertijd, prijs, kwaliteit, contractafspraken, reactietijd, ervaring, terugnamebeleid en zachte factoren als flexibiliteit en gedrag. Scoort een leverancier onvoldoende dan gaan we in gesprek om de kwaliteit van levering te verbeteren.

Perspectief

Speciale aandacht verdienen de technologische resources. Het geautomatiseerde bedrijfssysteem moet vlekkeloos functioneren. Medewerkers moeten daarop kunnen vertrouwen.

3.5. Gebruik van informatie

Informatie helpt iedereen in de organisatie aan de juiste kennis en dat zorgt voor betere beslissingen, wendbaarheid, innovatie, samenwerking en transparantie onderling. Voorwaarde is wel dat informatie actueel en gemakkelijk voorhanden is.

Delphinium beschikt over diverse instrumenten en indicatoren waarmee de kwaliteit van zorg wordt gemeten. De (uitkomsten van de) belangrijkste metingen zijn voor een groot deel al in de voorgaande paragrafen belicht. Onderstaand de opsomming van de overige meet- en sturingsinstrumenten

Managementreview

Met het uitvoeren van de jaarlijkse managementreview, ook wel directiebeoordeling, kijkt Delphinium terug om te controleren hoe het is gegaan met het (kwaliteits)managementsysteem.

In de managementreview neemt Delphinium de tijd om meer vanuit een helikopter positie te bezien of alle acties, maatregelen en instrumenten de gewenste bijdrage hebben geleverd.

In algemene zin is geconcludeerd dat:

- het (kwaliteits)managementsysteem Delphinium helpt de zorg te leveren zoals afgesproken. Maar er is altijd ruimte voor verbetering. Zo blijkt in de praktijk dat er met de PDCA cyclus gewerkt wordt. Waarbij met name het stuk borging extra aandacht vraagt.
- bij het implementeren van het (kwaliteits)managementsysteem zijn alle procedures, procesbeschrijvingen en andere ondersteunende documenten uitgedacht en beschreven. Ons (kwaliteits)managementsysteem kan doorontwikkeld / geoptimaliseerd worden door automatisering.

Klachtenmanagement

Een zorgvrager (of diens naasten) kan zijn of haar klacht voorleggen aan degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende. Ook kan, zonder de klacht eerst te bespreken met de medewerker of diens leidinggevende, een beroep worden gedaan op de klachtenfunctionaris.

Zorgverlening is mensenwerk, dan kan het voorkomen dat de dingen niet helemaal (of misschien wel helemaal niet) naar wens verlopen. Ook al heeft dat bij veel mensen een negatieve klank, wij kunnen er wat van leren! En zo misschien onze zorg nog verder verbeteren. In 2021 zijn er geen

klachten ingediend. Delphinium probeert onvrede en klachten in een zo vroeg mogelijk stadium en zo dicht mogelijk bij de 'oorsprong' op te lossen.

Incidentenmanagement

Binnen Delphinium worden per kwartaal diverse meldingen verzameld en geanalyseerd. Het gaat om meldingen incidenten cliënten (MIC) en meldingen incidenten medewerkers (MIM). Op basis van deze meldingen zijn verbetertrajecten opgezet die de kwaliteit van onze zorg en de werkomstandigheden voor onze medewerkers verbeteren.

Audits

LRQA, een externe, onafhankelijke certificatie instelling, beoordeelt jaarlijks op basis van onderzoek of Delphinium voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Delphinium is in 2021 twee dagen lang ge-audit door LRQA. Hij bezocht onze locaties en ging met de medewerkers in gesprek over hun werk en werkwijzen. Uit de auditresultaten bleken geen tekortkomingen te zijn, wel zijn er een tweetal aanbevelingen gedaan.

Bovendien is er een interne audit gehouden. Aan de hand van deze audit zijn verbeterpunten opgesteld en geïmplementeerd. In 2022 maken we gebruik van het aanbod en deskundigheid van de GGD Zuid-Limburg (hygiëne) en de Benu Apotheek Aarveld (medicatieveiligheid) om een zogenoemde thema-audit uit te voeren.

RI&E Arbo

Het doel van de RI&E is om gezondheidsklachten en ongevallen te voorkomen. Met de uitvoering van de RI&E heeft Delphinium alle arbeidsrisico's in kaart en is er een plan van aanpak voor het beheersen van deze risico's.

3.6. Veranderen is niet het doel, verbeteren wel

De kern van continu verbeteren is dat je niet harder, maar effectiever gaat werken. Het is een aanpak waarbij belanghebbenden proactief samenwerken om stapsgewijze verbeteringen tot stand te brengen. Het resultaat en tevens voordeel is betere zorg, meer werkplezier en grotere betrokkenheid.

4. Belanghebbenden

4.1. Reactie Cliëntenraad

Aan de directie van Delphinium Zorg BV
Mevrouw Wendy Pachten,
Kleikoeleweg 96,
6373 CD Landgraaf

Betreft: reactie op het Kwaliteitsverslag 2021

Landgraaf, 23 juni 2022

1. De cliëntenraad vindt in het verslag te weinig terug dat 2021 wel een heel buitengewoon en memorabel jaar is geworden door de heersende covid-19 besmettingen en de verregaande maatregelen die door de overheid en door de leiding van de zorghuizen van Delphinium Zorg BV genomen zijn in het belang van de cliënten/zorgvragers, maar die een enorme impact hebben gehad op de leefkwaliteit van de cliënten/zorgvrager en hun naasten en op de verzwaarde arbeidsomstandigheden van het personeel. In de soms lange perioden waarin geen bezoek in de huizen kon worden toegelaten, was de aanwezigheid en zorg van het personeel cruciaal. Doordat er in die periode een bovengemiddeld verloop en ziekte van het personeel was, was het niet steeds mogelijk om de gestelde kwaliteitsdoelen ten volle te bereiken, waarvoor ook begrip was, maar gelukkig zijn er geen situaties of calamiteiten ontstaan die onverantwoord waren. In paragraaf 1.2 staat dan in maart afscheid is genomen van de meeste maatregelen, waarbij waarschijnlijk is bedoeld maart 2022, maar in de meeste maanden van 2021 waren er veiligheidsmaatregelen van toepassing die door het crisisteam van Delphinium waren vastgesteld en gecommuniceerd. In het verslag missen wij een toelichting op hoe de kwaliteit en continuïteit van de zorg gehandhaafd en overeind bleef in weerwil van deze maatregelen en de uitval van personeel, alsmede de medische verzorging van door covid-besmetting zieke cliënten/zorgvragers. Over het testen en vaccineren tegen de verschillende varianten van covid-19 is niets in het verslag terug te vinden.
2. In het Kwaliteitsverslag worden door middel van grafieken meetbare resultaten of percentages vermeld, waardoor concrete inzichten, meestal per locatie worden verkregen. Dit maakt het verslag leesbaar en overzichtelijk. Wel ontbreken daarbij soms de nodige toelichting of conclusies, zoals de grafiek op pag. 8 en 9 over de vrijheidsbeperkende maatregelen in elk zorghuis. Deze vrijheidsbeperkende maatregelen, in welke vorm dan ook, vormen een regelmatig aandachtspunt van de cliëntenraad. Daarbij is het al dan niet afsluiten van de voordeur ter voorkoming van weglopen altijd een terugkerend issue. In 2021 is de voordeur in OLV bijvoorbeeld gecamoufleerd door het behang van een boekenkast. Het valt op dat het farmacologisch corrigeren van cliënten percentueel tamelijk hoog is, maar daarop ontbreekt nadere toelichting.
3. In het overzicht op pag.11 van de resultaten van een tevredenheidonderzoek in het eerste jaar van OLV blijkt dat de gestelde doelstelling nèt niet wordt gehaald. Is onderzocht wat de oorzaak daarvan is en welke middelen zijn ingezet om dit te verbeteren?
4. De cliëntenraad meent dat verbetering van communicatiepatronen de kwaliteit van vele processen te goede kan komen. De kwaliteitsmanager kan hieraan een passende bijdrage leveren door hiervoor modellen te introduceren.

5. Om tot een optimale personeelssamenstelling in elk zorghuis te komen, is een voortdurende monitoring op de behoeften en werkzaamheden noodzakelijk. In het verslagjaar is daar door de bijzondere omstandigheden geen valide beeld op verkregen, maar dit zal in het komend jaar prioriteit behoeven omdat de zorgkwaliteit valt of staat met een evenwichtige personeelsbezetting. Door de actuele krapte op de arbeidsmarkt is het noodzakelijk om de uitstroom van personeel zoveel mogelijk te weerstreven.

6. Betreffende de cliëntenraad dient op het gestelde op pag. 18 de kanttekening te worden geplaatst, dat de samenstelling medio 2021 ingrijpend is gewijzigd en dat door de maatregelen i.v.m. corona onregelmatig fysiek vergaderd is. De contacten tussen de raad, de bestuurder(s) en de Raad van Commissarissen hebben hier niet onder geleden, maar de informatievoorziening kan worden verbeterd.

Conclusie: het Kwaliteitsverslag 2021 biedt veel aanknopingspunten voor nader overleg, maar geeft voldoende inzicht in wat de kwaliteit van de zorg in het verslagjaar was. Ondanks alle belemmeringen door corona heeft deze tot ruim voldoende tevredenheid geleid van cliënten/zorgvragers en hun naasten.

De raad wil namens de cliënten de directie, het managementteam en alle personeelsleden en vrijwilligers bij Delphinium Zorg BV van harte bedanken voor de liefdevolle en toegewijde zorg die in 2021 is verleend aan de cliënten/zorgvragers op de verschillende locaties, ondanks de moeilijkheden vanwege het coronavirus. Wij hebben met veel bewondering en waardering gezien hoe met inzet van veel extra inspanningen getracht is de veiligheid van de cliënten te garanderen en tegelijkertijd de leefbaarheid en het welzijn zoveel als mogelijk overeind te houden.

De raad blijft toezien op continuïteit van de zorgkwaliteit die in dit document gedetailleerd is geformuleerd.

Met vriendelijke groet,

De cliëntenraad Delphinium Zorg BV

Esther Nieuwenhuis, secretaris

Jack Jetten, voorzitter

4.2. Reactie Ondernemingsraad

De ondernemingsraad kijkt terug op een bewogen jaar in verband met zelforganisatie, vastgoed en natuurlijk alle gevolgen rondom corona.

Alle leden van de ondernemingsraad hebben het kwaliteitsverslag ontvangen. Na het lezen van dit verslag en de mogelijkheid tot het stellen van vragen inzake het kwaliteitsverslag wil de ondernemingsraad volgende opmerkingen vermelden.

- De OR vindt het prettig dat het kwaliteitsverslag ook in pdf formaat beschikbaar is.
- De OR vindt het belangrijk dat de analyses van de individuele ongewenste gebeurtenissen altijd in de team overleggen besproken en vastgelegd worden binnen een notulen. De OR adviseert dit om onder de aandacht te brengen bij de locatie managers.
- De OR vindt het essentieel dat de organisatie meer inzet op de gesteldheid van onze medewerkers.
- De OR vindt het enorm belangrijk dat de organisatie inzet op de werkdruk en tijdig bekend maken van een dienstrooster volgens de cao afspraken.

Onze wens is dat teams onderling verbinding blijven zoeken en gebruik maken van elkaars expertise. De medewerkers van alle locaties hebben enorm hard en veel gewerkt voor al hun cliënten. Dit is vanzelfsprekend voor de medewerkers. Petje af voor onze handen in de zorg!

Namens de ondernemingsraad,

P. Seegers, voorzitter

E. Lutke-Schipholt, secretaris