



Kwaliteitsverslag 2022



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 kwaliteitsverslag 2022 waarin zorgorganisatie Delphinium verantwoording aflegt aan de interne organisatie en externe stakeholders. Uitstekende kwaliteit staat bij Delphinium altijd voorop. We zijn een organisatie van en voor mensen. Haar kleinschaligheid bewijst zich in bevlogen, professionele, mensgerichte teams die er alles aan doen om het welzijn van haar bewoners te bevorderen. Haar liefdevolle zorg gaat uit van de behoeften van onze bewoners. Ieder mens is immers uniek en heeft andere wensen en/of behoeften.

Onze systemen en afgesproken protocollen en procedures dienen we op de juiste manier uit te voeren en leven deze ook op de juiste wijze na. Onze bedrijfsvoering dient op orde te zijn en dient ondersteunend te zijn aan het primaire proces: zorg en welzijn bieden aan onze bewoners. We gaan uit van de leefwereld van onze bewoners.

Warme belevingsgerichte zorg met oprechte aandacht kan alleen gegeven worden door medewerkers die zich prettig voelen en graag hun werk doen. Medewerkers met een groot hart voor onze bewoners. Aandacht voor elkaar, waardering uitspreken en successen vieren zijn hierbij sleutelwoorden in de manier hoe wij de cultuur ervaren binnen Delphinium. We schromen niet om elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag. We zijn ons er terdege van bewust dat wij zelf het echte verschil kunnen maken naar onze bewoners, maar ook naar elkaar binnen de Delphinium organisatie. Wij bepalen voor het grootste deel zelf het succes van onze organisatie. We werken voor het welzijn van onze bewoners én medewerkers. Alleen zo ben je in staat om aan de uitdagingen van deze tijd het hoofd te bieden.

Er wordt veel geschreven, veel beleid op papier gemaakt, vergaderd, maar de uitvoering is van het allergrootste belang. Datgene wat we werkelijk doen en laten zien, dat is de kwaliteit zoals die door onze bewoners en medewerkers wordt ervaren. Oplossingen die ertoe doen maken het echte verschil.

Wij denken vanuit oplossingen en durven buiten de lijntjes te kleuren. Onze kernwaarden professioneel, mensgericht en betrouwbaar zijn geen loze kreten. We zijn het, we doen het en we spreken elkaar er ook op aan.

Samen met elkaar gaan we voor Delphinium. Bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers samen. 'De Delphinium-familie' is liefdevol, is ondernemend en weet dat de enige constante de verandering is. We staan met beide benen op de grond en denken en handelen vanuit gelijkwaardigheid.

De lat ligt hoog. Delphinium wil opvallen. We zijn ambitieus. We willen laten zien dat we in staat zijn om onze goede medewerkers te behouden, de juiste medewerkers aan te trekken en onze bewoners goede zorg te bieden. En zeker niet alleen zorg, want alles draait ook om welzijn.

Gelukkig ouder worden in een veilige en liefdevolle omgeving, dat willen we toch allemaal.

Veel leesplezier!

Adriane Keulen,

Bestuurder

Heerlen, juni 2023

1. Zorg en ondersteuning

1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat wil de zorgvrager?

Persoonsgerichte zorg begint voor ons met goed te weten welke persoon iemand is en wat er voor hem/haar er wezenlijk toe doet. Kwaliteit van leven is, is voor iedereen anders. Iedere zorgvrager is voor ons uniek en autonoom. Hij/zij voelt zich bij ons begrepen, gelukkig en aanvaard. In overleg met de zorgvrager en zijn/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) bij wie de zorgvrager en/of 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 zes 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 twee 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 zorgmedewerkers. Daar staat tegenover dat het aanbod van zorgmedewerkers juist afneemt. Ook het aantal mantelzorgers en vrijwilligers neemt af. Hierdoor groeit de werkdruk onder zorgmedewerkers.

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 oprecht en 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. Dat deden we tijdens 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. In het afgelopen jaar waren we er steeds op voorbereid dat het virus weer de kop zou kunnen opsteken. Uiteindelijk hebben we het kunnen 'loslaten'.

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 meting 2022 = 95 %

beschrijving in zorgplan		Delphinium	Zorgvilla Ridderspoor	Zorgresidentie de Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw	Huize Coriovallum
goed	95%	69	9	17	24	19
onvoldoende		4	0	1	0	3
aantal zorgvragers		73	9	18	24	22

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: het 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 meting 2022 = 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 meting 2022 = 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 meting is de huidige situatie in kaart gebracht.

- ☞ Resultaat meting 2022: 93 %

beschrijving in zorgplan		Delphinium	Zorgvilla Ridderspoor	Zorgresidentie de Voort	Zorghuis Onze Lieve Vrouw	Huize Coriovallum
besproken	93%	74	9	19	22	24
niet besproken		6	0	0	5	1
onbekend		0	0	0	0	0
aantal zorgvragers		80	9	19	27	25

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 meting 2022: 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 = meting

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 meting 2022:

Delphinium			
mechanisch	32,9%	elektronisch	27,4%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	34,2%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3: Categorieën Wzd – organisatie

Zorgvilla Ridderspoor			
mechanisch	22,2%	elektronisch	44,4%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	55,6%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3a: Categorieën Wzd - locatie

Zorgresidentie de Voort			
mechanisch	22,2%	elektronisch	16,7%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	33,3%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3b: Categorieën Wzd - locatie

Zorghuis Onze Lieve Vrouw			
mechanisch	8,3%	elektronisch	8,3%
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	16,7%	afzonderen	n.v.t.
psychologisch	n.v.t.	anders	n.v.t.

Afbeelding 3c: Categorieën Wzd - locatie

Huize Coriovallum			
mechanisch	4,5%	elektronisch	n.v.t.
fysiek	n.v.t.	één-op-één toezicht	n.v.t.
farmacologisch	18,2%	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 meting 2022: 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.

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 'WLZ leert samen', 'Palliatief Netwerk' en Projectgroep 'Specialist Ouderengeneeskunde' waarin Delphinium samenwerkt en kennis deelt met meerdere zorginstellingen in Zuid-Limburg zijn daar een goed voorbeeld van. Naast deze projecten zijn er op meerdere niveaus lerende netwerken met andere zorgorganisaties.

Delphinium werkt in multidisciplinair verband samen met de specialist oudergeneeskunde, fysiotherapie en ergotherapeut. Ouderen hebben vaak complexe problemen en onze zorgverlening aan deze bewoners gaat uit van de vraag: 'Wat heeft deze bewoner 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 collega'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 jaarlijks een onafhankelijk onderzoeksbureau om onderzoek te doen naar de tevredenheid van onze zorgvragers.

 Doelstelling cliëntervaring: gemiddeld rapportcijfer 8

Voor de tevredenheidsmeting is - in goed overleg met de cliëntenraad - gebruik gemaakt van de door Zorgkaart Nederland ontworpen vragenlijst. De meting is in opdracht van Delphinium Zorg uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs.

Eind 2022 zijn 74 bewoners (respondenten) benaderd voor deze meting. Van deze 74 respondenten hebben 6 vertegenwoordigers aangegeven niet mee te willen doen aan de meting. 41 Respondenten hebben niet gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Uiteindelijk zijn er 27 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is daarmee 36,49.

 Resultaat cliëntervaring vragenlijst Verpleeghuis Zorgkaart NL: gemiddeld rapportcijfer 7,7

Het gestelde doel: een gemiddeld rapportcijfer 8 is hier niet behaald.

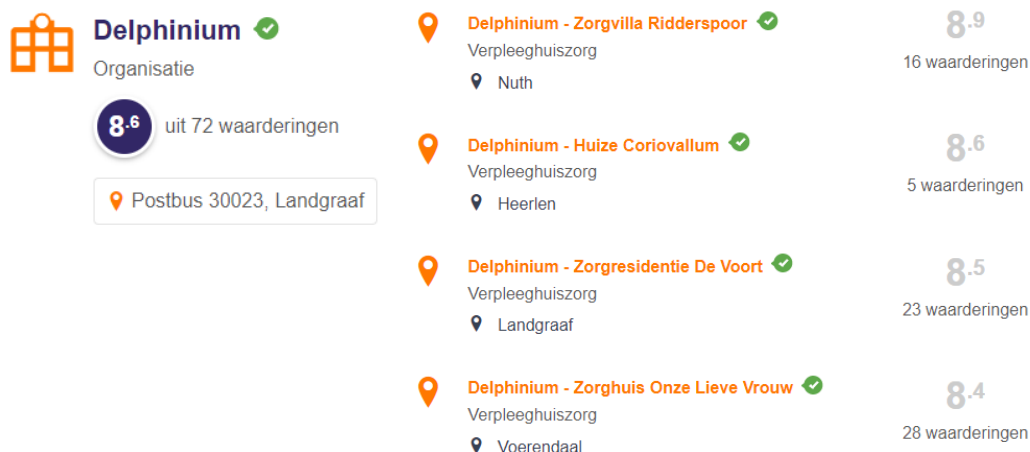
Basisvragen ZorgkaartNederland	2022	2021
Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?	7,5	8,1
Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?	7,9	8,0
Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?	8,1	8,1
Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?	7,3	8,1
Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?	7,3	7,8
Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?	8,0	8,4

Afbeelding 4: score meting Triqs vragen ZorgkaartNederland (2022)

ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland helpt (potentiële) bewoners 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 (naasten van) bewonerszelf waarderingen te plaatsen op de website van ZorgkaartNederland. In de praktijk leidt dit tot te weinig waarderingen waardoor de basis voor systematische kwaliteitsverbetering ontbreekt.



Afbeelding 5: bron www.zorgkaartnederland.nl

Kanttekening: ZorgkaartNederland is een website 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.

Clienttevredenheid zorgleefplan gesprek

Tijdens de 2 jaarlijkse zorgleefplan gesprekken wordt aan de mantelzorg en bewoner gevraagd onze zorg een rapportcijfer te geven. Dit cijfer wordt geregistreerd in het cliëntendossier.

Een gemiddelde van deze rapportcijfers is in 2022: 8,01.

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 'Communicatie' en 'Capaciteitsmanagement'. Aspecten die dan ook zijn meegenomen in de verbeterparagraaf van het kwaliteitsplan voor 2023.

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 een goede 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	155
2.1.2 Aantal fte	85,9
2.1.3 % arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	44,5%
2.1.4 % fte uitzendkrachten/PNIL	15,3%
2.1.5 % euro's uitzendkrachten/PNIL	17,1%
2.1.6 gemiddelde contractomvang	0,6
Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers	
2.2.1 % kwalificatieniveau 1	37,8%
2.2.1 % kwalificatieniveau 2	17,6%
2.2.1 % kwalificatieniveau 3	25,9%
2.2.1 % kwalificatieniveau 4	3,7%
2.2.1 % kwalificatieniveau 5	0,8%
2.2.1 % kwalificatieniveau 6	0,0%
2.2.1 % Behandelaren/(para-) medisch	0,0%
2.2.1 % Overig zorgpersoneel	10,6%
2.2.1 % Leerlingen	8,4%
2.2.2 Aantal stagiairs	26
2.2.3 Aantal vrijwilligers	34
Ziekteverzuim	
2.3.1 % Ziekteverzuim	10,5%
2.3.2 Verzuimfrequentie	1.5
In-, door- en uitstroom	
2.4.1 % instroom personeelsleden	11%
2.4.2 % uitstroom personeelsleden	19%
2.4.3 % doorstroom personeelsleden	11%
Ratio personeelskosten / opbrengsten	
2.5.1 fte's zorg / cliënt-ratio	1.3

Afbeelding 6: 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 bedank met woorden van oprechte waardering en attenties vanuit de organisatie.

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 erover 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: 7: 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 vakken 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 drie 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.

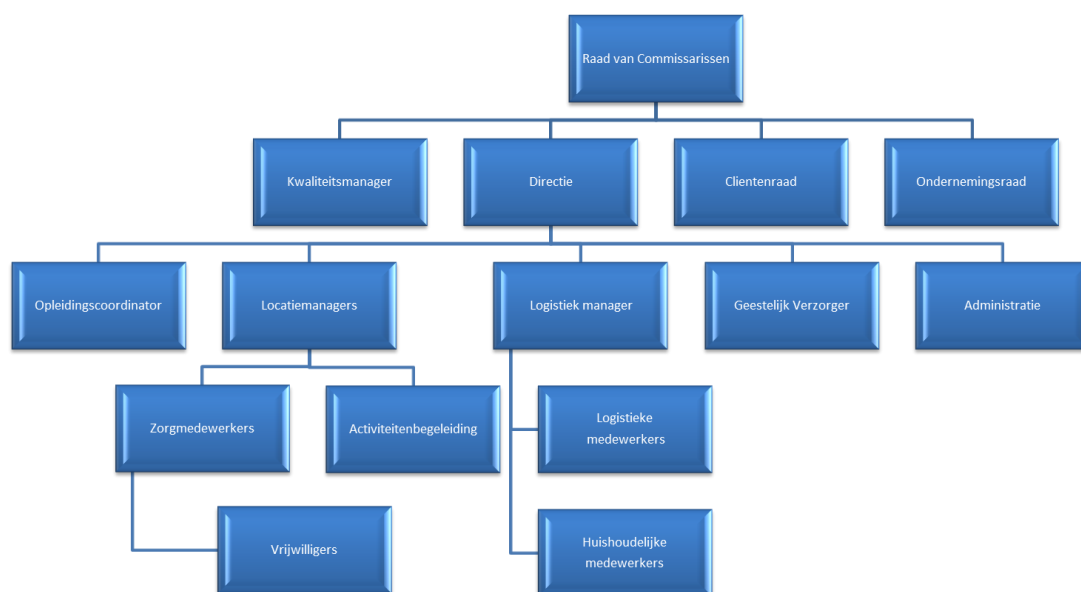
Transparant

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 8: 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.

De Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigt de belangen van het personeel van Delphinium en praat mee over de beslissingen die Delphinium maakt. De OR heeft adviesrecht voor belangrijke financiële, economische en organisatorische besluiten en instemmingsrecht voor besluiten die over personele regelingen gaan.

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 (zoals ICT en domotica), 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.

We volgen onze leveranciers op de voet. Het komen tot de juiste keuze voor leveranciers, het kiezen van de juiste samenwerkingsvorm én het managen van de resultaten vraagt voortdurend onze aandacht.

Delphinium is een relatief kleine woon-zorginstelling, de lijnen zijn kort en daardoor is er goed zicht op de leveranciers.

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 verder 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. Ook in 2022 zijn er geen klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris. 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 bewoners (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 2023 twee dagen lang geaudit door LRQA. Een auditor van LRQA bezocht onze locaties en ging met de medewerkers in gesprek over hun werk en werkwijzen. Uit de auditresultaten bleken er geen tekortkomingen te zijn.

Bovendien is er een interne audit gehouden. Aan de hand van deze audits zijn verbeterpunten opgesteld en geïmplementeerd.

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 gebracht 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 op het Kwaliteitszorgverslag van Delphinium 2022 door de Cliëntenraad

In de inleiding wordt de “warme belevingsgerichte zorg met oprechte aandacht” zijdens de medewerkers benoemd. Deze voelen zich volgens de directie prettig en doen hun werk graag. Dit zijn karakteristieken die door de cliëntenraad in het verslagjaar ook worden herkend. Dit heeft in de uitvoering het verschil voor veel bewonersuitgemaakt. De term “Delphinium-familie” werd geïntroduceerd en omdat in de vier huizen de kleinschaligheid voorop staat, is dit inderdaad herkenbaar in de wijze waarop de personeelsleden met de aan hun zorg toevertrouwde bewoners liefdevol en ondersteunend omgaan. Dat kan alleen maar lukken als de organisatie zich inspant om de goede medewerkers zoveel mogelijk te behouden, hetgeen een hele onderneming is in een tijdvak waarin de verlokkingen van transitie naar ZZP-verband (momenteel bijna 10%) op de loer liggen. Een goed werknemersklimaat en goede arbeidsvoorwaarden kunnen helpen bij dit streven, waarbij persoonsgerichte zorg voorop staat.

De cliëntenraad heeft het kwaliteitsverslag over 2022 doorgelezen. De stijgende lijn ten opzichte van het verslag over 2021, die wij vorig jaar al constateerden, zet zich gelukkig door. Wij waarderen het vooral dat de hele concrete cijfers nu voor alle vier locaties worden weergegeven. Over de grote lijn van het verslag zijn wij tevreden over de kwaliteit van de in het verslagjaar geleverde zorg, die overigens nog gedeeltelijk bemoeilijkt werd door de problematiek rond het Covi-19 virus.. Twee opmerkingen echter:

- Het lijkt belangrijk aan te geven waarom sommige doelstellingen niet of niet geheel gerealiseerd worden. Dat zijn dan tevens de verbeterpunten die op het netvlies komen te staan.
- Het is jammer dat in het verslag geen aandacht wordt besteed aan het Delphinium-brede overleg van 1 november 2022 in de Auberge De Rousch (Heerlen) dat de intentie had van beleidsvoorbereiding en dat door alle deelnemers als uiterst waardevol en positief werd ervaren.. Het is jammer dat er nooit een schriftelijk verslag van die dag is uitgebracht met geconstateerde verbeterpunten, maar er in een kwaliteitszorgverslag over die bijeenkomst zwijgen, is een gemiste kans. Mogelijk is dit het gevolg van het grote aantal mutaties in het managementteam dat sindsdien heeft plaatsgevonden, De op die dag geformuleerde doelstellingen, zouden in het kwaliteitszorgverslag niet mogen ontbreken.

Het komt ons voor, dat een periodieke herhaling van zo’n beleidsdag de gestelde punten op de horizon scherp in beeld kan houden, vooral omdat die door alle geledingen in de organisatie gedragen worden. De cliëntenraad zal graag weer meedoen bij herhaling van zo’n beleidsdag.

De als aandachtspunten genoemde kwaliteitsaspecten ‘Communicatie’ en ‘Capaciteitsmanagement’ zijn meegenomen in de verbeterparagraaf van het kwaliteitsplan voor 2023 en blijven ook voor de cliëntenraad prioritair.

Er wordt geconstateerd dat naarmate Delphinium groeit, de communicatie moeilijker wordt. Redenen zouden zijn dat medewerkers verschillende achtergronden en kennis hebben en dat het regelmatig ontbreekt aan tijd om uitvoerig te communiceren en gezamenlijk doelen te stellen. Dit zou volgens de cliëntenraad reden moeten zijn, om daar daadwerkelijk en voortdurend actie op te plegen. Waar een wil is, is een weg. In een kleinschalige organisatie is goed communiceren een primaire voorwaarde om de doelstellingen ten behoeve van de bewoners te laten slagen. Onze medewerkers zijn gedurende het jaar voor hun inzet op verschillende manieren vanuit de organisatie bedankt met woorden van waardering en met attenties.

De cliëntenraad hecht eraan in dit verband ook de inzet van de vrijwilligers te benoemen, waarvan sommigen reeds jarenlang een onbaatzuchtige inzet betonen. Zij dienen in de waardering meegenomen te worden en mogen niet beschouwd worden als sluitpost.

Ten aanzien van het leiderschap van de organisatie, wordt dezerzijds gesteld dat de cliëntenraad in goed overleg met de Raad van Commissarissen en de interim-bestuurder in 2022 frequent heeft geparticipeerd in het overleg dat moest leiden tot een zo enigszins mogelijke geruisloze transitie in begin 2023. Dat deze opzet is geslaagd zonder dat de daarvan hinder ondervonden, verdient een oprecht compliment.

Ten aanzien van de klachtenregeling wordt geconstateerd dat de klachtenfunctionaris in 2022 geen klachten heeft ontvangen. Er wordt veel gedaan om aan de voorkant klachten en onvrede op te lossen, maar de cliëntenraad vraagt zich wel af of de (naasten van de) bewoners wel genoeg op de hoogte zijn van de vigerende klachtenprocedure. Erkenning van het feit dat de geleverde zorg mensenwerk blijft, is een goed begin, zonder dat dit als excuus geldt. Dat de lijnen betrekkelijk kort blijven, is het voordeel van een kleine organisatie.

Terecht wordt gesteld: Veranderen is niet het doel, verbeteren wel. Maar daarbij dient wel voortdurend in het oog gehouden te worden, dat in Delphinium veel oudere bewoners wonen die gebaat zijn bij continuïteit en die meer moeite hebben met veranderingen dan bij jongeren het geval is. Het woord stapsgewijs is daarbij van toepassing.

De cliëntenraad vindt dat het kwaliteitszorgverslag abrupt eindigt zonder uitleiding, samenvatting of conclusie. Daarmee zou een volgend verslag aanmerkelijk verbeterd kunnen worden.

Tot slot wil de cliëntenraad allen die bij de dagelijkse zorg aan de bewoners van Delphinium op enigerlei wijze betrokken zijn geweest in het verslagjaar, van harte bedanken voor hun liefdevolle, zorgzame en persoonlijke inzet, waardoor het leven van de bewonersaanmerkelijk is verrijkt. Wij spreken de wens uit dat dit in 2023 op dezelfde wijze wordt voortgezet.

Namens de cliëntenraad van Delphinium Zorg

Esther Nieuwenhuis, secretaris

Jack Jetten, voorzitter

4.2 Reactie Ondernemingsraad

De ondernemingsraad kijkt terug op een bewogen jaar waarin veel beweging is geweest. Een vaak lastige periode waarin moeilijke vraagstukken de revue zijn gepasseerd.

Alle leden van de OR 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 ondernemingsraad vindt het zeer positief dat de communicatie ten aanzien van veranderingen binnen de organisatie verbeterd is, er is meer duidelijkheid en dat geeft medewerkers zeker het gevoel dat zij gehoord worden.
- De ondernemingsraad hoopt dat de directie naast veel positieve veranderingen zich ook volledig inzet om een rustpunt te creëren en aandacht te hebben voor professionalisering waar een belangrijk onderdeel scholing is voor alle medewerkers.
- De ondernemingsraad vindt het van essentieel belang dat de organisatie inzet op de gesteldheid van de medewerkers.
- De ondernemingsraad ziet dat de organisatie ontzettend druk en goed bezig is met wervingscampagne aantrekken nieuw personeel.
- De ondernemingsraad vindt het enorm belangrijk dat de organisatie inzet op de werkdruk en tijdig bekend maken van een dienstrooster volgens de cao afspraken.
- De ondernemingsraad vindt het zeer positief een bevlogen bestuurder te hebben om Delphinium verder te kunnen ontwikkelen en professionaliseren in een fijne en constructieve werksfeer.
- De ondernemingsraad kan spreken van een voltallige ondernemingsraad nu zij twee nieuwe leden heeft.
- De ondernemingsraad een tweedaagse cursus heeft gehad en zich positief verder kan ontwikkelen.

Namens de ondernemingsraad,

M. Speck, voorzitter

23 juni 2023